

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Pueblo Libre, 04 de Marzo del 2022

**INFORME N° 06-2021-MINSA-HSR-OGC-MJDR**

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

Página | 1

Asunto : Informe del resultado de la Encuesta de satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa

Es grato dirigirme a usted saludándolo cordialmente y a la vez hacerle llegar el Informe del resultado de la Encuesta de satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa, realizado durante el mes de febrero 2022

**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° 519-2006/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
- 1.4 Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- 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".
- 1.7 Resolución Directoral N° 258-2014-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.
- 1.8 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.
- 1.9 Resolución Directoral N° 046-2021-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad año 2021.
- 1.10 Resolución Directoral N° 026-2022-MINSA-HSR-DG, que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa – 2022.

**II. ANÁLISIS**

**2.1 Objetivos:**

- Identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa.
- Evaluar la calidad de la atención, aportado procesos eficientes y eficaces en beneficio los Usuarios Externos en el trámite de Admisión y Alta del Hospital Santa Rosa.

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

2.2 **Población de estudio:** pacientes asegurados y no asegurados que realizaron trámites de admisión y alta en el Hospital Santa Rosa, durante el mes de febrero.

2.3 **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años de edad, que haya realizado algún trámite de admisión de forma presencial para la obtención de cita en el local anexo ubicado en Moreyra y Riglos.
- Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años de edad, que se encuentren en condición de alta, realizando los trámites respectivos para concretar su salida.
- Usuarios externos que cumplan con los criterios mencionados anteriormente y además brinde su aprobación para ser encuestado.

Página | 2

2.4 **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes menores de 18 años y aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios externos que no deseen participar con la encuesta de satisfacción.

2.5 **Instrumentos:** se diseñaron dos encuestas de satisfacción, la encuesta de trámite de admisión consta de 06 preguntas cerradas y la encuesta de trámite de alta consta de 08 preguntas cerradas.

2.6 **Responsables:**

Son responsables de la presente encuesta

- **APLICACIÓN DE ENCUESTAS, PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME:**

Sra. M. 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

2.7 **Recolección de datos:** realizado por el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa, previamente capacitado en el manejo de las encuestas; la entrevista se realizó a los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión; se les explicó que la naturaleza de la encuesta era anónima y que sus respuestas no alterarían una futura prestación de servicios de salud en la institución.

Debido a la coyuntura sanitaria nacional, se aplicaron 21 encuestas de trámite de admisión y 21 encuestas de trámite de alta.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

- 2.8 **Tabulación de datos:** los gráficos corresponden a los porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en las encuestas, las respuestas brindadas son tabuladas mediante el procedimiento de paloteo y luego llevados a una matriz en excel para graficar los porcentajes de satisfacción.

**Tabla de frecuencia de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de admisión del Hospital Santa Rosa**

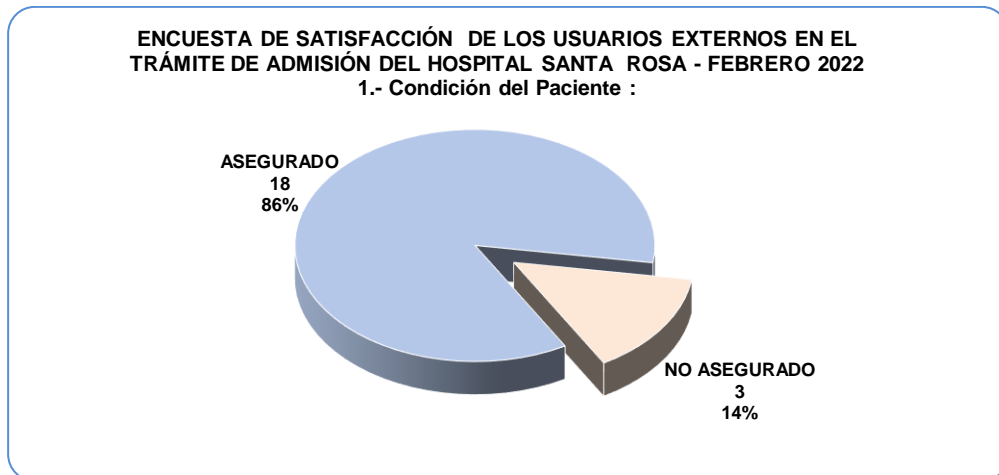
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL TRÁMITE DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL SANTA ROSA - FEBRERO 2022			
1. Condición del Paciente			
	Asegurado	No Asegurado	
	18	3	
2. ¿El tiempo que demoró en la cola de Admisión para ser atendido fue?			
	Corto	Razonable	Prolongado
	10	9	2
3. ¿El tiempo que se demoró para obtener una cita en el Hospital Santa Rosa fue?			
	Corto	Razonable	Prolongado
	9	12	0
4. ¿El personal encargado de los trámites de admisión fue amable y respetuoso?			
	Sí	No	
	21	0	
5. ¿La información brindada en la Ventanilla de Admisión fue?			
	Buena	Regular	Mala
	21	0	0
6. Usted recomendaría a otro paciente que acuda a nuestro hospital para ser atendido			
	Sí	No	
	21	0	

**2.9 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios en el Trámite de Admisión del Hospital Santa Rosa**

Los gráficos y el análisis que se presentan corresponden a porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en la encuesta, las cuales nos permitirán medir el grado de satisfacción.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****2.9.1 En relación a la pregunta: ¿Condición del Paciente?**

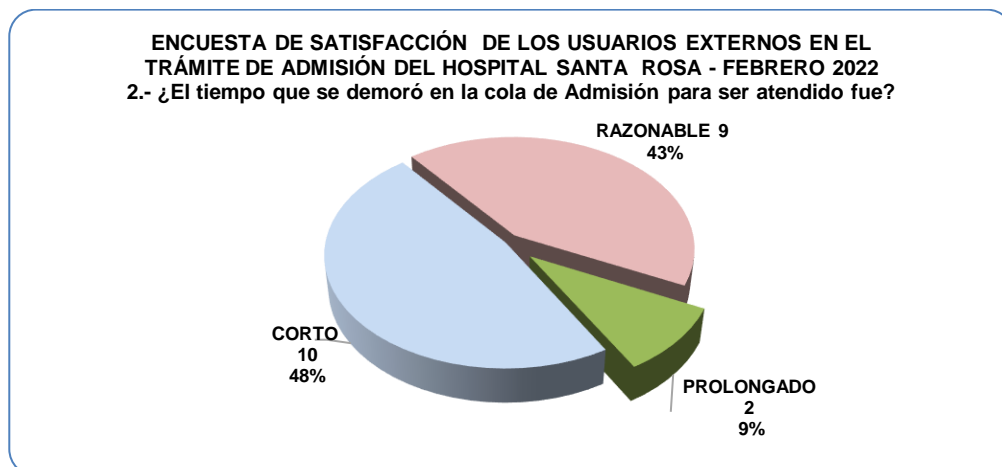
Del total de 21 pacientes encuestados, el (18 pacientes) 86% de los encuestados manifestaron ser pacientes asegurados y (3 pacientes) el 14% restante indicaron ser pacientes no asegurados.

**Gráfico N° 01: Porcentaje de encuestados de acuerdo a la condición del paciente. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.9.2 En relación a la pregunta: ¿El tiempo que se demoró en la cola de Admisión para ser atendido fue?**

Del total de 21 pacientes encuestados, el 48% de los encuestados manifestaron que el tiempo que demora en la cola de Admisión para ser atendido es corto, el 43% de los encuestados manifestaron que el tiempo que demora es razonable y el 9% de los encuestados indicaron que el tiempo que demora en la cola es prolongado

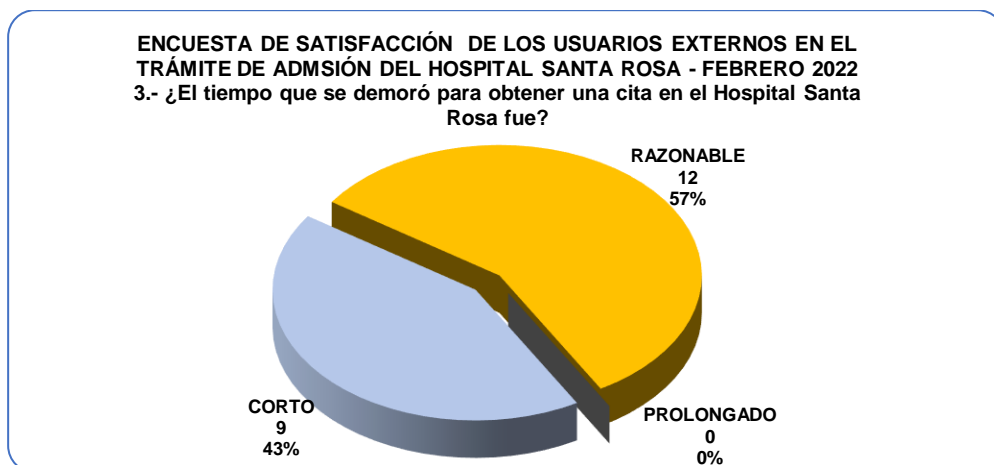
**Gráfico N° 02: Porcentaje de tiempo de espera en la cola de admisión para ingresar y ser atendido en ventanilla. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****2.9.3 ¿El tiempo que se demoró para obtener una cita en el Hospital Santa Rosa fue?**

Del total de 21 pacientes encuestados, el 43% de los encuestados manifestaron que el tiempo para obtener una cita es corto, mientras que el 57% de los encuestados manifestaron que el tiempo para obtener una cita es razonable.

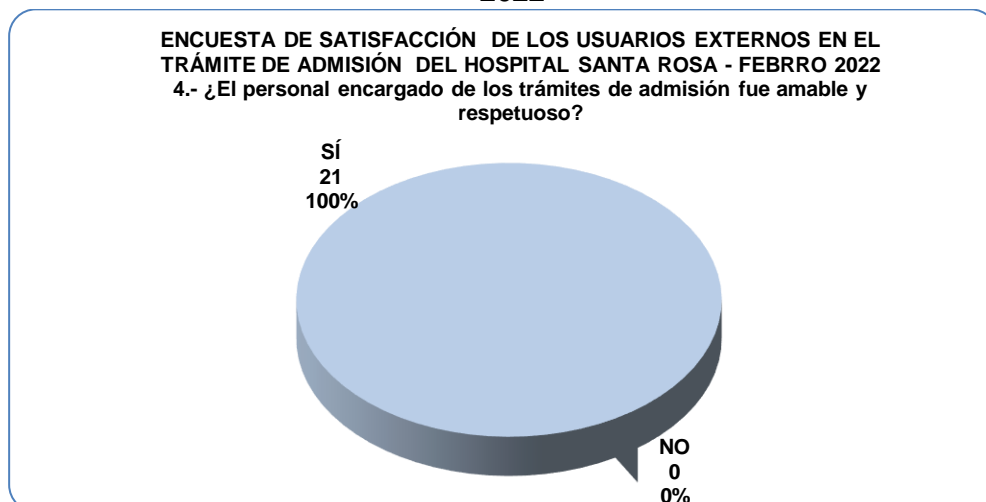
Página | 5

**Gráfico N° 03: Porcentaje de tiempo de espera para obtener una cita. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.9.4 En relación a la pregunta: ¿El personal encargado de los trámites de admisión fue amable y respetuoso?**

Del total de 21 pacientes encuestados, el 100% de los encuestados manifestaron que el personal encargado de los trámites de admisión fue amable y respetuoso.

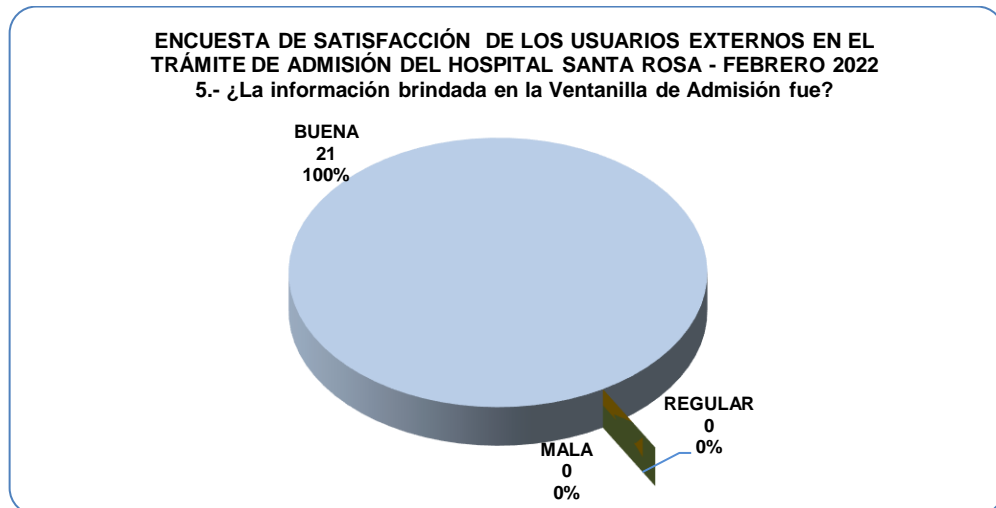
**Gráfico N° 04: Porcentaje de personal encargado de los trámites de admisión que brinda atención amable y respetuosa. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****2.9.5 En relación a la pregunta: ¿La información brindada en la Ventanilla de Admisión fue?**

Del total de 21 pacientes encuestados, el 100% de los encuestados manifestaron que la información brindada en Ventanilla de Admisión fue buena.

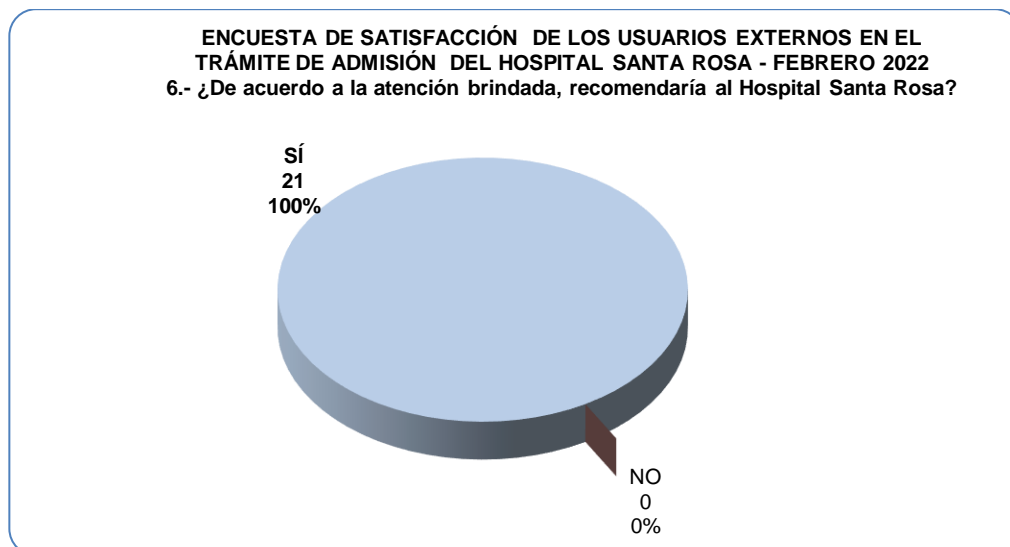
Página | 6

**Gráfico N° 05: Porcentaje del tipo de atención brindada en el módulo de admisión. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.9.6 En relación a la pregunta: ¿De acuerdo a la atención brindada, recomendaría al Hospital Santa Rosa?**

Del total de 21 pacientes encuestados, la totalidad el 100% de estos indican que de acuerdo a la atención recibida recomendarían al Hospital Santa Rosa.

**Gráfico N° 06: Porcentaje de usuarios externos encuestados que recomendarían al Hospital Santa Rosa. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****Tabla de frecuencia de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Externos en el trámite de alta del Hospital Santa Rosa**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL TRÁMITE DE ALTA DEL HOSPITAL SANTA ROSA - FEBRERO 2022	
1. Condición del Paciente	
Asegurado	No Asegurado
19	2
2. ¿Fue comunicado oportunamente que se iba a dar de alta?	
Sí	No
20	1
3. ¿Al encontrarse en condición de alta, el personal del servicio lo orientó y brindó información clara y precisa acerca del trámite que debe realizar para su salida?	
Sí	No
20	1
4. ¿Al momento del alta se le entregó las indicaciones a seguir para el cuidado de su salud en casa?	
Sí	No
21	0
5. ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	
Sí	No
18	3
6. ¿El personal de Caja (administrativo) involucrado en el trámite de alta fue amable, respetuoso y lo orientó acerca del trámite de alta?	
Sí	No
2	0
7. ¿El personal administrativo involucrado en el trámite de alta SIS fue amable, respetuoso y lo orientó acerca del trámite?	
Sí	No
19	0
8. ¿De acuerdo a la atención brindada, recomendaría al Hospital Santa Rosa?	
Sí	No
21	0

**2.10 Resultados de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios en el Trámite de Alta del Hospital Santa Rosa**

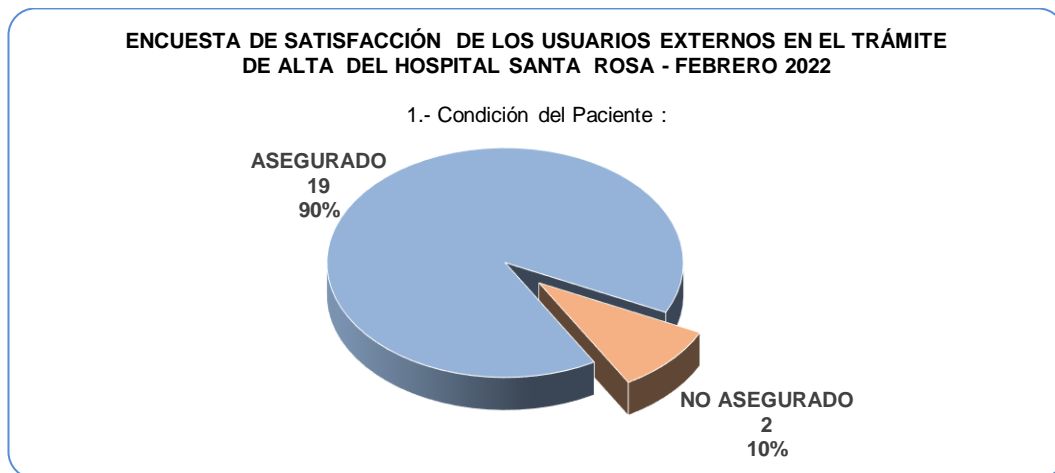
Los gráficos y el análisis que se presentan corresponden a porcentajes de respuestas a cada una de las preguntas formuladas en la encuesta, las cuales nos permitirán medir el grado de satisfacción.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****2.10.1 En relación a la pregunta: ¿Condición del Paciente?**

Del total de 21 pacientes encuestados, el 90% de los encuestados manifestaron ser pacientes asegurados y el 10% restante indicaron ser pacientes no asegurados.

**Gráfico N° 07: Porcentaje de encuestados de acuerdo a la condición del paciente. HSR – Febrero 2022**

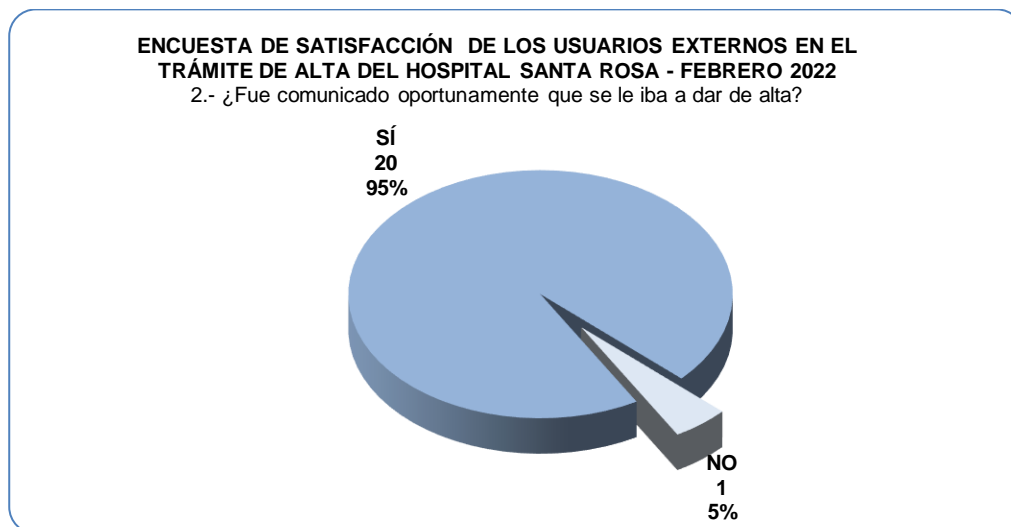
Página | 8



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.10.2 En relación a la pregunta: ¿Fue comunicado oportunamente que se le iba a dar de alta?**

Del total de 21 pacientes encuestados, el 95% de los encuestados manifestaron que sí se les comunico oportunamente que serían dados de alta; mientras que el 5% de los encuestados indicó que no se les comunico oportunamente.

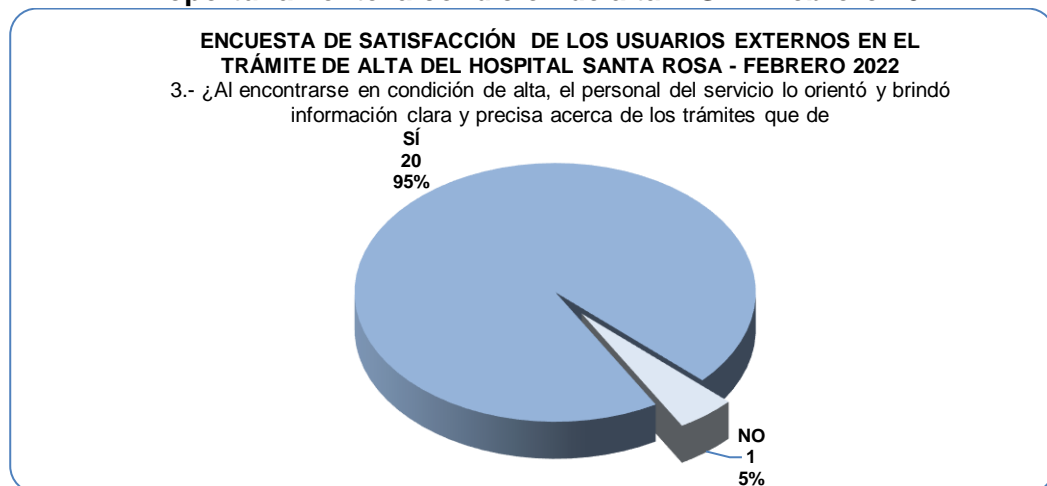
**Gráfico N° 08: Porcentaje de encuestados que se les comunico oportunamente la condición de alta. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****2.10.3 En relación a la pregunta: ¿Al encontrarse en condición de alta, el personal del servicio lo orientó y brindó información clara y precisa acerca del trámite que debe realizar para su salida?**

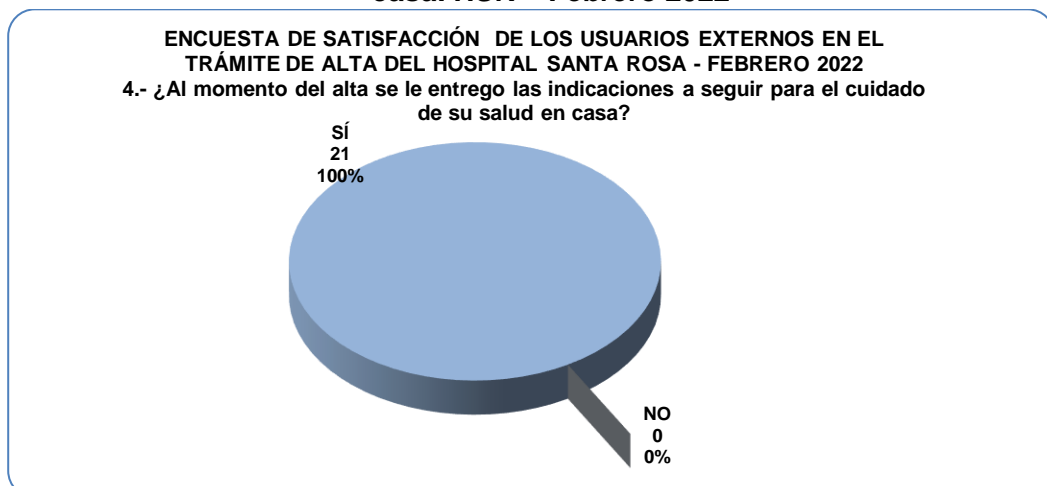
Del total de 21 pacientes encuestados, el 95% de los encuestados manifestaron el personal del servicio lo orientó y brindó información clara y precisa acerca del trámite que debe realizar para su salida, mientras que el 5 % de los encuestados manifestaron lo contrario.

**Gráfico N° 09: Porcentaje de encuestados que se les comunico oportunamente la condición de alta. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.10.4 En relación a la pregunta: ¿Al momento del alta se le entregó las indicaciones a seguir para el cuidado de su salud en casa?**

Del total de 21 pacientes encuestados, la totalidad indica que al momento del alta sí se le entregó las indicaciones a seguir para el cuidado de su salud en casa.

**Gráfico N° 10: Porcentaje de encuestados que al momento del alta se les entregó las indicaciones a seguir para su cuidado de su salud en casa. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

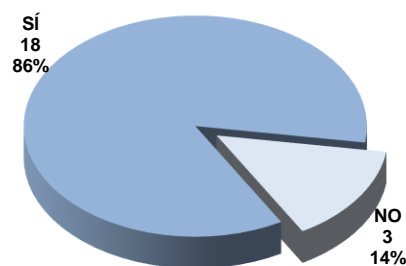
**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****2.10.5 En relación a la pregunta: ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?**

Del total de 21 pacientes encuestados, el 86% de los encuestados manifestaron que los trámites para el alta fueron rápidos; mientras que el 14% restante indicó lo contrario.

**Gráfico N° 11: Porcentaje de encuestados que indicaron si los trámites para el alta fueron rápidos. HSR – Febrero 2022**

Página | 10

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL TRÁMITE DE ALTA DEL HOSPITAL SANTA ROSA - FEBRERO 2022  
5.- ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?



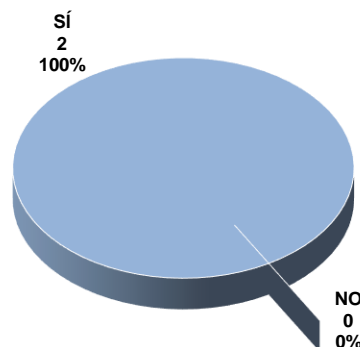
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.10.6 En relación a la pregunta: ¿El personal de Caja, fue amable, respetuoso y lo orientó acerca de lo que debe hacer después y a donde dirigirse?**

Del total de 2 pacientes no asegurado encuestados, indicaron que el personal de caja involucrado en el trámite de alta fue amable, respetuoso y los orientó.

**Gráfico N° 12: Porcentaje de encuestados que recibieron trato amable, respetuoso y orientación acerca de los trámites para el alta por el personal de caja (administrativo.) HSR – Febrero 2022**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL TRÁMITE DE ALTA DEL HOSPITAL SANTA ROSA - FEBRERO 2022  
6.- ¿El personal de caja, fue amable, respetuoso y lo orientó acerca de lo que debe hacer después y a donde dirigirse?



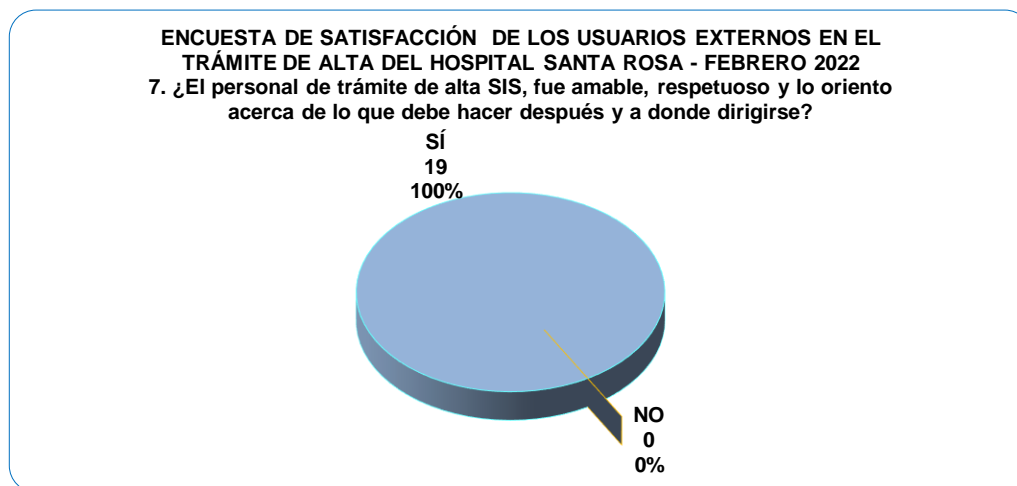
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"****2.10.7 En relación a la pregunta: ¿El personal de trámite de alta SIS, fue amable, respetuoso y lo oriento acerca de lo que debe hacer después y a donde dirigirse?**

De los 19 pacientes asegurados encuestados, todos indicaron que el personal involucrado en el trámite de alta fue amable, respetuoso y los orientó.

**Gráfico N° 13: Porcentaje de encuestados que recomendarían al Hospital Santa Rosa. HSR - Febrero 2022**

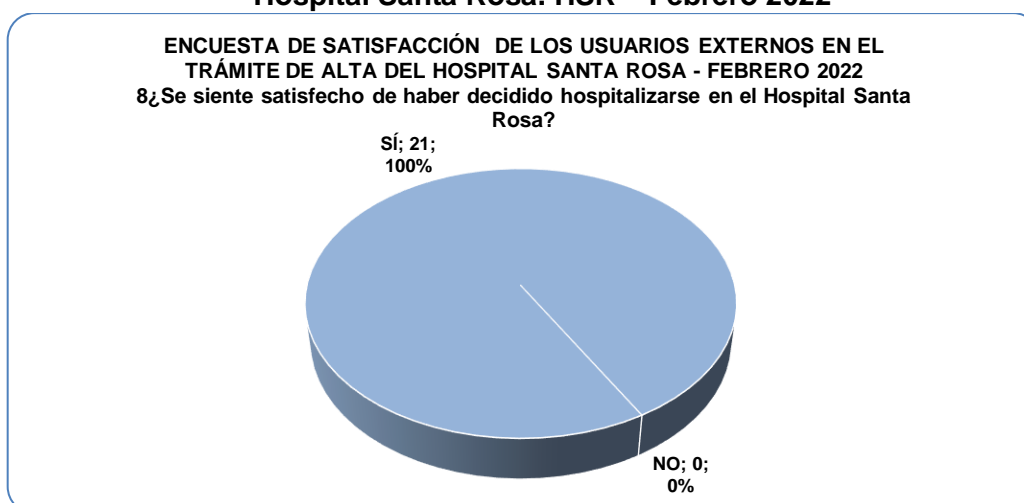
Página | 11



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad.

**2.10.8 En relación a la pregunta: ¿Se siente satisfecho de haber decidido hospitalizarse en el Hospital Santa Rosa?**

De los 21 pacientes encuestados, todos mencionaron que recomendarían al Hospital Santa Rosa, por la atención recibida durante los días de hospitalización.

**Gráfico N° 14: Porcentaje de encuestados que recomendarían al Hospital Santa Rosa. HSR – Febrero 2022**

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

### III. CONCLUSIONES

3.1 De las 6 preguntas de Satisfacción de los Usuarios en el trámite de Admisión del Hospital Santa Rosa, 3 preguntas alcanzaron el 100% de satisfacción se detalla a continuación:

- 3.1.1 P4 ¿El personal encargado de los trámites de admisión fue amable y respetuoso? Si fueron amables y respetuosos.
- 3.1.2 P5 ¿La información brindada en la Ventanilla de Admisión fue? Buena
- 3.1.3 P6 ¿Ud. recomendaría a otro paciente que acuda a nuestro hospital para ser atendido? Si recomendaría.

Página | 12

3.2 De las preguntas que alcanzaron a regular satisfacción en los Usuarios en el trámite de Admisión del Hospital Santa Rosa; se detalla a continuación:

- 3.2.1 P3. ¿El tiempo que se demoró para obtener una cita fue?  
Con 57% de Satisfacción.

3.3 De las 8 preguntas de Satisfacción de los Usuarios en el trámite de Alta del Hospital Santa Rosa, 2 preguntas alcanzaron el 95% de satisfacción y 4 preguntas con 100% de satisfacción se detalla a continuación:

- 3.3.1 P2 ¿Fue comunicado oportunamente que se le iba a dar de alta?  
Con 95% de satisfacción.
- 3.3.2 P3 ¿Al momento del alta en el servicio donde estuvo hospitalizado recibió orientación clara y precisa acerca de los trámites que debe realizar para su salida? Si con 95% de satisfacción.
- 3.3.3 P4 ¿Al momento del alta se le entregó las indicaciones a seguir para el cuidado de su salud? Si con 100% de satisfacción
- 3.3.4 P6 ¿El personal de caja, fue amable, respetuoso y lo oriento acerca de la que debe hacer después y a donde dirigirse? Si con 100% de satisfacción
- 3.3.5 P7 ¿El personal de trámite de alta SIS, fue amable, respetuoso y lo oriento acerca de la que debe hacer después y a donde dirigirse? Si con 100% de satisfacción
- 3.3.6 P8 ¿Se siente satisfecho de haber decidido hospitalizarse en el Hospital Santa Rosa? Si recomendarían con 100% de satisfacción

### IV. RECOMENDACIONES

4.1 Remitir copia del presente informe a la Oficina de Estadística e Informática:

- 4.1.1 Socializar y notificar el presente informe con el personal del Servicio a su cargo.
- 4.1.2 Continuar y mantener la Satisfacción de los usuarios de las buenas prácticas recibidas en los trámites de Admisión y Alta del Hospital Santa rosa



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

4.1.3 Implementar mecanismos que ayuden a disminuir el tiempo de espera para obtener una cita y realizar la acción de mejora necesaria para atender lo observado en el numeral 3.2.1

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Página | 13

Atentamente,



M. Janet Díaz Rodríguez  
Tec. Administrativo  
Miembro de la OGC-HSR

C.C.  
Archivo