PERÚ Ministerio de Salud | Hospital Hermilio Valdizán

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Hospital Hermilio Valdizán
Oficina de Gestión de la Calidad

INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL USUARIO EXTERNO METODOLOGÍA SERVQUAL 2019

Lima – Perú

INDICE

		Página
I	**Introducción**	7
II	**Planteamiento del problema**	8
III	**Objetivos**	8
IV	**Ámbito de aplicación**	8
V	**Base legal**	8-9
VI	**Metodología**	9
6.1	Tipo de estudio	9
6.2	Diseño de investigación	9
6.3	Población y muestra	9-10
6.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
VII	**Resultados**	
7.1	Descripción de resultados de consulta externa	13-23
7.2	Descripción de resultados de hospitalización	24-33
7.3	Descripción de resultados de emergencia	34-44
VIII	**Conclusiones**	45-46
IX	**Recomendaciones**	46

MINISTERIO DE SALUD
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Distribución de la muestra de los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizan	7
Tabla 2	Condición del Encuestado en Consulta Externa	13
Tabla 3	Encuestado en Consulta Externa según sexo	14
Tabla 4	Nivel de Estudios del Encuestado en Consulta Externa	14
Tabla 5	Tipo de Seguro del Encuestado en Consulta Externa	15
Tabla 6	Tipo de Paciente del Encuestado en Consulta Externa	16
Tabla 7	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2019 por dimensiones	16
Tabla 8	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión fiabilidad	17
Tabla 9	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión capacidad de respuesta	19
Tabla 10	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión seguridad	20
Tabla 11	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión empatía	21
Tabla 12	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión aspectos tangibles	22
Tabla 13	Condición del Encuestado en Hospitalización	24
Tabla 14	Encuestados en Hospitalización según sexo	25
Tabla 15	Grado de Instrucción del encuestado hospitalización	25
Tabla 16	Tipo de seguro del Encuestado en Hospitalización	26
Tabla 17	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2019 por dimensiones	27
Tabla 18	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización dimensión fiabilidad	28
Tabla 19	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta	29
Tabla 20	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización dimensión seguridad	30

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

Tabla 21	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización dimensión empatía	31
Tabla 22	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles	32
Tabla 23	Condición del Encuestado en Emergencia	34
Tabla 24	Encuestados en Emergencia según sexo	35
Tabla 25	Nivel de Estudio del Encuestado en Emergencia	35
Tabla 26	Tipo de Seguro del encuestado en Emergencia	36
Tabla 27	Tipo paciente del Encuestado en Emergencia	37
Tabla 28	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia por dimensión en el Hospital Hermilio Valdizan	38
Tabla 29	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión fiabilidad	39
Tabla 30	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta	40
Tabla 31	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión seguridad	41
Tabla 32	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión empatía	43
Tabla 33	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión aspectos tangibles	44

MINISTERIO DE SALUD
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según la condición	13
Figura 2	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el sexo	14
Figura 3	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según nivel de estudios	15
Figura 4	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de Seguro	15
Figura 5	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de paciente	16
Figura 6	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa por dimensiones	17
Figura 7	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión fiabilidad	18
Figura 8	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión capacidad de respuesta	19
Figura 9	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión seguridad	20
Figura 10	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión empatía	22
Figura 11	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión aspectos tangibles	23
Figura 12	Porcentaje de encuestados según la condición en hospitalización	24
Figura 13	Porcentaje de encuestados según el sexo en hospitalización	25
Figura 14	Porcentaje de encuestados según el grado de instrucción en hospitalización	26
Figura 15	Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en hospitalización	26
Figura 16	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización por dimensiones	27
Figura 17	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión fiabilidad	28
Figura 18	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión capacidad de respuesta	30
Figura 19	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión seguridad	31

MINISTERIO DE SALUD
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Figura 20	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión empatía	32
Figura 21	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión aspectos tangibles	33
Figura 22	Porcentaje de encuestados según la condición en emergencia	34
Figura 23	Porcentaje de encuestados según el sexo en emergencia	35
Figura 24	Porcentaje de encuestados según el nivel de estudios en emergencia	36
Figura 25	Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en emergencia	37
Figura 26	Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en emergencia	37
Figura 27	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia por dimensiones	38
Figura 28	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión fiabilidad	39
Figura 29	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta	41
Figura 30	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión seguridad	42
Figura 31	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión empatía	43
Tabla 32	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en aspectos tangibles	44

MINISTERIO DE SALUD
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"

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 2019.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán año 2019?

III. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán - 2019.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Consulta Externa 2019.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Hospitalización 2019.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Emergencia 2019.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta SERVQUAL será aplicada a los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán 2019.

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° 056-DG/HHV-2019, que aprueba el Plan de la Encuesta Servqual del Hospital Hermilio Valdizán del año 2019.

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 longitudinal porque se recolectaron los datos en varios momentos.

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

Áreas	n
Consulta Externa	318
Hospitalización	27
Emergencia	62
Total	407

Nota: Oficina de Estadística e Informática

Criterios de inclusión:

- ✓ Usuarios externos o acompañantes de consultorios externos, emergencia y hospitalización, ambos sexos.
- ✓ Usuarios o acompañantes ≥ 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 2019.

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: 20 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 2019

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán 2019

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 2. Condición del Encuestado en Consulta Externa

Condición	Número	%
Usuario	170	53.5
Acompañante	148	46.5
Total	318	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a usuario con 53.5%.

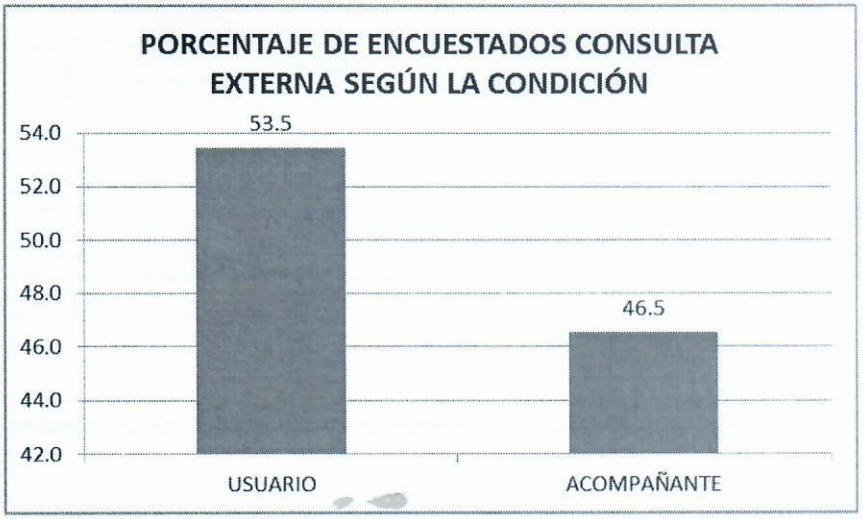

Figura 1. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según la condición.

Tabla 3. Encuestados en Consulta Externa según sexo

Sexo	Número	%
Masculino	121	38.1
Femenino	197	61.9
Total	318	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al de sexo femenino con 61.9%.

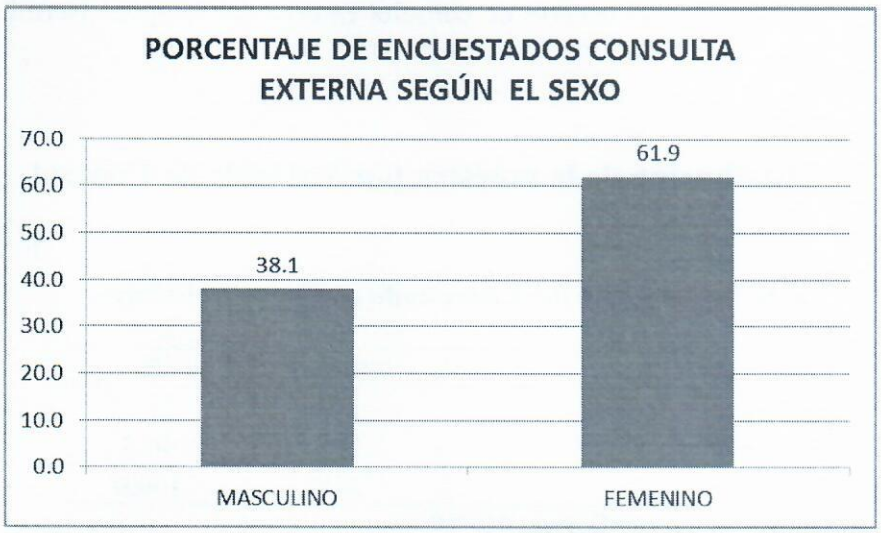

Figura 2. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el sexo.

Tabla 4. Nivel de Estudio del Encuestado en Consulta Externa

Nivel de Estudio	Número	%
Analfabeto	3	0.94
Primaria	28	8.81
Secundaria	175	55.03
Superior Técnico	57	17.92
Superior Universitario	55	17.30
Total	318	100.00

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al nivel de estudios de secundaria con 55.03%.

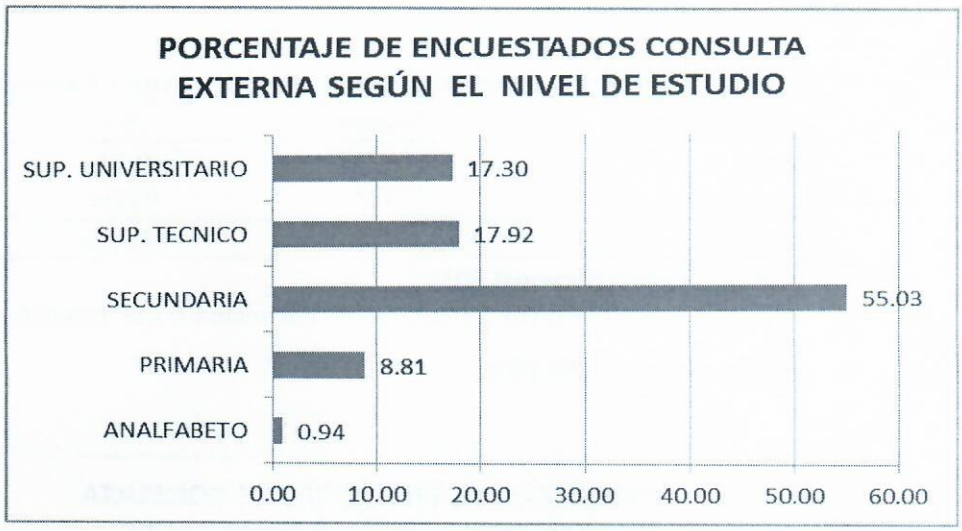

Figura 3. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el nivel de estudios

Tabla 5. Tipo de Seguro del Encuestado en Consulta Externa

Tipo de Seguro	Número	%
Sis	187	58.8
Soat	2	0.6
Ninguno	10	3.1
Otro	119	37.4
Total	318	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a los que tienen seguro SIS con 58.8%.

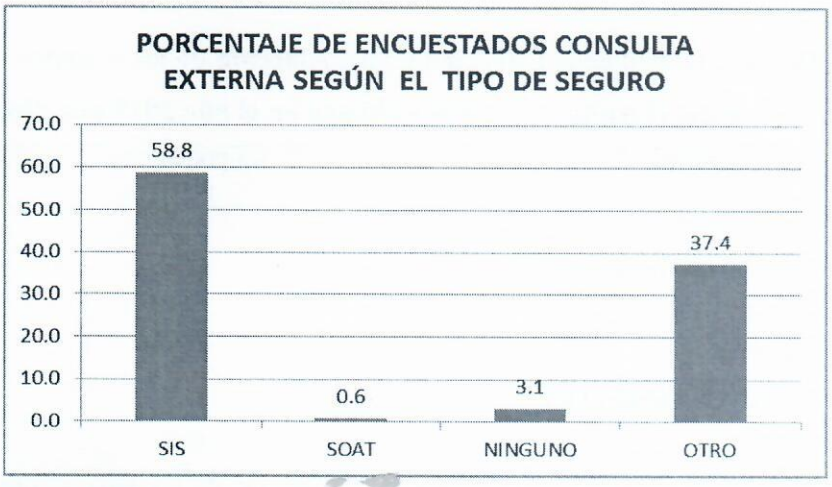

Figura 4. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de Seguro.

Tabla 6. Tipo de Paciente del Encuestado en Consulta Externa

Tipo de Paciente	Número	%
Nuevo	3	0.94
Continuador	315	99.06
Total	318	100.00

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a pacientes continuadores con 99.06%.

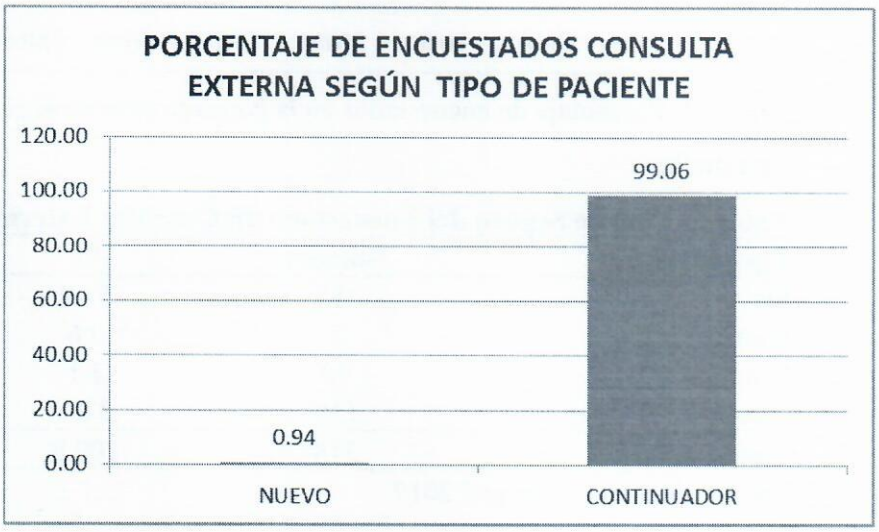

Figura 5. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de Paciente.

Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2019 por dimensiones

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	36.4	63.6
CAPACIDAD DE RESPUESTA	37.3	62.7
SEGURIDAD	40.7	59.3
EMPATIA	41.5	58.5
ASPECTOS TANGIBLES	46.9	53.1
TOTAL	**40.6**	**59.4**

En la presente tabla se evidencia que el 40.6% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan, y el 59.4% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención

recibida. Este resultado se ubica en el nivel en proceso.

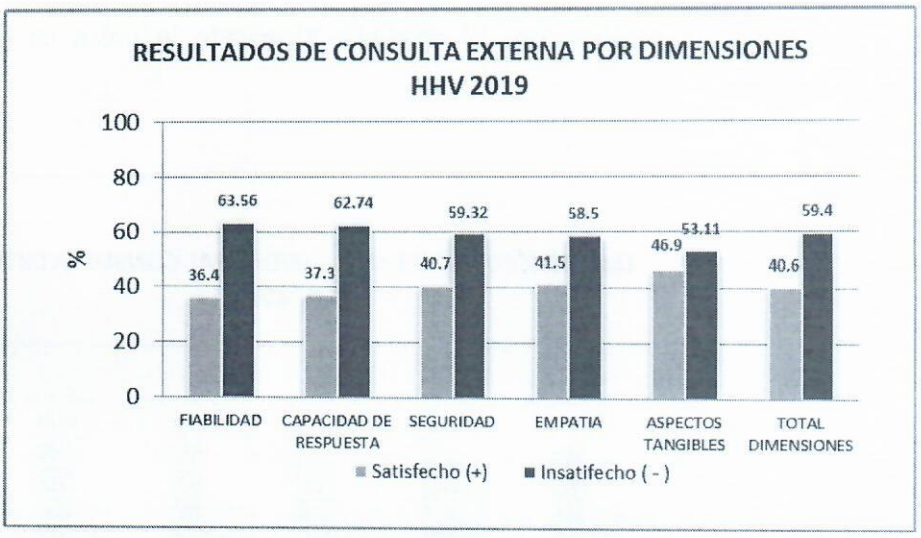

Figura 6. Grado de satisfacción e insatisfacción en porcentaje obtenidos en la consulta externa por dimensiones

En la figura 6 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión fiabilidad (63.56%), seguido por la dimensión capacidad de respuesta (62.74 %).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 8. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en consulta externa dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
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	112	35.3	205	64.7
P2: Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	124	39.0	194	61.0
P3: Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	122	38.4	196	61.6
P4: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	111	34.9	207	65.1
P5: Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	110	34.6	208	65.4
	579	36.4	1010	63.6

En la tabla 8 se evidencia que el 36.4% de los usuarios de consulta externa están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 63.6% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel por mejorar.

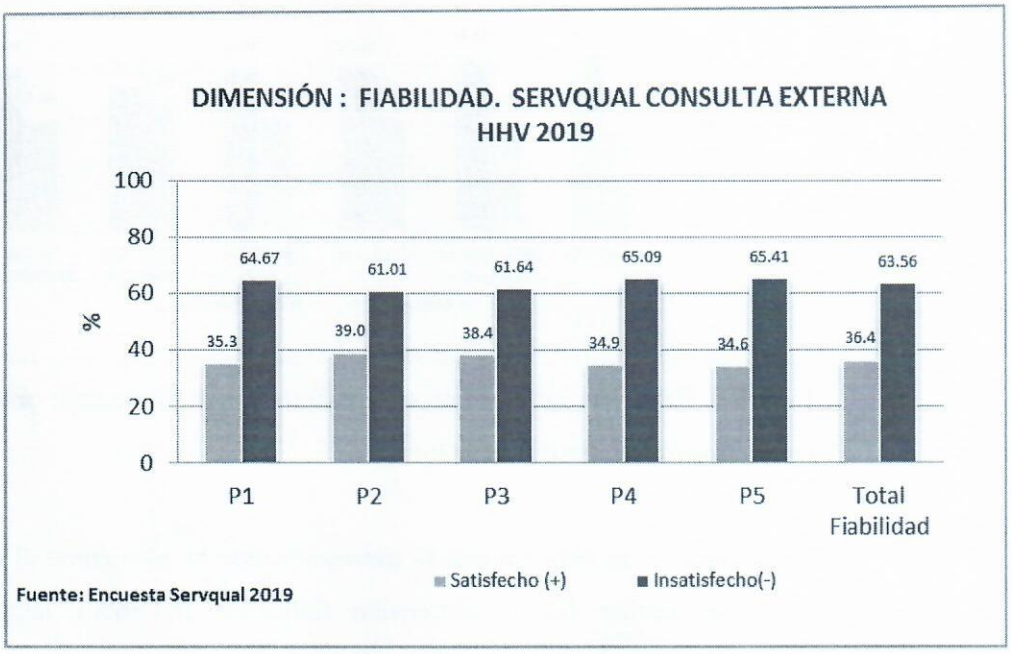

Figura 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 7 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 (65.41%) seguido por los ítem P4: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención (65.09%) y el 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 (64.67%).

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en consulta externa dimensión capacidad de respuesta

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6: Que la atención en la caja o en el módulo de admisión del SIS sea rápida	108	34.5	205	65.5
P7: Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	52	35.4	95	64.6
P8: Que la atención para tomarse análisis radiológicos sea rápida	53	35.1	98	64.9
P9: Que la atención en farmacia sea rápida	132	41.9	183	58.1
	345	37.3	581	62.7

En la presente tabla se evidencia que el 37.3% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y un 62.7% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel por mejorar.

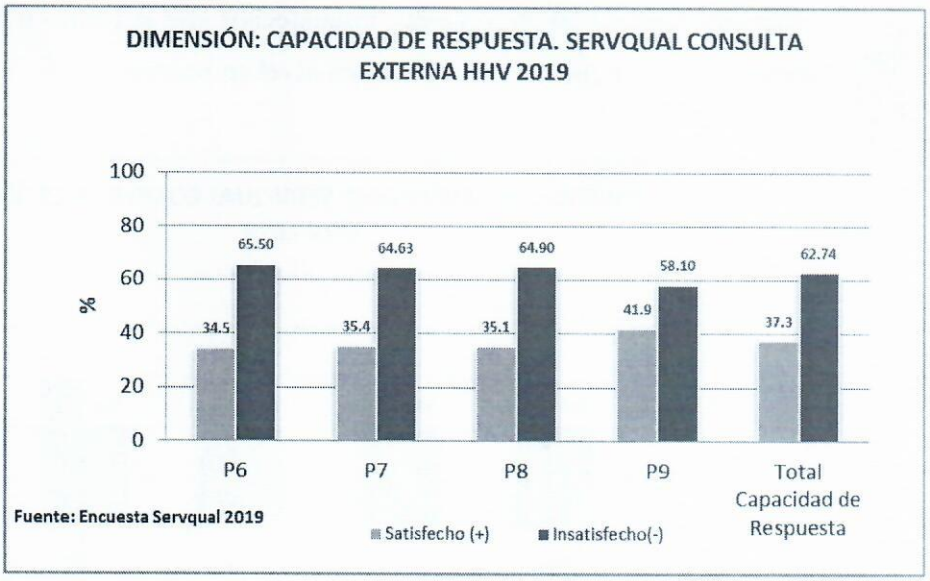

Figura 8. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 8 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P6: Que la atención en la caja o en el módulo de

admisión del SIS sea rápida (65.50%) seguido por el ítem P8: Que la atención para tomarse análisis radiológicos sea rápida (64.90%).

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en consulta externa dimensión seguridad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10: Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	131	41.3	186	58.7
P11: Que el médico le realice un examen físico completo por el problema de salud que motiva su atención	129	40.6	189	59.4
P12: Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	128	40.3	190	59.7
P13: Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza	129	40.6	189	59.4
	517	40.7	754	59.3

En la tabla 10 se evidencia que el 40.7% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 59.3% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel en proceso.

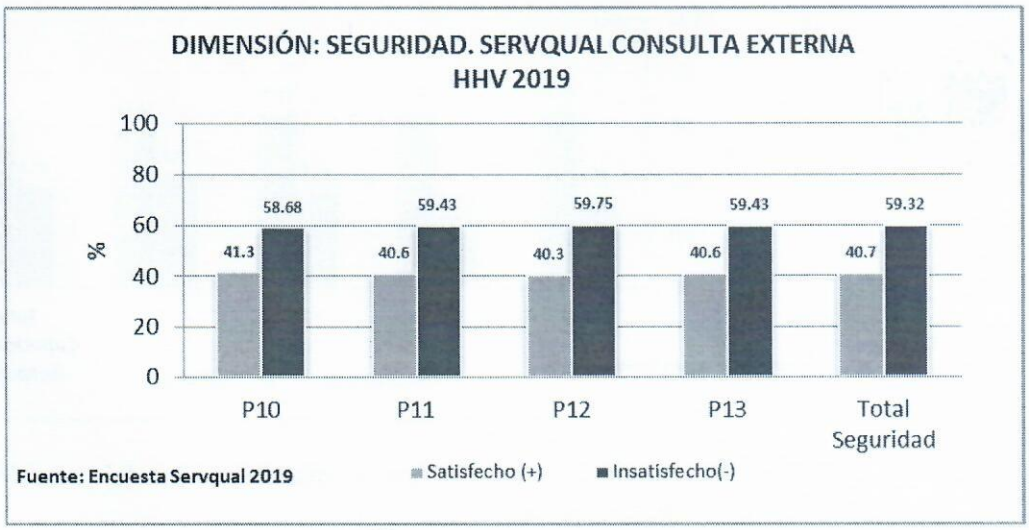

Figura 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión seguridad

En la figura 9 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P12: Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud (59.75%) seguido por los ítem P11: Que el médico le realice un examen físico completo por el problema de salud que motiva su atención (59.43%) y P13: Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza (59.43%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 11. Grado de satisfacción e insatisfacción 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	130	40.9	188	59.1
P15: Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	132	41.5	186	58.5
P16: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	132	41.5	186	58.5
P17: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	133	41.8	185	58.2
P18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	133	41.8	185	58.2
	660	41.5	930	58.5

En la tabla 11 se evidencia que el 41.5% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 41.5% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel en proceso.

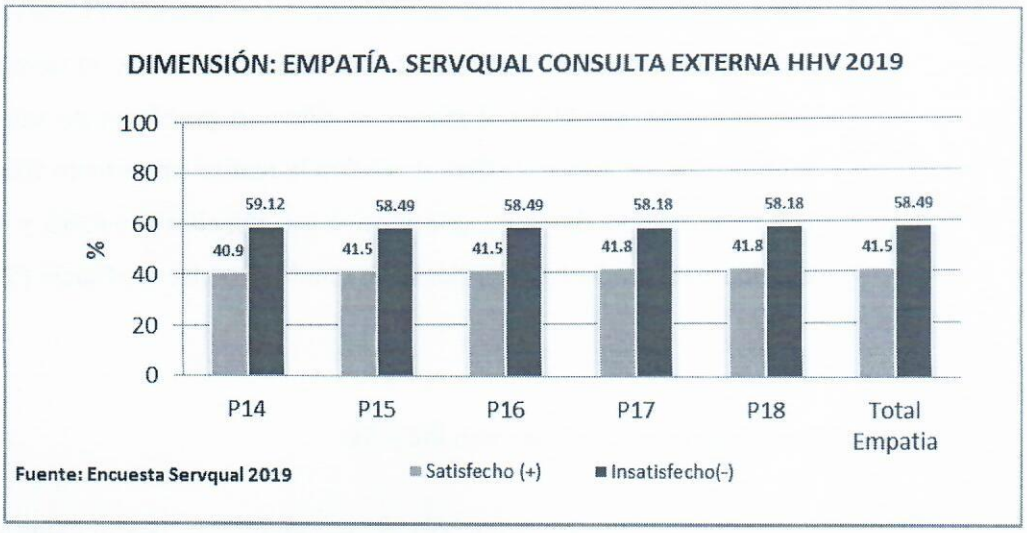

Figura 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 10 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P14: Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia (59.12%), seguido por el ítem P15: Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud (58.49%) y el ítem P16: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención (58.49%)

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 12. Grado de satisfacción e insatisfacción 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	141	44.3	177	55.7
P20: Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	146	45.9	172	54.1
P21: Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	147	46.2	171	53.8
P22: Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	162	51.1	155	48.9
	596	46.9	675	53.1

En la tabla 12 se evidencia que el 46.9% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 53.1% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles. Los resultados obtenidos nos ubican en un nivel en proceso.

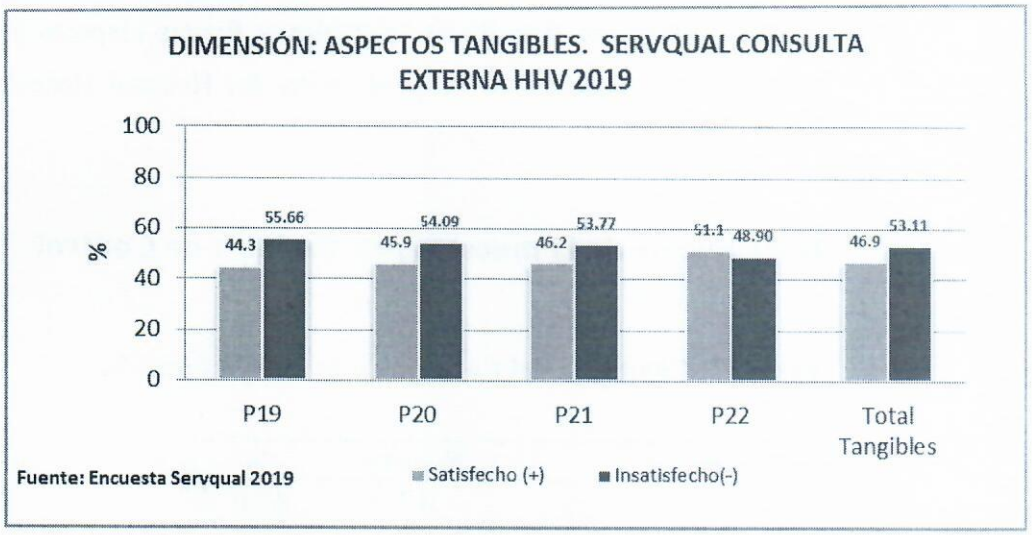

Figura 11. Grado de satisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 11 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P19: Que los carteles, letreros y flechas de la consulta sean adecuados para orientar a los pacientes (55.66%), seguido por el ítem P20: Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes (54.09%).

7.2 Descripción de resultados Hospitalización

Descripción de la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2019

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2019

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 13. Condición del Encuestado en Hospitalización

Condición	Número	%
Usuario	17	63.0
Acompañante	10	37.0
Total	27	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al usuario con 63.0%.

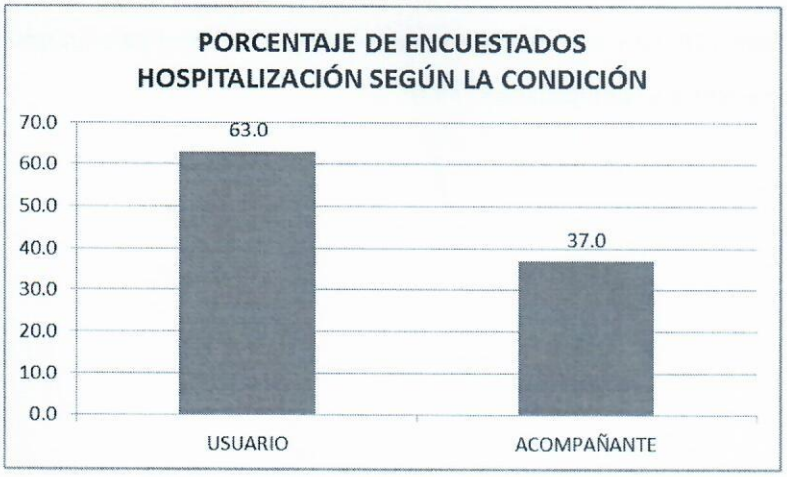

Figura 12. Porcentaje de encuestados según la condición en hospitalización

Tabla 14 Encuestado en Hospitalización según sexo

Sexo	Número	%
Masculino	14	51.9
Femenino	13	48.1
Total	27	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo masculino con 51.9%.

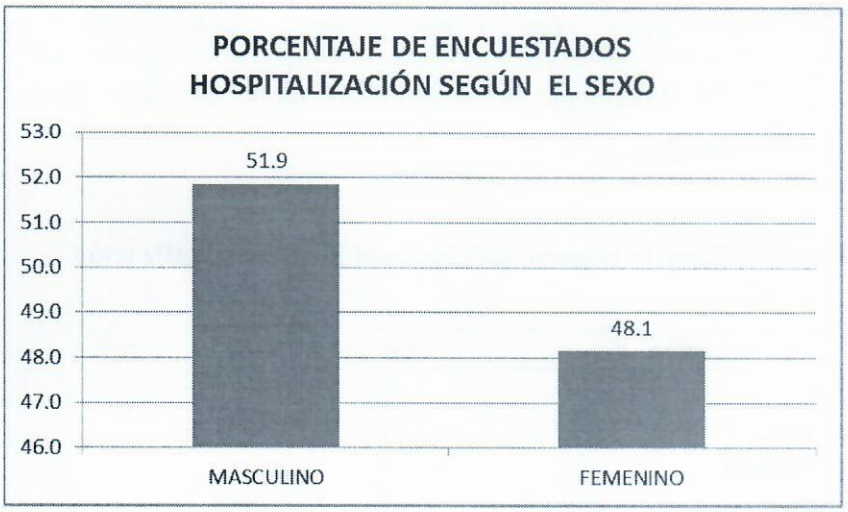

Figura 13. Porcentaje de encuestados según el sexo en hospitalización

Tabla 15. Grado de Instrucción del Encuestado en Hospitalización

Grado de instrucción	Número	%
Ninguno	0	0.0
Primaria	4	14.8
Secundaria	14	51.9
Superior	8	29.6
No sabe	1	3.7
Total	27	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción secundaria con 51.9%.

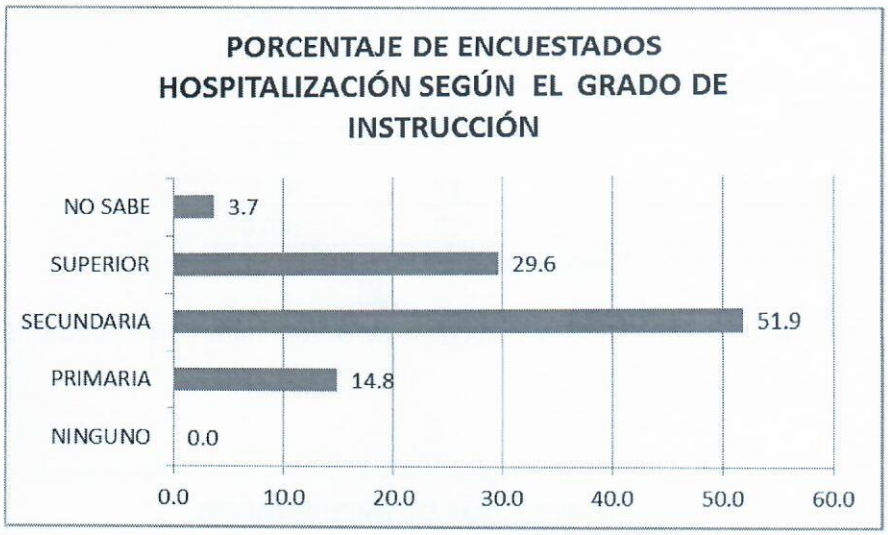

Figura 14. Porcentaje de encuestados según el grado de instrucción en hospitalización

Tabla 16. Tipo de Seguro del Encuestado en Hospitalización

Tipo de seguro	Número	%
Sis	18	66.7
Soat	0	0.0
Ninguno	1	3.7
Otro	8	29.6
Total	27	100

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 66.7%.

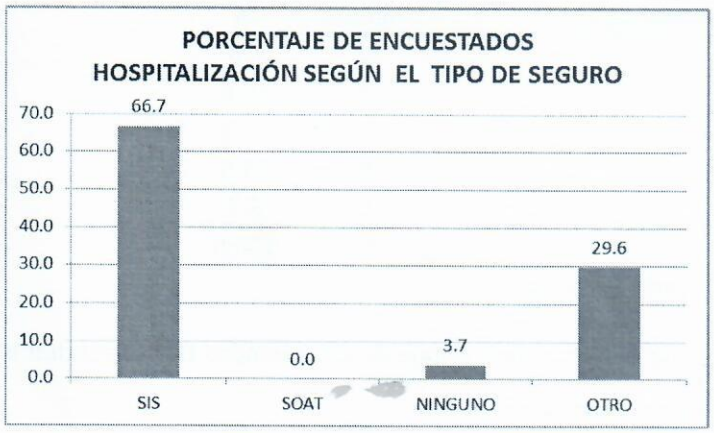

Figura 15. Porcentaje de encuestados según tipo de seguro en hospitalización

Tabla 17. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2019, por dimensiones

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	65.9	34.1
CAPACIDAD DE RESPUESTA	67.0	33.0
SEGURIDAD	64.8	35.2
EMPATIA	57.0	43.0
ASPECTOS TANGIBLES	60.2	39.8
TOTAL	**62.8**	**37.2**

En la presente tabla se evidencia que el 62.8% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan, y el 37.2% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel aceptable.

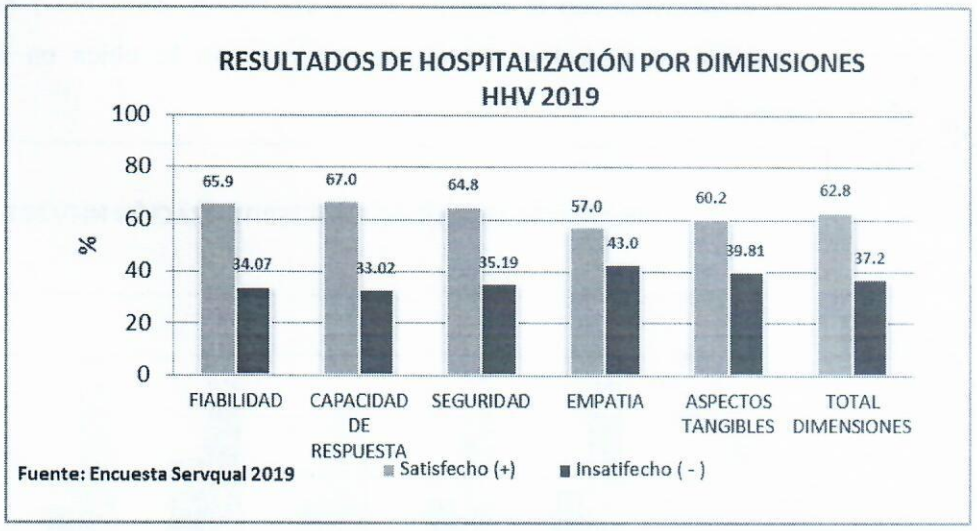

Figura 16. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización por dimensiones

En la figura 16 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión empatía (43.0%), seguida por la dimensión aspectos tangibles (39.8 %).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 18. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1: ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	17	63.0	10	37.0
P2: ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	18	66.7	9	33.3
P3: Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	18	66.7	9	33.3
P4: Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	17	63.0	10	37.0
P5: ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	19	70.4	8	29.6
	89	65.9	46	34.1

En la tabla 18 se evidencia que el 65.9% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 34.1% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en aceptable.

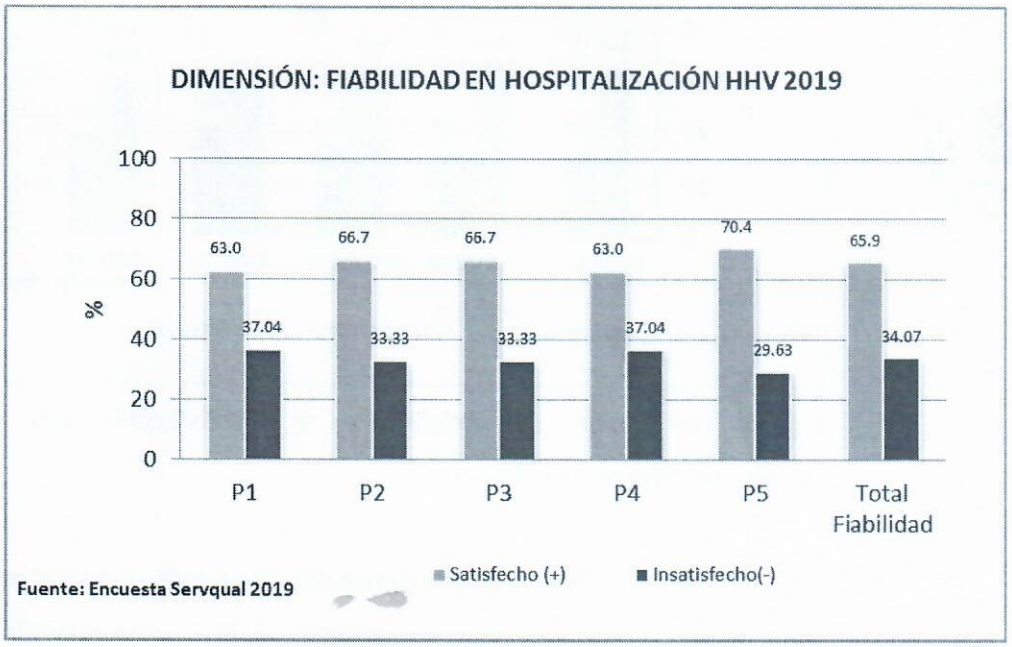

Figura 17. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 17 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción con (37.04%) fueron los ítems P1: ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días? y P4: Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 19. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6: Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	19	70.4	8	29.6
P7: Los análisis solicitados por los médicos se hicieron rápido?	18	69.2	8	30.8
P8: Los exámenes radiológicos se realizaron rápido	17	65.4	9	34.6
P9: Los trámites para el alta fueron rápidos	17	63.0	10	37.0
	71	67.0	35	33.0

En la presente tabla se evidencia que el 67.0% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 33.0% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel aceptable.

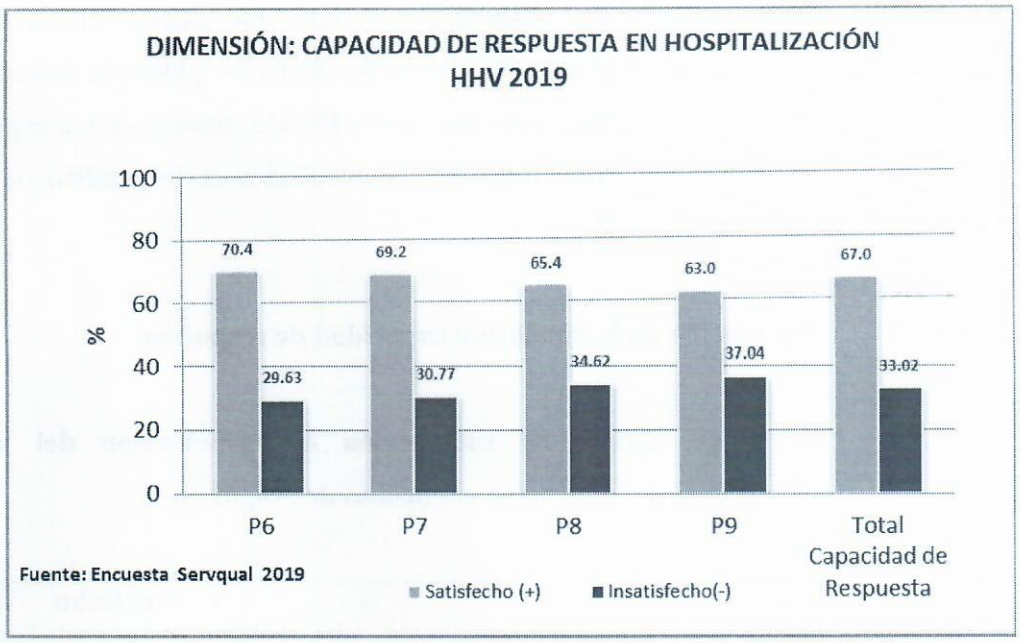

Figura 18. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 18 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P9: Los trámites para el alta fueron rápidos médicos se hicieron rápido (37.04%) seguido del ítem P8: Los exámenes radiológicos se realizaron rápido (34.62%)

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 20. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión seguridad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10: Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	18	66.7	9	33.3
P11: Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	18	66.7	9	33.3
P12: Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	19	70.4	8	29.6
P13: Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	15	55.6	12	44.4
	70	64.8	38	35.2

En la tabla 20 se evidencia que el 64.8% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 35.2% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel aceptable.

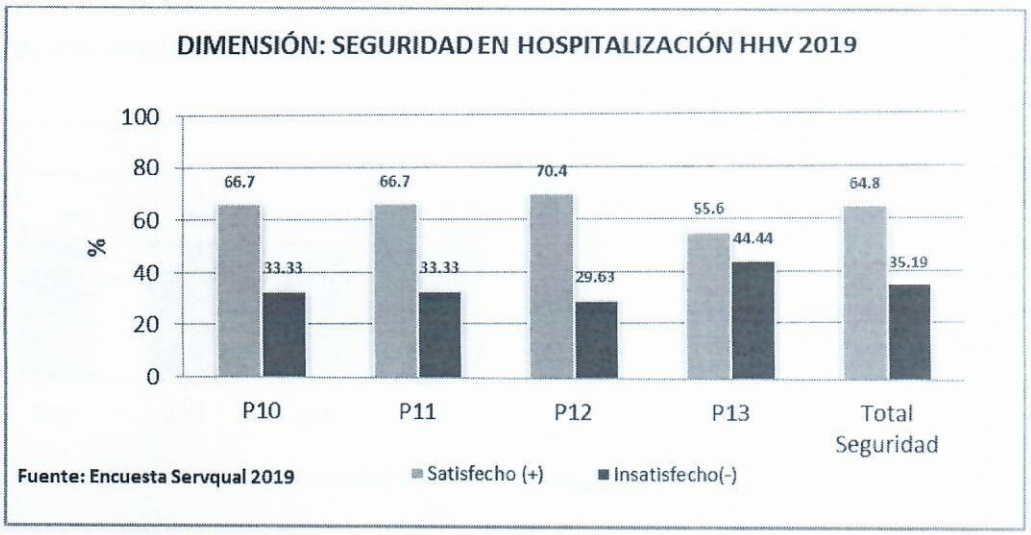

Figura 19. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión seguridad

En la figura 19 se observa que los ítems que alcanzaron el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P13: Durante su hospitalización se respetó su privacidad? (44.4%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 21. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión empatía

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14: El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	16	59.3	11	40.7
P15: El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	16	59.3	11	40.7
P16: El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	15	56.6	12	44.4
P17: El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	15	56.6	12	44.4
P18: El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	15	56.6	12	44.4
	77	57.0	58	43.0

En la tabla 21 se evidencia que el 57.0% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 43.0% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel en proceso.

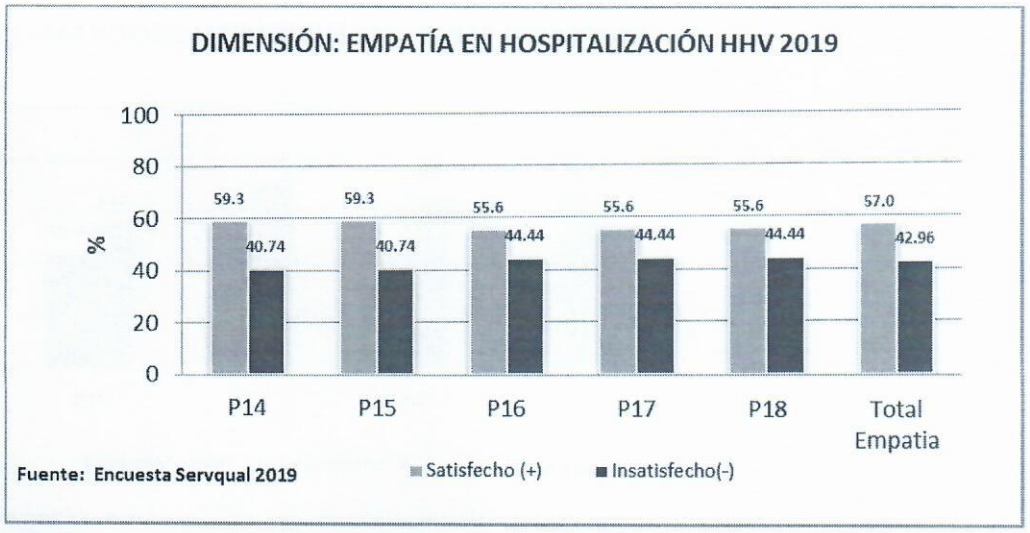

Figura 20. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 20 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción con (44.44%) fueron los items ítem P16: El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?, P17: El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?, P18: El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 22. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19: Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	18	66.7	12	33.3
P20: Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	15	55.6	12	44.4
P21: Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	15	55.6	12	44.6
P22: La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	17	63.0	10	37.0
	65	60.2	43	39.8

En la tabla 22 se evidencia que el 60.2% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 39.8% insatisfechos con la atención respecto a la

dimensión aspectos tangibles. Los resultados obtenidos nos ubican en un nivel aceptable.

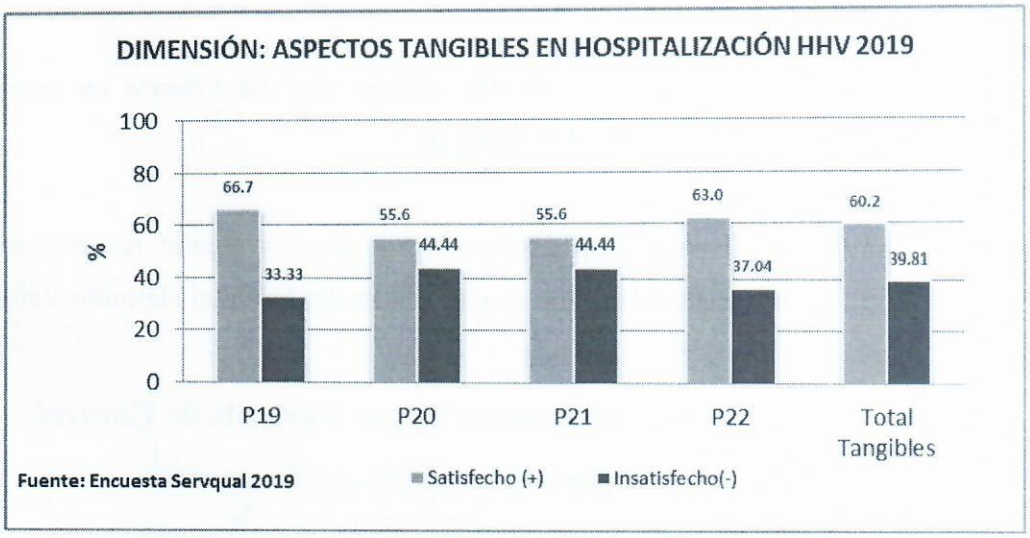

Figura 21. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 21 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción con (44.44%) fueron los ítems P20: Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios? y P21: Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?

MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

7.3 Descripción de resultados Emergencia

Descripción de la variable satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán 2019

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán 2019

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 23. Condición del Encuestado en Emergencia

Condición	Número	%
Usuario	26	41.9
Acompañante	36	58.1
Total	62	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al acompañante con 58.1%.

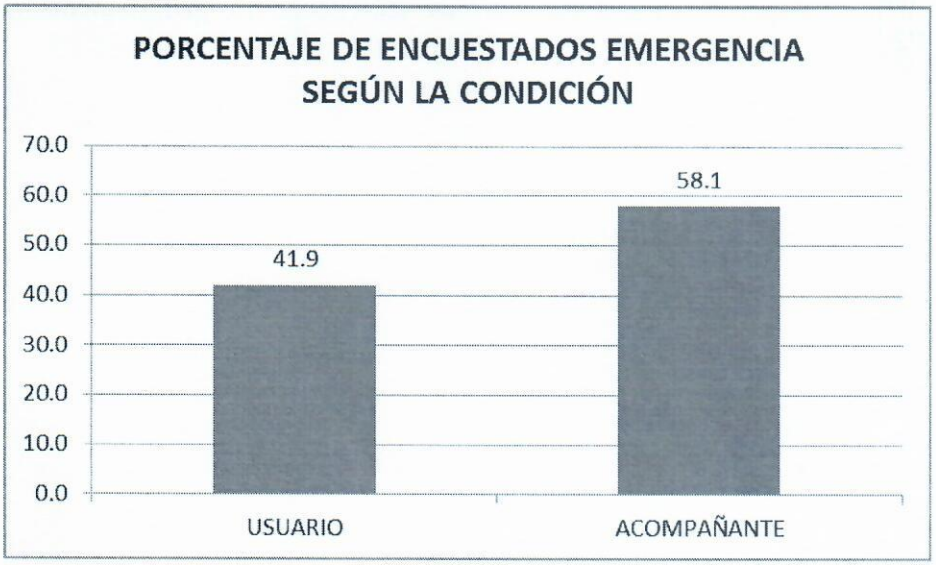

Figura 22. Porcentaje de encuestados según la condición en emergencia

Tabla 24. Encuestado en Emergencia según sexo

Sexo	Número	%
Masculino	22	35.5
Femenino	40	64.5
Total	62	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo femenino con 64.5%.

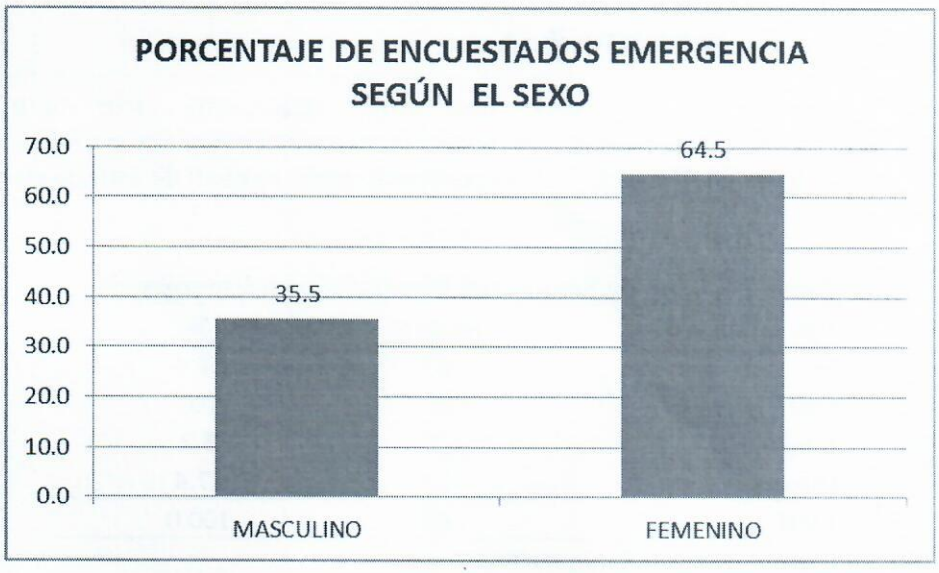

Figura 23. Porcentaje de encuestados según el sexo en emergencia

Tabla 25. Nivel de Estudio del Encuestado en Emergencia

Nivel de estudio	Número	%
Analfabeto	1	1.6
Primaria	9	14.5
Secundaria	39	62.9
Superior técnico	8	12.9
Superior universitario	5	8.1
Total	62	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al nivel de estudio de secundaria con 62.9%.

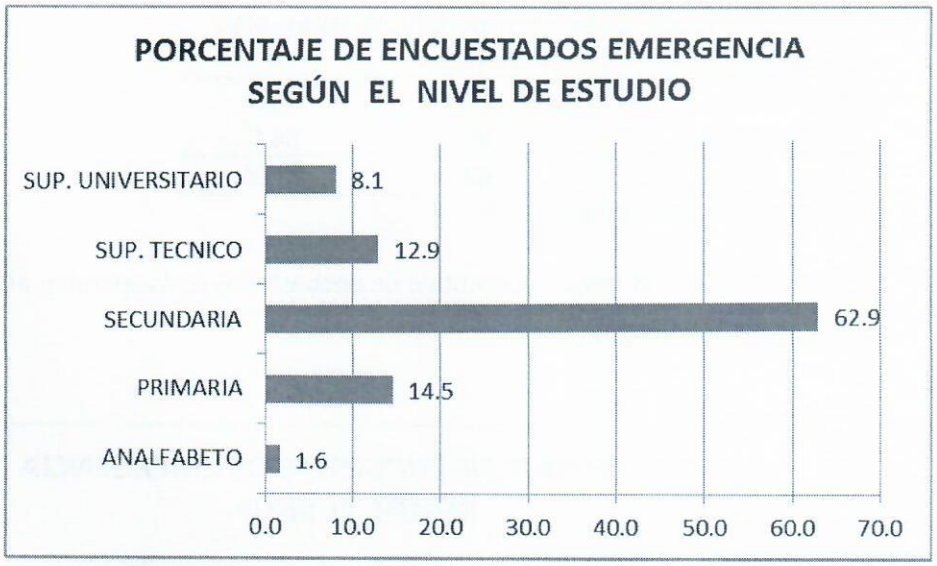

Figura 24. Porcentaje de encuestados según el nivel de estudio en emergencia

Tabla 26. Tipo de Seguro del Encuestado en Emergencia

Tipo de seguro	Número	%
Sis	43	69.4
Soat	0	0.0
Ninguno	2	3.2
Otro	17	27.4
Total	62	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 69.4%.

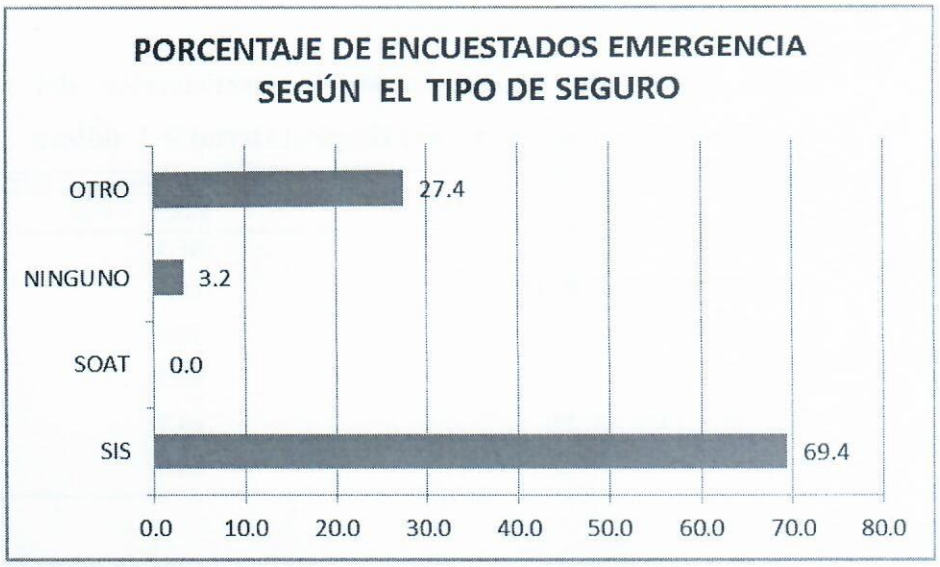

Figura 25. Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro

Tabla 27. Tipo de paciente del Encuestado en Emergencia

Tipo de paciente	Número	%
Nuevo	2	3.2
Continuador	60	96.8
Total	62	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2019

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de Paciente continuador con 96.8%.

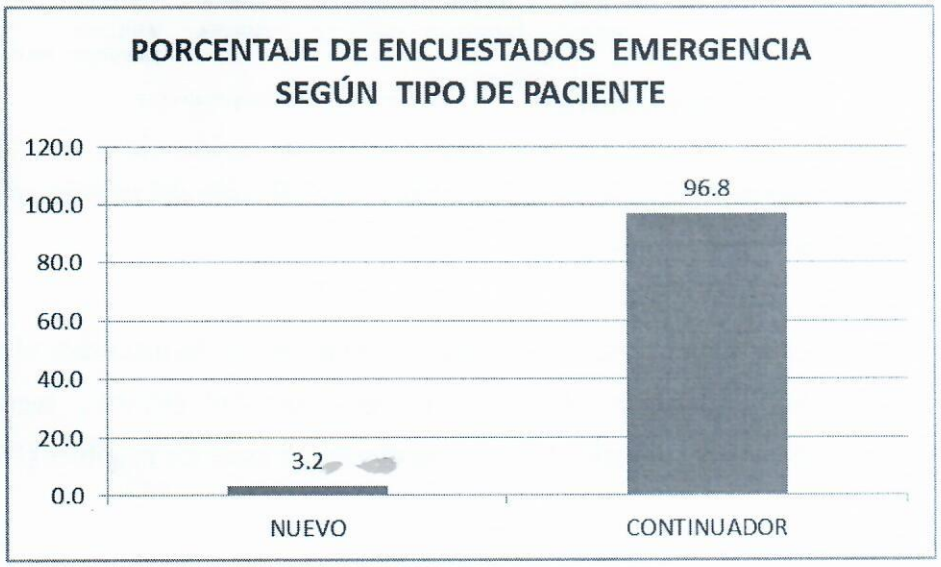

Figura 26. Porcentaje de encuestados según el tipo de paciente en emergencia

Tabla 28. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia por dimensiones del Hospital Hermilio Valdizan

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	66.8	33.2
CAPACIDAD DE RESPUESTA	68.6	31.4
SEGURIDAD	56.0	44.0
EMPATIA	63.9	36.1
ASPECTOS TANGIBLES	64.9	35.1
TOTAL	**64.0**	**36.0**

En la presente tabla se evidencia que el 64.0% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en emergencia del Hospital Hermilio Valdizan, y el 36% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel aceptable.

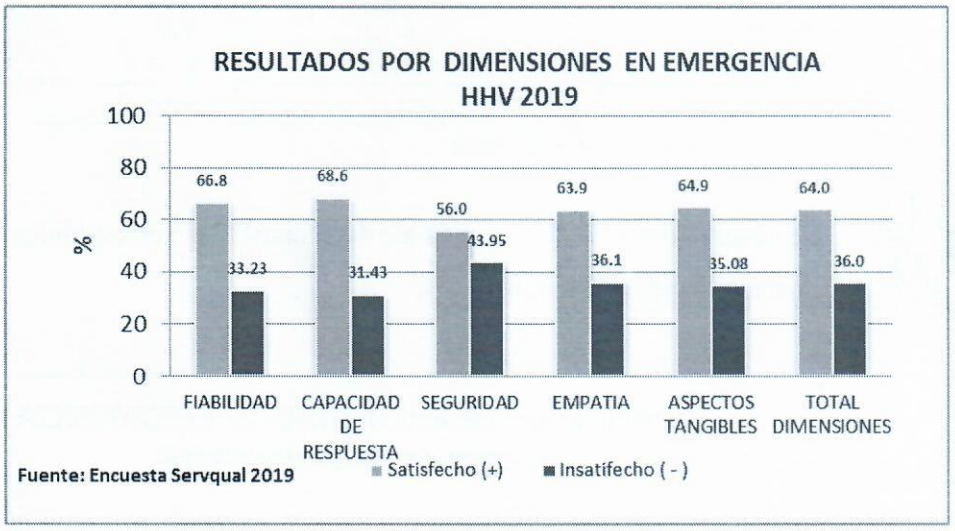

Figura 27. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia por dimensiones

En la figura 27 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión seguridad (43.9%), seguido por la dimensión empatía (36.1%), y la dimensión aspectos tangibles (35.1 %).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 29. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1: Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	41	66.1	21	33.9
P2: Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	42	67.7	20	32.3
P3: Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	41	66.1	21	33.9
P4: El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	42	67.7	20	32.3
P5: La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	41	66.1	21	33.9
	207	66.8	103	33.2

En la tabla 29 se evidencia que el 66.8% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 33.2% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en un nivel aceptable.

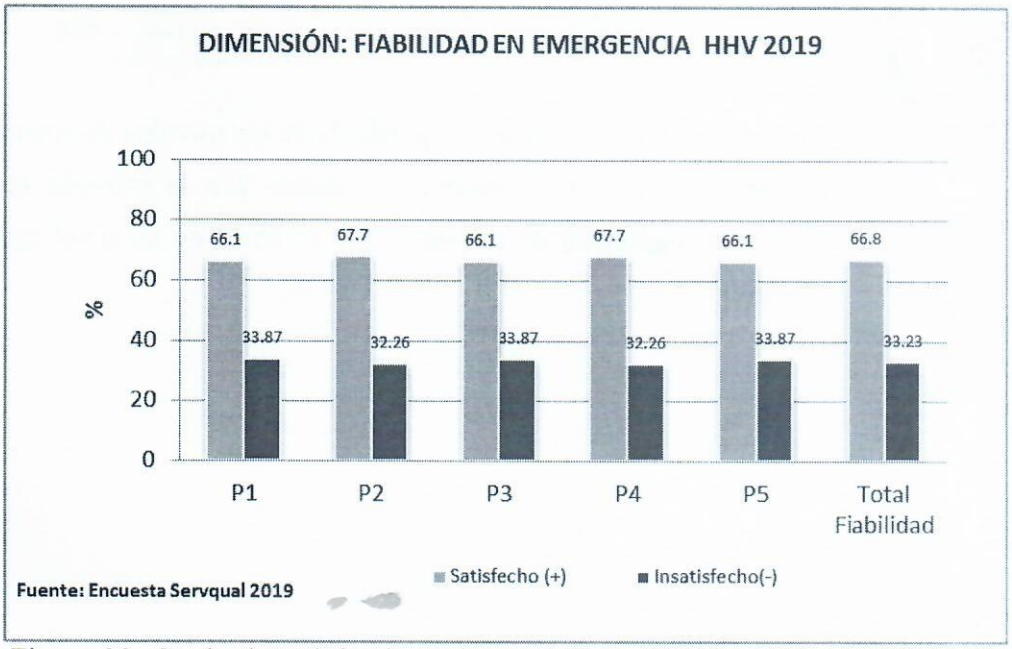

Figura 28. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión fiabilidad

En la figura 28 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción con (33.87%) el ítem P2: Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?, P1: Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica? y el ítem P3: Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico.

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 30. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6: La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida?	42	67.7	20	32.3
P7: La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido?	32	74.4	11	25.6
P8: La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida?	33	76.7	10	23.3
P9: La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	37	59.7	25	40.3
	144	68.6	66	31.4

En la tabla 30 se evidencia que el 68.6% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 31.4% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel en proceso de aceptable.

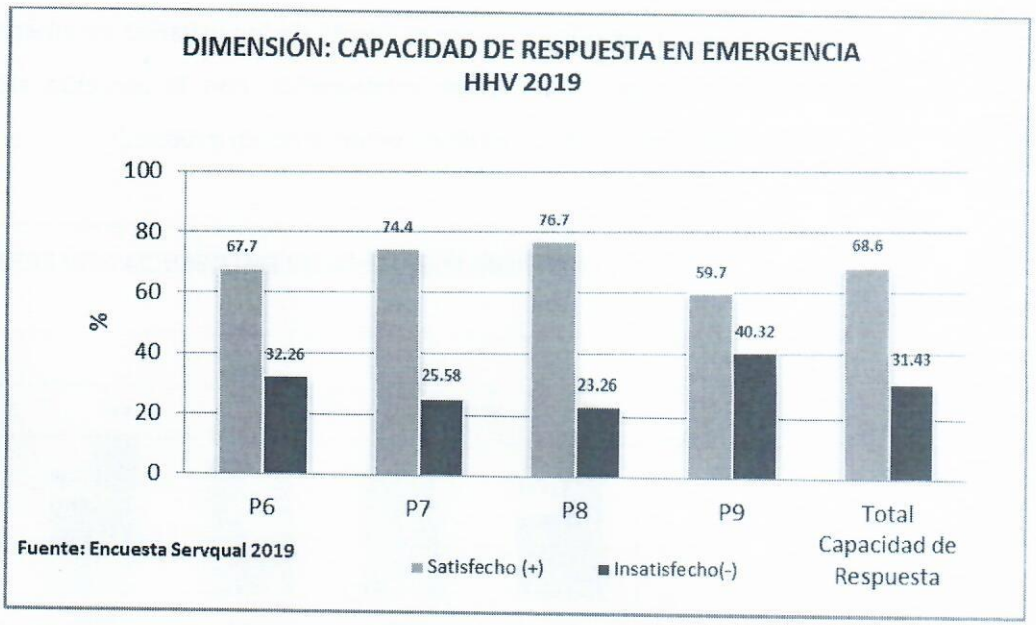

Figura 29. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta en emergencia

En la figura 29 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P9: La atención en la farmacia de emergencia fue rápida (40.32%), seguido de P6: La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida? (32.26%)

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 31. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión seguridad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10: El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	41	66.1	21	33.9
P11: Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	30	48.4	32	51.6
P12: El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	29	46.8	33	53.2
P13: El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	39	62.9	23	37.1
	139	56.0	109	44.0

En la tabla 31 se evidencia que el 56.0% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 44.0% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel en proceso.

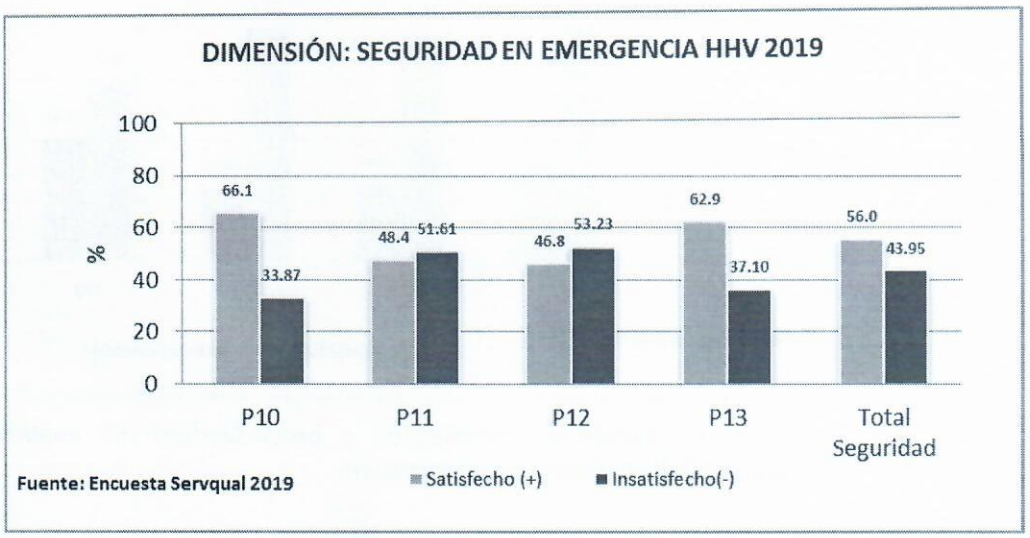

Figura 30. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión seguridad en emergencia

En la figura 30 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue 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? (53.23%), P11: Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? (51.61%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 32. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión empatía

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14: El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	39	62.9	23	37.1
P15: El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	40	64.5	22	35.5
P16: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	39	62.9	23	37.1
P17: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	40	64.5	22	35.5
P18: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	40	64.5	22	35.5
	198	63.9	112	36.1

En la tabla 32 se evidencia que el 63.9% de los usuarios de emergencia están satisfechos y el 36.1% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel aceptable.

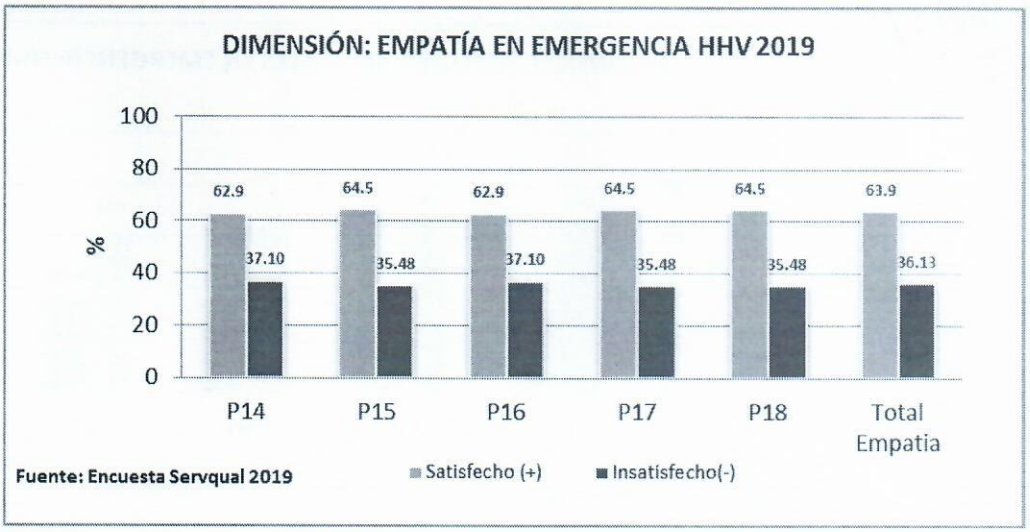

Figura 31. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión empatía en emergencia

En la figura 31 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción con (37.10%) fueron los ítems P14: El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? y P16: Usted comprendió la

explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 33. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión aspectos tangibles

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	41	66.1	21	33.9
P20: La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	41	66.1	21	33.9
P21: La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	40	64.5	22	35.5
P22: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	39	62.9	23	37.1
	161	64.9	87	35.1

En la tabla 33 se evidencia que el 64.9% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 35.1% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles. Los resultados obtenidos se ubican en un nivel aceptable.

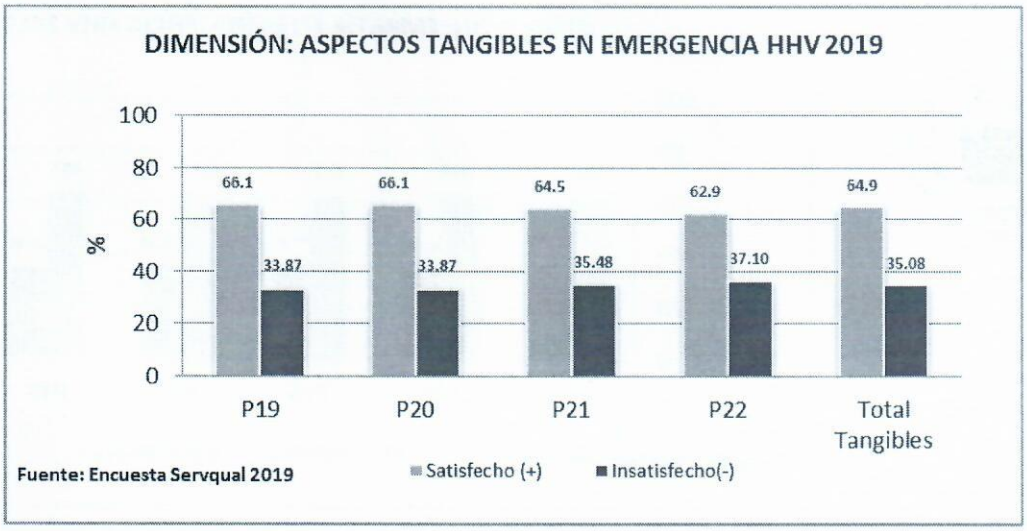

Figura 32. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles en emergencia

En la figura 32 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción con (37.10%) fue el ítem P22: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

VIII. CONCLUSIONES

Servicio de Consulta externa:

- ✓ De manera global se encontró en consulta externa un nivel de satisfacción del 40.6% y un nivel de insatisfacción del 59.4%, siendo ubicado en un nivel en proceso.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad y capacidad de respuesta superan el 60% de insatisfacción lo que significa que están en un nivel por mejorar, mientras que las dimensiones seguridad, empatía y aspectos tangibles se encuentran entre (40% y 60%) es decir se encuentran en un nivel en proceso.
- ✓ En consulta externa se encontró que los ítems con mayor insatisfacción fueron: P6: Que la atención en la caja o en el módulo de admisión del SIS sea rápida (65.5%) P5: Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad (65.4%), P4: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención (65.1%), 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 (64.7%) y P7: Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida (64.6%).

Servicio de Hospitalización

- ✓ De manera global se encontró en hospitalización un nivel de satisfacción del 62.8% y un nivel de insatisfacción del 37.2%, siendo ubicado en un nivel aceptable.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles superan el 60% de satisfacción lo que los ubica en un nivel aceptable, mientras que la dimensión empatía se encuentra entre (40% y 60%) que lo ubica en un nivel en proceso.
- ✓ En hospitalización se encontró que los tres ítems más altos en insatisfacción fueron: P18: ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización? (44.4%), P17: ¿El personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?

(44.4%), P13: Durante su hospitalización se respetó su privacidad? (44.4%).

Servicio de Emergencia

- ✓ De manera global se encontró en emergencia un nivel de satisfacción del 64.0% y un nivel de insatisfacción del 36.0%, siendo ubicado en un nivel aceptable.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles tienen un nivel de satisfacción mayor al 60% lo que significa que están en un nivel aceptable, mientras que la dimensión seguridad se encuentra entre (40% y 60%) es decir en un nivel en proceso.
- ✓ En emergencia se encontró que los tres ítem con mayor insatisfacción fueron: P12: El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? (53.2%), P11: Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? (51.6%) y P9: La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?, (40.3%).

IX. RECOMENDACIONES

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Logística, Oficina de Economía: priorizar la atención de las necesidades del servicio de consulta externa.

A la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional mejorar el trato a los usuarios y mantener las redes sociales actualizadas con información actualizada de los servicios que brinda nuestra institución.

Al Servicio de Consulta Externa elaborar un proyecto para mejorar la percepción del usuario externo respecto a la calidad de atención en sus diferentes dimensiones.

Al servicio de Hospitalización y Emergencia que a pesar de encontrarse en un nivel aceptable se optimice aún más los resultados.