



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 DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ECOGRAFÍA DEL DEPARTAMENTO DE DIAGNÓSTICO POR IMÁGENES-HSR

AGOSTO 2021



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

Pueblo Libre, 31 de Agosto del 2021

Informe N°010-2021-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 Ecografía del Hospital Santa 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 Ecografía del Hospital Santa Rosa en el periodo del mes de Agosto.

1. 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 Diagnóstico 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

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

II. ANÁLISIS

2.1 Objetivo:

- El objetivo principal de la encuesta es la Satisfacción del Usuario, es una forma de medir la calidad de los servicios que brinda una Institución, mide como el Paciente recibe o percibe la atención que brinda el Establecimiento de Salud. Por esta razón en el Hospital Santa Rosa, donde se propugna la mejora continua, consideramos como herramienta fundamental mejorar los procesos de atención; fortalecer la relación con nuestros Pacientes logrando que la experiencia de nuestros usuarios externos sea la más satisfactoria.
- Evaluar la calidad de la atención que permita aportar al funcionamiento eficiente y eficaz en beneficio de nuestros usuarios atendidos en el Servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por Imágenes.

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 Ecografía 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 Ecografía de ambos sexos mayores de 18 años de edad.
- Pacientes atendidos en el Servicio de Ecografía que da su autorización para ser encuestado.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que no fueron atendidos en el Servicio de Ecografía.
- 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

- **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.

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


2.4 Recolección de Datos: Para el presente estudio se diseñó una encuesta que consta de 13 preguntas todas ellas relacionadas a la atención del Servicio de Ecografía. La recolección de datos fue realizada por el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Santa Rosa, capacitado en el manejo de encuestas; la entrevista a los Usuarios Externos fue realizada después de la atención recibida por el Servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por Imágenes. Asimismo, se les explicó a los usuarios que la naturaleza de la encuesta era anónima y que sus respuestas no alterarían en nada 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 durante su atención. Las respuestas brindadas por los usuarios externos son tabuladas mediante el procedimiento de paloteo y luego llevados a una matriz en Excel. De los 30 usuarios encuestados que hicieron uso del Servicio de Ecografía los resultados y análisis por pregunta se presentan en los siguientes gráficos:

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

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE ECOGRAFÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA

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

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 Ecografía, desde que fue solicitado por el médico en consultorio fue?

Menor 5 días	5 a 10 días	Más de 10 días
20	10	0

2. ¿Al momento de darle la cita, el personal que lo atendió, le informó de los materiales, preparación y le indicó la hora de la cita?

Sí	No	No opina
28	2	0

3. ¿El personal que le otorgó la cita, fue amable en su trato mientras lo atendía?

Sí	No	Más o menos
29	0	1

4. ¿Mientras Ud. permaneció en la sala de espera, el personal que recepcionó el ticket de cita fue amable en su trato?

Sí	No	Más o menos
28	0	2

5. ¿El personal técnico/administrativo que lo llamó a consultorio de ecografía y le ayudo a acostarse en la camilla fue amable en su trato?

Sí	No	Más o menos
29	1	0

6. ¿El personal médico fue amable en su trato mientras lo atendió?

Sí	No	Más o menos
29	0	1

7. ¿Fue atendido en la hora de la cita?

Sí	No
17	13

8. Si su respuesta es NO, ¿Cuánto tiempo espero después de su hora de cita?

Menos de 15 min	15-30 min	30-60 min	más de 1 hora
10	4	0	0

9. ¿Le parecieron cómodos y limpios los ambientes del Servicio de Ecografía?

Sí	No
19	11

10. ¿Durante la realización de su ecografía se respetó su privacidad?

Sí	No
30	0

11. ¿Los resultados de su informe fueron entregados?

De 0 a 15 min	De 15-30 min	De 30 min-1 hora	Le indicaron que vuelva otro día
30	0	0	0

12. ¿En términos generales Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?

Sí	No	Más o menos
26	1	3

13. Si tuviera alguna sugerencia y/o recomendación para mejorar nuestra atención, describala por favor

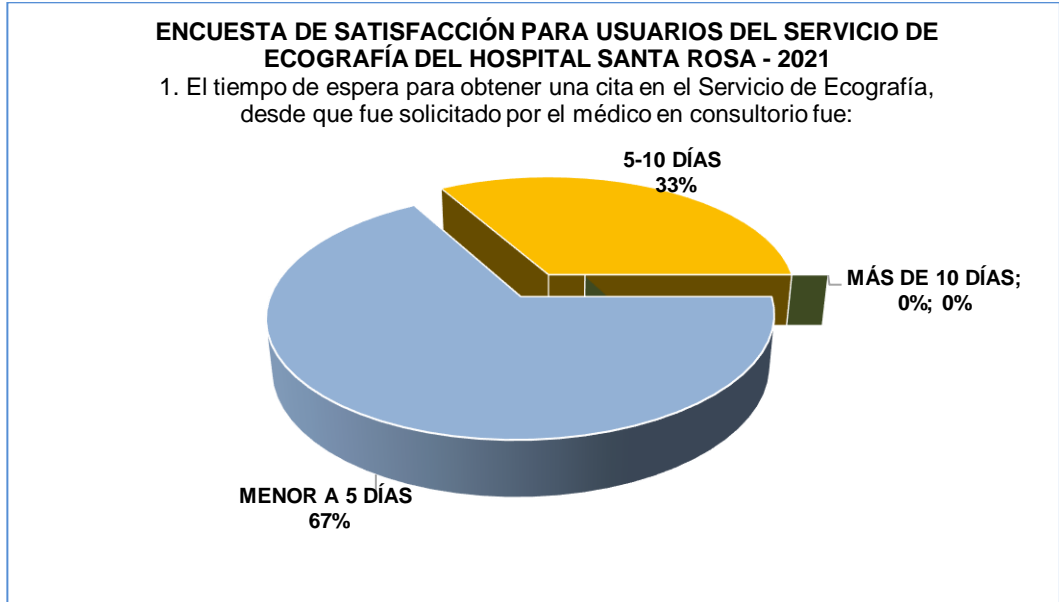
Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR - Servicio de Ecografía del Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

“Calidez, ciencia y experiencia a su servicio”

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

2.5.1 En relación a la pregunta: **¿El tiempo de espera para obtener una cita en el Servicio de Ecografía, desde que fue solicitado por el médico en Consultorio fue?** Del total de 30 usuarios encuestados el 67% manifestó haber esperado menos de 5 días, mientras que el 33% manifestó haber esperado de 5 a 10 días.

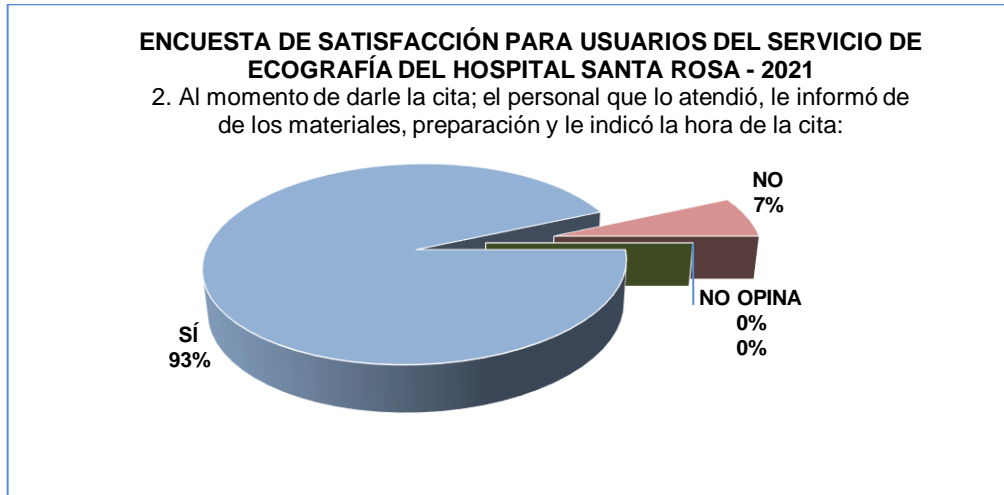
Gráfico N° 01: Tiempo de espera para obtener una cita en el Servicio de Ecografía, desde que fue solicitado por el médico en el consultorio. HSR – 2021.



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

2.5.2 En relación a la pregunta: **¿Al momento de darle la cita, el personal que lo atendió, le informó de los materiales, preparación y le indicó la hora de la cita?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 93% manifestó que sí se le informó de los materiales, preparación y hora de la cita, el 7% manifestó que no recibió información al respecto.

Gráfico N° 02: Porcentaje de usuarios que al momento de darle la cita; el personal que lo atendió, le informó de los materiales, preparación y se le indicó la hora de la cita. HSR - 2021.

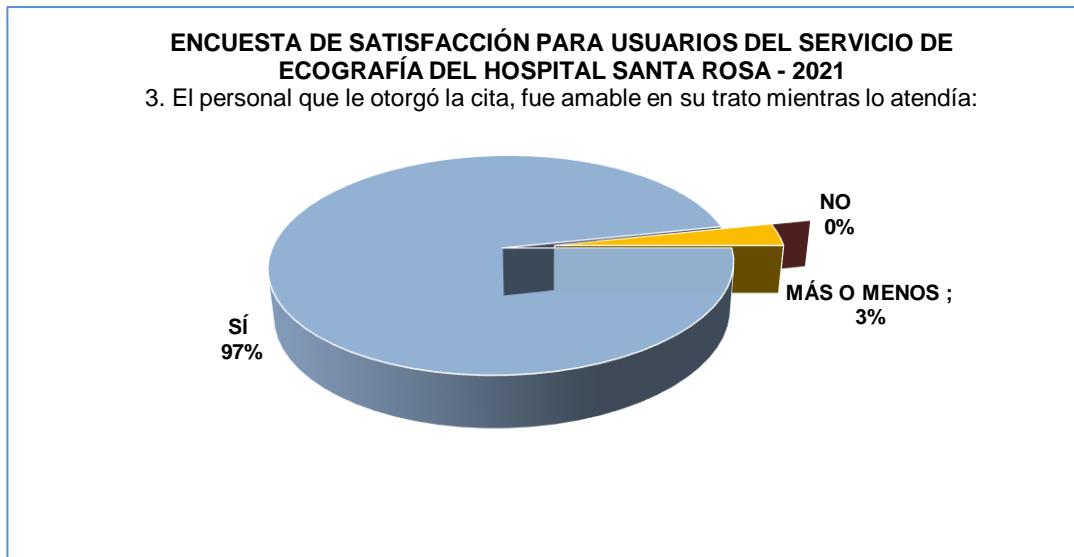


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR – Servicio de Ecografía del Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

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

2.5.3 En relación a la pregunta: **¿El personal que le otorgó la cita, fue amable en su trato mientras lo atendía?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 97% manifestó que sí se le informó de los materiales, preparación y hora de la cita; mientras el 3% manifestó que no recibió información relacionado a este aspecto.

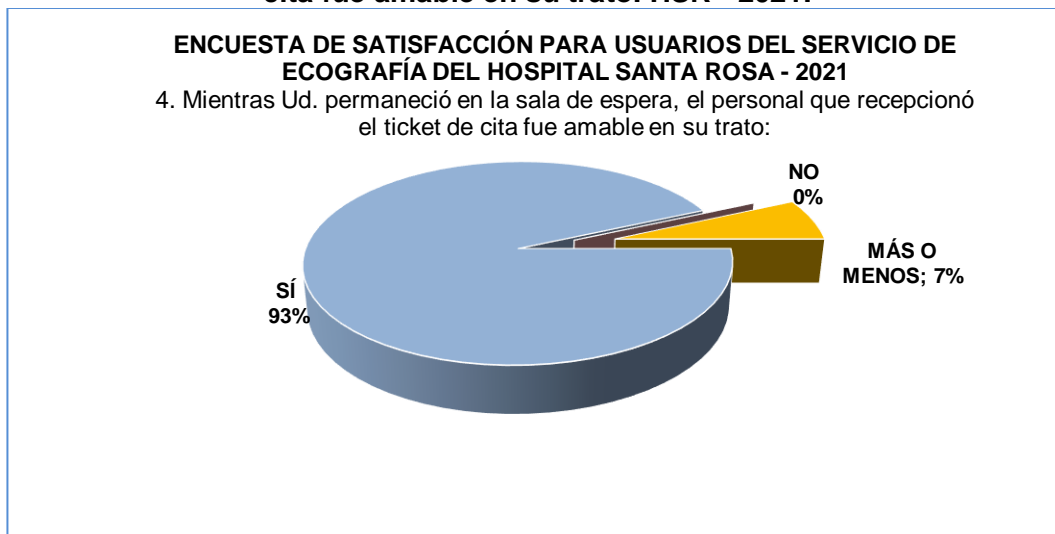
Gráfico N° 03: Porcentaje de usuarios que indican que el personal que le otorgó la cita, fue amable en su trato mientras lo atendía. HSR - 2021.



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

2.5.4 En cuanto a la pregunta: **¿Mientras Ud. permaneció en la sala de espera, el personal que recepcionó el ticket de cita fue amable en su trato?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 93% respondió favorablemente indicando que el personal que recepcionó el ticket sí fue amable en su trato, mientras que el 7% manifestó que el trato fue más o menos amable.

Gráfico N° 04: Porcentaje de usuarios que manifestaron que mientras permanecieron en sala de espera, el personal que recepcionó el ticket de cita fue amable en su trato. HSR - 2021.

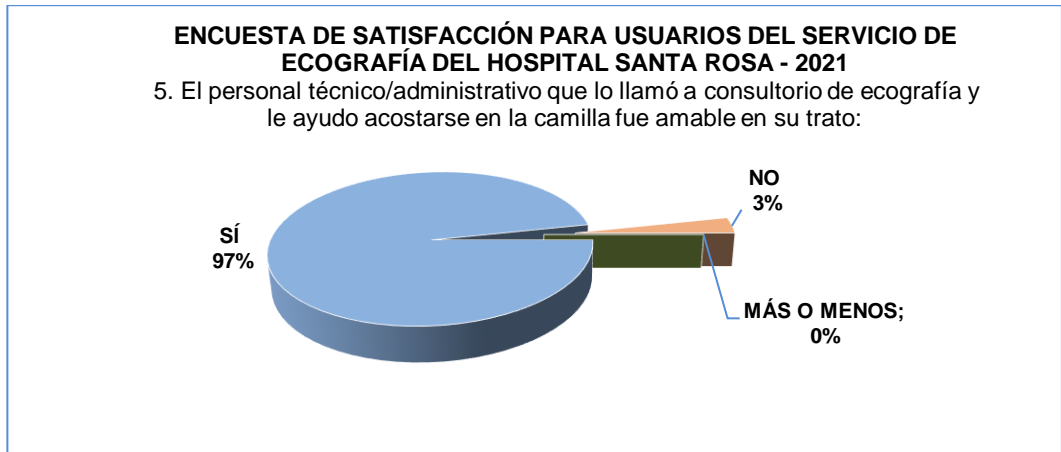


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Servicio de Ecografía del Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

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

2.5.5 En cuanto a la pregunta: **¿El personal técnico/administrativo que lo llamó a consultorio de ecografía y le ayudo acostarse en la camilla fue amable en su trato?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 97% respondió favorablemente indicando que el personal técnico/administrativo fue amable, mientras que el 3% manifestó que no recibió trato amable por parte del personal técnico/administrativo.

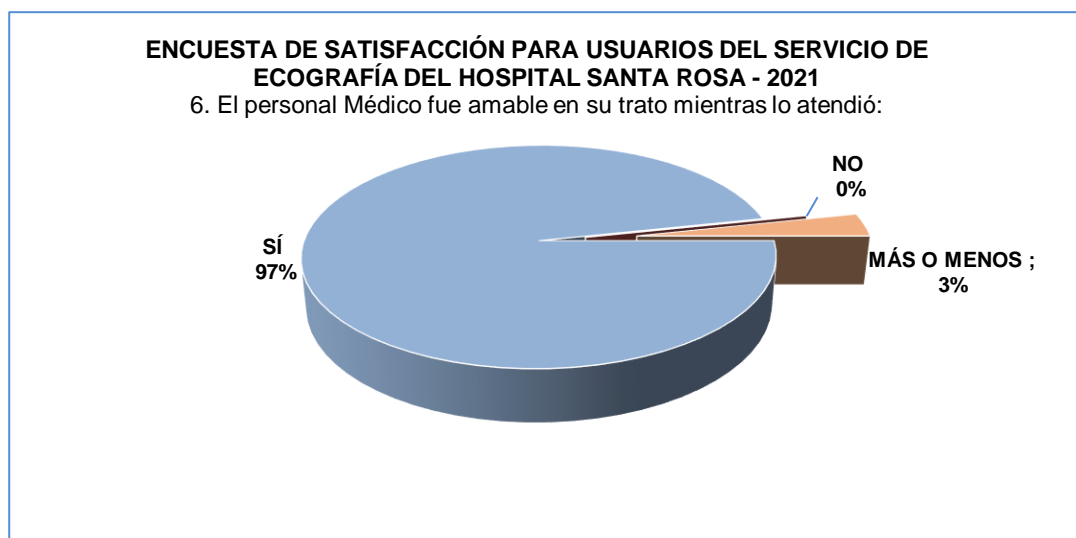
Gráfico N° 05: Porcentaje de usuarios encuestados que indican que el personal técnico/ administrativo que lo llamó a consultorio de ecografía y le ayudo acostarse en la camilla fue amable en su trato. HSR – 2021.



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

2.5.6 Con relación a la pregunta: **¿El personal médico fue amable en su trato mientras lo atendió?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 97% manifestó que el personal médico fue amable, mientras que el 3% manifestó que el trato del médico fue más o menos.

Gráfico N° 06: Porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan que el personal médico fue amable en su trato mientras lo atendió. HSR - 2021.

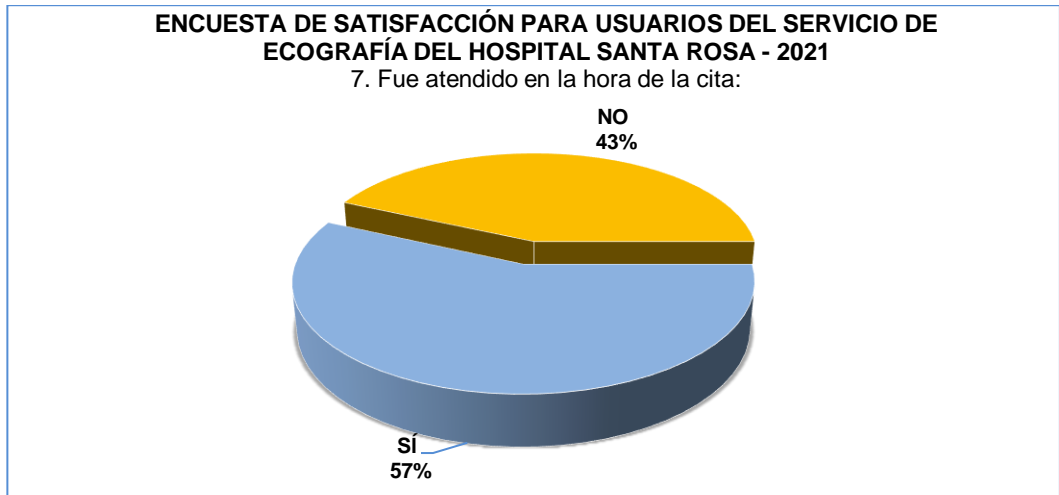


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Servicio de Ecografía del Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

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

2.5.7 Para la pregunta: **¿Fue atendido en la hora de la cita?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 57% manifestó que sí fue atendido en la hora de la cita, a diferencia del 43% que manifestó que no fueron atendidos en la hora de la cita.

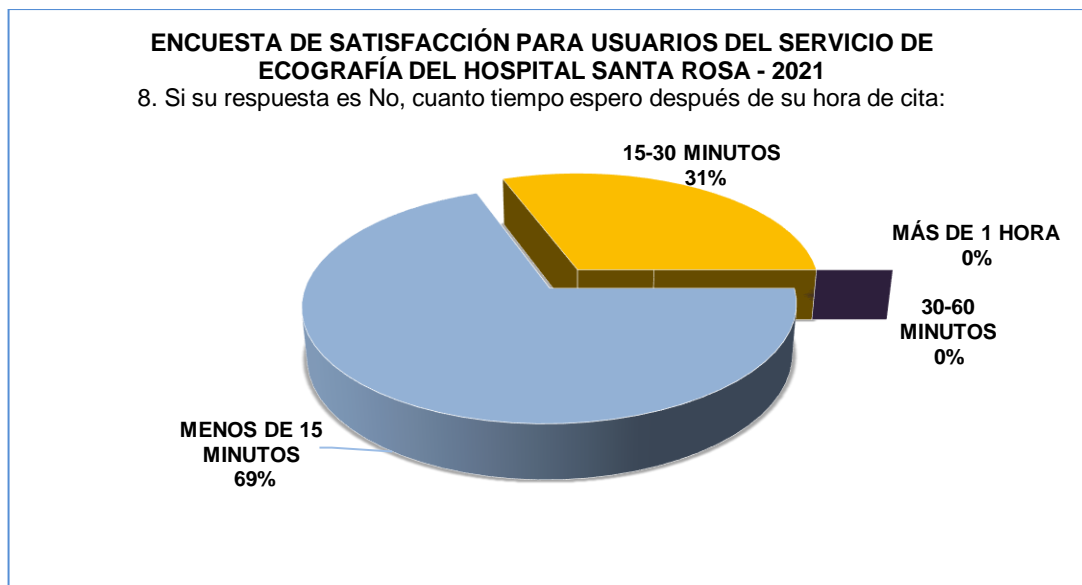
Gráfico N° 07: Porcentaje de usuarios encuestados que indican que fueron atendidos en la hora de la cita. HSR - 2021.



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

2.5.8 En relación a la pregunta anterior: **Si su respuesta es NO, ¿Cuánto tiempo espero después de su hora de cita?** Del total de 30 usuarios encuestados, 13 respondieron NO, de ellos el 69% manifestó que espero menos de 15 minutos, el 31% refiere que espero de 15 a 30 minutos.

Gráfico N° 08: Porcentaje de usuarios encuestados que respondieron que no fueron atendidos en la hora de la cita e indican cuanto tiempo después fueron. HSR - 2021.

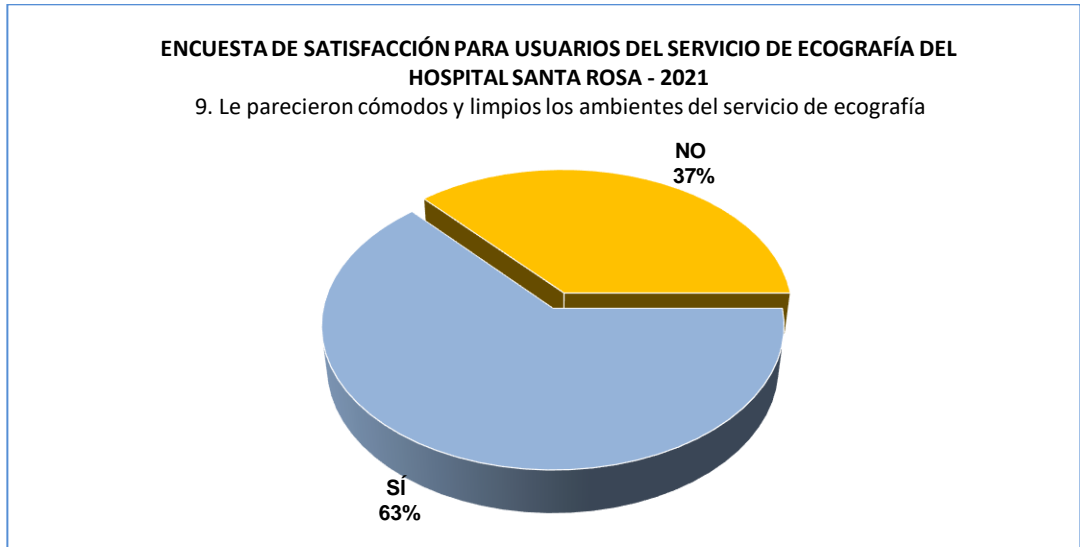


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Servicio de Ecografía del Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

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

2.5.9 En relación a la pregunta: **¿Le parecieron cómodos y limpios los ambientes del Servicio de Ecografía?** Del total de 30 usuarios encuestados el 63% manifestó que sí le parecieron cómodos y limpios los ambientes; mientras que el 37% indicó lo contrario.

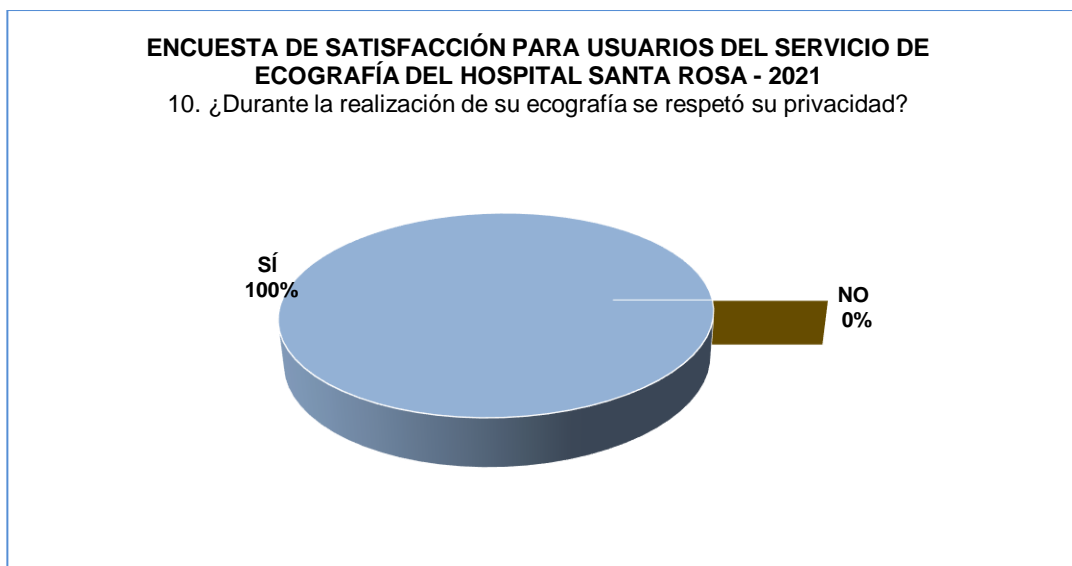
Gráfico N° 09: Porcentaje de usuarios encuestados que le parecieron cómodos y limpios los ambientes del servicio de ecografía. HSR - 2021.



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

2.5.10 Para la pregunta: **¿Durante la realización de su ecografía se respetó su privacidad?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 100% manifestó que se respetó su privacidad.

Gráfico N° 10: Porcentaje de usuarios encuestados que respondieron que se respetó su privacidad durante su atención. HSR - 2021.

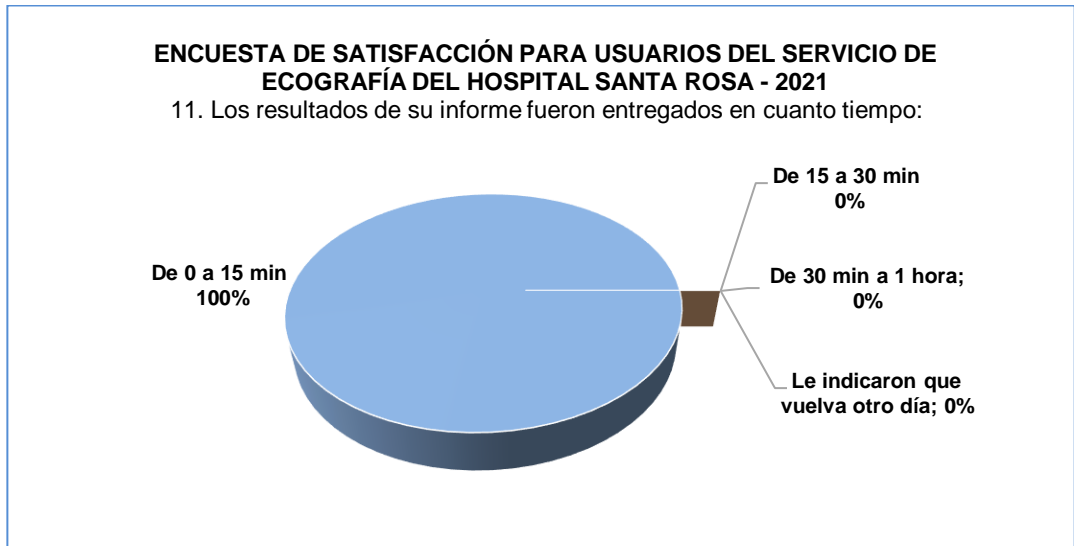


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad del HSR –Servicio de Ecografía del Dpto. de Diagnóstico por Imágenes del HSR.

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

2.5.11 Para la pregunta: **¿El informe de los resultados de su examen ecográfico fue entregado en cuánto tiempo?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 100% respondió que los resultados de su informe fueron entregados entre 0 a 15 minutos posterior a su atención.

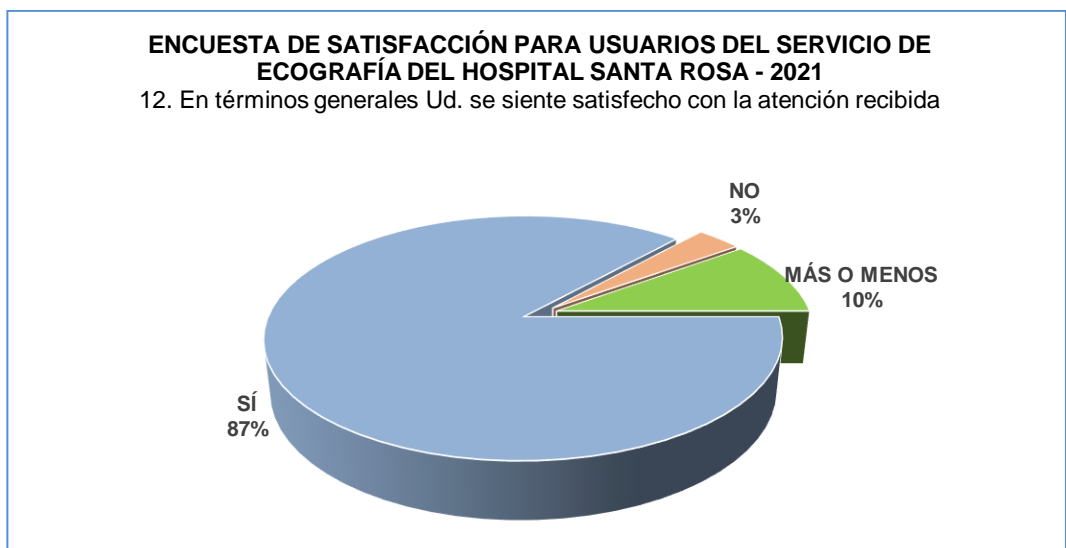
Gráfico N° 11: Porcentaje de usuarios encuestados que respondieron en cuanto tiempo se le entregó los resultados de su informe. HSR - 2021.



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

2.5.12 Para la pregunta: **¿En términos generales Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?** Del total de 30 usuarios encuestados, el 87% respondió que se siente satisfecho con la atención recibida, mientras 3% manifestó no sentirse satisfecho con la atención recibida y el 10% manifestó que su satisfacción fue más o menos.

Gráfico N° 12: Porcentaje de usuarios encuestados que respondieron en cuanto tiempo se les entregó los resultados de su informe. HSR - 2021.



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

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

2.5.13 Para la pregunta: **¿Si tuviera alguna sugerencia y/o recomendación para mejorar nuestra atención, descríbala por favor?** A continuación, se muestran todas las sugerencias y/o recomendaciones por parte de los usuarios:

2.5.13.1 “No me explicaron la preparación y tuve que esperar parada”.

2.5.13.2 “No hay donde sentarse”.

2.5.13.3 “Hace demasiado frio, para esperar en el pasadizo”.

2.5.13.4 “Me explicaron solo materiales y no la preparación”.

2.5.13.5 “No respeta el orden de cita”

III. CONCLUSIONES:

- 3.1 En la medición del tiempo de espera para obtener una cita, el 33% de encuestados manifestaron esperar de 5 a 10 días para la realización del examen.
- 3.2 En cuanto a la información sobre la preparación que debería tener el Paciente para la toma de su ecografía, el 7% de encuestados manifestó no haber recibido información sobre este aspecto.
- 3.3 El 97% de encuestados manifestó, que en relación al trato recibido por parte del personal que otorga cita fue amable-
- 3.4 El 7% del personal que recepcionó el ticket cita y el personal técnico/administrativo que lo llamó a consultorio no fue amable más o menos.
- 3.5 En relación a la percepción del trato amable del personal Médico el 97% de encuestados manifestó que fue amable en su trato mientras lo atendía.
- 3.6 El 43% de pacientes manifestó no haber sido atendido en la hora de su cita.
- 3.7 En relación al tiempo de espera el 29% manifestaron que lo atendieron de 15 a 30 minutos después de su horario de cita.
- 3.8 El 37% de los pacientes no le parecieron cómodos y limpios los ambientes del servicio de Ecografía.
- 3.9 El 100% de pacientes manifestaron que se respeto su privacidad al momento que le realizaban su ecografía y que los resultados de su informe fueron entregados dentro de los 15 minutos.

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

- 3.10** Relacionado con la satisfacción de la atención recibida, el 87% de encuestados manifestó estar satisfecho con la atención recibida en el Servicio de Ecografía; mencionando lo siguiente: “Me siento satisfecha de la atención recibida en el Servicio de Ecografía”.

IV. RECOMENDACIONES:

Remitir copia del presente informe al Departamento de **Diagnóstico por Imágenes y al Servicio de Ecografía.**

- 4.1.1** Socializar y notificar el presente informe con el personal del Servicio de Ecografía.
- 4.1.2** Capacitar de forma continua al personal encargado de la emisión de citas, y recepción de ticket de citas y personal técnico/administrativo que lo llamó a consultorio; a fin de brindar un mejor trato en su atención.
- 4.1.3** Capacitar de forma continua al personal encargado de la emisión de citas, para que brinde información clara y oportuna acerca de los materiales que necesitarán para su examen ecográfico y la preparación adecuada.
- 4.1.4** Implementar mecanismos que ayuden a disminuir los tiempos de espera y puedan ser atendidos en la hora indicada, para así evitar congestión y malestar a los usuarios.
- 4.1.5** 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

- Unidad de Información para la Calidad del Hospital Santa Rosa