



**HOSPITAL  
SANTA ROSA**

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

OFICINA DE GESTIÓN DE  
LA CALIDAD

## **INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL DEPARTAMENTO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES - HSR**

**AGOSTO  
2021**



Pueblo Libre, 02 de Setiembre del 2021

**Informe N°011-2021-MINSA-HSR-OGC-MJDR**

A : **M.C. Jean Richard Flores Vílchez**  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad

Asunto : Informe de Encuesta Anónima de Atención en el Servicio de Radiología del Hospital Santa Rosa realizado en el mes de Agosto del 2021

---

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez hacerle llegar el presente Informe de la Encuesta Anónima de Atención en el Servicio de Radiología del Hospital Santa Rosa en el periodo del mes de Agosto:

**I. BASE LEGAL**

- 1.1 Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- 1.2 Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- 1.3 Resolución Ministerial N°142-2007/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: “Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales”
- 1.4 Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.
- 1.5 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”.
- 1.6 Resolución Ministerial N° 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.
- 1.7 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 1.8 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 del Hospital Santa Rosa
- 1.9 Resolución Directoral N° 541-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa
- 1.10 Resolución Directoral N° 189-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Diagnóstico por imágenes del Hospital Santa Rosa
- 1.11 Resolución Directoral N° 397-2017-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Diagnostico por Imágenes del Hospital Santa Rosa.
- 1.12 Resolución Directoral N° 033-2021- DG-HSR- MINSA, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa - 2021
- 1.13 Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad año 2021

## II. ANÁLISIS

### 2.1 Objetivo:

- La satisfacción del usuario es una forma de medir la calidad de los servicios que brinda una institución. Mide también como el paciente recibe o percibe la atención que da el establecimiento de Salud. Por esta razón en el Hospital Santa Rosa, donde se propugna la mejora continua, es una herramienta fundamental para mejorar la atención en sí, mejorar los procesos de atención, fortalecer la relación con nuestros pacientes, hacer que la experiencia de las personas (usuario interno y externo) en el hospital sea satisfactoria.
- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en el Servicio de Radiología del Departamento de Diagnóstico por Imágenes del HSR, además de conocer sus expectativas.

**2.2 Ámbito de Aplicación:** La presente encuesta ha sido aplicada a los usuarios asegurados y no asegurados que fueron atendidos en el **Servicio de Radiología** del Hospital Santa Rosa durante el periodo agosto del 2021 y que cumplieron con los criterios de inclusión.

#### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Pacientes atendidos en el Servicio de Radiología de ambos sexos mayores de 18 años de edad.
- Pacientes atendidos en el Servicio de Radiología que dan su autorización para ser encuestados.

#### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Usuarios que no fueron atendidos en el Servicio de Radiología.
- Usuarios menores de 18 años y aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.

### 2.3 Responsables:

Son responsables de la presente encuesta

- **OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL SANTA ROSA:**  
M.C. Jean Flores Vílchez  
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- **APLICACIÓN DE ENCUESTAS:**  
C.D. Alicia Keila Ramos Pérez  
Profesional de la Salud de la Oficina de Gestión de la Calidad
- **PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME:**  
Sra. Janet Díaz Rodríguez  
Miembro Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad.

- **REVISIÓN DEL INFORME:**

M.C. Jean Flores Vílchez

Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.4 Recolección de Datos:** La recolección de datos la realizó el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad de la institución, previamente capacitado en el manejo de la encuesta; la entrevista se realizó a cada paciente que hizo uso del Servicio de Radiología, se les explicó a los usuarios que la naturaleza de la encuesta era anónima y que sus respuestas no alterarían en nada en su atención actual o en una futura prestación de servicio que requieran.

**2.5 Tabulación de Datos:** Los gráficos del informe corresponden a los porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en la encuesta anónima, las cuales nos permiten medir el grado de satisfacción de los usuarios que hicieron uso del Servicio de Radiología. Las respuestas brindadas por los usuarios externos son tabuladas mediante el procedimiento de paloteo y luego llevados a una matriz en Excel.

**TABLA DE FRECUENCIA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA - AGOSTO 2021**

HOSPITAL  
 SANTA ROSA  
 PUEBLO LIBRE  
Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RADIOLOGÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA - AGOSTO 2021**

La presente encuesta es anónima , y nos permitirá mejorar la calidad de nuestra atención.

- 1 El tiempo de espera para obtener una cita en el Servicio de Radiología, desde que fue solicitado por el medico en consultorio fue:
 

Menos de 5 días	De 5 - 10 días	Más de 10 días
14	16	0
  
- 2 ¿Al momento de darle la cita, el personal que lo atendio, le informo de los materiales, preparación y le indico la hora de la cita?
 

SI	NO	Más o Menos
28	2	0
  
- 3 ¿El personal que le otorgo la cita, fue amable en su trato mientras lo atendía?
 

SI	NO	Más o Menos
28	0	2
  
- 4 ¿ Mientras Ud. Permanecio en la Sala de espera, el personal que recepciono el ticket de cita fue amable en su trato?
 

SI	NO	Más o Menos
30	0	0
  
- 5 ¿ El Tecnologo Medico fue amable en su trato mientras lo atendia ?
 

SI	NO	Más o Menos
30	0	0
  
- 6 ¿ Fue atendido en la hora de la cita ?
 

SI	NO
18	12
  
- 7 ¿ Si su respuesta es NO, cuanto tiempo espero despues de su hora de cita ?
 

Menos de 15 minutos	15 - 30 minutos	30-60 minutos	Más de 1 hora
11	1	0	0
  
- 8 ¿ Le parecieron cómodos y limpios los ambientes del Servicio de Radiología?
 

SI	NO
18	12
  
- 9 ¿ Durante la realización de su radiografía se respetó su privacidad ?
 

SI	NO
30	0
  
- 10 ¿ En terminos generales Ud. Se siente satisfecho con la atención recibida ?
 

SI	NO	Más o Menos
27	1	2
  
- 11 ¿ Si tuviera alguna sugerencia y/o recomendación para mejorar nuestra atención, describa por favor?

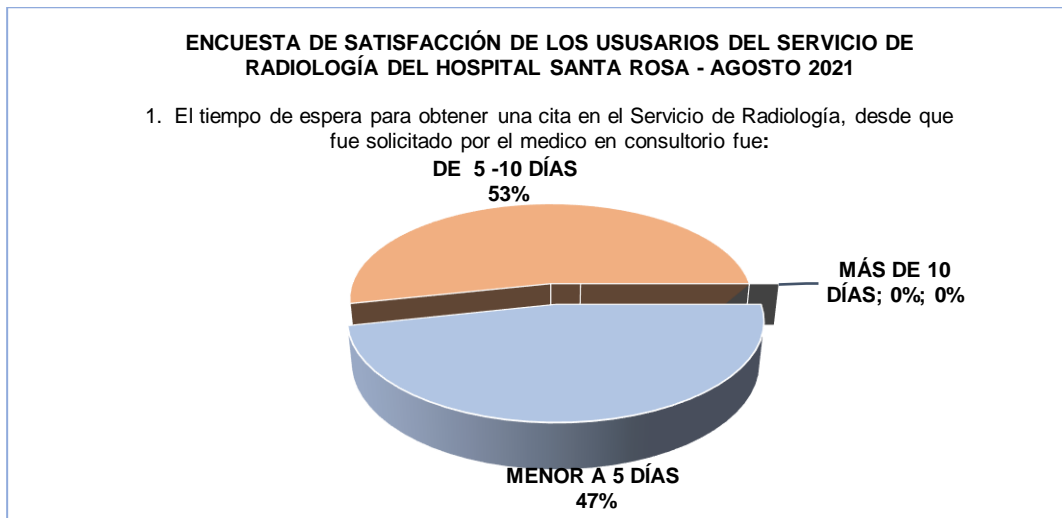
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

**RESULTADOS:**

De los 30 usuarios encuestados que hicieron uso del Servicio de Radiología, los resultados y análisis por pregunta se presentan en los siguientes gráficos:

**2.5.1 Pregunta N° 1: ¿El tiempo de espera para obtener una cita en el Servicio de Radiología, desde que fue solicitado por el médico en consultorio fue?** En relación a esta pregunta el 47% de pacientes manifestó que espero menos de 5 días, el 53% manifestó haber esperado de 5 a 10 días y para la opción más de 10 días no se presentó ningún caso.

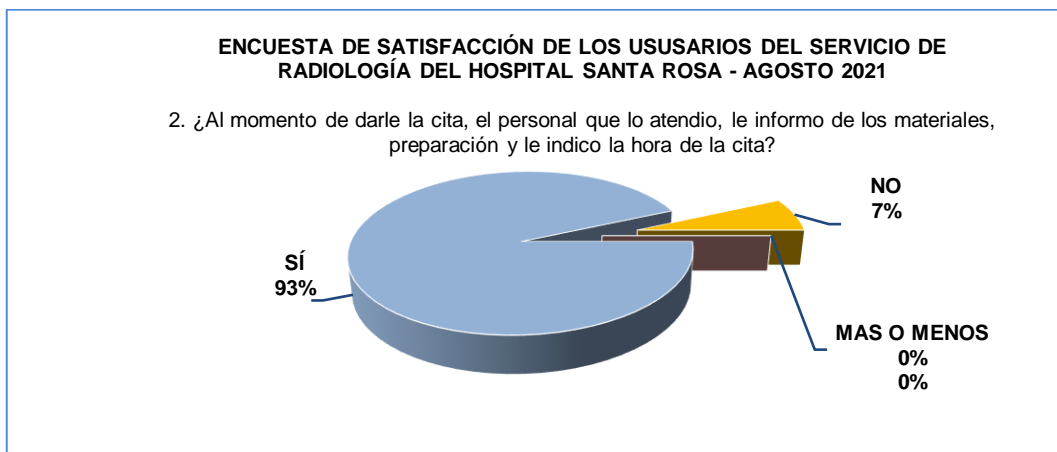
**Gráfico N° 1: Tiempo de Espera para la Obtención de cita en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto del 2021**



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

**2.5.2 Pregunta N° 2: ¿Al momento de darle la cita, el personal que lo atendió, le informo de los materiales, preparación y le indico la hora de la cita?** Para esta pregunta; el 93% de pacientes encuestados afirmo que el personal que lo atendió le informó acerca de los materiales, preparación y también le indico la hora de la cita para su examen, mientras que el 7% manifestó lo contrario.

**Gráfico N° 2: Porcentaje de usuarios informados acerca de los materiales, preparación y hora de cita en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto del 2021**

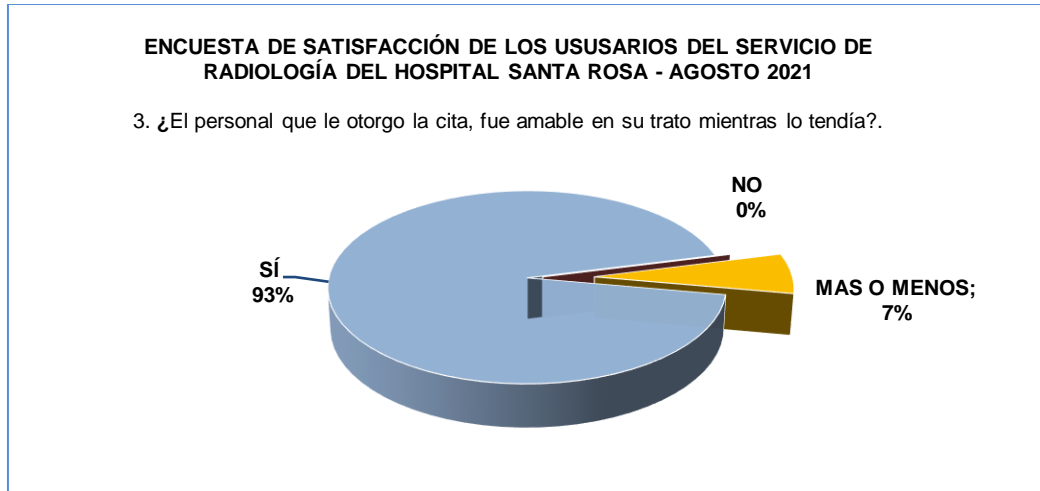


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR- Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

**2.5.3 Pregunta N° 3: ¿El personal que le otorgo la cita, fue amable en su trato mientras lo atendía?**

En relación a esta pregunta el 93% de pacientes encuestados manifestó que el personal fue amable en su trato mientras lo atendía, mientras que para el 7% el trato brindado fue regular (más o menos).

**Gráfico N° 3: Porcentaje de usuarios que opinaron acerca del trato recibido por el personal que le otorgó la cita en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto del 2021**

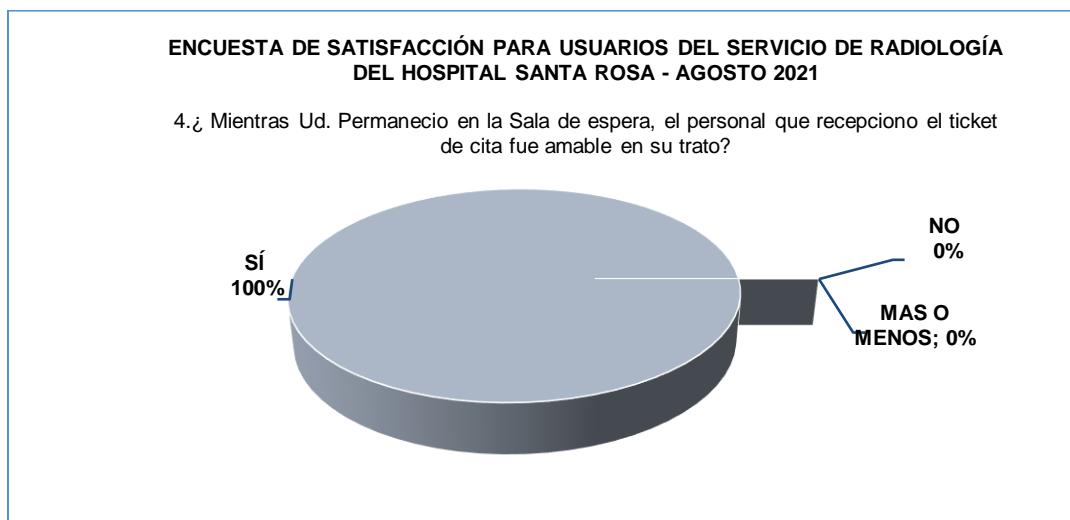


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

**2.5.4 Pregunta N° 4: ¿Mientras Ud. Permaneció en la Sala de espera, el personal que recepcionó el ticket de cita fue amable en su trato?**

En relación a esta pregunta; el 100% de pacientes encuestados manifestó que el personal que recepcionó el ticket de cita fue amable en su trato.

**Gráfico N° 4: Porcentaje de usuarios que opinan acerca del trato recibido por el personal que recepcionó el ticket en sala de espera en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto 2021**

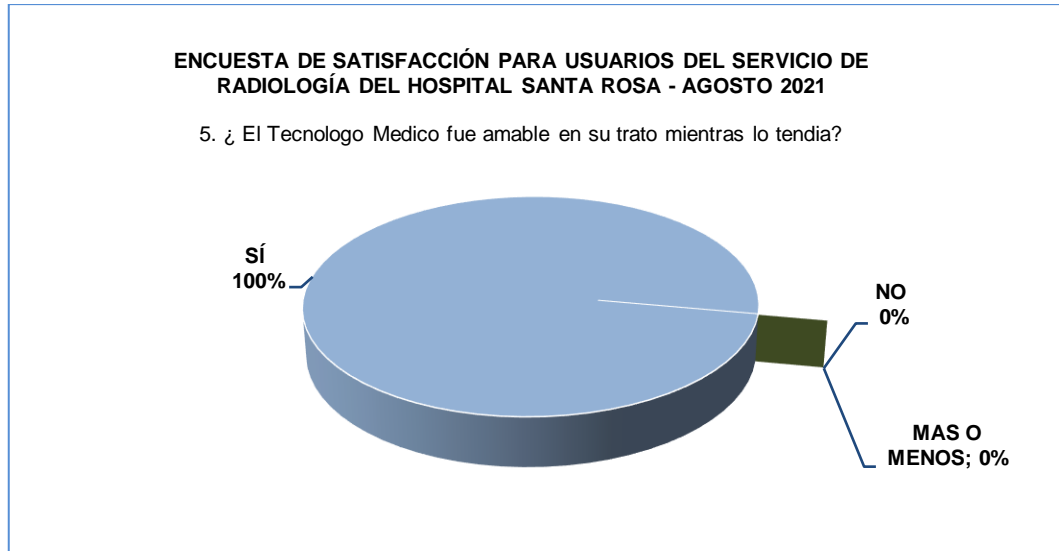


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

**2.5.5 Pregunta N° 5: ¿El Tecnólogo Medico fue amable en su trato mientras lo atendía?**

Para esta pregunta; el 100% de encuestados manifestó que el Tecnólogo Médico fue amable en su trato mientras lo atendía.

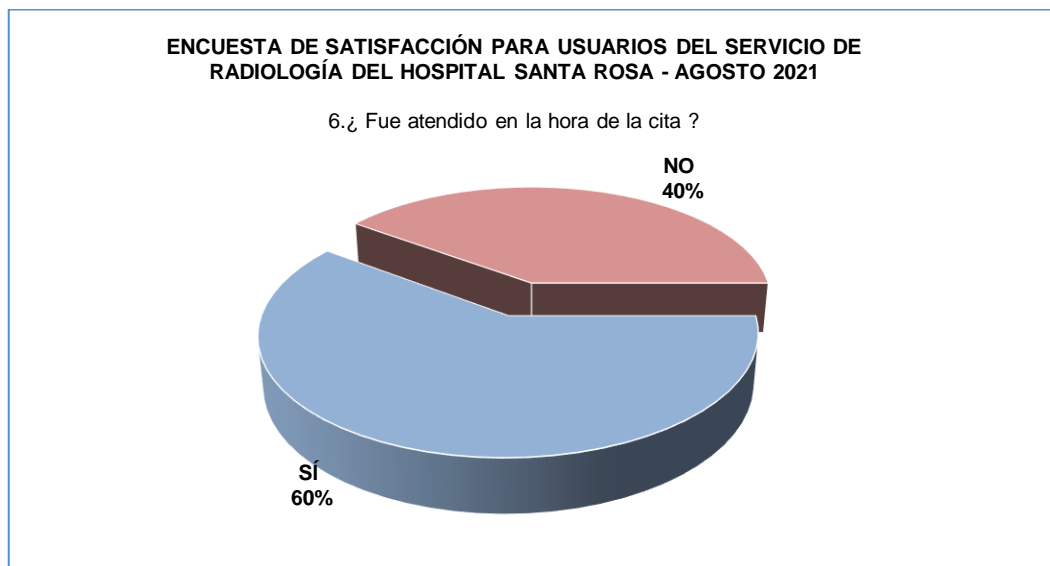
**Gráfico N° 5: Porcentaje de usuarios para el Tecnólogo Medico que fue amable en su trato en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto 2021**



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

**2.5.6 Pregunta N° 6: ¿Fue atendido en la hora de la cita?** En relación a esta pregunta, el 60% de encuestados manifestó haber sido atendido en la hora de su cita, mientras que el 40% manifestó que no fue atendido en la hora programada.

**Gráfico N° 6: Porcentaje de usuarios atendidos en la hora programada en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto 2021**



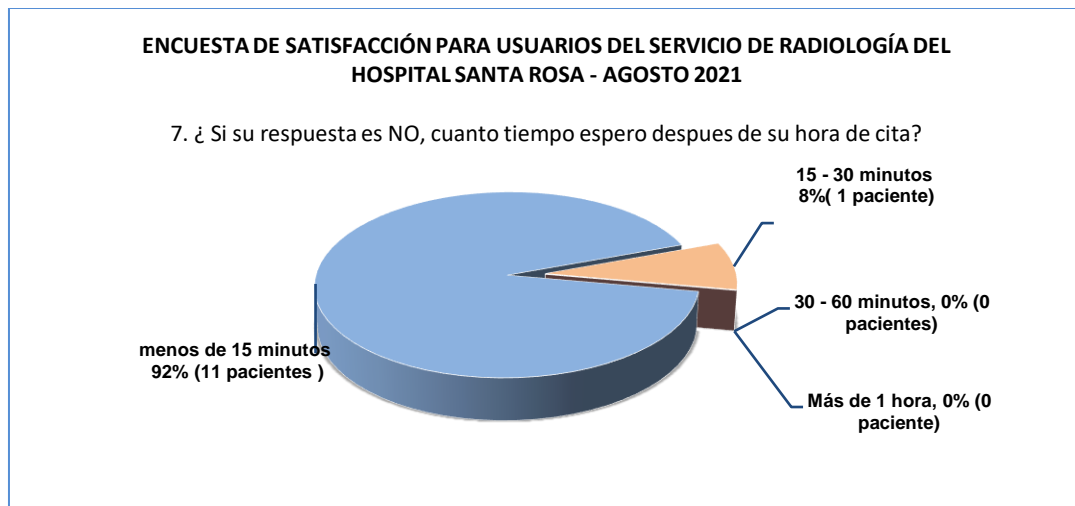
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR



**2.5.7 Pregunta N° 7: ¿Si su respuesta es No, cuanto tiempo espero después de su hora de cita?**

De los 12 pacientes que indicaron no haber sido atendidos en la hora citada; el 92% (11 pacientes) manifestaron haber esperado menos de 15 minutos, el 8% (1 paciente) manifestaron que esperaron entre 15 – 30 minutos.

**Gráfico N° 7: Porcentaje de usuarios no atendidos en su hora programada en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto 2021**

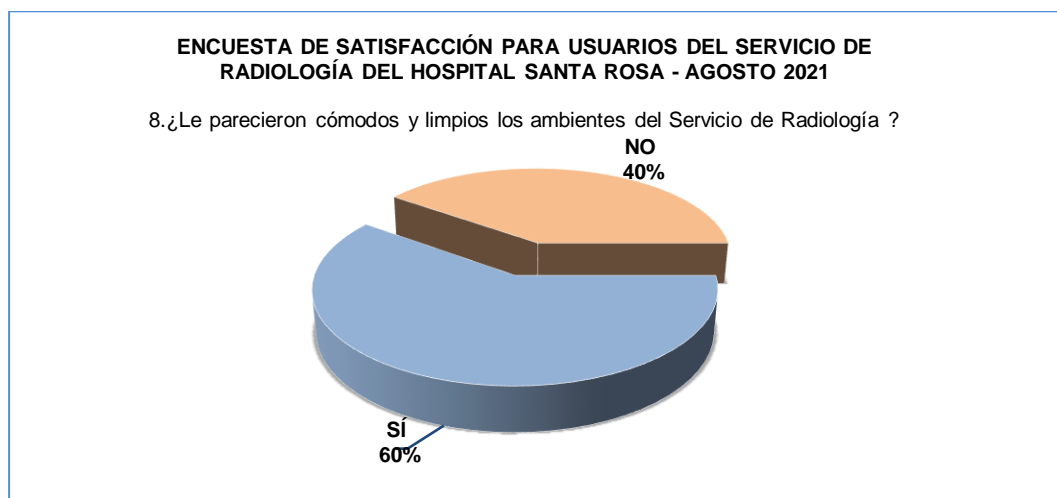


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

**2.5.8 Pregunta N°8: ¿Le parecieron cómodos y limpios los ambientes del Servicio de Radiología?**

En relación a la pregunta, el 60% de encuestados manifestó que si se les brindo comodidad y se encontraron limpios los ambientes del Servicio de Radiología; mientras que el 40% de encuestados manifestaron lo contrario.

**Gráfico N° 8: Porcentaje de usuarios que opinaron acerca de su comodidad y limpieza en los ambientes en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto 2021**



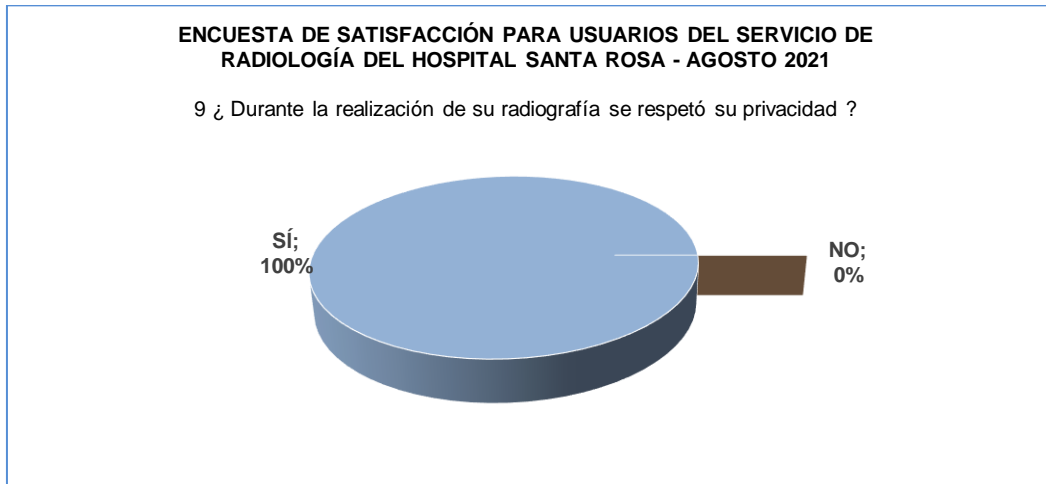
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

**2.5.9 Pregunta N°9: ¿Durante la realización de su radiografía se respetó su privacidad?**

Para la pregunta, el 100% de pacientes encuestados manifestó que durante la realización de su examen si se respetó su privacidad.

**Gráfico N° 9: Porcentaje de usuarios encuestados que opinaron sobre la privacidad durante la realización de su examen en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto 2021**

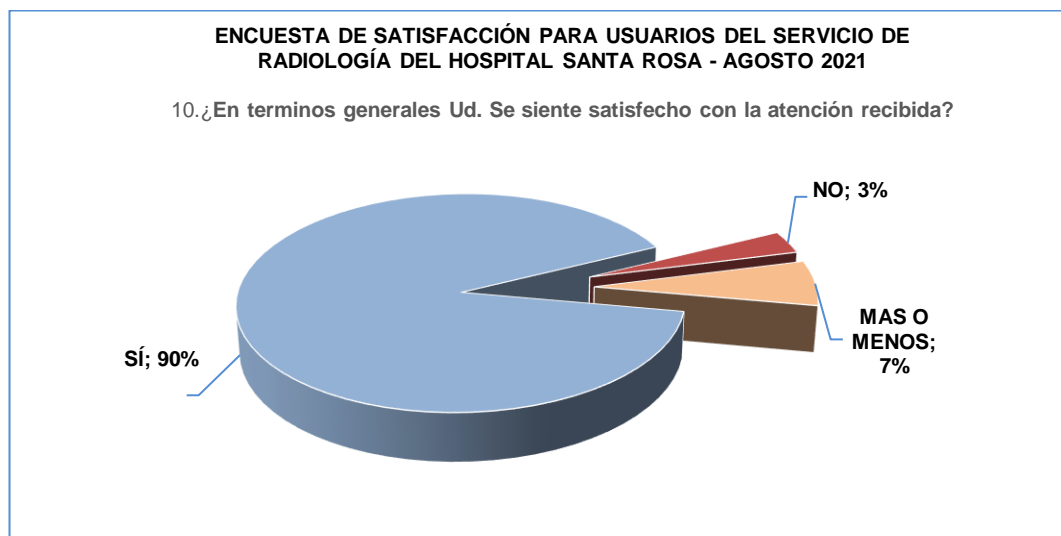


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

**2.5.10 Pregunta N°10: ¿En términos generales Ud. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida?**

Para esta pregunta, el 90% de pacientes encuestados manifestó sentirse satisfecho con la atención recibida, mientras el 7% manifestó que para ellos la atención fue regular (más o menos) y el 3% manifestó no sentirse satisfecho con la atención recibida.

**Gráfico N° 10: Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida en el Servicio de Radiología del HSR. Agosto 2021.**



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR

### 2.5.11 **Pregunta Nº 11. Si tuviera una sugerencia y/o recomendación, para mejorar nuestra atención, describa por favor**

Los encuestados dejaron estas sugerencias y recomendaciones:

- Se espera parado en el frío
- Después de la cita telefónica, nos piden que vayamos a recoger la receta y entregar los medicamentos, ahí también deben entregar la cita para Radiografía
- No hay donde esperar
- Los ambientes del servicio de Radiología están solo limpios, pero no cómodos

### III. **CONCLUSIONES:**

- 3.1 Para el 53% de encuestados el tiempo que espero para obtener una cita fue de 5 a 10 días.
- 3.2 En cuanto a la información sobre la preparación que debería tener el paciente para su examen, el 7% de encuestados manifestó no haber recibido información al respecto.
- 3.3 En cuanto al personal que le otorgo la cita, el 7% de encuestados manifestaron que no fueron amables en su trato mientras lo atendían.
- 3.4 El 40% de encuestados no se le atendió en la hora citada debido a que al mismo tiempo de atender pacientes citados se atienden de forma prioritaria a pacientes provenientes del Servicio de Emergencia y Hospitalización. En algunos casos, el horario de inicio de atención se retrasa.
- 3.5 En cuanto a la comodidad de los ambientes del servicio de Radiología el 40% de pacientes encuestados manifestaron que los ambientes del servicio no fueron confortables y limpios en el Servicio de Radiología.
- 3.6 El 90% de pacientes encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en el Servicio de Radiología.
- 3.7 El 100% de pacientes encuestados considero que el Tecnólogo Médico y el personal que recepcionó el ticket de cita en el Servicio de Radiología del Hospital Santa fue amable durante su atención.
- 3.8 Para el 100%, de pacientes encuestados Si se respetó su privacidad durante su atención.

### IV. **RECOMENDACIONES:**

Remitir copia del presente informe al Departamento de **Diagnóstico por Imágenes y al Servicio de Radiología:**

- 4.1.1 Socializar y notificar el presente informe con el personal del Servicio de Radiología.

*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”*

- 4.1.2 Coordinar e implementar mecanismos que conlleven a disminuir el tiempo de espera para conseguir una cita.
- 4.1.3 Recomendar a las personas que otorgan cita dar información a los usuarios, sobre los materiales, preparaciones y hora de cita para su examen para reducir las molestias respectivas
- 4.1.4 Coordinar con los Tecnólogos Médicos atender a la hora citada para disminuir el tiempo de espera y utilizar una de las salas para los pacientes de Emergencia y Hospitalización, para no incomodar a los otros pacientes.
- 4.1.5 Continuar y mantener la satisfacción de los usuarios de las buenas prácticas recibidas
- 4.1.6 Comunicar a los usuarios que la atención está sujeta a variaciones en el horario, debido que se presentan pacientes provenientes del Servicio de Emergencia y Hospitalización.

Sra. Janet Díaz Rodríguez

Miembro de la Oficina de Gestión de la Calidad  
De la Unidad de Información para la Calidad del H.S.R.