

Hospital Hermilio Valdizán
Oficina de Gestión de la Calidad



**INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE USUARIO EXTERNO
METODOLOGIA SERVQUAL 2018**

Lima – Perú

INDICE

	Página
I Introducción	4
II Planteamiento del problema	5
III Objetivos	5
IV Ambito de aplicación	5
V Base legal	5
VI Metodologia	6
6.1 Tipo de estudio	6
6.2 Diseño de investigación	6
6.3 Población y muestra	6
6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
VII Resultados	
7.1 Descripción de resultados de consulta externa	10
7.2 Descripción de resultados de hospitalización	18
7.3 Descripción de resultados de emergencia	26
VIII Conclusiones	34
IX Recomendaciones	36

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1 Distribución de la muestra de los usuarios en consulta externa	7
Tabla 2 Grado de satisfacción del usuario en consulta externa del HHV	10
Tabla 3 Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión fiabilidad	11
Tabla 4 Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión capacidad de respuesta	13
Tabla 5 Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión seguridad	14
Tabla 6 Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión empatía	15
Tabla 7 Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión aspectos tangibles	16
Tabla 8 Grado de satisfacción del usuario en hospitalización del HHV	18
Tabla 9 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad	19
Tabla 10 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta	21
Tabla 11 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión seguridad	22
Tabla 12 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión empatía	23
Tabla 13 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles	24
Tabla 14 Grado de satisfacción del usuario en hospitalización del HHV	26
Tabla 15 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad	27
Tabla 16 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta	29
Tabla 17 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión seguridad	30
Tabla 18 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión empatía	31
Tabla 19 Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles	32

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los ejes para la evaluación de un servicio de salud y de la calidad de atención. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio de salud.

El Ministerio de Salud ha asumido la metodología SERVQUAL Modificado que define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Inicialmente esta escala fue desarrollada por Parasuraman que fue una de las mayores contribuciones a la medición de la calidad, que incluye cinco dimensiones como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Las deficiencias en la calificación de una o más dimensiones propuestas por este modelo permite identificar problemas que interfieren en la prestación de una mejor calidad en el servicio.

El Hospital Hermilio Valdizán es un Hospital de Atención Especializada en Salud Mental, de Tercer Nivel de Complejidad, categoría III-1 y tiene la misión de prestar servicios altamente especializados en salud mental y psiquiatría con calidad, equidad y eficiencia a través de equipos multidisciplinarios.

Conociendo la importancia de evaluar la calidad de nuestros servicios es que la presente investigación nos dará a conocer el grado satisfacción del usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán año 2018.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán año 2018?

III. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán - 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Consulta Externa 2018.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Hospitalización 2018.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Emergencia 2018.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta SERVQUAL será aplicada a los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán 2018.

V. BASE LEGAL

Ley No 26842, Ley General de Salud.

Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.

Ley No 27657, Ley del Ministerio de Salud.

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.

Resolución Ministerial No 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud”.

Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA del 14 de Julio del 2006, que aprueba el “Manual para la Mejora Continua de la Calidad”

Resolución Ministerial N° 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”, del 29 de octubre del 2009.

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.

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.

Resolución Directoral N° 077-DG/HHV-2017, que aprueba el Plan de la Encuesta Servqual del Hospital Hermilio Valdizán del año 2017.

VI. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de estudio

El presente estudio tiene un alcance descriptivo.

6.2 Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es no experimental porque no se manipulan las variables de estudio. El tipo de diseño no experimental es de corte transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento.

6.3 Población y muestra

6.3.1 Población

La población está constituida por los usuarios externos de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán.

6.3.2 Muestra

La muestra está formada por:

Tabla 1.

Distribución de la muestra de los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán

Areas	n
Consulta Externa	318
Hospitalización	34
Emergencia	62
Total	414

Nota: Oficina de Estadística e Informática

Criterios de inclusión:

- ✓ Usuarios externos o acompañantes de consultorios externos, emergencia y hospitalización, ambos sexos.
- ✓ Usuarios o acompañantes $\geq$ de 18 años.
- ✓ Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- ✓ Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- ✓ Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental descompensado que dificulte expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- ✓ Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio

6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

6.4.1. Técnica de recolección de datos

En el presente trabajo se ha utilizado la técnica de la encuesta. El instrumento que se ha usado es la Encuesta SERVQUAL modificada.

6.4.2. Instrumento de Recolección de datos

Ficha Técnica del instrumento

Nombre del Instrumento: Encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA)

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán año 2018.

Población: Usuarios externos de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán.

Número de ítems: El cuestionario consta de 44 preguntas de los cuales: 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, los que están distribuidos en 05 criterios o dimensiones:

- ✓ Fiabilidad : Preguntas del 01 al 05
- ✓ Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09
- ✓ Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- ✓ Empatía: Preguntas del 14 al 18
- ✓ Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Niveles o rango: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los usuarios externos indiquen frente a cada afirmación son las siguientes:

- (7) Excelente
- (6) Muy bueno
- (5) Bueno
- (4) Regular
- (3) Malo
- (2) Muy Malo
- (1) Pésimo

Interpretación:

Grado de satisfacción:	Mayor de 60%	: Aceptable
	40 – 60%	: En proceso
	Menor de 40%	: Por mejorar

6.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos primero estos se han codificado y elaborado una matriz de datos usando el aplicativo proporcionado por el MINSA.

VII. RESULTADOS

7.1 Descripción de resultados Consulta Externa

Descripción de la variable satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán 2018

A continuación se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán 2018

Tabla 2.

Grado de satisfacción del usuario en consulta externa del HHV

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	46.0	53.97
CAPACIDAD DE RESPUESTA	40.0	60.04
SEGURIDAD	54.5	45.53
EMPATIA	53.2	46.8
ASPECTOS TANGIBLES	53.2	46.76
TOTAL	49.5	50.5

En la presente tabla se evidencia que el 49.5% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en consulta externa del HHV, y el 50-5% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel en proceso de mejora.

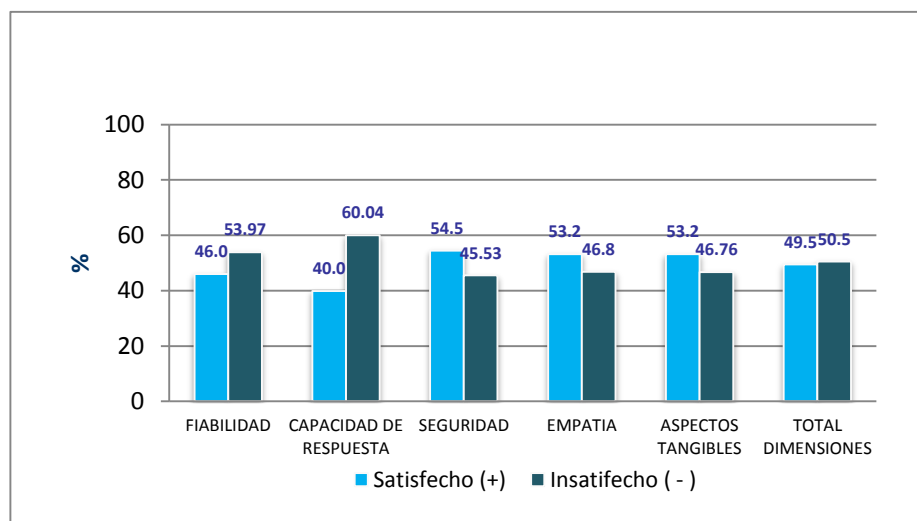


Figura 1. Grado de satisfacción del usuario en consulta externa

En la figura 1 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión capacidad de respuesta (60.04%), seguido por la dimensión fiabilidad (53.97 %).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 3.

Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	116	45.1	141	54.86
P2Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	116	45.1	141	54.86
P3Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	128	49.8	129	50.19
P4Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	123	47.9	134	52.14
P5Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	108	42.2	148	57.81
	591	46	693	53.97

En la tabla 3 se evidencia que el 46% de los usuarios de consulta externa

están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 54% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en proceso de mejora.

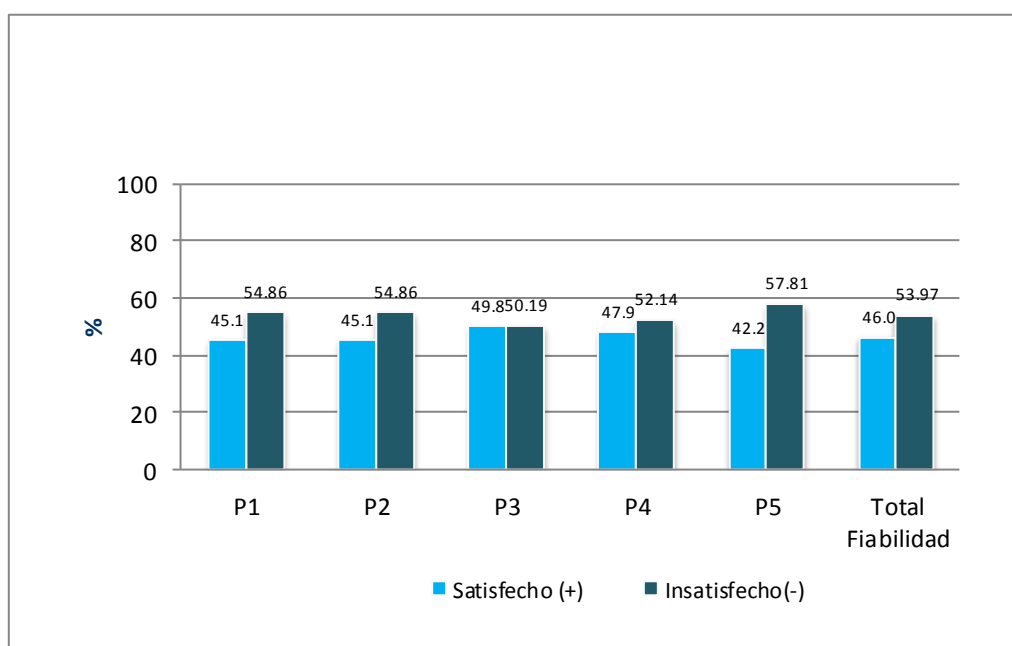


Figura 2. Grado de satisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 2 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P5: Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad (57.81%) seguido por los ítem P1: 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 (54.86%) y el ítem P2: Que la consulta con el médico se realice en el horario programado (54.86%).

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 4.

Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión capacidad de respuesta

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6Que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS sea rápida	121	48.2	130	51.79
P7Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	80	34.0	155	65.96
P8Que la atención para tomarse análisis radiológicos sea rápida	81	34.9	151	65.09
P9Que la atención en farmacia sea rápida	104	41.9	144	58.06
	386	40.0	580	60.04

En la presente tabla se evidencia que el 60.04% de los usuarios de consulta externa están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel en proceso de mejora.

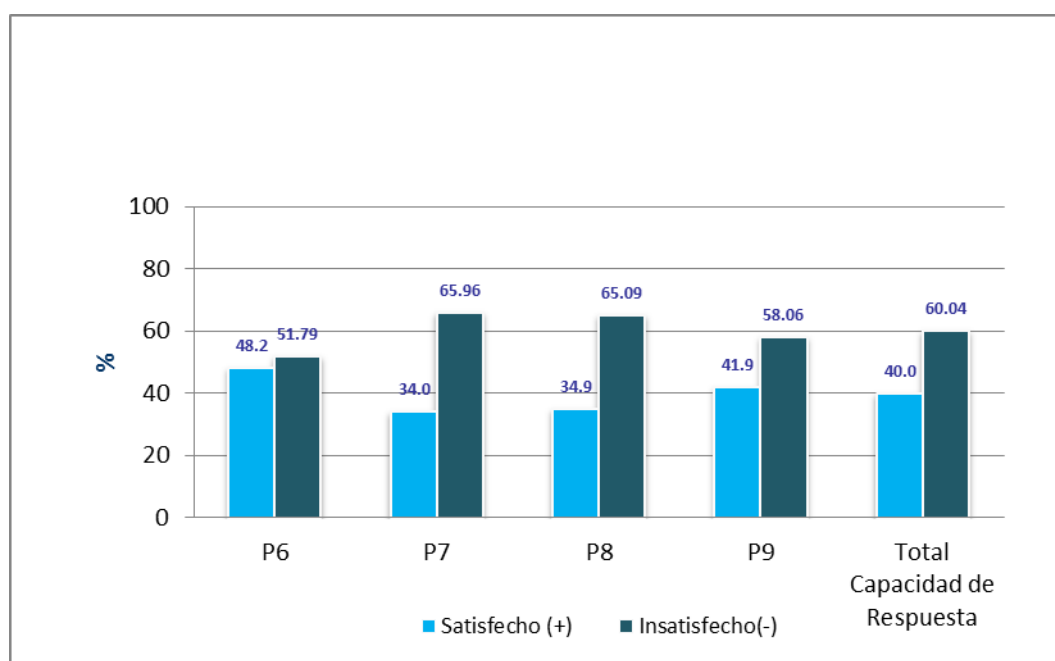


Figura 3. Grado de satisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 3 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P7: Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida (65.96%) seguido por el ítem P9: Que la atención en farmacia sea rápida.

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 5.

Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión seguridad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10 Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	141	54.9	116	45.14
P11 Que el médico le realice un examen físico completo por el problema de salud que motiva su atención	133	51.8	124	48.25
P12 Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	137	53.3	120	46.694
P13 Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza	149	58.0	108	42.02
	560	54.5	468	45.53

En la tabla 5 se evidencia que el 45.53% de los usuarios de consulta externa están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel en proceso de mejora.

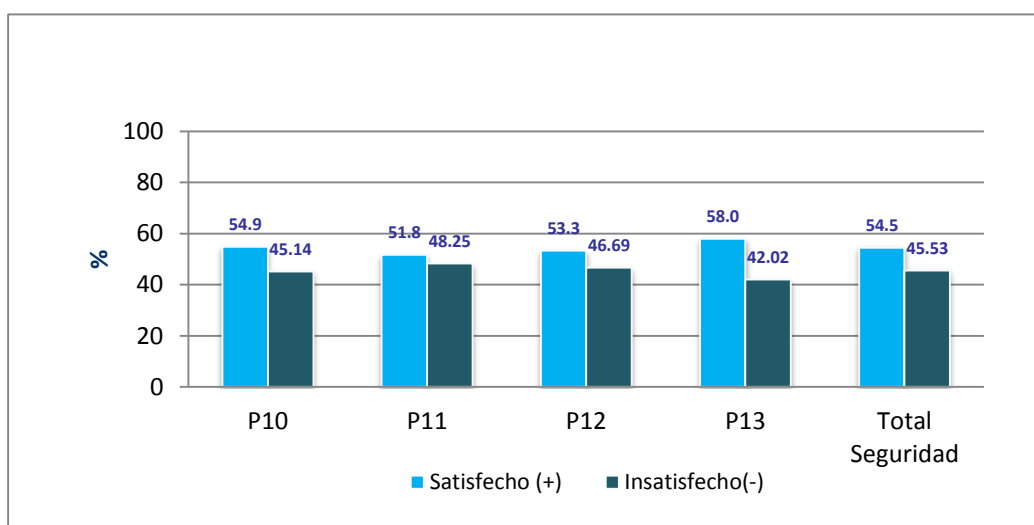


Figura 4. Grado de satisfacción del usuario dimensión seguridad

En la figura 4 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P13: Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza (58.0%) seguido por el ítem P10: Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad (54.9%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 6.

Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión empatía

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14 Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	132	51.4	125	48.64
P15 Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	140	54.5	117	45.53
P16 Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	143	55.6	114	44.36
P17 Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	136	53.1	120	46.88
P18 Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	132	51.4	125	48.64
	683	53.2	601	46.81

En la tabla 6 se evidencia que el 46.81% de los usuarios de consulta externa están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel en proceso de mejora.

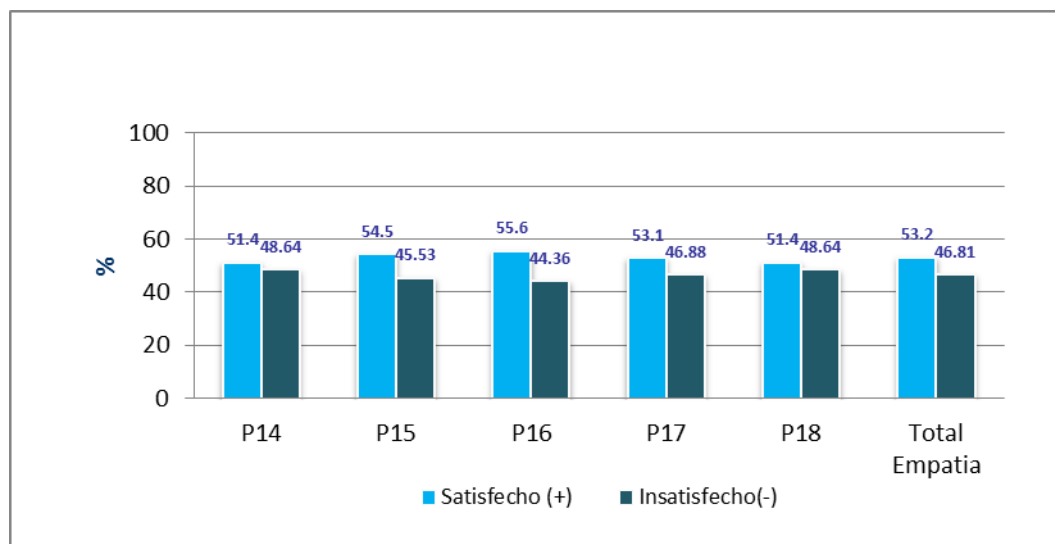


Figura 5. Grado de satisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 5 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P16: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención (55.6%) seguido por el ítem P15: Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud (54.5%).

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 7.

Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión aspectos tangibles

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19 Que los carteles, letreros y flechas de la consulta sean adecuados para orientar a los pacientes	156	60.7	101	39.30
P20 Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	118	46.1	138	53.91
P21 Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	130	51.0	125	49.02
P22 Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	139	55.2	113	44.84
	543	53.2	477	46.76

En la tabla 7 se evidencia que el 46.76% de los usuarios de consulta externa están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles. Los resultados obtenidos nos ubica en un nivel en proceso de mejora.

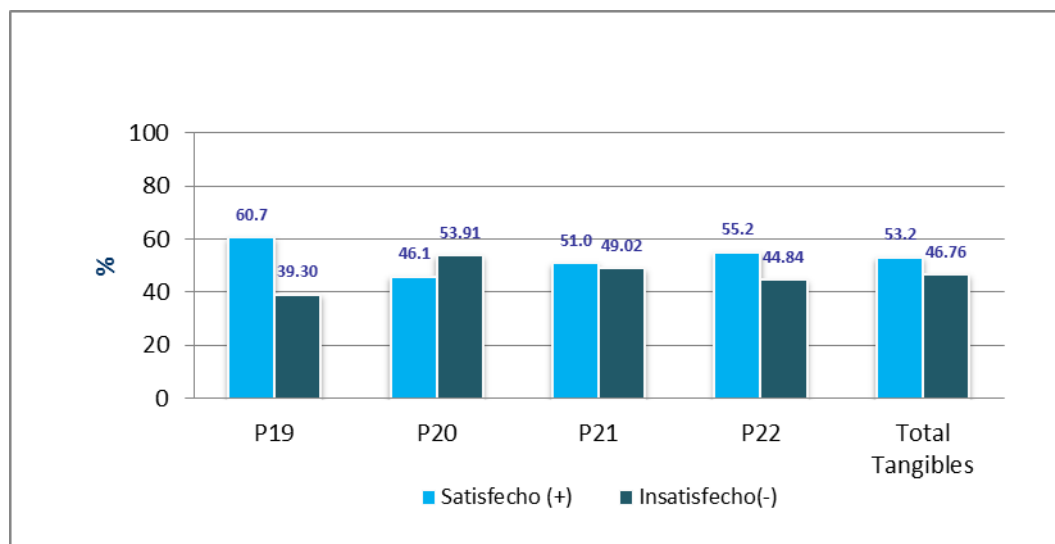


Figura 6. Grado de satisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 6 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P20: Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes (53.91%) seguido por el ítem P21: Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención (49.02%).

7.3 Descripción de resultados Hospitalización

Descripción de la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2018

A continuación se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2018

Tabla 8.

Grado de satisfacción del usuario en hospitalización del HHV

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	71.7	28.30
CAPACIDAD DE RESPUESTA	78.4	21.62
SEGURIDAD	79.9	20.15
EMPATIA	80.4	19.6
ASPECTOS TANGIBLES	82.4	17.65
TOTAL	78.4	21.6

En la presente tabla se evidencia que el 78.4% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en hospitalización del HHV, y el 21.6% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel aceptable.

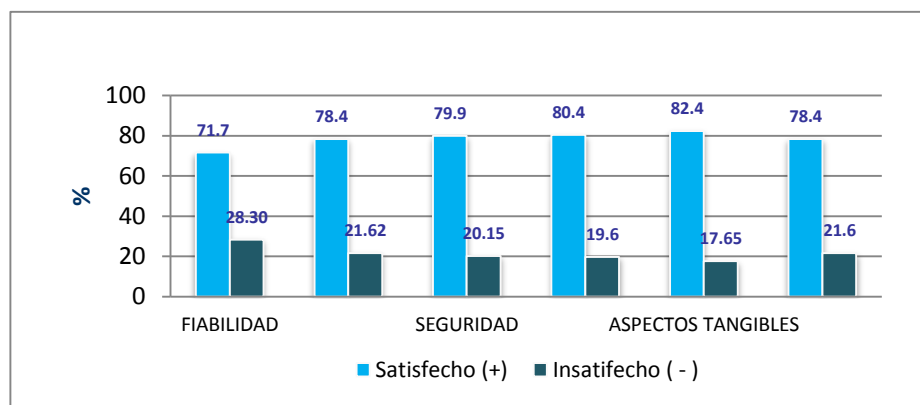


Figura 7. Grado de satisfacción del usuario en hospitalización

En la figura 1 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de satisfacción fue la dimensión aspectos tangibles (82.4%), seguido por la dimensión empatía (80.4%), y la dimensión seguridad (79.9 %).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 9.

Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	24	70.6	10	29.41
P2Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	23	71.9	9	28.13
P3 Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización :beneficios y efectos adversos?	24	72.7	9	27.27
P4 Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	20	62.5	12	37.50
P5 Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	23	82.1	5	17.86
	114	71.7	45	28.30

En la tabla 9 se evidencia que el 71.7% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 28.30% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en aceptable.

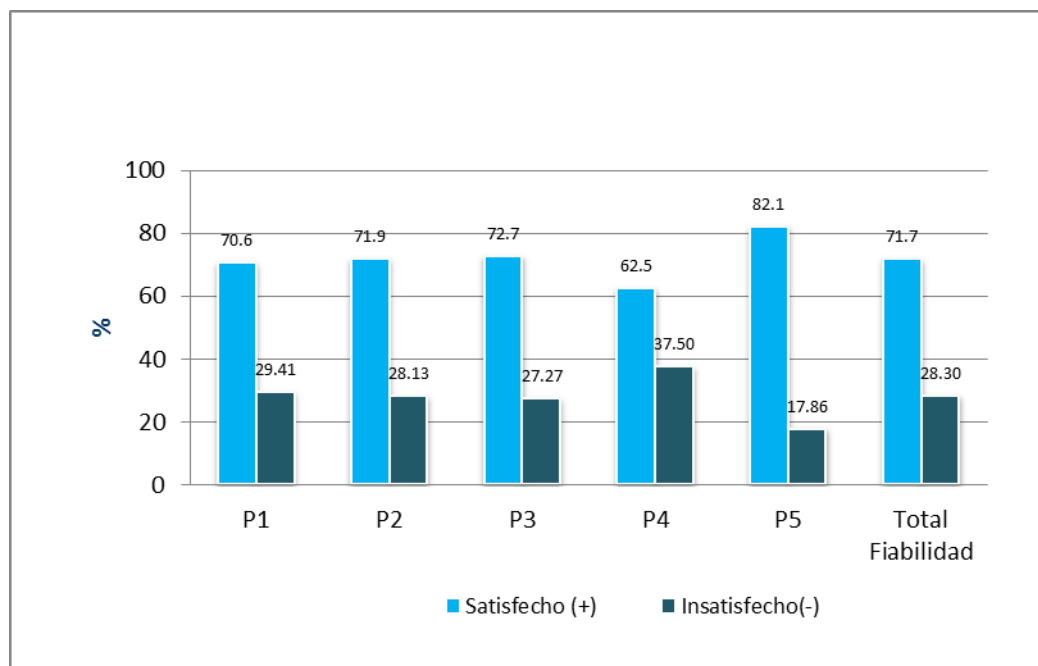


Figura 8. Grado de satisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 8 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de satisfacción fue el ítem P5: Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa (82.1%) seguido por los ítem P3: Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización :beneficios y efectos adversos (72.7%) y el ítem P2: Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado (71.9%).

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 10.

Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6 Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	25	73.5	9	26.47
P7 Los análisis solicitados por los médicos se hicieron rápido?	21	80.8	5	19.23
P8 Los exámenes radiológicos se realizaron rápido	21	77.8	6	22.22
P9 Los trámites para el alta fueron rápidos	20	83.3	4	16.67
	87	78.4	24	21.62

En la presente tabla se evidencia que el 78.4%% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel aceptable.

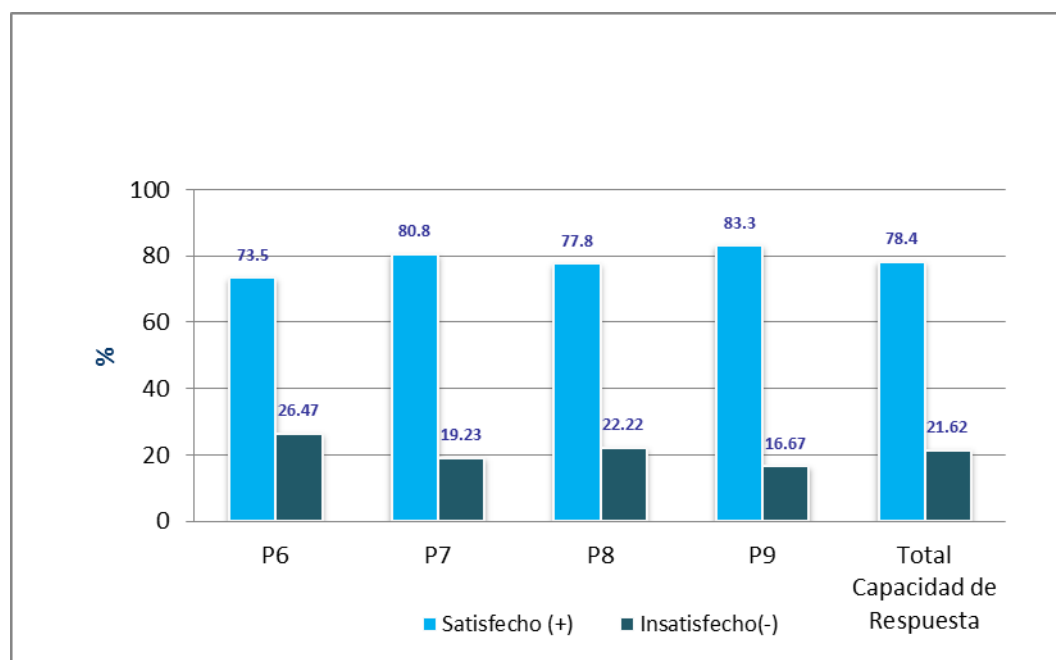


Figura 9. Grado de satisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 9 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de satisfacción fue el ítem P9: Los trámites para el alta fueron rápidos (83.3%) seguido por los ítems P7: Los análisis solicitados por los médicos se hicieron rápido (80.8%) .

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 11.

Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión seguridad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10 Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	26	78.8	7	21.21
P11 Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	28	82.4	6	17.65
P12 Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	28	82.4	6	17.65
P13 Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	25	75.8	8	24.24
	107	79.9	27	20.15

En la tabla 11 se evidencia que el 79.9% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel aceptable.

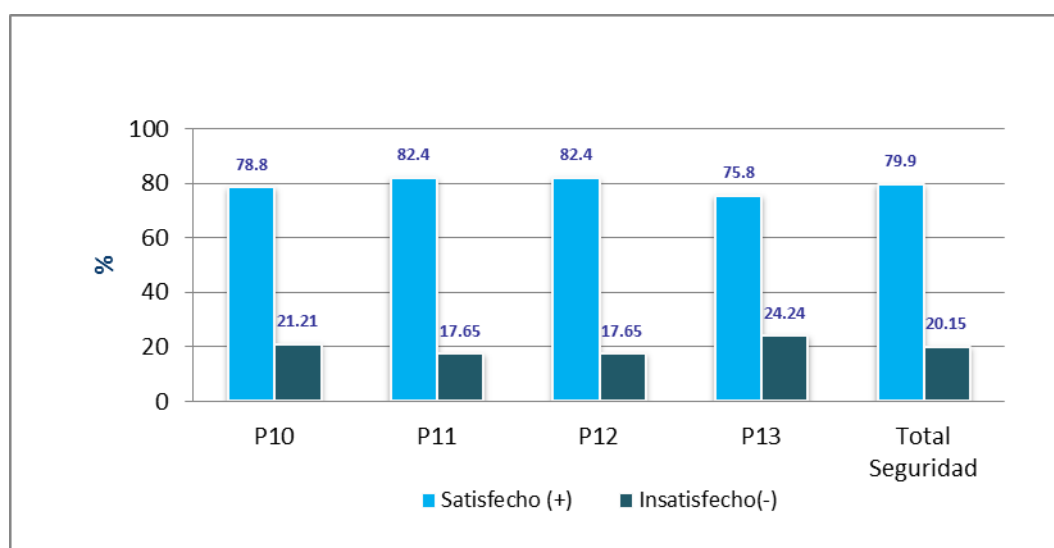


Figura 10. Grado de satisfacción del usuario dimensión seguridad

En la figura 10 se observa que los ítems que alcanzaron el mayor grado de satisfacción 82.4% fueron el P11: Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica, y el ítem P12: Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?; seguido por el ítem P10: Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud? (78.8%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 12.

Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión empatía

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	27	79.4	7	20.59
P15El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	28	82.4	6	17.65
P16El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	28	84.8	5	15.15
P17El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	26	78.8	7	21.21
P18El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	26	76.5	8	23.53
	135	80.4	33	19.64

En la tabla 12 se evidencia que el 80.4% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel aceptable.

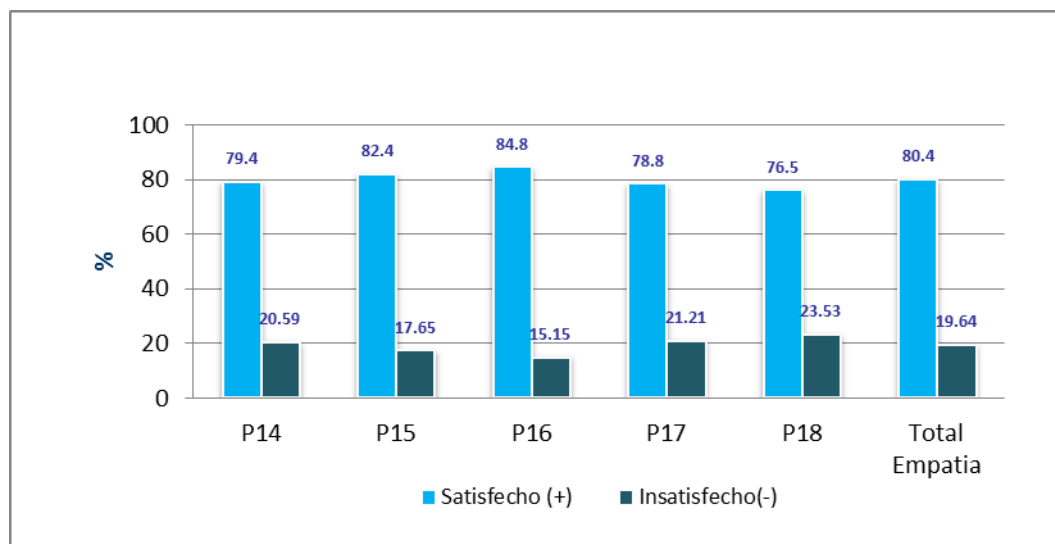


Figura 11. Grado de satisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 11 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de satisfacción fue el ítem P16: El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia? (84.8%) seguido por el ítem P15: El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia? (82.4%), y el ítem P14: El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?(79.4%)

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 13.

Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19 Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	27	79.4	7	20.59
P20 Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	27	79.4	7	20.59
P21 Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	28	82.4	6	17.65
P22 La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	30	88.2	4	11.76
	112	82.4	24	17.65

En la tabla 13 se evidencia que el 82.4% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles.

Los resultados obtenidos nos ubica en un nivel aceptable.

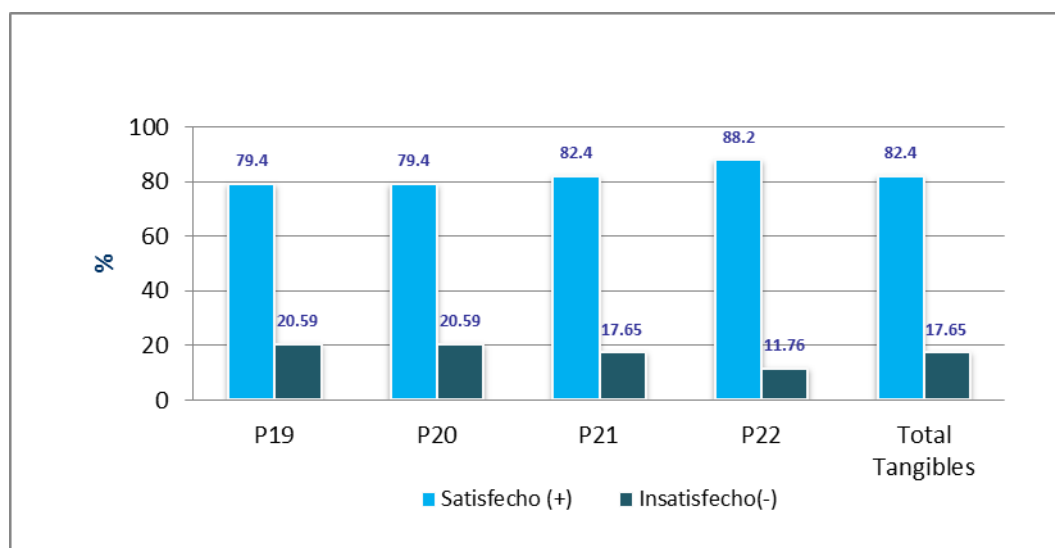


Figura 12. Grado de satisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 12 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de satisfacción fue el ítem P22: La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados? (88.2%) seguido por el ítem P21: Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención? (82.4%).

7.4 Descripción de resultados Emergencia

Descripción de la variable satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán 2018

A continuación se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán 2018

Tabla 14.

Grado de satisfacción del usuario en emergencia del HHV

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	64.8	35.16
CAPACIDAD DE RESPUESTA	41.5	58.54
SEGURIDAD	62.5	37.50
EMPATIA	68.4	31.6
ASPECTOS TANGIBLES	64.9	35.08
TOTAL	61	39

En la presente tabla se evidencia que el 61% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en emergencia del HHV, y el 39% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel aceptable.

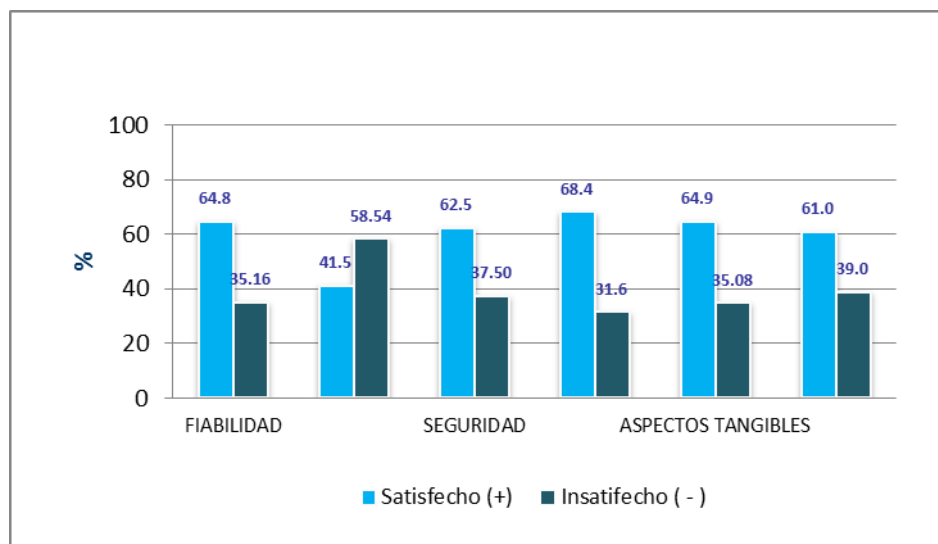


Figura 13. Grado de satisfacción del usuario en emergencia

En la figura 13 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión capacidad de respuesta (58.54%), seguido por la dimensión seguridad (37.5%), y la dimensión fiabilidad (35.16 %).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 15.

Satisfacción del usuario en emergencia dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	38	61.3	24	38.71
P2Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	37	59.7	25	40.32
P3Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	41	66.1	21	33.87
P4El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	44	71.0	18	29.03
P5La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	41	66.1	21	33.87
	201	64.8	109	35.16

En la tabla 15 se evidencia que el 64.8% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 35.16% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en un nivel aceptable.

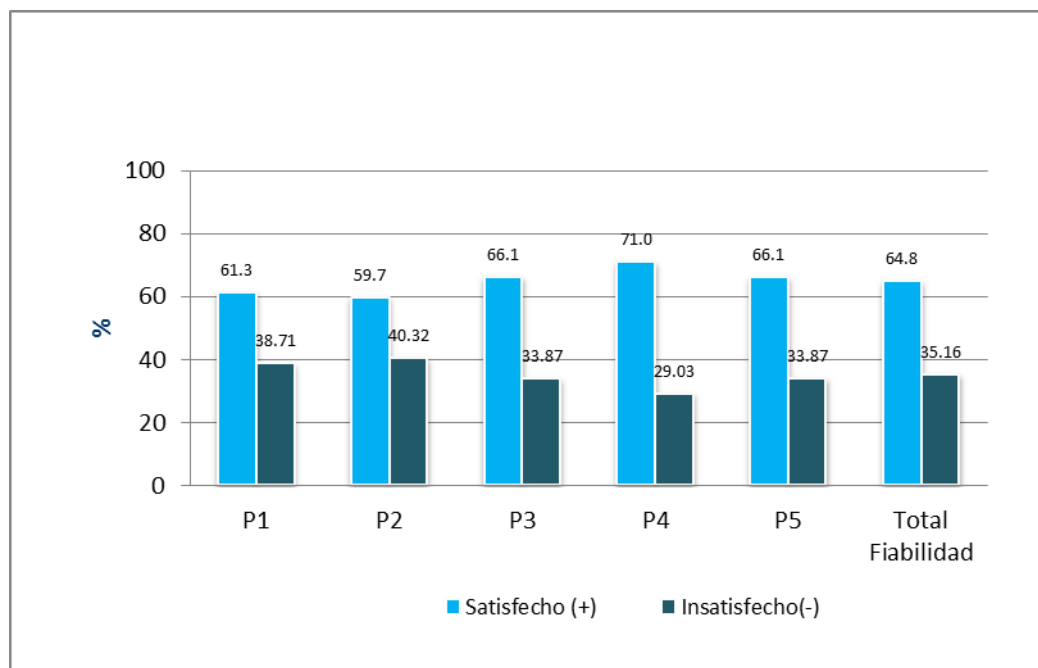


Figura 14. Grado de satisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 14 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P2: Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? (40.32%) seguido por los ítem P1: Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica? (38.71%) y el ítem P3: Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico (33.87%).

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 16.

Satisfacción del usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	43	69.4	19	30.65
P7La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido?	13	21.3	48	78.69
P8La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida?	9	14.8	52	85.25
P9La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	37	59.7	25	40.32
	102	41.5	144	58.54

En la presente tabla se evidencia que el 58.54% de los usuarios de emergencia están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel en proceso de mejora.

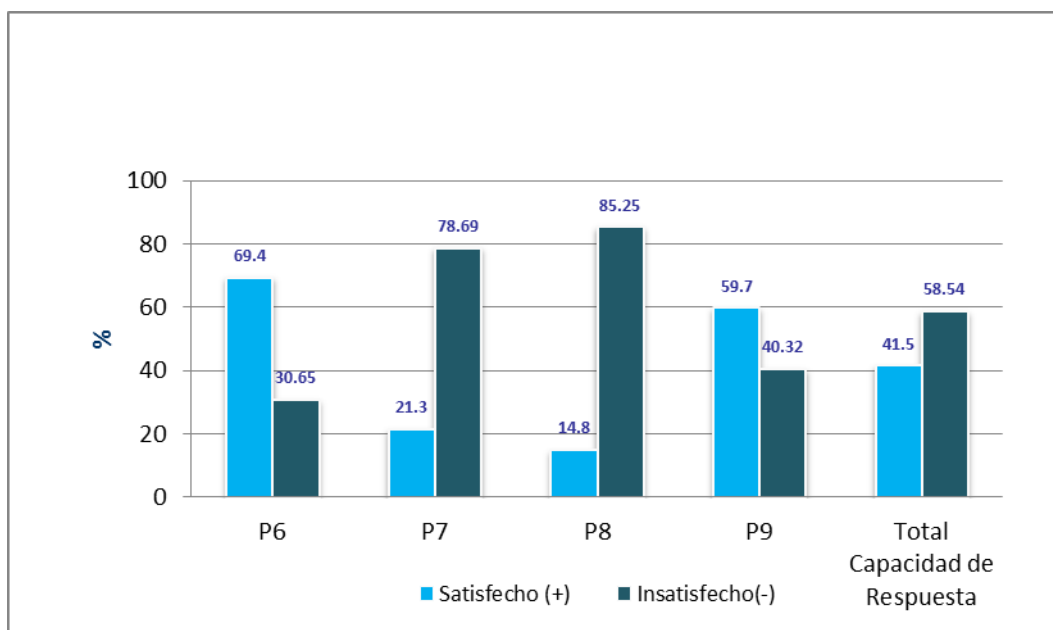


Figura 15. Grado de satisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 15 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de

insatisfacción fue el ítem P8: La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida? (85.25%) seguido por el ítem P7: La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido? (78.69%) y el ítem P9: La atención en la farmacia de emergencia fue rápida (58.54). Hay que tener en consideración que el servicio de laboratorio del Hospital solo funciona en un turno al igual que el servicio de radiología.

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 17.

Satisfacción del usuario en emergencia dimensión seguridad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	48	77.4	14	22.58
P11Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	31	50.0	31	50.0
P12El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	32	51.6	30	48.39
P13El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	44	71.0	18	29.03
	155	62.5	93	37.50

En la tabla 17 se evidencia que el 62.5% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel aceptable.

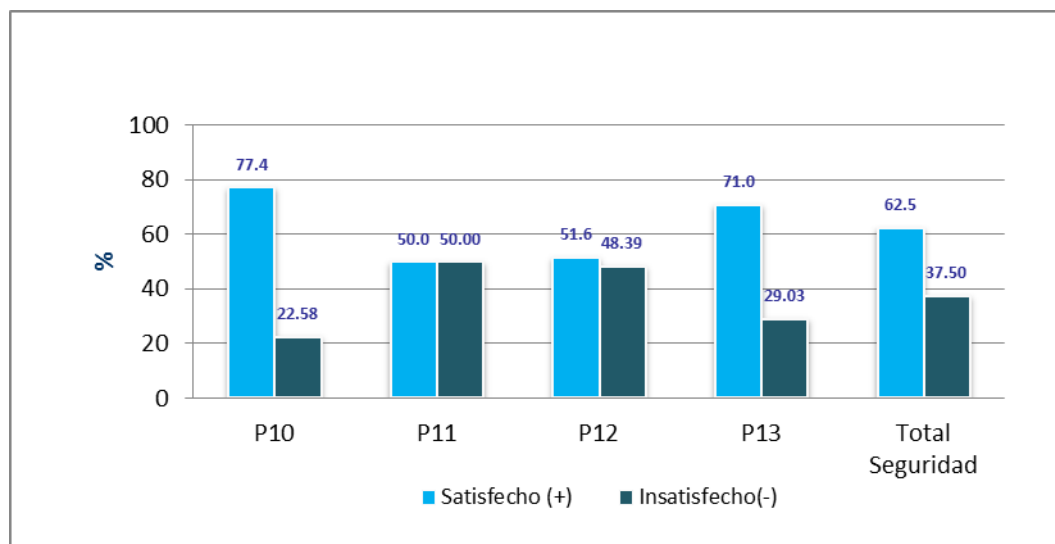


Figura 16. Grado de satisfacción del usuario dimensión seguridad

En la figura 16 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P11: Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? (50.0%) seguido por el ítem P12: El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? (48.39%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 18.

Satisfacción del usuario en emergencia dimensión empatía

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14 El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	44	71.0	18	29.03
P15 El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	44	71.0	18	29.03
P16 Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	42	67.7	20	32.26
P17 Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	39	62.9	23	37.10
P18 Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	43	69.4	19	30.65
	212	68.4	98	31.61

En la tabla 18 se evidencia que el 68.4% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel aceptable.

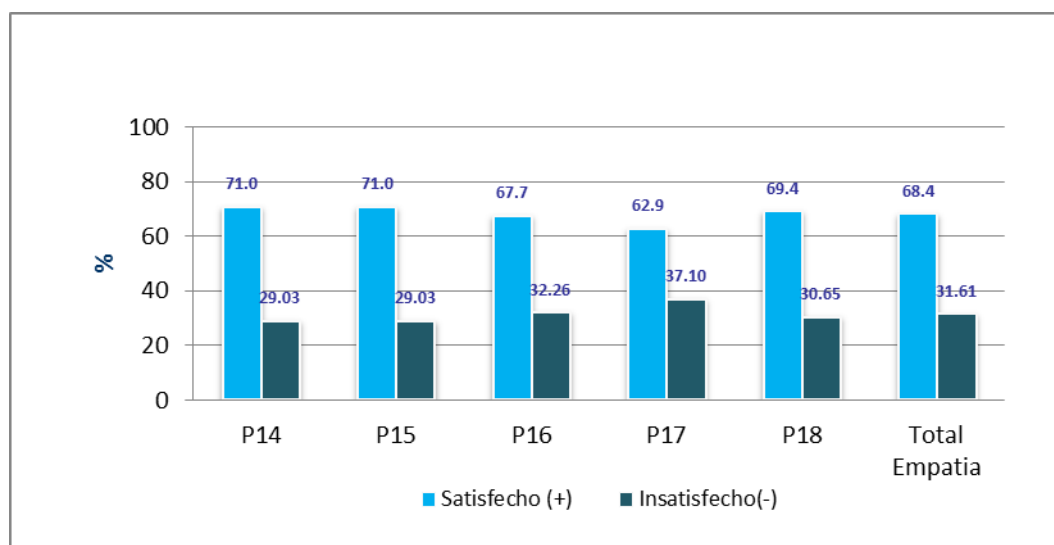


Figura 17. Grado de satisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 17 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P17: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? (37.10%) seguido por el ítem P16: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención? (32.26%).

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 19.

Satisfacción del usuario en emergencia dimensión aspectos tangibles

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	42	67.7	20	32.26
P20La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	26	41.9	36	58.06
P21La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	43	69.4	19	30.65
P22Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	50	80.6	12	19.35
	161	64.9	87	35.08

En la tabla 19 se evidencia que el 64.9% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles. Los resultados obtenidos se ubica en un nivel aceptable.

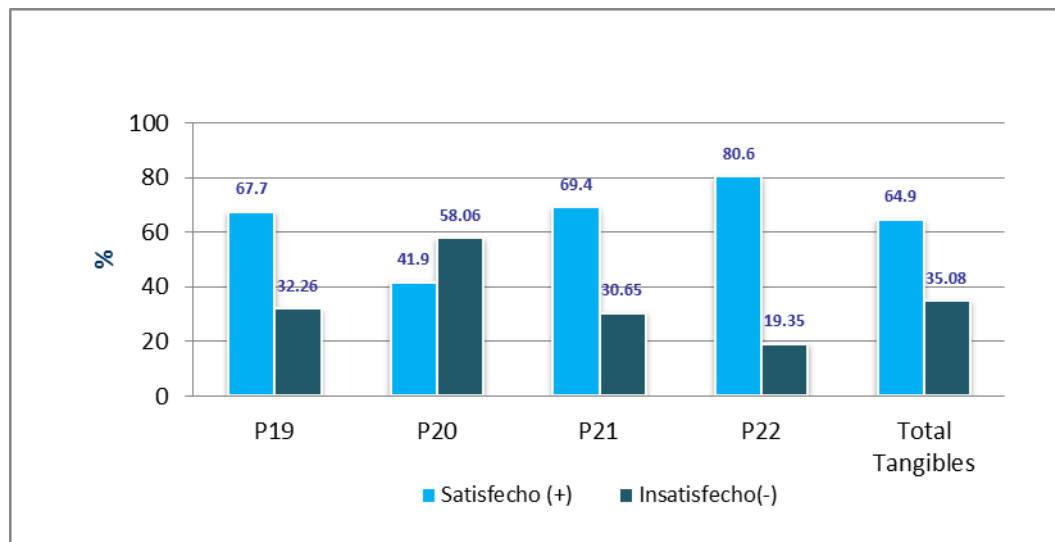


Figura 18. Grado de satisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 18 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P20: La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? (58.06%) seguido por el ítem P19: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes? (32.26%).

VIII. CONCLUSIONES

Desde hace algunos años el estudio de la satisfacción del usuario y de sus expectativas es considerado uno de los métodos de evaluación de los servicios de salud e interpretado como resultado de la calidad de asistencia. Su conceptualización y entender las causas es muy complejo y variado primero porque reside en la percepción subjetiva del usuario de un hospital de Salud Mental y por el uso de diferentes metodología que en este caso el MINSA ha adoptado la Metodología SERVQUAL Modificado por su validez y alta confiabilidad y define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las Percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos para un conjunto de aspectos de la atención como son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

El presente estudio encontró que la satisfacción del usuario en consulta externa es del 49.5% que nos ubica en un nivel en proceso de mejora. La dimensión que obtuvo el mayor grado de insatisfacción fue la dimensión capacidad de respuesta, seguido de la dimensión fiabilidad. Los ítems que alcanzaron una insatisfacción mayor al 50% fueron en orden de mayor a menor:

P7 Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida (65.96%)

P9 Que la atención en farmacia sea rápida (58.06%)

P5 Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad (57.81%)

P1 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 (54.86%)

P2 Que la consulta con el médico se realice en el horario programado (54,86%)

P20 Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes (53.91%)

P4 Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su

atención (52.14%)

P3 Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada (50.19%)

En el caso del servicio de hospitalización los resultados del presente estudio muestran que la satisfacción del usuario en hospitalización es del 78.4% que lo ubica en un nivel aceptable. La dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad, seguido por la dimensión capacidad de respuesta. Y los ítems con mayor insatisfacción en orden de frecuencia de mayor a menor fueron:

P4 ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de laboratorio que le realizaron? (37.50%)

P1 ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días? (29.41%)

P2 ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?(28.13%)

P3 ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos? (27.27%)

P6 ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos? (26.47%)

P13 ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad? (24.24%)

P18 ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? (23.53%)

Respecto al Servicio de Emergencia la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida es del 61% que lo ubica en un nivel aceptable. Siendo la dimensión capacidad de respuesta la que alcanzó el mayor grado de insatisfacción seguido por la dimensión seguridad. Los ítems que alcanzaron un mayor grado de insatisfacción mayor al 50% fueron en orden descendente:

P8 ¿la atención para tomarse análisis radiológicos fue rápido? (85.25%). (Consideramos que el hospital no cuenta con servicio de resonancia magnética y el servicio de radiología solo funciona en el turno mañana).

P7 ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido? (78.69%)

P20 ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? (58.06%)

P11 ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? (50%)

IX. RECOMENDACIONES

Se recomienda a todos los Organos y/o Unidades Orgánicas analizar los resultados con sus respectivos equipos, tomar en cuenta estos resultados para tomar las decisiones pertinentes en pro de la mejora continua de nuestros servicios y lograr así la calidad total.