



PERÚ

Ministerio de  
Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud-Lima  
Centro

Hospital Santa  
Rosa



HOSPITAL  
SANTA ROSA

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

OFICINA DE GESTIÓN DE  
LA CALIDAD

# INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTORIOS EXTERNOS – HSR SERVQUAL

SEGUNDO  
SEMESTRE  
2021



## **OBJETIVO GENERAL**

Medir la satisfacción del usuario externo mediante una metodología estandarizada y de aplicación periódica en el Hospital Santa Rosa.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Medir la satisfacción del usuario externo del Servicio de Emergencia del Hospital Santa Rosa en el periodo julio a diciembre 2021.
- Medir la satisfacción del usuario externo del Servicio de Hospitalización del Hospital Santa Rosa en el periodo julio a diciembre 2021.
- Medir la satisfacción del usuario externo del Servicio de Consultorios Externos del Hospital Santa Rosa en el periodo julio a diciembre 2021.

## **BASE LEGAL**

1. Ley N°26842, Ley General de Salud.
2. Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
3. Decreto Supremo N°013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
4. Resolución Ministerial N°1263-2004/MINSA Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Unidades de gestión de la calidad de Hospitales
5. Resolución Ministerial N°519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
6. Resolución Ministerial N°456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
7. Resolución Ministerial N°1022-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
8. Resolución Ministerial N°727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.
9. Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
10. Resolución Ministerial N°095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y herramientas para la Gestión de la Calidad.
11. Resolución Directoral N°168-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad.
12. Resolución Directoral N°258-2014-SA-DS-HSR- OEPE/DG, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la calidad.
13. Resolución Directoral N° 033-2021-MINSA -HSR- DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa 2021.
14. Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa – 2021.

## RESPONSABLES

Son responsables de la presente encuesta:

- Oficina de Gestión de la Calidad del HSR  
M.C. Jean Flores Vílchez  
Jefe de la Oficina de Gestión de la calidad.
- Aplicación de Encuestas:  
C.D. Keila Ramos Pérez  
Profesional de la Salud de la OGC.
- Digitación de encuestas y procesamiento de datos:  
Sra. M. Janet Díaz Rodríguez  
Miembro del Equipo Técnico de la OGC.
- Elaboración y Diseño de Informe:  
Sra. M. Janet Díaz Rodríguez  
Miembro del Equipo Técnico de la OGC.
- Revisión del informe:  
M.C. Jean Flores Vílchez  
Jefe de la Oficina de Gestión de la calidad.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

La encuesta para la medición de la satisfacción se aplica en las áreas de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos del Hospital Santa Rosa.

## DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

### Instrumento de medición:

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL aprobado con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que forma parte de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. La encuesta SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional con la finalidad de evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc., este instrumento fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, la brecha existente entre ambas y el indicador para mejorar.

Esta herramienta incluye 22 preguntas **de Expectativas** y 22 preguntas **de Percepciones**, distribuidos en 5 Dimensiones de evaluación de la Calidad:

- **Dimensión Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó

- **Dimensión Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

- **Dimensión Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

- **Dimensión Empatía:** Preguntas del 14 al 18.

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

- **Dimensión Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

## PROCESAMIENTO DE DATOS

Consiste en la digitación y reporte de los resultados según el Aplicativo para la Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo.

Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado.

Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.

## NÚMERO DE MUESTRA

El número de encuestas por cada área evaluada es la siguiente

- Emergencia : 50 encuestas
- Hospitalización : 50 encuestas
- Consultorio Externo : 50 encuestas

## **SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HSR**

### **SEGUNDO SEMESTRE**

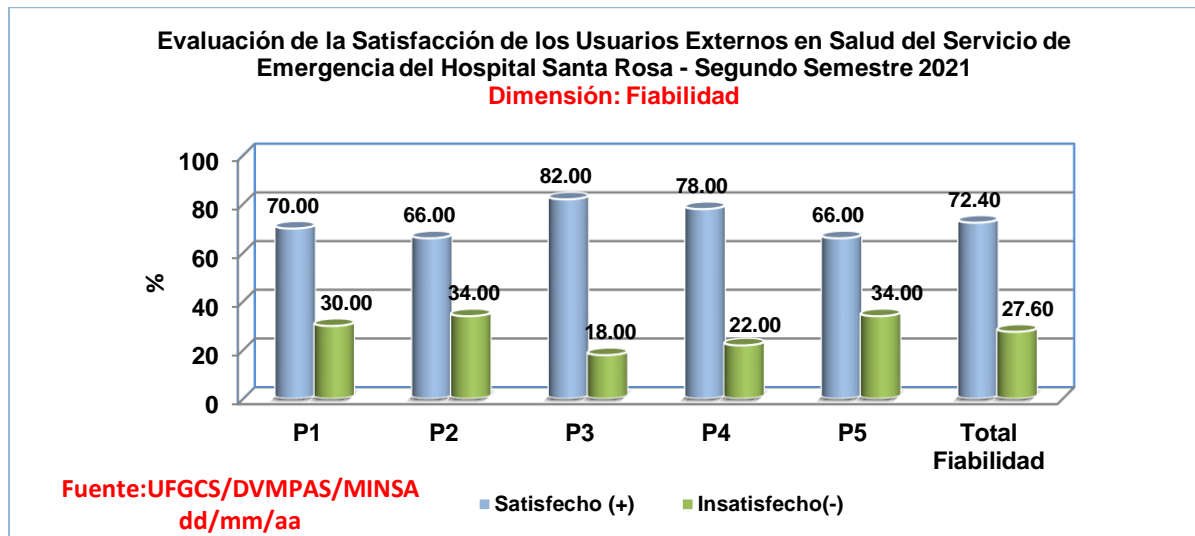
**2021**

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

### Dimensión: Fiabilidad

Para esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; las preguntas que más satisfacción muestran son: P3 con 82.00% indicando que la atención por emergencia sí estuvo a cargo de un médico y las preguntas que más insatisfacción mostró son las P2 y P5 ambas con 34.00% cada una de ellas, es decir que no fueron atendidos considerando la gravedad de su salud y que la farmacia de emergencia no conto con los medicamentos que recetó el médico.

**Gráfico N° 1. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Emergencia del HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR - OGC

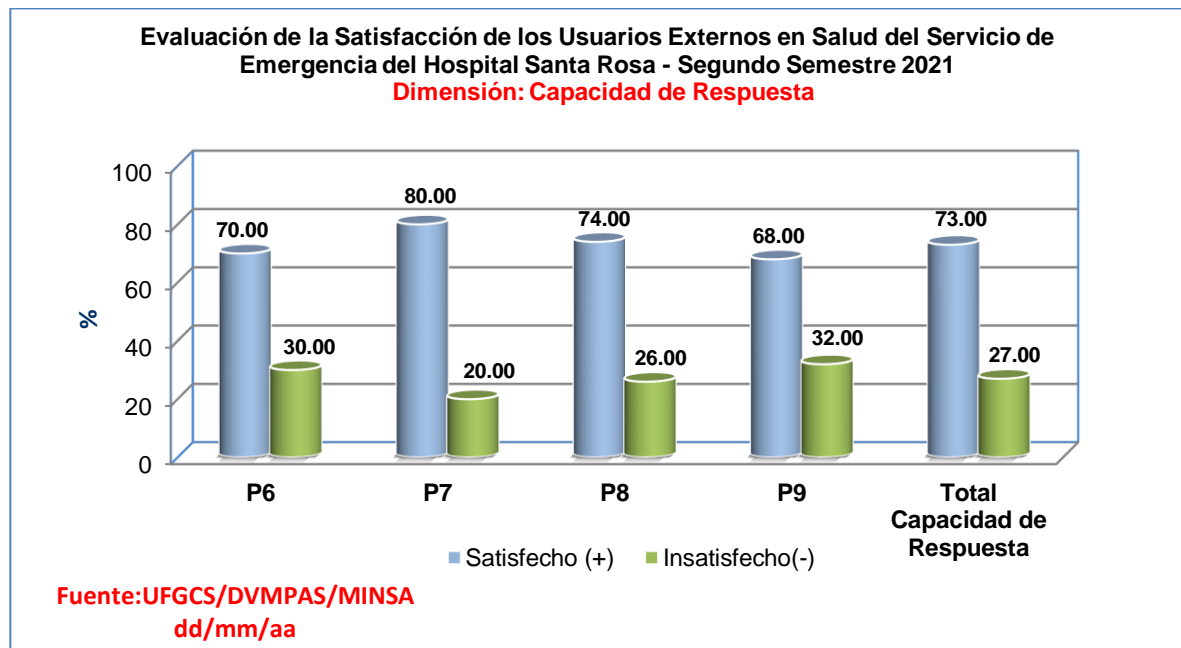
### Preguntas:

- E1** Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia , sin importar su condición socioeconómica
- P1** ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?
- E2** Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente
- P2** ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?
- E3** Que su atención en emergencia esté a cargo del médico
- P3** ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?
- E4** Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
- P4** ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
- E5** Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico
- P5** ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

### Dimensión: Capacidad de Respuesta

Para esta dimensión que concierne a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; observamos que la pregunta P7 obtuvo mayor satisfacción con 80.00% manifestando que la atención en el laboratorio por emergencia fue rápida y la pregunta que mostro mayor insatisfacción es la P9 con 32.00% evidenciando que la atención en la farmacia de emergencia no fue rápida.

**Gráfico N° 2. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Emergencia del HSR - Segundo Semestre 2021.**



Fuente: MINSA/HSR - OGC

### Preguntas:

**E6** Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida

**P6** ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?

**E7** Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida

**P7** ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?

**E8** Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida

**P8** ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

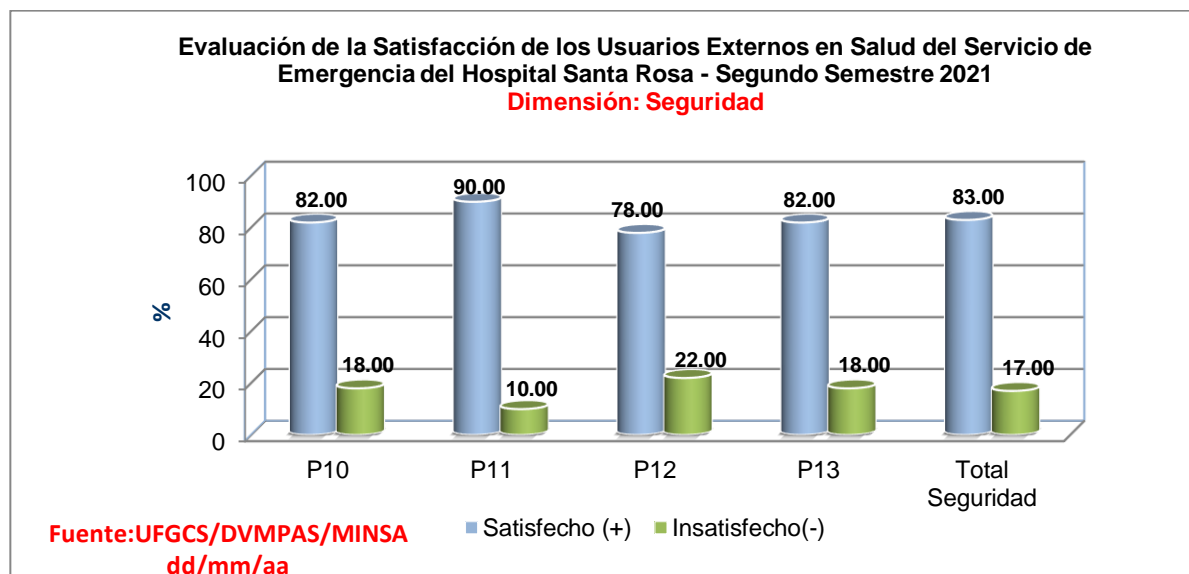
**E9** Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida

**P9** ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?

### Dimensión: Seguridad

Para esta dimensión que concierne a cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta P11 obtuvo mayor satisfacción con 90.00% evidenciando para este grupo de pacientes que durante la atención en el servicio de emergencia se respetó su privacidad, mientras que la pregunta: P12 alcanzó mayor insatisfacción con 22.00% evidenciando que para este grupo de pacientes el problema es que el médico que lo atendió no le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.

**Gráfico N° 3. Resultados de las Preguntas que conforman la Dimensión de Seguridad en el Servicio de Emergencia del HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINS/HSR – OGC

### Preguntas:

**E10** Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

**P10** ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

**E11** Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad

**P11** ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?

**E12** Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido

**P12** ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

**E13** Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore

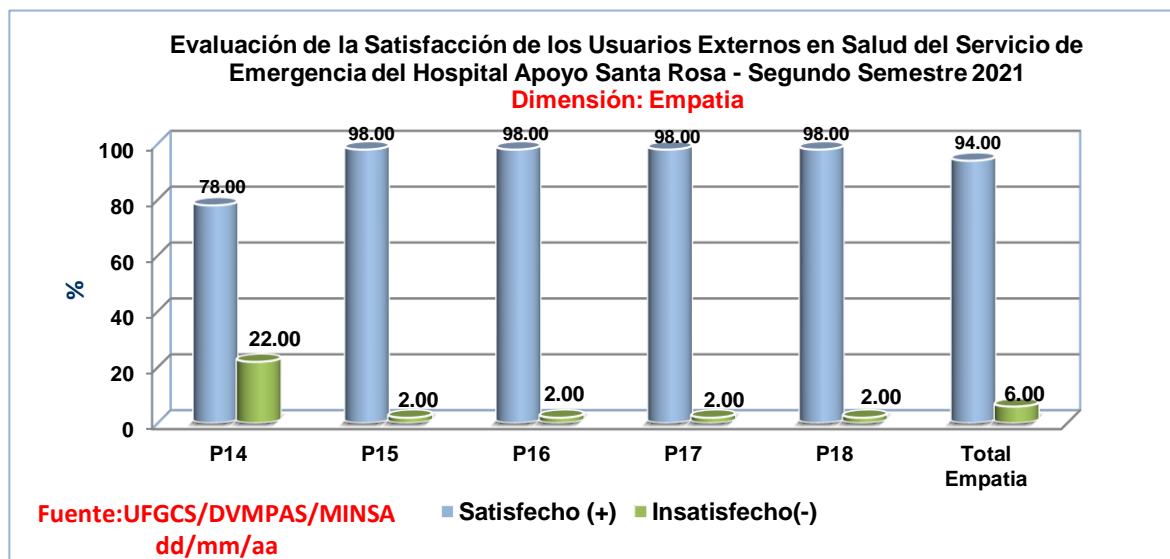
**P13** ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?



## Dimensión: Empatía

Para esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada; se observa que las preguntas que alcanzaron mayor satisfacción fueron las preguntas P15, P16, P17 y P18 con el 98.00% cada uno de ellos evidenciando que para este grupo el personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención, asimismo el médico si le explico el resultado de su atención como los procedimientos o análisis que le realizaron y tratamiento que recibiría: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos durante su atención, mientras que la P14 alcanzo mayor insatisfacción con 22.00% evidenciando que el personal de emergencia no le trato con amabilidad, respeto y paciencia durante su atención.

**Gráfico N° 4. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el servicio de Emergencia del HSR - Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

## **Preguntas:**

**E14** Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia

**P14** ¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

**E15** Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención

**P15** ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?

**E16** Que el médico le explique a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención

**P16** ¿El médico le explico a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?

**E17** Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que realizaran

**P17** ¿El médico le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaran?

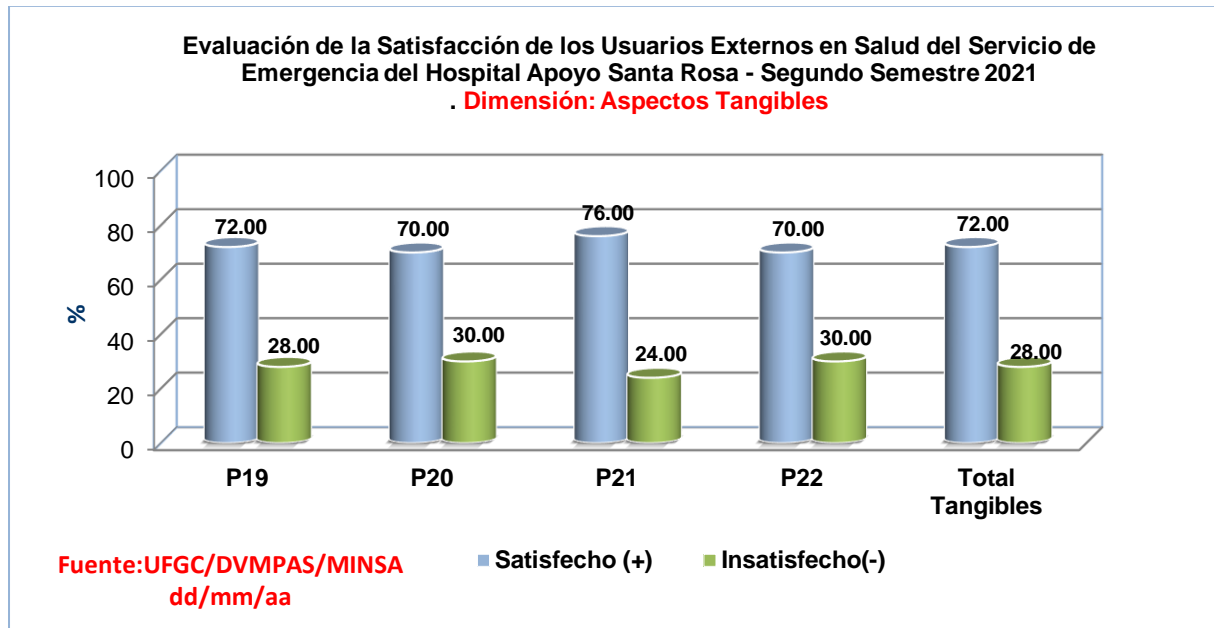
**E18** Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

**P18** ¿El médico le explicó a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

**Dimensión: Aspectos Tangibles**

Para esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; la pregunta que mostro mayor satisfacción fue la pregunta P21 con 76.00% evidenciando que el servicio de Emergencia si conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, mientras que las preguntas P20 y P22 ambos alcanzaron mayor insatisfacción con 30.00% cada una de ellas señalando que en el Servicio de Emergencia no contó con personal para informar y orientar a los pacientes y que los ambientes de emergencia no estuvieron limpios y cómodos.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el servicio de Emergencia del HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

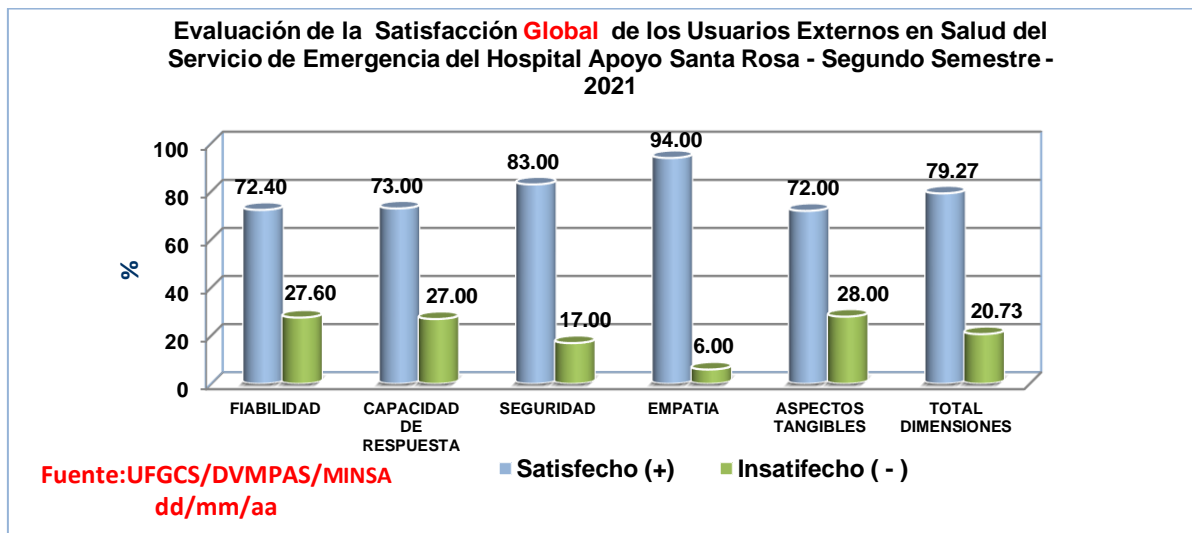
**Preguntas:**

- E19** Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.
- P19** ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
- E20** Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
- P20** ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
- E21** Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
- P21** ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
- E22** Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.
- P22** ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

## Satisfacción Global

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia evidencia un alto porcentaje de Satisfacción en todas sus dimensiones, alcanzando un resultado global de 79.27% de satisfacción.

**Gráfico N° 6. Resultado Global por Dimensiones en la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del servicio de Emergencia HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Tabla N° 1: Resultados por Preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia HSR – Segundo Semestre 2021**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	35	70.00	15	30.00
2	P02=	33	66.00	17	34.00
3	P03=	41	82.00	9	18.00
4	P04=	39	78.00	11	22.00
5	P05=	33	66.00	17	34.00
6	P06=	35	70.00	15	30.00
7	P07=	40	80.00	10	20.00
8	P08=	37	74.00	13	26.00
9	P09=	34	68.00	16	32.00
10	P10=	41	82.00	9	18.00
11	P11=	45	90.00	5	10.00
12	P12=	39	78.00	11	22.00
13	P13=	41	82.00	9	18.00
14	P14=	39	78.00	11	22.00
15	P15=	49	98.00	1	2.00
16	P16=	49	98.00	1	2.00
17	P17=	49	98.00	1	2.00
18	P18=	49	98.00	1	2.00
19	P19=	36	72.00	14	28.00
20	P20=	35	70.00	15	30.00
21	P21=	38	76.00	12	24.00
22	P22=	35	70.00	15	30.00
<b>Porcentaje Total</b>			<b>79.27</b>		<b>20.73</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN EMERGENCIA DEL HSR

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron insatisfacción en este segundo semestre del 2021 en el Servicio de Emergencia, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	% Insatisfacción	Descripción
P02	34.00	¿No fue atendido considerando la gravedad de su salud?
P05	34.00	¿La farmacia de Emergencia no contó con los medicamentos que recetó el médico?
P09	32.00	¿La atención en la farmacia de Emergencia no fue rápida?

### CONCLUSIONES:

- La percepción de los pacientes y/o familiares es que la atención en emergencia no se realizó considerando la gravedad de su salud.
- La percepción de los pacientes y/o familiares es que la farmacia de emergencia no conto con los medicamentos que recetó el médico y que para la atención de Farmacia de emergencia no fue rápida.
- Solo se ha realizado en el segundo semestre 50 encuestas de Emergencias, Hospitalización y Consulta Externa, esto debido a que la OMS había informado de casos de infección por COVID-19 en el mundo y con finalidad de salvaguardar a los usuarios y por la inmovilización por el gobierno, medida que influyo en el desempeño de la disminución de las personas que laboran, así como la reorganización de los servicios para atender los casos de COVID-19

### RECOMENDACIONES

- A la Jefaturas del Servicio de Emergencia se recomienda mantener y/o mejorar las condiciones de atención para las preguntas y dimensiones que fueron favorables, a fin de incrementar la satisfacción de nuestros usuarios externos y fomentar el buen trato a fin de incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.
- Al Departamento de Farmacia implementar acciones de mejora para que no tenga desabastecimiento de medicamentos y disminuir los tiempos de espera para la atención que se les brinda a nuestros usuarios.

## **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HSR**

### **SEGUNDO SEMESTRE**

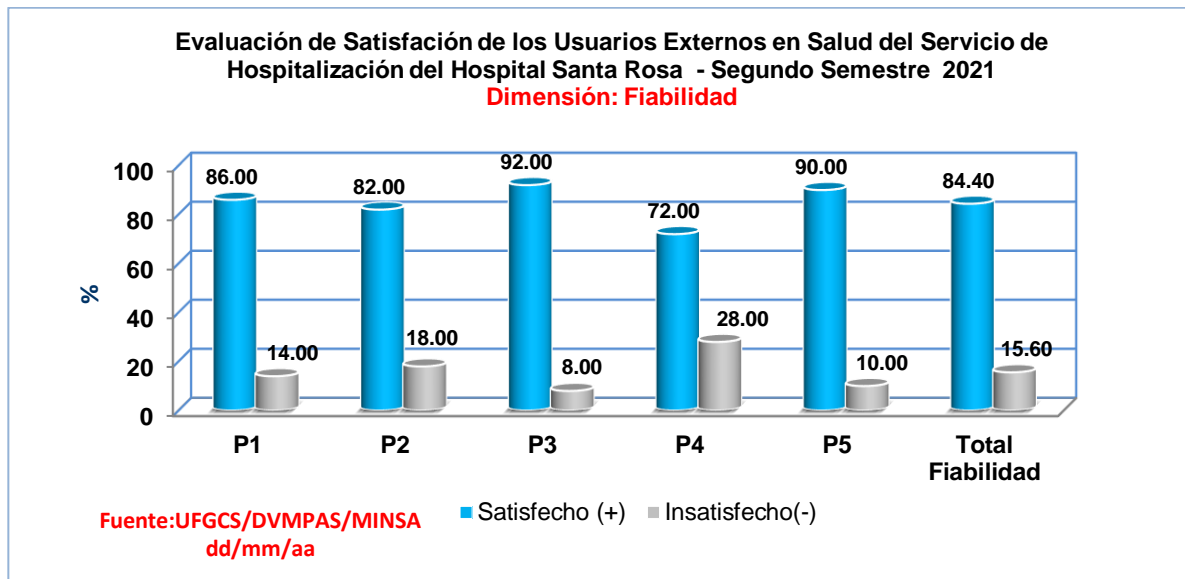
**2021**

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

### Dimensión: Fiabilidad

Para esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; se observa que la P3 alcanzó mayor satisfacción con 92.00% señalando que los equipos sí estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención; mientras que la pregunta P4 alcanzó mayor insatisfacción con 28.00% señalando que la cama, colchón y frazadas no fueron adecuadas

**Gráfico N° 7. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad del servicio de Hospitalización HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

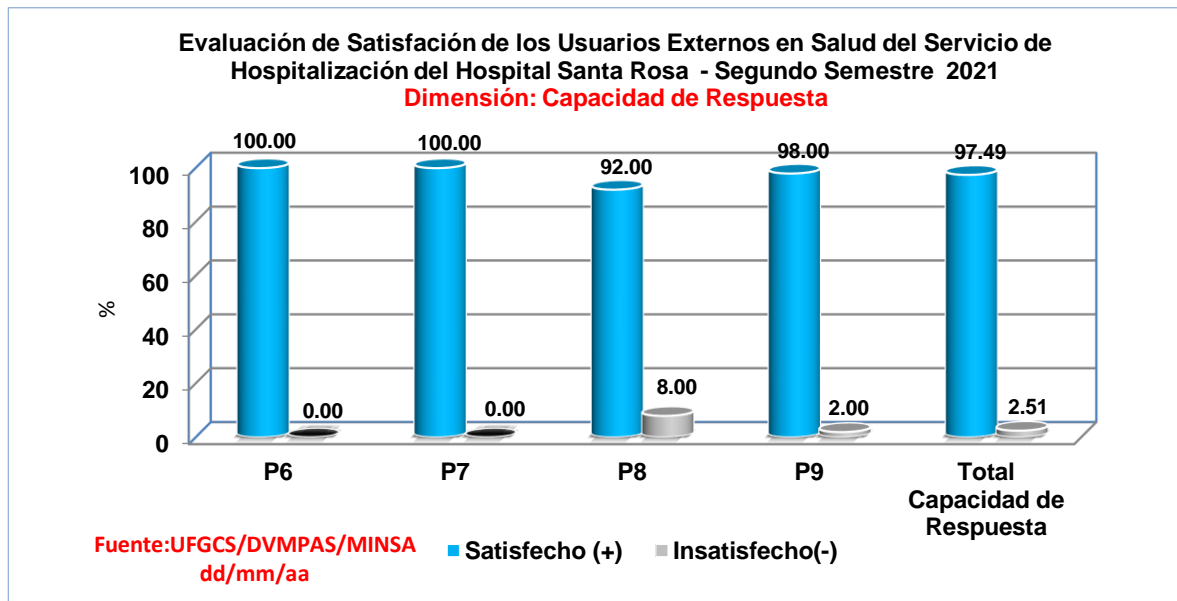
### Preguntas:

- |           |  |
|-----------|--|
| <b>E1</b> | Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios  |
| <b>P1</b> | ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?  |
| <b>E2</b> | Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios                              |
| <b>P2</b> | ¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?                                   |
| <b>E3</b> | ¿Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención? |
| <b>P3</b> | ¿Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?         |
| <b>E4</b> | Que la cama, colchón y frazadas sean adecuados   |
| <b>P4</b> | ¿La cama, colchón y frazadas fueron adecuados?   |
| <b>E5</b> | Que los trámites para su hospitalización sean rápidos  |
| <b>P5</b> | ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?  |

### Dimensión Capacidad de Respuesta

Para esta dimensión que está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, en el siguiente gráfico se observa que la pregunta que alcanzo mayor porcentaje de satisfacción son las preguntas: P6 y P7 con 100.00% cada uno de ellos, indicando que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápidos y que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías , otros) se realizaron rápidos, mientras que la pregunta P8 alcanzo mayor insatisfacción con 8.00% señalando que los tramites del alta no fueron rápidos.

**Gráfico N° 8. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de Hospitalización del HSR - Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

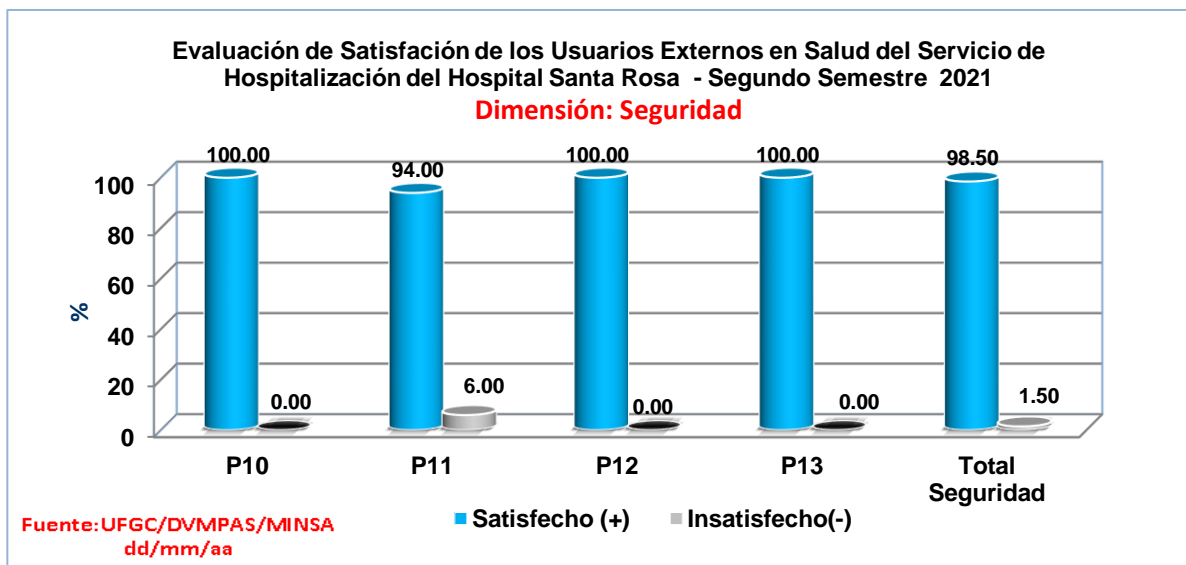
### Preguntas:

- E6 Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.
- P6 ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?
- E7 Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realicen rápido
- P7 ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realizaron rápido?
- E8 Que los trámites para el alta sean rápidos
- P8 ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?
- E9 Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud
- P9 ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?

### Dimensión Seguridad

Para esta dimensión concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que las preguntas que alcanzaron mayor porcentaje de satisfacción son las preguntas P10, P12 y P13 con 100.00% cada una de ellas, indicando que para estos pacientes los alimentos si le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica, así mismo los pacientes indicaron que durante su hospitalización si se respetó su privacidad y que el personal de enfermería si mostro interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización, mientras que la pregunta P11 alcanzo mayor insatisfacción con 6.00% señalando que para estos pacientes no se mejoró o se resolvió el problema de salud por el cual se hospitaliza.

**Gráfico N° 9. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión de Seguridad del servicio de Hospitalización del HSR - Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

### Preguntas:

**E10** Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica

**P10** ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?

**E11** Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza

**P11** ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?

**E12** Que durante su hospitalización se respete su privacidad

**P12** ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?

**E13** Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización

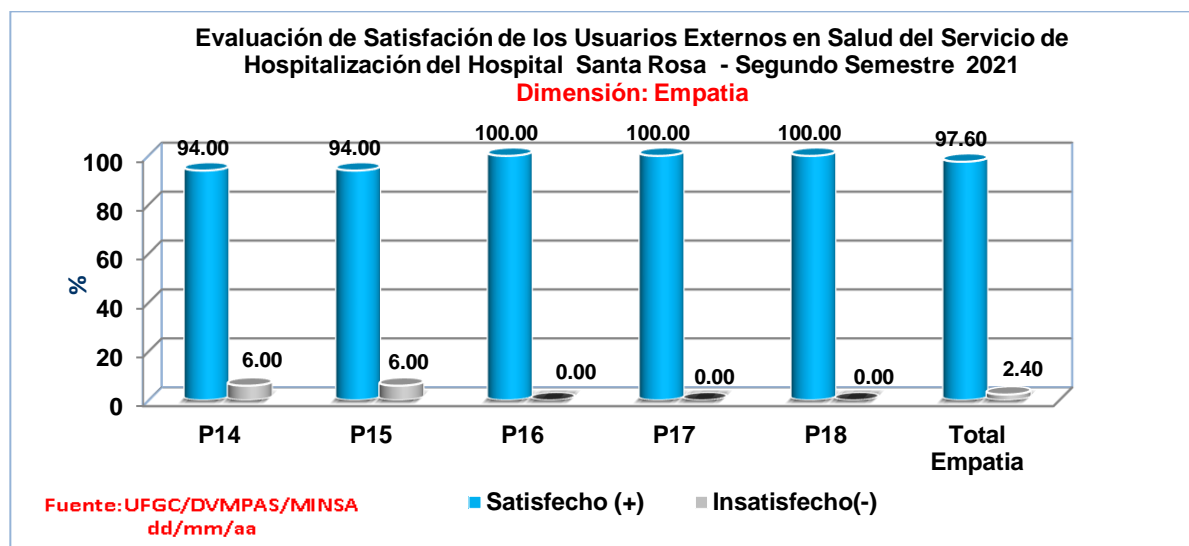
**P13** ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?



## Dimensión Empatía

Para esta dimensión concerniente a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada; se observa que las preguntas P16, P17 y P18 alcanzaron mayor porcentaje de satisfacción con 100.00% cada una de ellas señalando que durante su hospitalización el trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia, así mismo el personal el personal encargado de los tramites de Admisión y alta fue amable, respetuoso y con paciencia y que si recibió visita médica todos los días durante su hospitalización, mientras que las preguntas P14 y P15 alcanzaron mayor insatisfacción con 6.00% cada una de ellas señalando que para este grupo de pacientes el trato de personal de enfermería y del médico no fueron amables, respetuosos y con paciencia durante su hospitalización.

**Gráfico N° 10. Resultados de las Preguntas que integran la Dimensión Empatía del servicio de Hospitalización del HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

## Preguntas:

**E14** Que el trato del personal de enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.

**P14** ¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?

**E15** Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.

**P15** ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?

**E16** Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia

**P16** ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?

**E17** Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia

**P17** ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?

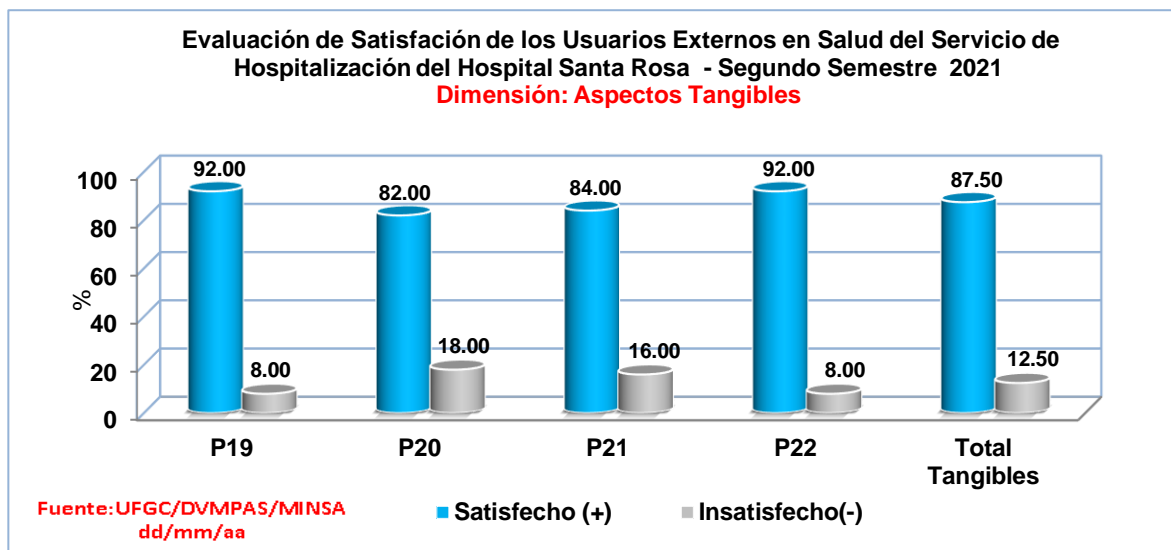
**E18** Que todos los días reciba una visita médica.

**P18** ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?

**Dimensión Aspectos Tangibles.**

Para esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación se observa que para todas las preguntas existe mayormente satisfacción y las preguntas que alcanzaron mayor porcentaje de satisfacción es la P19 y P22 con 92.00% cada una de ellas, indicando que los médicos si les explicaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado así como también al momento del alta si les explicaron los medicamentos y los cuidados para su salud en casa, mientras que la pregunta P20 alcanzo mayor insatisfacción con 18.00% señalando que para este grupo de pacientes los médicos no le explicaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.

**Gráfico N° 11. Resultados de las Preguntas que integran la Dimensión Empatía del servicio de Hospitalización HSR – Segundo Semestre 2021.**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

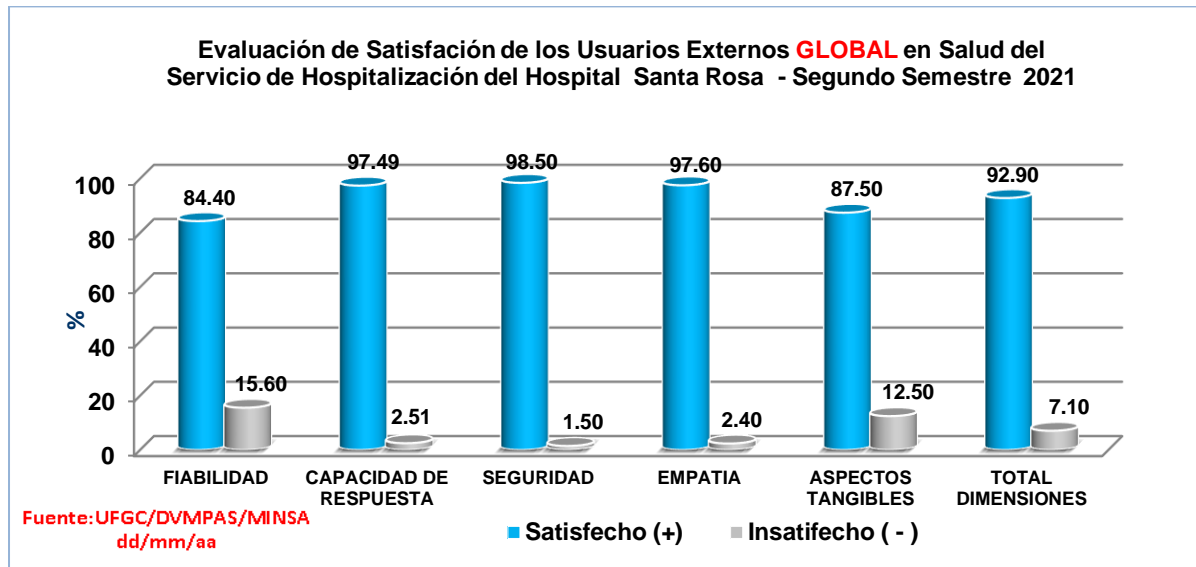
**Preguntas:**

- E19** Que los médicos le expliquen sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado
- P19** ¿Los médicos le explicaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?
- E20** Que los médicos le expliquen sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos
- P20** ¿Los médicos le explicaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?
- E21** Que los médicos le expliquen sobre los resultados de los análisis de laboratorio
- P21** ¿Los médicos le explicaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?
- E22** Que al alta los médicos le expliquen sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa
- P22** ¿Al alta los médicos le explicaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?

## Satisfacción Global

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Hospitalización evidencia 92.90% de Satisfacción global.

**Gráfico N° 12: Resultado Global por Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios Externos del servicio de Hospitalización del HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Tabla N° 2: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Hospitalización del HSR – Segundo Semestre 2021**

N°	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	43	86.00	7	14.00
2	P02=	41	82.00	9	18.00
3	P03=	46	92.00	4	8.00
4	P04=	36	72.00	14	28.00
5	P05=	45	90.00	5	10.00
6	P06=	50	100.00	0	0.00
7	P07=	49	100.00	0	0.00
8	P08=	46	92.00	4	8.00
9	P09=	49	98.00	1	2.00
10	P10=	50	100.00	0	0.00
11	P11=	47	94.00	3	6.00
12	P12=	50	100.00	0	0.00
13	P13=	50	100.00	0	0.00
14	P14=	47	94.00	3	6.00
15	P15=	47	94.00	3	6.00
16	P16=	50	100.00	0	0.00
17	P17=	50	100.00	0	0.00
18	P18=	50	100.00	0	0.00
19	P19=	46	92.00	4	8.00
20	P20=	41	82.00	9	18.00
21	P21=	42	84.00	8	16.00
22	P22=	46	92.00	4	8.00
<b>Porcentaje Total</b>			<b>92.90</b>		<b>7.10</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN DEL HSR

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron insatisfacción en este segundo semestre del 2021 en el Servicio de Hospitalización, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	% Insatisfacción	Descripción
P04	28.00	¿La cama, colchón y frazadas fueron adecuados?
P02	18.00	¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?
P20	18.00	¿Qué los médicos le expliquen sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?
P21	16.00	¿Qué los médicos le expliquen sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?

### CONCLUSIONES:

Las causas más frecuentemente asociadas con la insatisfacción del paciente en el servicio de Hospitalización fueron:

- La percepción de los pacientes y/o familiares de que la cama, colchón frazadas no fueron adecuados durante su hospitalización.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que los servicios higiénicos de los pacientes no estuvieron limpios durante su hospitalización.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que los médicos no le explicaron sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que los médicos no le explicaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron.

### RECOMENDACIONES:

- Al Departamento de Enfermería, se recomienda identificar la persistencia de las principales observaciones y comunicar a las Jefaturas respectivas incluyendo a la Oficina de Gestión de la Calidad, para que se realicen las acciones correctivas oportunas. Además, supervisar de manera frecuente el cambio de frazadas y colchón en los Servicios de Hospitalización, a fin de brindar mayor confort a nuestros pacientes e incrementar la satisfacción de los mismos.
- A la Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento supervisar de manera frecuente la limpieza realizada en los ambientes de los Servicios de Hospitalización, a fin de brindar mayor confort a nuestros pacientes e incrementar la satisfacción de los mismos. Así como también ver el mantenimiento de las camas.
- A los jefes de Departamentos Asistenciales se recomienda que a los pacientes se les explique sobre los resultados de sus análisis de laboratorio que le realizaron durante su hospitalización y sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.
- A la Oficina de Gestión de la Calidad, realizar seguimiento a los citados departamentos sobre el desarrollo de acciones de mejora y levantamiento de observaciones

## **SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HSR**

### **SEGUNDO SEMESTRE**

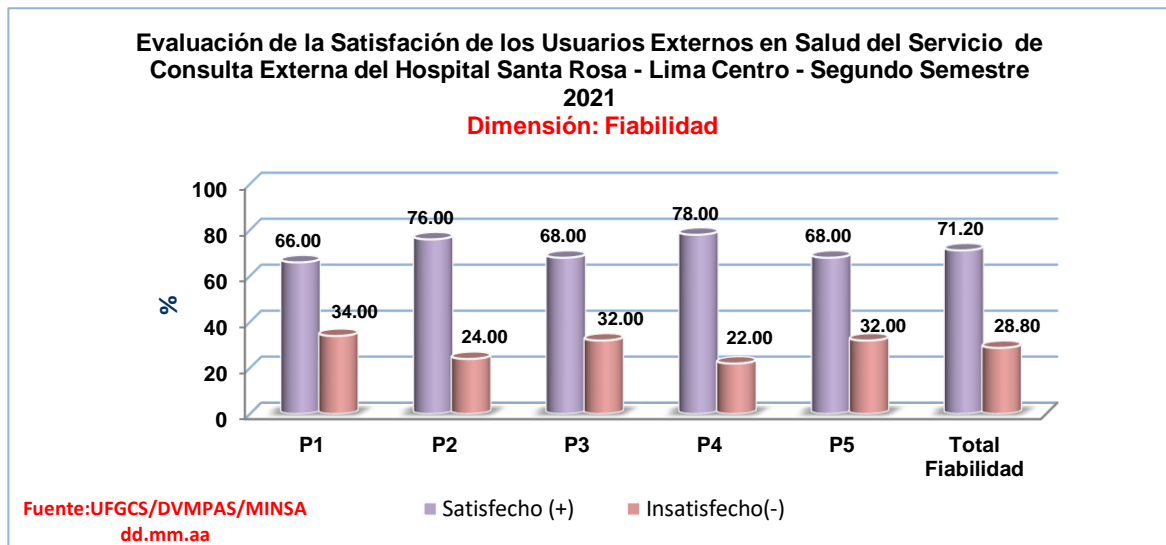
**2021**

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

### Dimensión: Fiabilidad

Para esta dimensión relacionada a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; la pregunta P4 mostró mayor satisfacción con 78.00% que evidencia que las historias clínicas se encontraban disponibles en el consultorio para su atención, mientras que la pregunta P1 mostraron mayor insatisfacción con 34.00% que el personal de informes no le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

**Gráfico N° 13. Resultados de las Preguntas que integran la Dimensión Fiabilidad del servicio de Consulta Externa HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

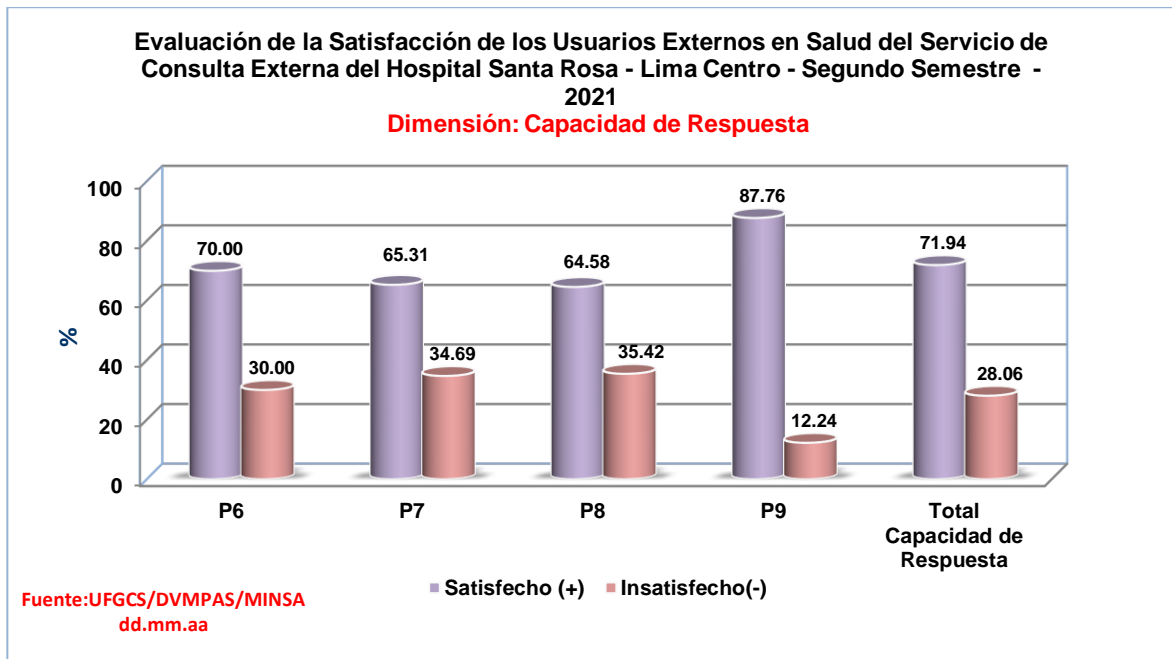
### Preguntas:

- E1** Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
- P1** ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
- E2** Que la consulta con el médico se realice en el horario programado
- P2** ¿El médico le atendió en el horario programado?
- E3** Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
- P3** ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
- E4** Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.
- P4** ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
- E5** Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad
- P5** ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

Para esta dimensión que está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno se observa que la pregunta P9 alcanzó mayor satisfacción con 87.76% señalando que la atención en farmacia fue rápida, mientras que la pregunta P8 alcanzó mayor insatisfacción con 35.42% señalando que la atención no fue rápida para tomarse exámenes radiológicos.

**Gráfico N° 14. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Consulta Externa del HSR - Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

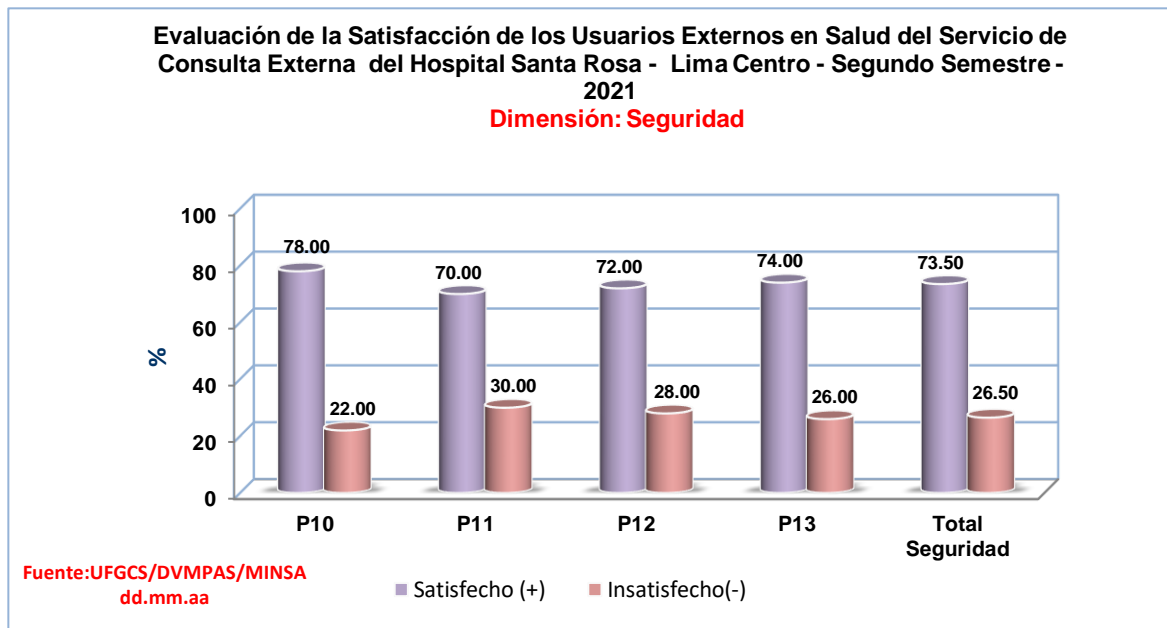
**Preguntas:**

- E6** Que la atención en caja o el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida
- P6** ¿La atención en caja o el módulo de admisión del SIS fue rápida?
- E7** Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
- P7** ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
- E8** Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
- P8** ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
- E9** Que la atención en Farmacia sea rápida
- P9** ¿La atención en farmacia fue rápida?

**Dimensión: Seguridad**

Para esta dimensión concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta que alcanzo mayor satisfacción fue la pregunta: P10 con 78.00% señalando que se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio; mientras que la pregunta P11 indicando mayor insatisfacción con 30.00% indicando que para estos pacientes el medico no le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud el cual fue atendido.

**Gráfico N° 15. Resultados de preguntas que conforman la Dimensión de Seguridad en el Servicio de Consulta Externa HSR – Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Preguntas:**

**E10** Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

**P10** ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

**E11** Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención

**P11** ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

**E12** Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

**P12** ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

**E13** Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza

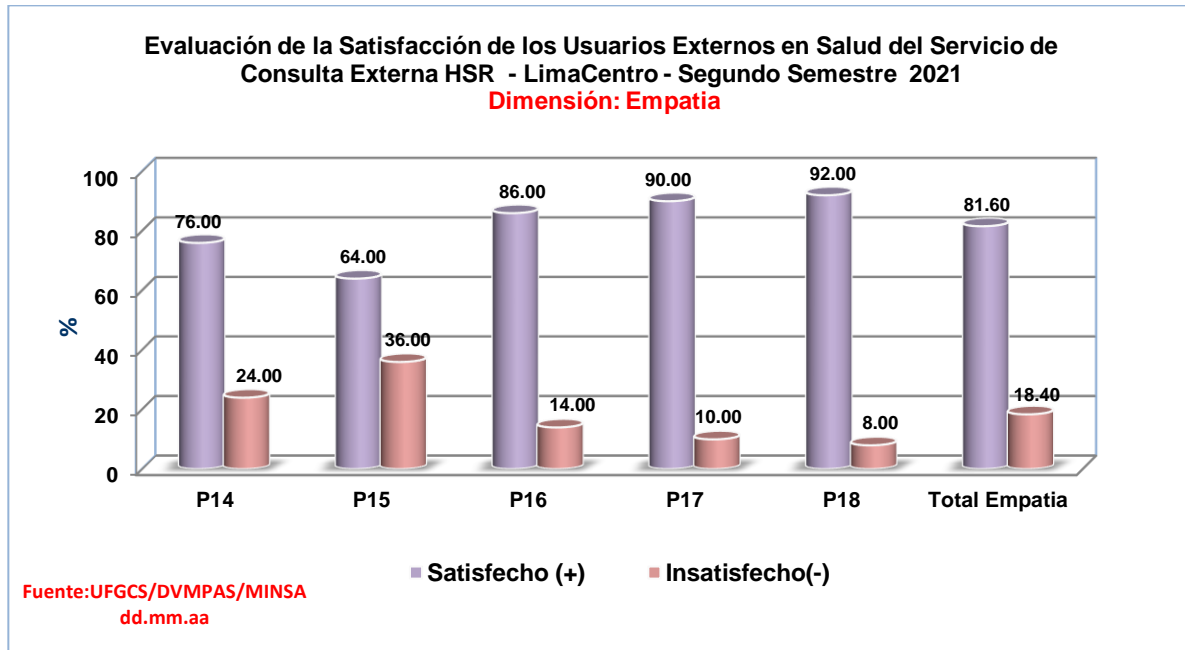
**P13** ¿El médico que le ha atendido le inspiró confianza?



**Dimensión: Empatía**

Para esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada; se observa que la pregunta que alcanzo mayor satisfacción fue: P18 con 92.00% indicando que el médico si le ha explicado los procedimientos o análisis que le realizaran, mientras que la pregunta: P15 alcanzó mayor insatisfacción con el 36.00% manifestando que para estos pacientes el médico que lo atendió no le ha mostrado interés en solucionar el problema de salud.

**Gráfico N° 16. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el Servicio de Consulta Externa HSR - Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Preguntas:**

**E14** Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia

**P14** ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

**E15** Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud

**P15** ¿El médico que le atendió le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?

**E16** Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención

**P16** ¿El médico le ha explicado a Ud. o a sus familiares su problema de salud o resultado de su atención?

**E17** Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

**P17** ¿El médico le ha explicado a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

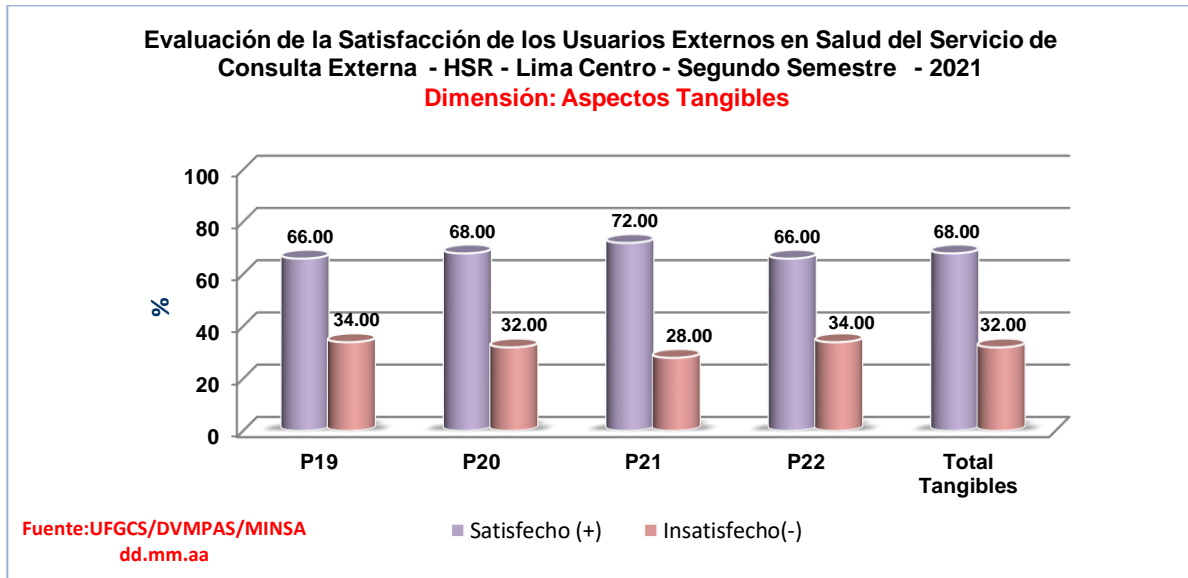
**E18** Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán

**P18** ¿El médico le ha explicado a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán?

**Dimensión: Aspectos Tangibles**

Para esta dimensión relacionada a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación se observa que la pregunta P21 alcanzó mayor satisfacción con 72.00% señalando que los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, mientras que las preguntas: P19 y P22 ambos alcanzaron mayor insatisfacción con 34.00% cada una de ellas, señalando que los letreros y flechas no le parecen adecuados para orientar a los pacientes y que el consultorio y la sala de espera no se encontraron limpios y cómodos.

**Gráfico N° 17. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión de Aspectos Tangibles en el Servicio de Consulta Externa HSR - Segundo Semestre 2021.**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

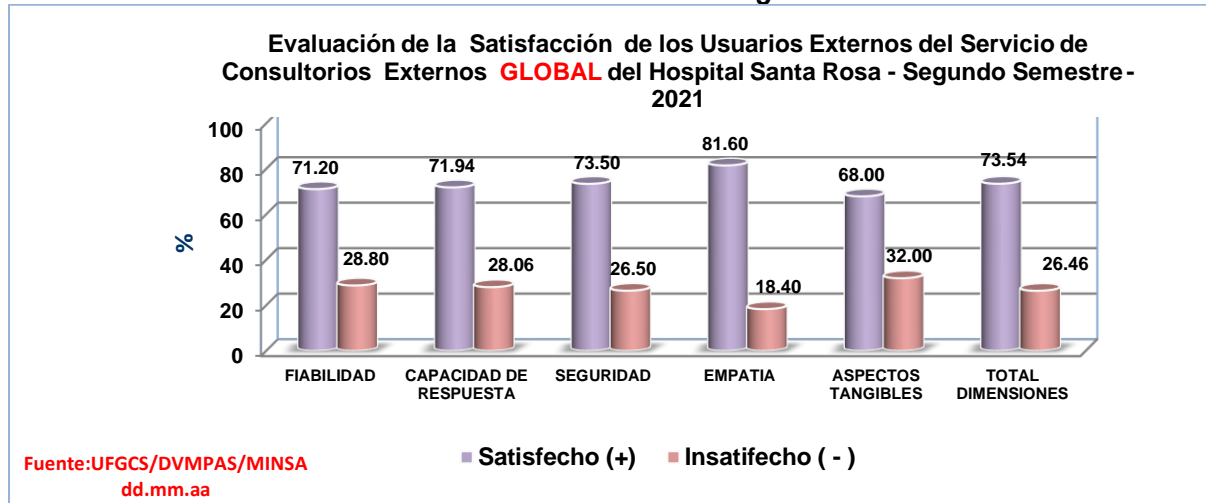
**Preguntas:**

- E19** Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes
- P19** ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
- E20** Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
- P20** ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
- E21** Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
- P21** ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
- E22** Que el Consultorio y la Sala de Espera se encuentren limpios y sean cómodos
- P22** ¿El Consultorio y la Sala de Espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

### Satisfacción Global:

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Consulta Externa evidencia 73.54% de satisfacción global en todas sus dimensiones.

**Gráfico N° 18. Resultado Global por Dimensiones de la Satisfacción de los Usuarios Externos del servicio de Consulta Externa del HSR - Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

**Tabla N° 3: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción Global de los Usuarios Externos en el Servicio de Consulta Externa HSR – Segundo Semestre 2021**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	33	66.00	17	34.00
2	P02	38	76.00	12	24.00
3	P03	34	68.00	16	32.00
4	P04	39	78.00	11	22.00
5	P05	34	68.00	16	32.00
6	P06	35	70.00	15	30.00
7	P07	32	65.31	17	34.69
8	P08	31	64.58	17	35.42
9	P09	43	87.76	6	12.24
10	P10	39	78.00	11	22.00
11	P11	35	70.00	15	30.00
12	P12	36	72.00	14	28.00
13	P13	37	74.00	13	26.00
14	P14	38	76.00	12	24.00
15	P15	32	64.00	18	36.00
16	P16	43	86.00	7	14.00
17	P17	45	90.00	5	10.00
18	P18	46	92.00	4	8.00
19	P19	33	66.00	17	34.00
20	P20	34	68.00	16	32.00
21	P21	36	72.00	14	28.00
22	P22	33	66.00	17	34.00
<b>Porcentaje Total</b>		<b>806</b>	<b>73.54</b>	<b>290</b>	<b>26.46</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

### Dimensión: Buen Trato

Adicionalmente, la tabla siguiente muestran resultados por preguntas enfocados al Trato recibido, obteniéndose en este segundo semestre del 2021 el 75.00% de satisfacción y el 25.00% de insatisfacción.

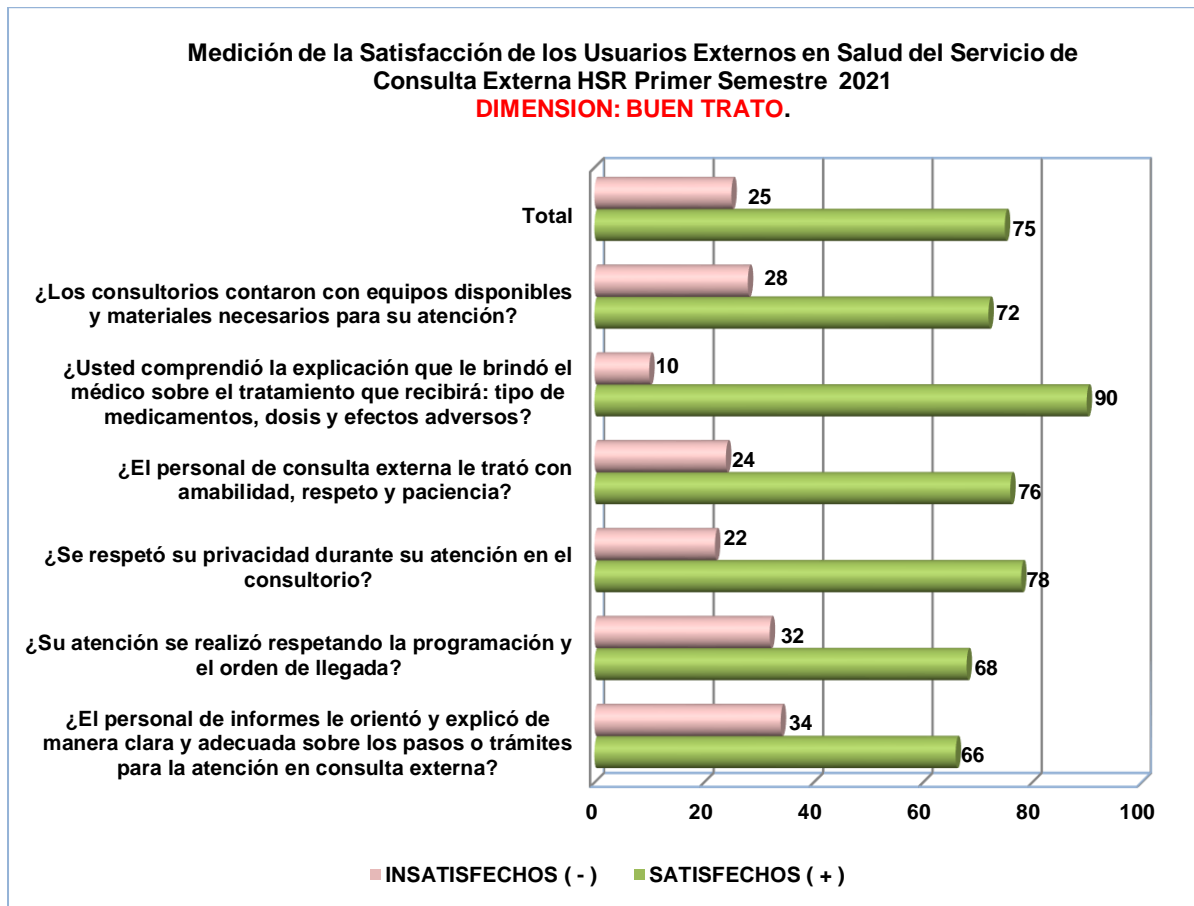
**Tabla N° 4: Resultados por preguntas que conforman la Dimensión de Buen Trato en el Servicio de Consulta Externa del HSR – Segundo Semestre 2021**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	33	66	17	34
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	34	68	16	32
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	39	78	11	22
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	38	76	12	24
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	45	90	5	10
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	36	72	14	28
<b>Total</b>		<b>225</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>25</b>

Fuente: MINSA/HSR – OGC.

En el siguiente gráfico se observa que para todas las preguntas que conforman la Dimensión de Buen Trato existe un alto porcentaje de satisfacción

**Gráfico N° 19: Dimensión de Buen trato en el Servicio de Consulta Externa del HSR Segundo Semestre 2021**



Fuente: MINSA/HSR – OGC

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN CONSULTA EXTERNA DEL HSR

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron insatisfacción en este segundo semestre del 2021 en el Servicio de Consulta Externa, los mismos que deben ser motivos de mejora:

Preguntas	% Insatisfacción	Descripción
P15	36	¿El médico que lo atendió no le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud?
P08	35.42	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos no fue rápida?
P07	34.69	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio no fue rápida?
P01	34	¿El personal de informes no le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

## CONCLUSIONES

Las causas más frecuentemente asociadas con la insatisfacción del paciente en el servicio de Consulta Externa fueron:

- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que el médico que lo atendió no le ha mostrado interés en solucionar su problema de salud.
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que la atención para tomarse exámenes radiológicos no fue rápida
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que la atención para tomarse análisis de laboratorio no fue rápida
- La percepción de los pacientes y/o familiares fue que el personal de informes no le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

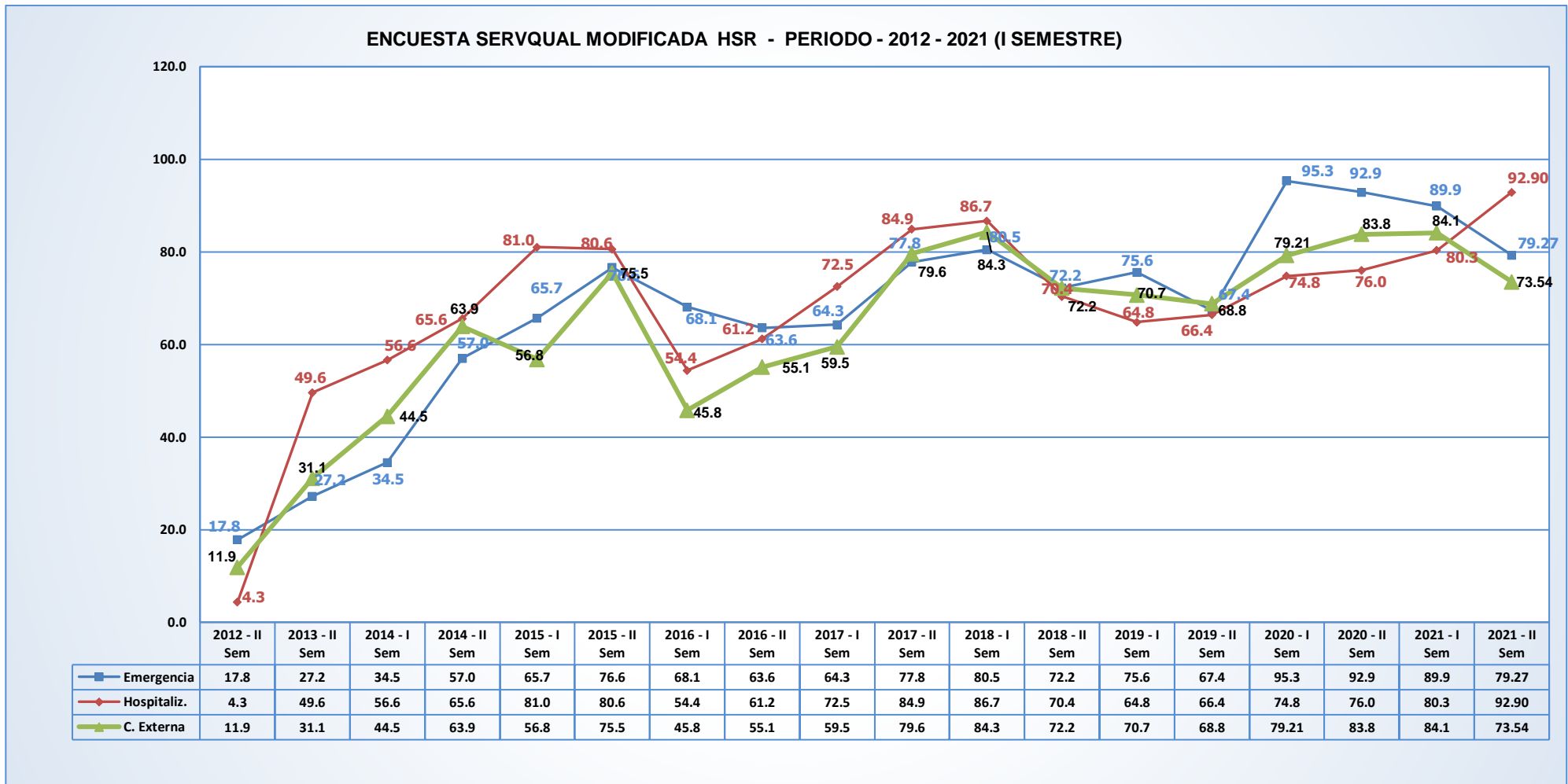
## RECOMENDACIONES:

- Al Jefe de Consultorios Externos, informar y socializar el presente informe al personal a su cargo de la atención médica en los consultorios externos para realizar acciones de mejora necesarias para atender lo observado.
- A la Jefatura del Departamento de Diagnóstico por Imágenes, socializar y notificar en presente informe al personal a su cargo e implementar mecanismos que permitan disminuir el tiempo de espera en el Área de exámenes Radiológicos, para evitar malestar en los pacientes y realizar acciones de mejora necesarias para atender lo observado.
- A la Jefatura del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, socializar y notificar el presente informe con el personal a su cargo e implementar mecanismos que permitan disminuir el tiempo de espera en el Área de Toma de Muestra, para evitar malestar en los pacientes y realizar acciones de mejora necesarias para atender lo observado.
- A la Jefatura de PAUS, informar y socializar el presente informe al personal a su cargo de la atención asistencial en los consultorios externos para realizar acciones de mejora necesarias para atender lo observado.
- A la Oficina de Gestión de la Calidad, realizar seguimiento a los citados departamentos sobre el desarrollo de acciones de mejora y levantamiento de observaciones.

## TENDENCIA DE LA ENCUESTA SERVQUAL MODIFICADA DESDE EL 2012 HASTA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021

- Para el segundo semestre del 2021 en el Servicio de Emergencia la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 79.27%, disminuyendo este porcentaje en 10.63% con relación al semestre anterior.
- Para el segundo semestre del 2021 en el Servicio de Hospitalización la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 92.90%, incrementándose este porcentaje en 12.60% con relación al semestre anterior.
- Para el segundo semestre del 2021 en el Servicio de Consultorios Externos la percepción de satisfacción de los usuarios externos encuestados fue de 73.54%, disminuyendo este porcentaje en 10.56% con relación al semestre anterior.

Gráfico N° 20. Tendencia de la Encuesta SERVQUAL Modificada del 2012 al Segundo Semestre del 2021



Fuente: MINSA/HSR – OGC