



PERU
Ministerio
de Salud

Hospital Hermilio
Valdizán

"Año de la universalización de la salud"

Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad



INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE USUARIO EXTERNO METODOLOGÍA SERVQUAL 2020

Lima – Perú



INDICE

	Página
I Introducción	7
II Planteamiento del problema	8
III Objetivos	8
IV Ámbito de aplicación	8
V Base legal	8
VI Metodología	9
6.1 Tipo de estudio	9
6.2 Diseño de investigación	9
6.3 Población y muestra	10
6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
VII Resultados	
7.1 Descripción de resultados de consulta externa	14
7.2 Descripción de resultados de hospitalización	25
7.3 Descripción de resultados de emergencia	35
VIII Conclusiones	45
IX Recomendaciones	46



Lista de Tablas

Tabla 1	Distribución de la muestra de los usuarios en consulta externa	11
Tabla 2	Condición del encuestado en consulta externa	14
Tabla 3	Sexo del encuestado de consulta externa	15
Tabla 4	Nivel de estudios del encuestado de consulta externa	15
Tabla 5	Tipo de seguro del encuestado de consulta externa	16
Tabla 6	Tipo de paciente de consulta externa	17
Tabla 7	Grado de satisfacción del usuario en consulta externa del HHV	17
Tabla 8	Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión fiabilidad	18
Tabla 9	Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión capacidad de respuesta	20
Tabla 10	Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión seguridad	21
Tabla 11	Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión empatía	22
Tabla 12	Satisfacción del usuario en consulta externa dimensión aspectos tangibles	23
Tabla 13	Condición del encuestado de hospitalización	25
Tabla 14	Sexo del encuestado de hospitalización	26
Tabla 15	Nivel de estudios del encuestado de hospitalización	26
Tabla 16	Tipo de seguro del encuestado de hospitalización	27
Tabla 17	Grado de satisfacción del usuario en hospitalización del HHV	28
Tabla 18	Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad	29
Tabla 19	Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta	30
Tabla 20	Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión seguridad	31
Tabla 21	Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión empatía	32
Tabla 22	Satisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles	33
Tabla 23	Condición del Encuestado en Emergencia	35
Tabla 24	Encuestados en Emergencia según sexo	36
Tabla 25	Nivel de Estudio del Encuestado en Emergencia	36
Tabla 26	Tipo de Seguro del encuestado en Emergencia	37
Tabla 27	Tipo paciente del Encuestado en Emergencia	38
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	41
Tabla 31	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión seguridad	42
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

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según la condición	14
Figura 2	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el sexo	15
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	16
Figura 5	Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de paciente	17
Figura 6	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa por dimensiones	18
Figura 7	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión fiabilidad	19
Figura 8	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión capacidad de respuesta	21
Figura 9	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión seguridad	22
Figura 10	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión empatía	23
Figura 11	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en consulta externa dimensión aspectos tangibles	24
Figura 12	Porcentaje de encuestados según la condición en hospitalización	25
Figura 13	Porcentaje de encuestados según el sexo en hospitalización	26
Figura 14	Porcentaje de encuestados según el grado de instrucción en hospitalización	27
Figura 15	Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en hospitalización	27
Figura 16	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en hospitalización por dimensiones	28
Figura 17	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión fiabilidad	29
Figura 18	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión capacidad de respuesta	31
Figura 19	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario dimensión seguridad	32



Figura 20	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario empatía	dimensión	33
Figura 21	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario aspectos tangibles	dimensión	34
Figura 22	Porcentaje de encuestados según la condición en emergencia		35
Figura 23	Porcentaje de encuestados según el sexo en emergencia		36
Figura 24	Porcentaje de encuestados según el nivel de estudios en emergencia		37
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		38
Figura 27	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensiones	por	39
Figura 28	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuario en emergencia dimensión fiabilidad		40
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



I. INTRODUCCIÓN

Durante este año 2020 en fecha 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud señala que estamos frente a la pandemia por COVID 19 y en el Perú el Presidente de la República declara al país en emergencia sanitaria debido al COVID 19 y el 15 de marzo el Gobierno decretó el estado de emergencia nacional para frenar la propagación del nuevo coronavirus incluyendo el aislamiento social obligatorio y el cierre de fronteras.

En este contexto se realizaron diferentes cambios en la atención a los usuarios del hospital, convirtiéndose la atención presencial de consulta externa en una consulta de tipo virtual para lo cual se aprobó el Plan de servicios de Telemonitoreo para la atención de pacientes ambulatorios con RD Nro 85- DG/HHV/2020 con la finalidad de contribuir al aislamiento social obligatorio y garantizar la continuidad del tratamiento de los pacientes. La atención en el área de emergencia y hospitalización ha continuado, y se implementó la sala de aislamiento para pacientes COVID 19 positivo.

En el Hospital Hermilio Valdizán año tras año realizamos la encuesta SERVQUAL, que nos ayuda a evaluar la calidad de atención en los diferentes servicios, y este año a pesar de las circunstancias que vive nuestro país se ha podido realizar la encuesta SERVQUAL de manera virtual con la colaboración de personal que se encuentra en trabajo remoto quienes han ejecutado la encuesta a los usuarios de teleconsulta, emergencia y hospitalización.

El presente documento nos da a conocer el grado de satisfacción del usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán año 2020.



II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán año 2020?

III. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán - 2020.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Consulta Externa 2020.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Hospitalización 2020.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Emergencia que incluye la sala covid 2020.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta SERVQUAL (virtual) será aplicada a los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán 2020.

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° 022-DG/HHV-2020, que aprueba el Plan de la Encuesta Servqual del Hospital Hermilio Valdizán del año 2020.

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 (pacientes atendidos por teleconsulta desde abril hasta julio del 2020), Hospitalización (pacientes que fueron hospitalizados desde abril a julio del 2020) y Emergencia que incluye la sala covid (pacientes que estuvieron hospitalizados en sala de observación de emergencia y en sala covid desde abril a julio del 2020).

6.3.2 Muestra

El tamaño de la muestra para consulta y emergencia se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 5% (0.05) para establecimientos de categoría III con un nivel de confianza del 95%.

La muestra para el servicio de hospitalización será considerando el total de egresos de un determinado período

Para hallar la muestra de consulta externa se ha considerado como población total todas las atenciones por teleconsulta desde el 1ro de abril del 2020 hasta el 31 de julio del 2020 , tanto de consulta externa del Departamento de Adultos y Gerontes, consulta externa del Departamento de Adiciones y consulta externa del departamento de Niños y Adolescentes.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población = 7447

Z: Con una confianza del 95% es = 1.96

P: Probabilidad de éxito = 0.5

Q: Probabilidad de no éxito = 0.5

e : 0.05

Reemplazando estos valores en la fórmula tendremos:

$$n = \frac{7447 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(7447 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 365$$

Entonces usando el muestreo estratificado tenemos lo siguiente:

SERVICIO CONSULTA		
EXTERNA	POBLACIÓN	MUESTRA
ADICCIÓNLOGÍA	913	45
ADULTOS Y GERIATRIA	4143	203
NIÑOS Y ADOLESCENTES	1779	87
TOTAL CONSULTA EXTERNA	6835	335
TOTAL EMERGENCIA	612	30
TOTAL GENERAL	7447	365

Fuente: Oficina de Estadística e Informática

Para hospitalización se ha tomado en cuenta los ingresos durante los meses de abril a julio en los pabellones 1, 2, 4 y 5 con un total de 86 ingresos se consideró un 15% del total obteniéndose un total de 13 pacientes.

Tabla 1. Distribución de la muestra de los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán

Áreas	n
Consulta Externa	335
Hospitalización	13
Emergencia	87
Total	365

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 por teléfono 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 2020.

Población: Usuarios externos de Consulta Externa que fueron atendidos por teleconsulta, Usuarios que fueron atendidos en Hospitalización los meses de abril a julio y Usuarios atendidos en Emergencia que incluye la sala covid 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: Por la coyuntura actual se aplicó el cuestionario por teléfono. Se tuvo 22 encuestadores que incluyeron personal en trabajo remoto y personal voluntario a quienes se capacitó en forma personal por teléfono y se absolvió todas sus interrogantes durante todo el proceso.

Tiempo de administración: 25 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 2020

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán 2020

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 2. Condición del Encuestado Consulta Externa

Condición	Número	%
Usuario	135	40.30
Acompañante	200	59.70
Total	335	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020 (virtual)

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a la condición de acompañante con 59.75%.

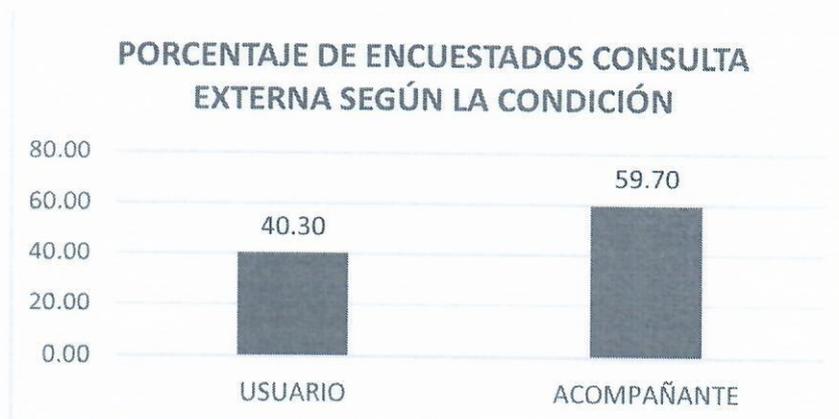


Figura 1. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según la condición.

Tabla 3. Sexo del Encuestado en Consulta Externa

Sexo	Número	%
Masculino	140	41.79
Femenino	195	58.21
Total	335	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al de sexo femenino con 58.21%.

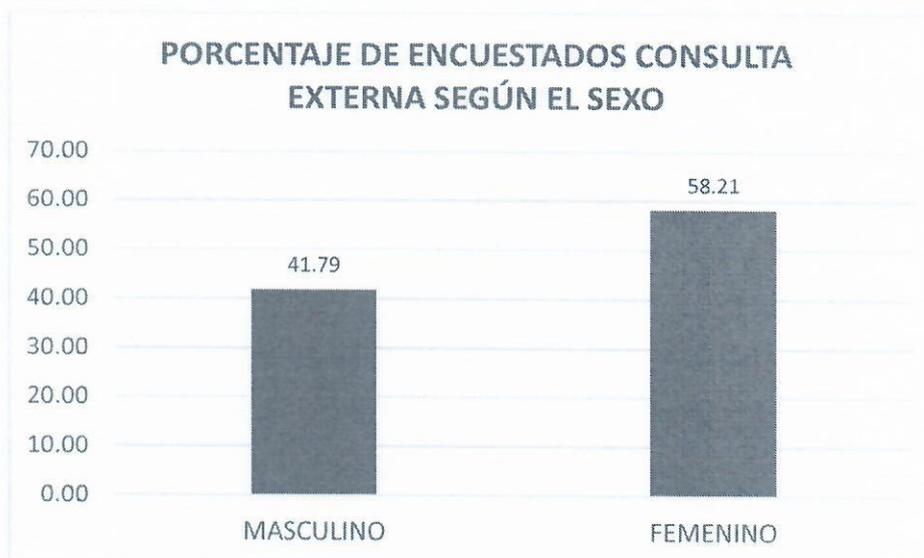


Figura 2. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el sexo.

Tabla 4. Nivel de Estudio del Encuestado Consulta Externa

Nivel de Estudio	Número	%
Analfabeto	2	0.60
Primaria	58	17.31
Secundaria	157	46.87
Superior Técnico	59	17.61
Superior Universitario	59	17.61
Total	335	100.00

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al nivel de estudios de secundaria con 46.87%.

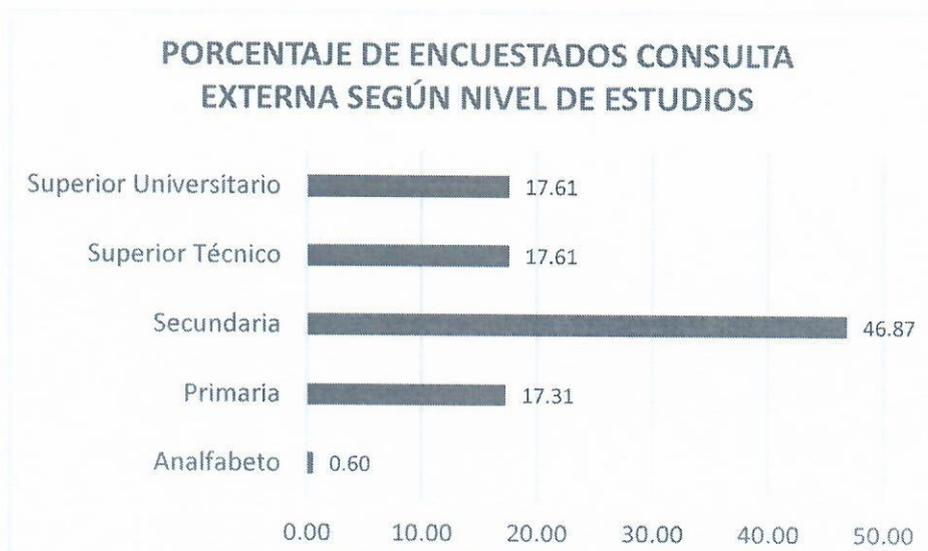


Figura 3. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el nivel de estudios.

Tabla 5. Tipo de Seguro del Encuestado Consulta Externa

Tipo de Seguro	Número	%
SIS	264	78.81
SOAT	0	0.00
NINGUNO	25	7.46
OTRO	46	13.73
Total	335	100.00

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a los que tienen seguro SIS con 78.81|%.

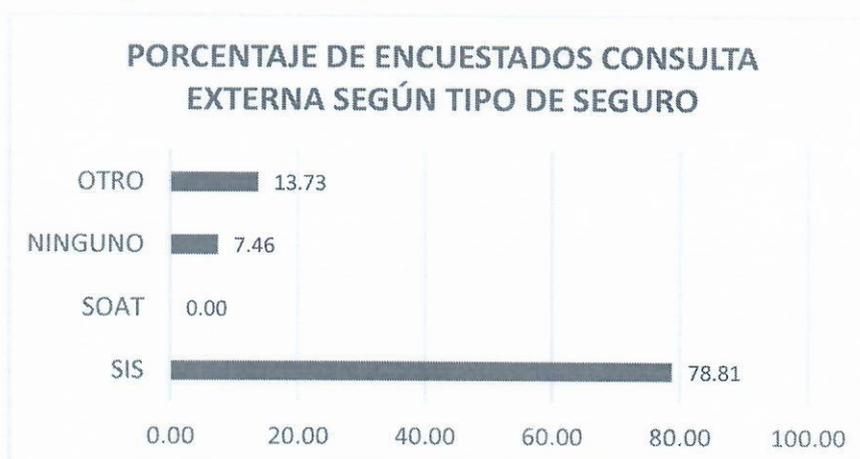


Figura 4. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de Seguro.

Tabla 6. Tipo de Paciente Encuestado Consulta Externa

Tipo de Paciente	Número	%
Nuevo	7	2.09
Continuador	328	97.91
Total	335	100.00

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a pacientes continuadores con 99.21%.

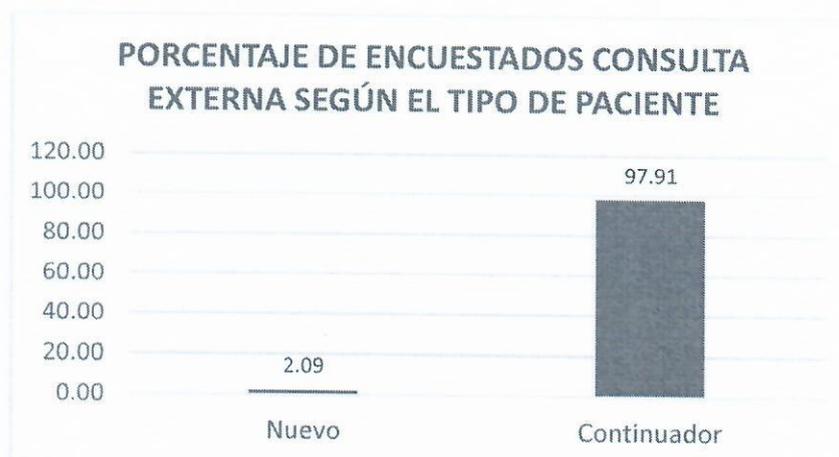


Figura 5. Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de Paciente.

Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2020, por dimensiones

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	84.9	15.1
CAPACIDAD DE RESPUESTA	73.7	26.4
SEGURIDAD	86.5	13.5
EMPATIA	67.6	32.4
ASPECTOS TANGIBLES	67.6	32.4
TOTAL	75.8	24.2

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la presente tabla se evidencia que el 75.8% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en consulta externa (teleconsulta) del Hospital Hermilio Valdizán, y el 24.2% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado nos ubica en un nivel Aceptable.

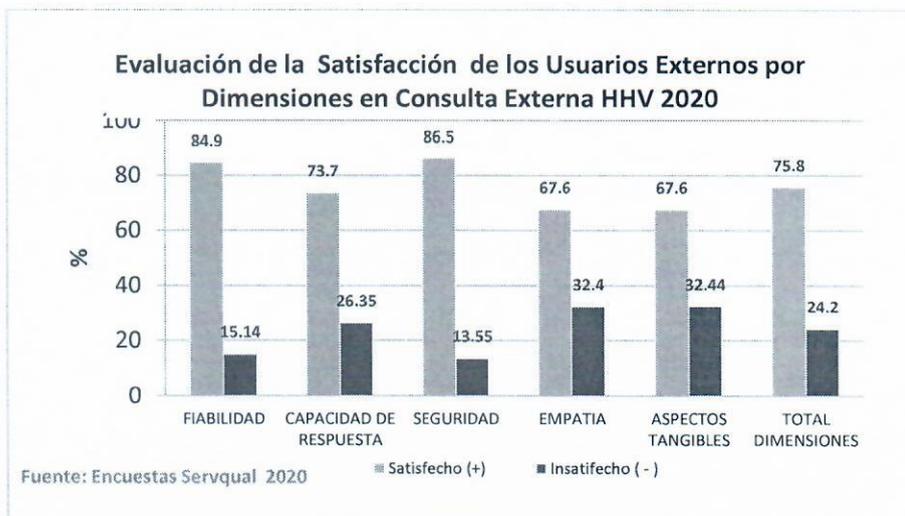


Figura 6. Grado de satisfacción e insatisfacción en porcentaje obtenidos en consulta externa

En la figura 6 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de satisfacción es la de Seguridad (86.5%) seguido por la dimensión de fiabilidad (84.9%) y la dimensión capacidad de respuesta (73.7%).

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	293	87.7	41	12.3
P2: Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	269	80.3	66	19.7
P3: Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	0	0	0	0
P4: Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	0	0	0	0
P5: Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	290	86.6	45	13.4
	852	84.9	152	15.1

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 8 se evidencia que el 84.9% de los usuarios de consulta externa están satisfechos con la atención recibida en teleconsulta durante los meses de abril a julio del 2020 en el contexto covid 19.

Cabe mencionar que la pregunta realizada al encuestado respecto al ítem P1 fue que el personal de admisión le oriente y explique los pasos y trámites para su atención por teleconsulta.

Los ítems P3 y P4 no fueron aplicables para la teleconsulta.

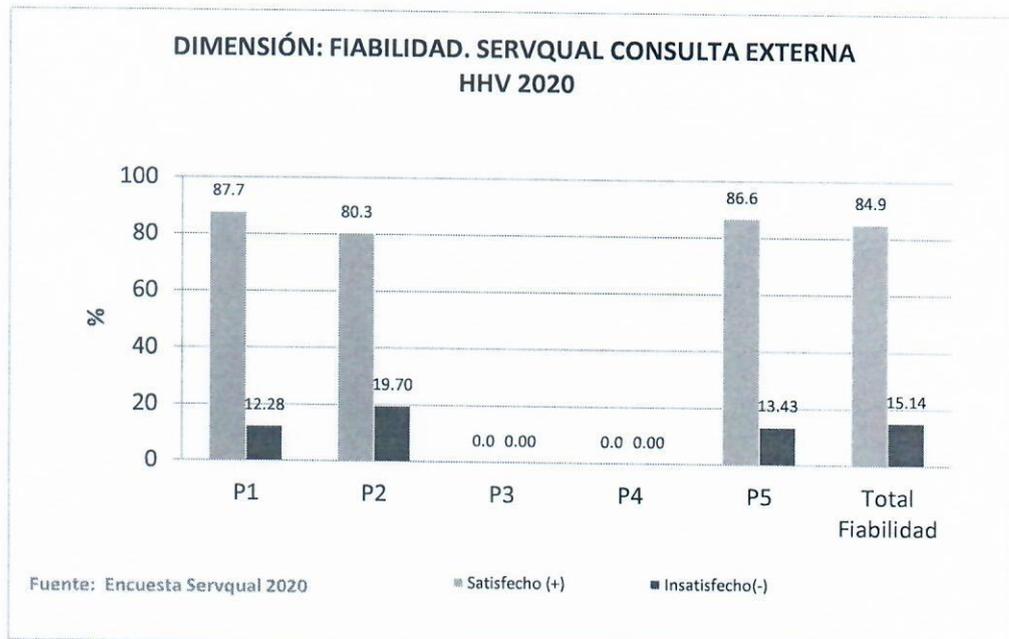


Figura 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 7 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de satisfacción fue el ítem P1: Que el personal de admisión, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa (87.7%)

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 9. 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	0	0	0	0
P7: Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	0	0	0	0
P8: Que la atención para tomarse análisis radiológicos sea rápida	0	0	0	0
P9: Que la atención en farmacia sea rápida	246	73.7	88	26.3
	246	73.7	88	26.3

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la presente tabla se evidencia que el 73.7% de los usuarios de consulta externa están satisfechos con la atención en farmacia.

Cabe señalar que la atención en farmacia se ha adaptado a las circunstancias dadas por la pandemia, habiéndose habilitado un módulo para la entrega de medicamentos a pacientes SIS atendidos por teleconsulta y así evitar la aglomeración de pacientes en las ventanillas de farmacia, además se ha implementado el telemonitoreo social de los pacientes atendidos por teleconsulta para la incorporación de algunos casos en el programa de apoyo social denominado farmacia itinerante (se entregó medicamentos en las casa de los usuarios), además pacientes que viven en el interior del país que fueron atendidos por teleconsulta y que por la inmovilización social obligatoria no podían recoger la medicación fueron atendidos por el servicio social y la farmacia quienes en coordinación con el Cenares transportaron la medicación hacia diferentes departamentos del país.

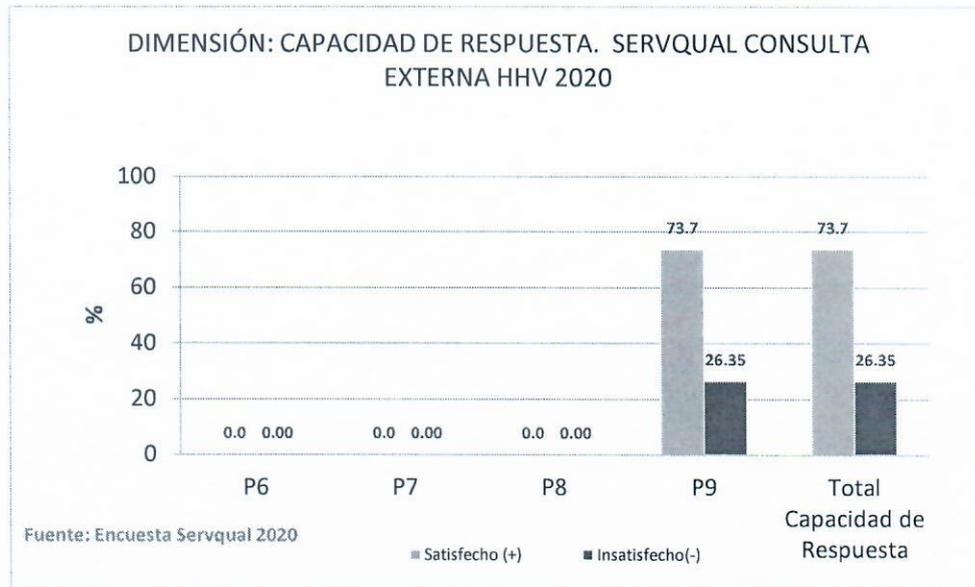


Figura 8. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 8 se observa el ítem P9 con un nivel de satisfacción del 73.7%. Los ítems 6, 7 y 8 no fueron aplicables para teleconsulta.

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 10. 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	0	0	0	0
P11: Que el médico le realice un examen físico completo por el problema de salud que motiva su atención	298	89.2	36	10.8
P12: Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	262	78.2	73	21.8
P13: Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza	308	91.9	27	8.1
	868	86.5	136	13.5

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 10 se evidencia que el 86.5% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 13.5% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel aceptable.

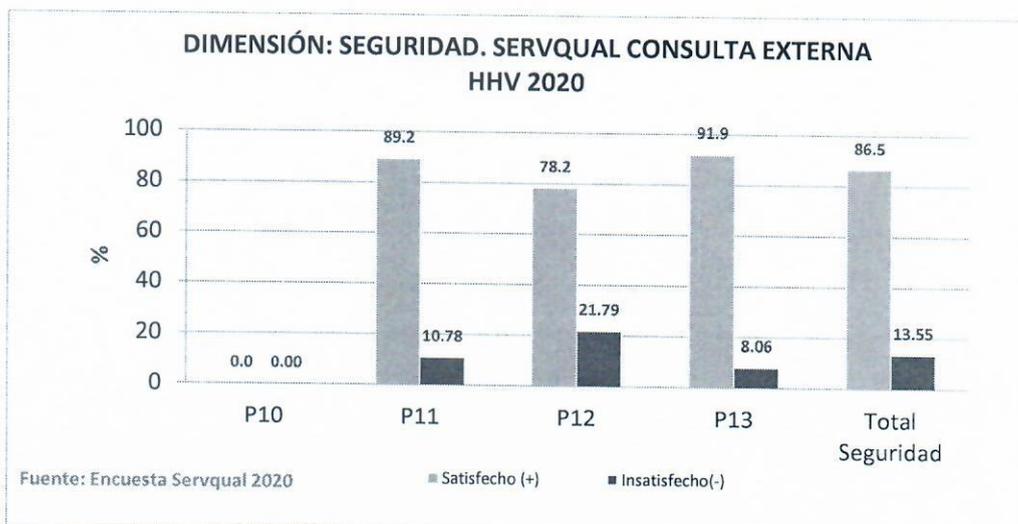


Figura 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión seguridad

En la figura 9 se observa que los ítems evaluados alcanzaron un nivel de satisfacción aceptable.

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 11. 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	264	78.8	71	21.2
P15: Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	286	85.4	49	14.6
P16: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	259	77.3	76	22.7
P17: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	200	59.7	135	40.3
P18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	124	37.0	211	63.0
	1133	67.6	542	32.4

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 11 se evidencia que el 67.6% de los usuarios de consulta externa están satisfechos con la atención recibida respecto lo que nos ubica en un nivel aceptable.

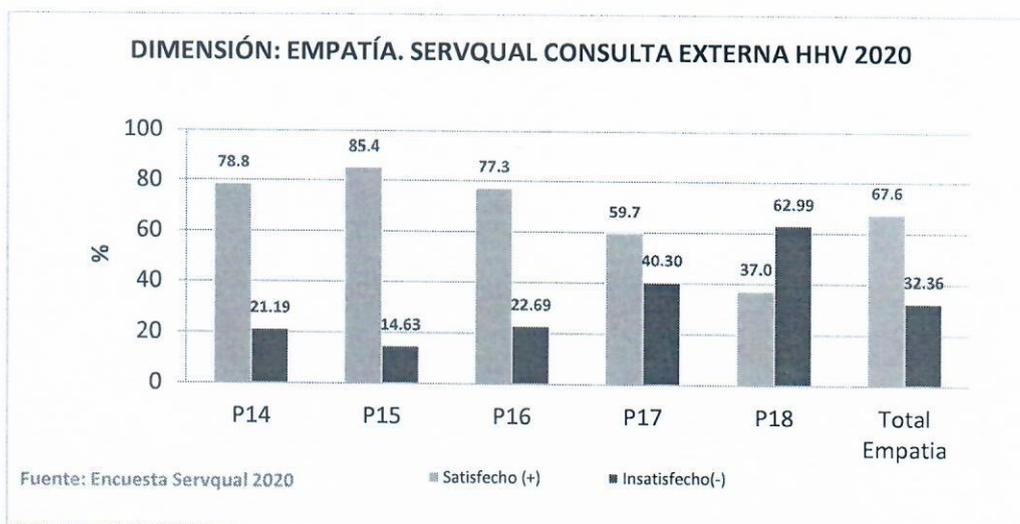


Figura 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 10 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de satisfacción fue el ítem P15 Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud (85.4%) y el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán (63.0%)

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 12. 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	260	77.6	75	22.4
P20: Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	192	57.5	142	42.5
P21: Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	0	0	0	0
P22: Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	0	0	0	0
	452	67.6	217	32.4

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 12 se evidencia que el 67.6% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 32.4% están insatisfechos con la atención respecto a la

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

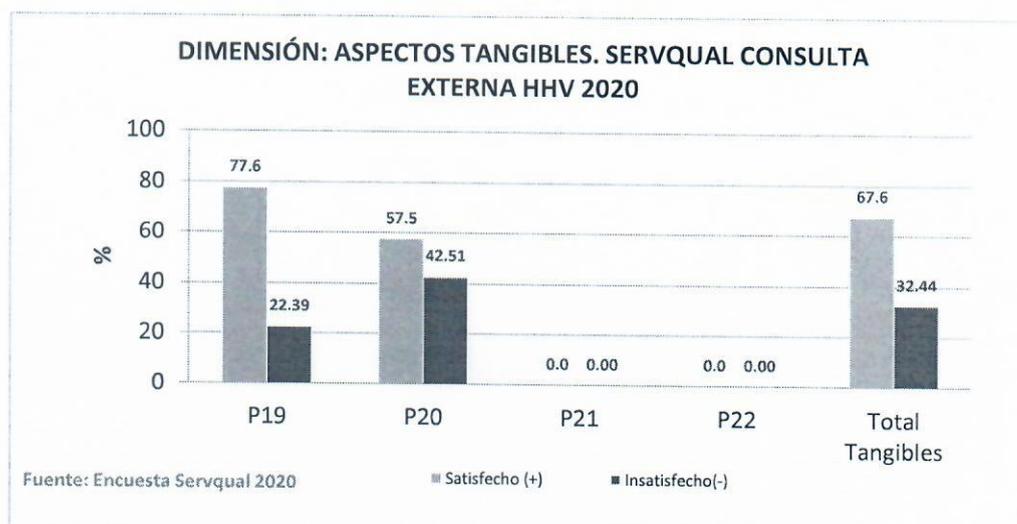


Figura 11. Grado de satisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 11 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P20: Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes (42.51%). Respecto al ítem P19 se evaluó si la información dada en las redes sociales del HHV han sido adecuados para orientar al paciente.

7.3 Descripción de resultados Hospitalización

Descripción de la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2020

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2020

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 13. Condición del Encuestado Hospitalización

Condición	Número	%
Usuario	0	.0
Acompañante	13	100.0
Total	27	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que todos los encuestados fueron acompañantes (100.0%).

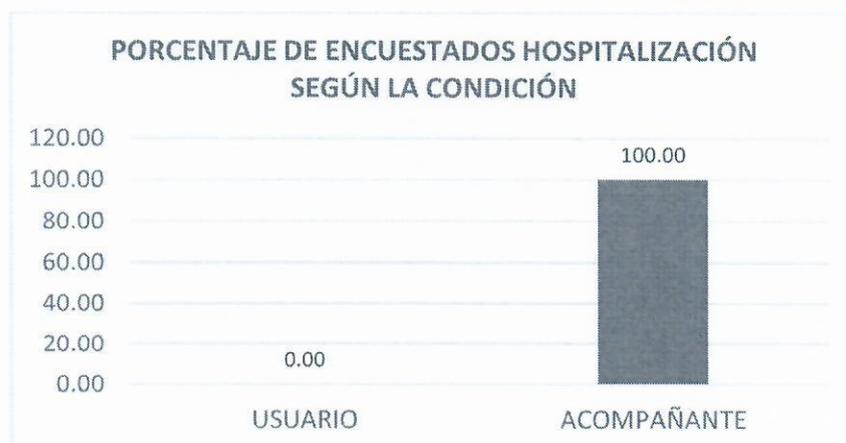


Figura 12. Porcentaje de encuestados según la condición

Tabla 14. Sexo del Encuestado Hospitalización

Sexo	Número	%
Masculino	5	38.5
Femenino	8	61.5
Total	13	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo femenino con (61.5%).

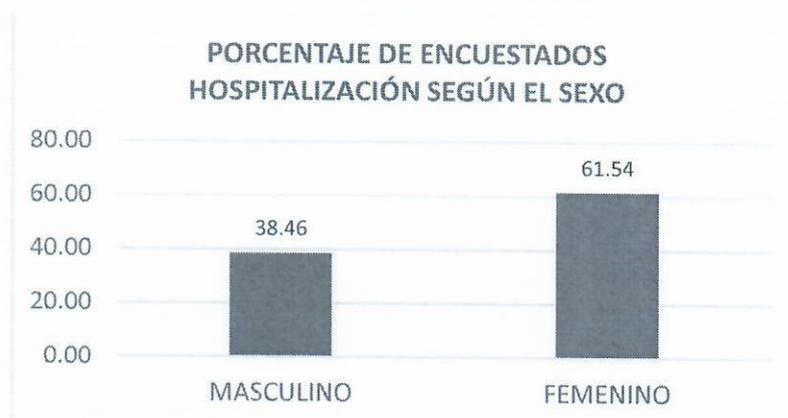


Figura 13. Porcentaje de encuestados según el sexo

Tabla 15. Grado de Instrucción del Encuestado Hospitalización

Grado de instrucción	Número	%
Ninguno	0	0.0
Primaria	2	15.4
Secundaria	6	46.1
Superior	5	38.5
No sabe	0	0.0
Total	13	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción de secundaria con 46.1%.

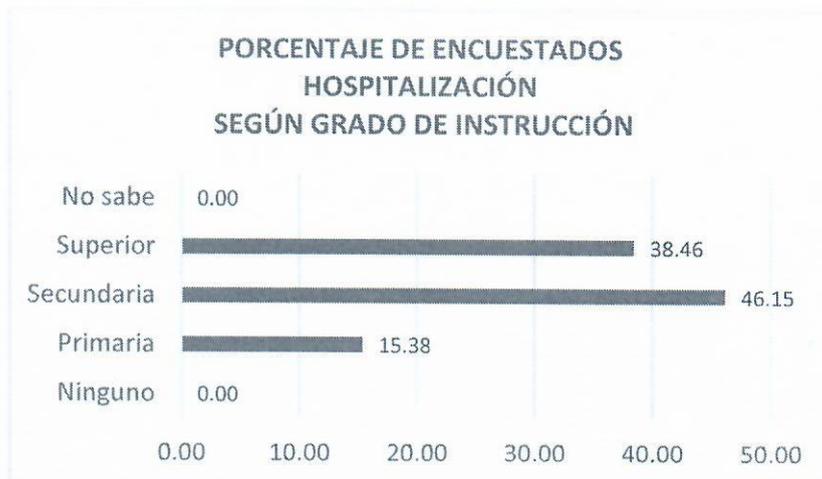


Figura 14. Porcentaje de encuestados según el grado de instrucción

Tabla 16. Tipo de Seguro del Encuestado Hospitalización

Tipo de seguro	Número	%
SIS	13	100.0
SOAT	0	0.0
Ninguno	0	0.0
Otro	0	0.0
Total	13	100

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el total de encuestados tenían el tipo de seguro SIS.

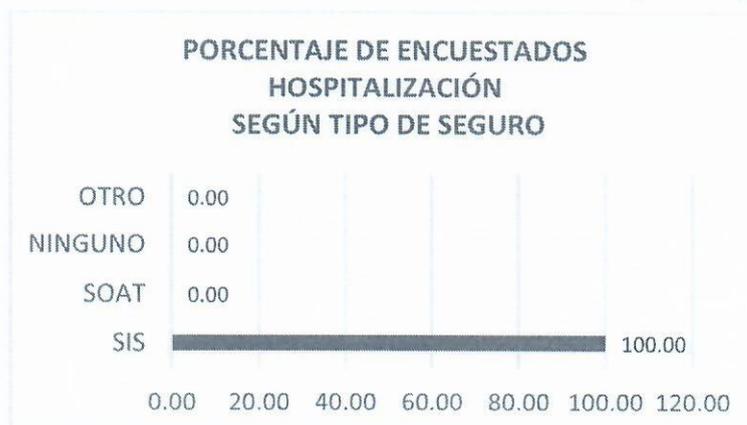


Figura 15. Porcentaje de encuestados según tipo de seguro

Tabla 17. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios atendidos en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán en el año 2020, por dimensiones

DIMENSIONES	SATISFECHO (+%)	INSATISFECHO (- %)
FIABILIDAD	90.0	10.0
CAPACIDAD DE RESPUESTA	98.1	1.9
SEGURIDAD	92.3	7.7
EMPATIA	93.8	6.2
ASPECTOS TANGIBLES	80.8	19.2
TOTAL	91.1	8.9

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la presente tabla se evidencia que el 91.1% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán, y el 8.9% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado nos ubica en un nivel aceptable.

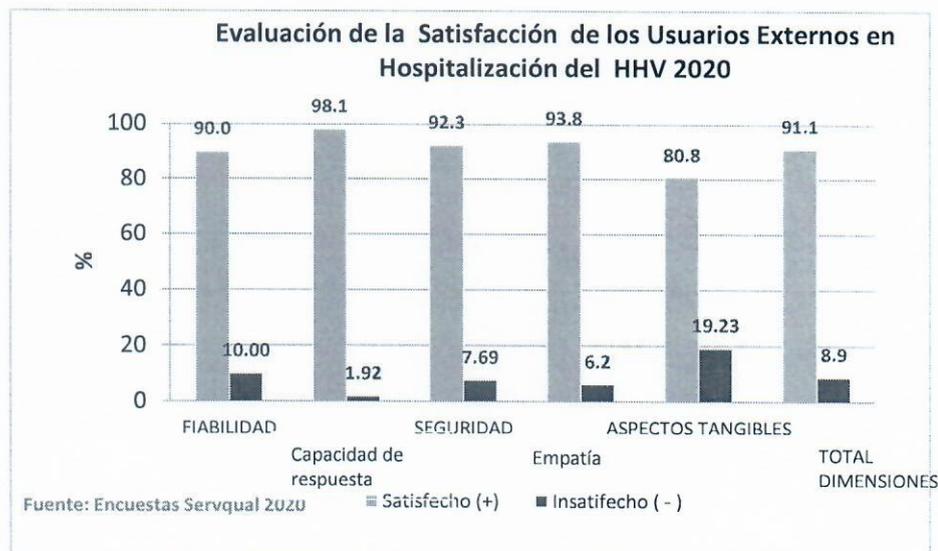


Figura 16. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización

En la figura 16 se observa que todas las dimensiones han obtenido un puntaje aceptable. La dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de satisfacción es la dimensión capacidad de respuesta (98.1%), seguido por la dimensión empatía (93.8%).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 18. Satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1: ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	10	100.0	0	0.0
P2: ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	5	50.0	5	50.0
P3: Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	10	100.0	0	0.0
P4: Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	10	100.0	0	0.0
P5: ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	10	100.0	0	0.0
	45	90.0	5	10.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 18 se evidencia que el 90.0% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención respecto a la dimensión fiabilidad y el 10.0% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en aceptable.

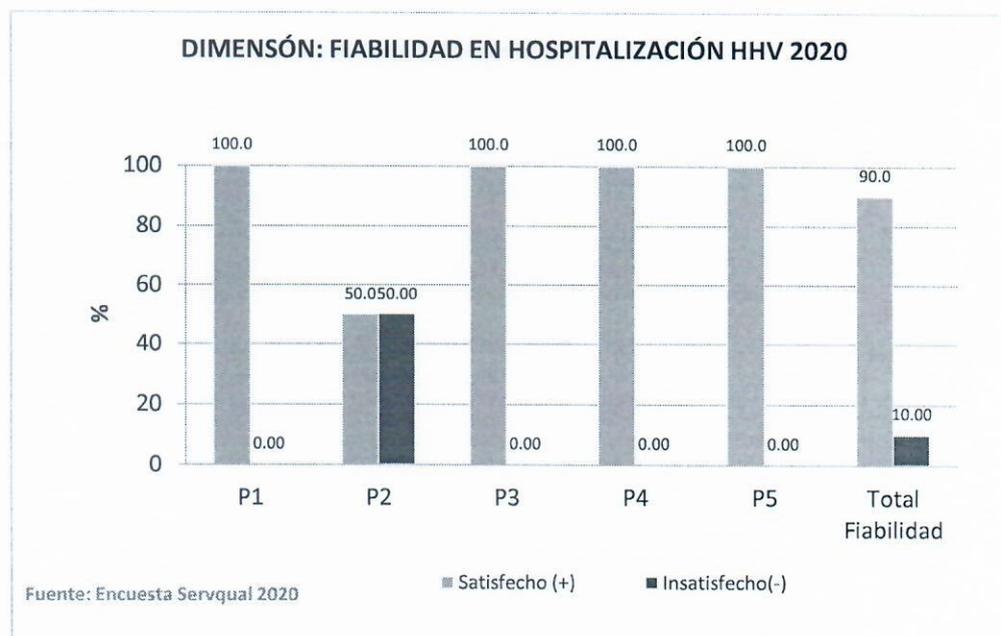


Figura 17. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 17 se observa que todos los ítems evaluados alcanzó un puntaje satisfactorio, el único ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítems P2: ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado? (50%)

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

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

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6: Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	13	100.0	0	0.0
P7: Los análisis solicitados por los médicos se hicieron rápido?	13	100.0	0	0.0
P8: Los exámenes radiológicos se realizaron rápido	13	100.0	0	0.0
P9: Los trámites para el alta fueron rápidos	12	92.3	1	7.7
	51	98.1	1	1.9

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la presente tabla se evidencia que el 98.1% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 1.9% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel aceptable.

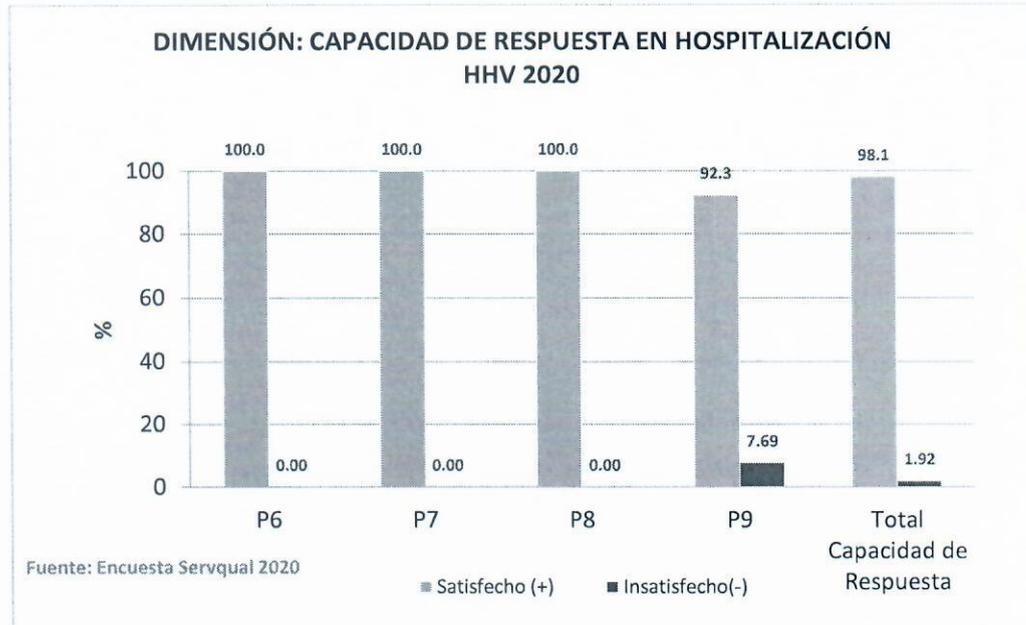


Figura 18. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 18 se observa que el único ítem en el cual manifestaron insatisfacción fue el ítem P9: Los trámites para el alta fueron rápidos médicos se hicieron rápido (7.7%) .

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 20. 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?	13	100.0	0	0.0
P11: Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	12	92.3	1	7.7
P12: Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	10	76.9	3	23.1
P13: Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	13	100.0	0	0.0
	48	92.3	4	7.7

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 20 se evidencia que el 92.3% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 7.7% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel aceptable.

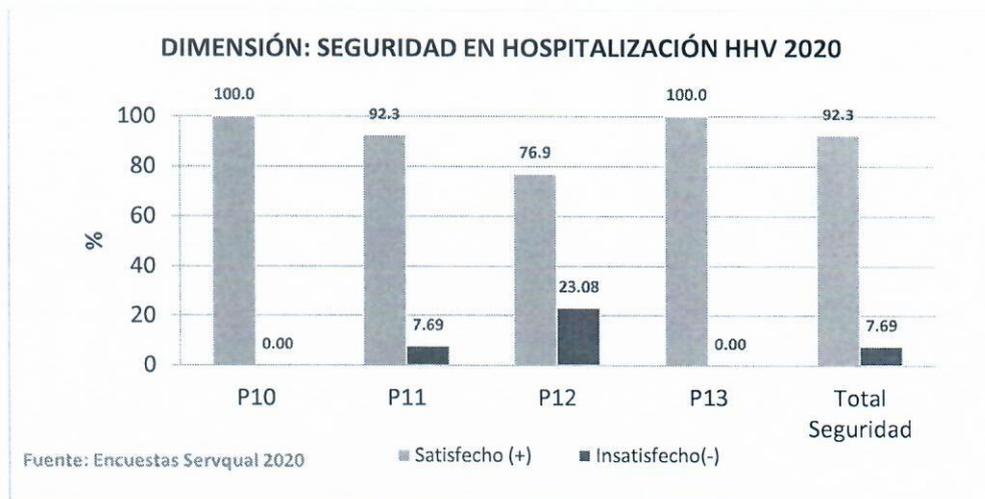


Figura 19. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión seguridad

En la figura 19 se observa que todos los ítems evaluados alcanzan un nivel aceptable de satisfacción, un 23.1% de encuestados percibe que su problema de salud no se resolvió durante su hospitalización (ítem P12: Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?)

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 21. 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?	12	92.3	1	2.7
P15: El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	13	100.0	0	0.0
P16: El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	13	100.0	0	0.0
P17: El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	10	76.9	3	23.1
P18: El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	13	100.0	0	100.0
	61	93.8	4	6.2

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 21 se evidencia que el 93.8% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 6.2% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel aceptable.

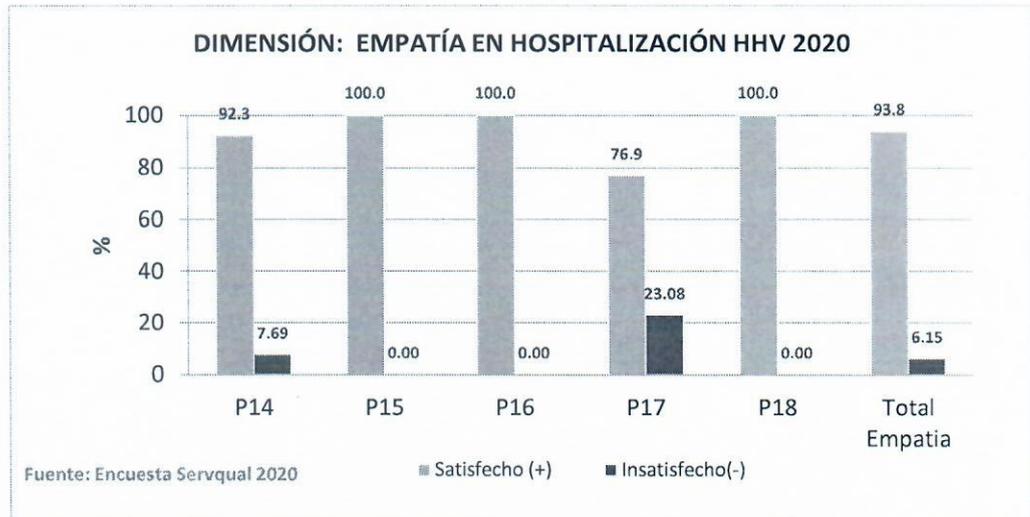


Figura 20. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 20 se observa que todos los ítems evaluados tienen un nivel de satisfacción aceptable, pero el ítem con mayor insatisfacción fue el P17: El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia? con (23.1%).

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 22. Satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19: Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	10	76.9	3	23.1
P20: Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	10	76.9	3	23.1
P21: Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	11	84.6	2	15.4
P22: La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	11	84.6	2	15.4
	42	80.8	10	19.2

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 22 se evidencia que el 80.8% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 19.2% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles. Los resultados obtenidos nos ubican en un nivel aceptable.

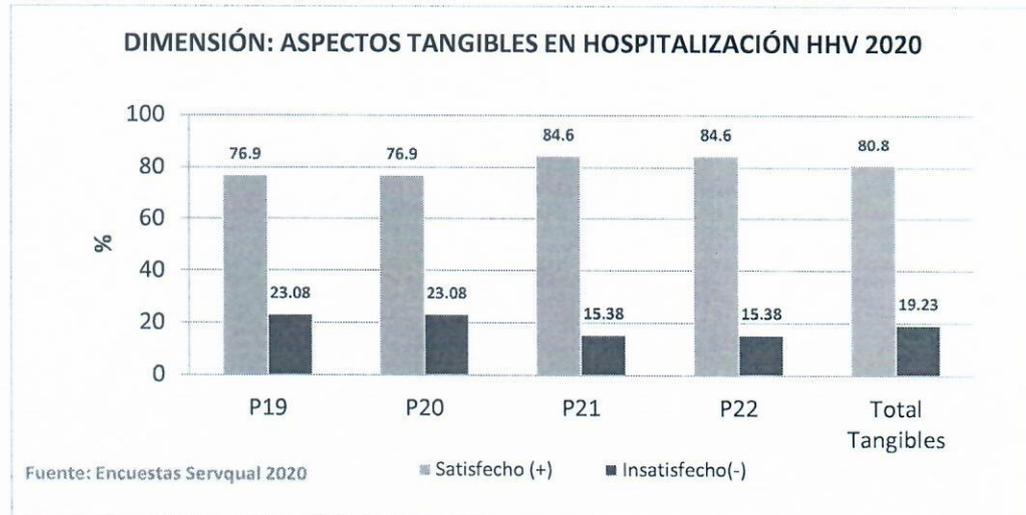


Figura 21. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 21 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción los ítems P19: Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios? y P20: Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?, cada uno con el (23.1%)

7.4 Descripción de resultados Emergencia

Descripción de la variable satisfacción del usuario en emergencia que incluye la sala covid del Hospital Hermilio Valdizán 2020

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán 2020

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 23. Condición del Encuestado Emergencia

Condición	Número	%
Usuario	7	23.3
Acompañante	23	76.7
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a la condición de acompañante con 76.7%.



Figura 22. Porcentaje de encuestados según la condición

Tabla 24. Sexo del Encuestado Emergencia

Sexo	Número	%
Masculino	11	36.7
Femenino	19	63.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo femenino con 63.3%.

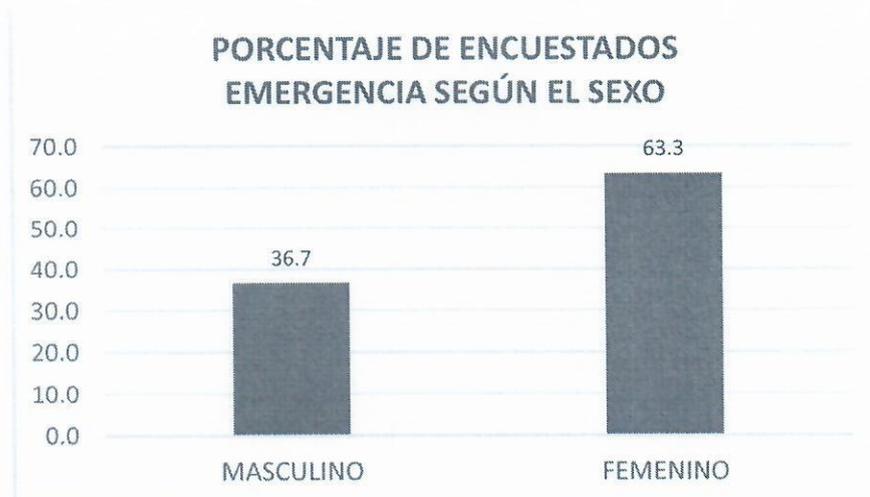


Figura 23. Porcentaje de encuestados según el sexo

Tabla 25. Nivel de Estudio del Encuestado Emergencia

Nivel de estudio	Número	%
Analfabeto	0	0.0
Primaria	2	6.7
Secundaria	14	46.7
Superior técnico	8	26.7
Superior universitario	6	20.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al nivel de estudio de secundaria con 46.7%.

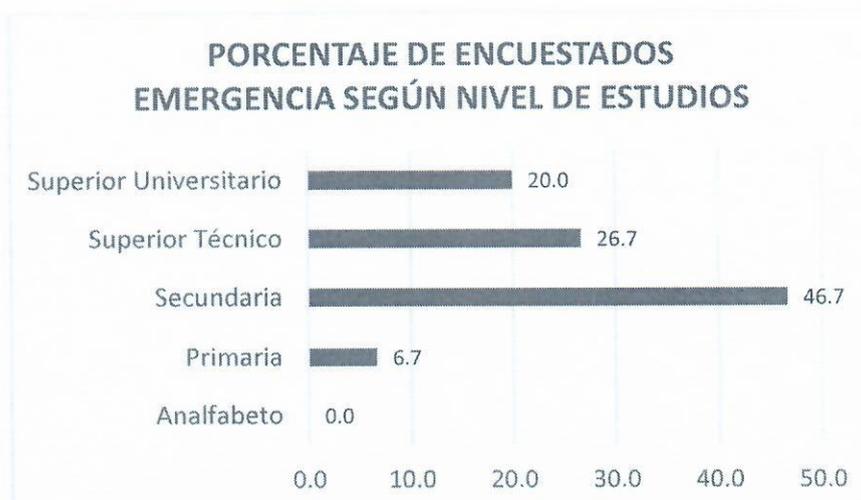


Figura 24. Porcentaje de encuestados según el nivel de estudio

Tabla 26. Tipo de Seguro del Encuestado Emergencia

Tipo de seguro	Número	%
Sis	28	93.3
Soat	0	0.0
Ninguno	2	6.7
Otro	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 93.3%.

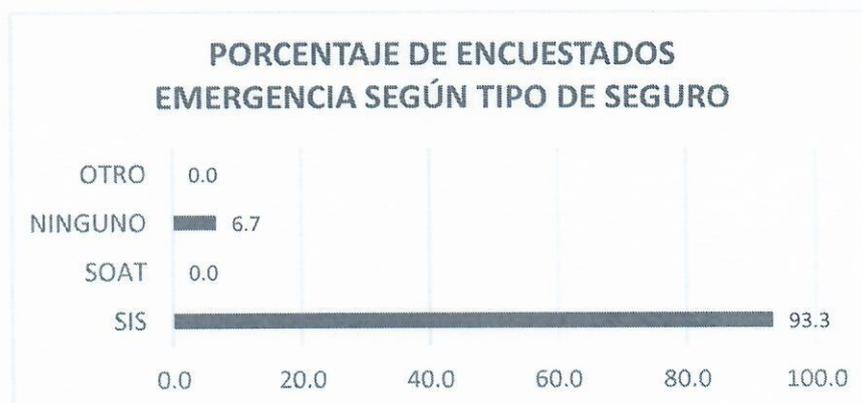


Figura 25. Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro

Tabla 27. Tipo de paciente del Encuestado Emergencia

Tipo de paciente	Número	%
Nuevo	14	46.7
Continuador	16	53.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de paciente continuador con 53.3%.

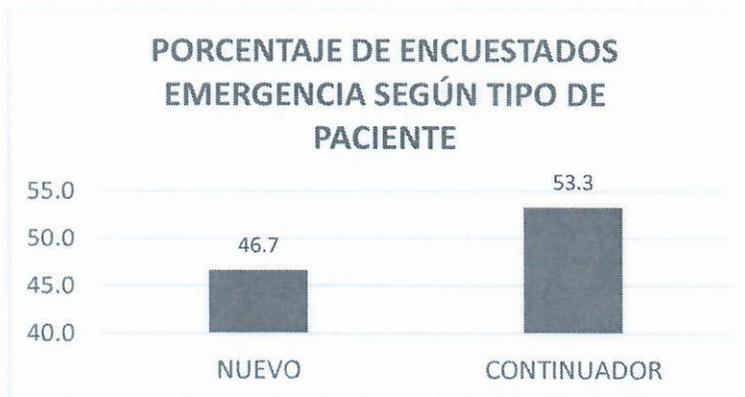


Figura 26. Porcentaje de encuestados según el tipo de paciente

Tabla 28. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán

DIMENSIONES	SATISFECHO	INSATISFECHO
	(+%)	(- %)
FIABILIDAD	90.0	10.0
CAPACIDAD DE RESPUESTA	91.7	8.3
SEGURIDAD	90.0	10.0
EMPATIA	85.3	14.7
ASPECTOS TANGIBLES	92.5	7.5
TOTAL	89.7	10.3

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la presente tabla se evidencia que el 89.7% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán, y el 10.3% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel aceptable.

Cabe señalar que los pacientes encuestados fueron atendidos durante los

meses de abril a julio del 2020 en el servicio de emergencia que incluye la sala covid.

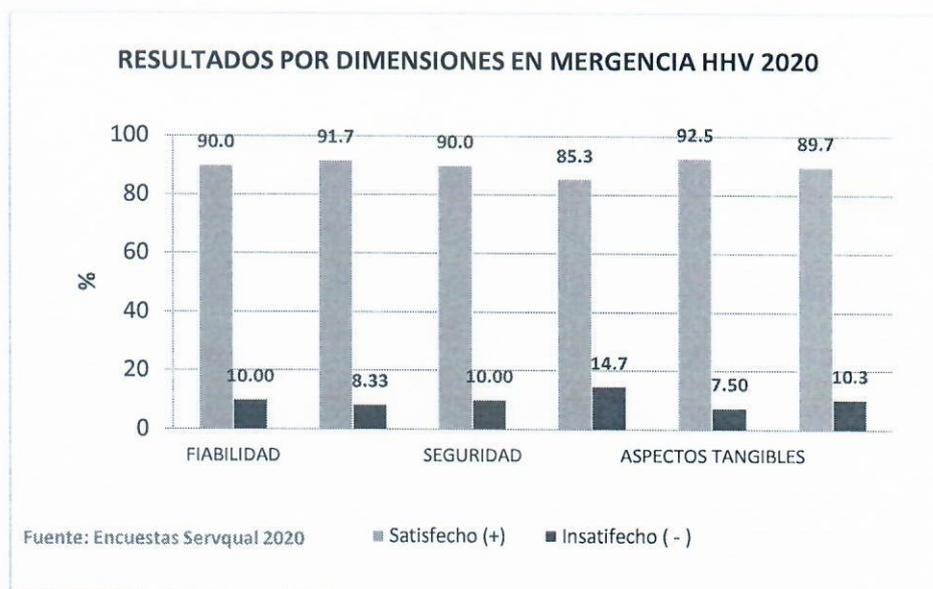


Figura 27. Grado de satisfacción del usuario en emergencia

En la figura 27 se observa que todas las dimensiones evaluadas alcanzan un porcentaje aceptable de satisfacción.

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 29. 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?	29	96.7	1	3.3
P2: Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	26	86.7	4	13.3
P3: Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	27	90.0	3	10.0
P4: El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	25	83.3	5	16.7
P5: La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	28	93.3	2	6.7
	135	90.0	15	10.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 29 se evidencia que el 90.0% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 10.0% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en un nivel aceptable.

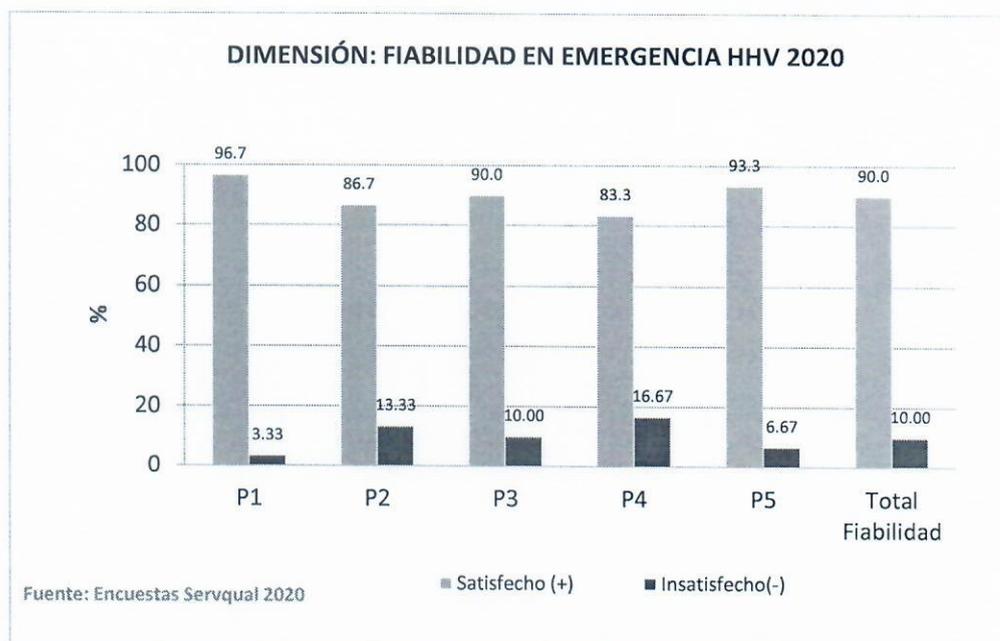


Figura 28. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión fiabilidad

En la figura 28 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de satisfacción fue el ítem P1: Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica? (96.7%). Y el ítem que tuvo un mayor grado de insatisfacción fue el ítem P4 : El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud con el (16.7%)

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 30. 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?	28	93.3	2	6.7
P7: La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido?	28	93.3	2	6.7
P8: La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida?	27	90.0	3	10.0
P9: La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	27	90.0	3	10.0
	110	91.7	10	8.3

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 30 se evidencia que el 91.7% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 8.3% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que nos ubica en un nivel aceptable.

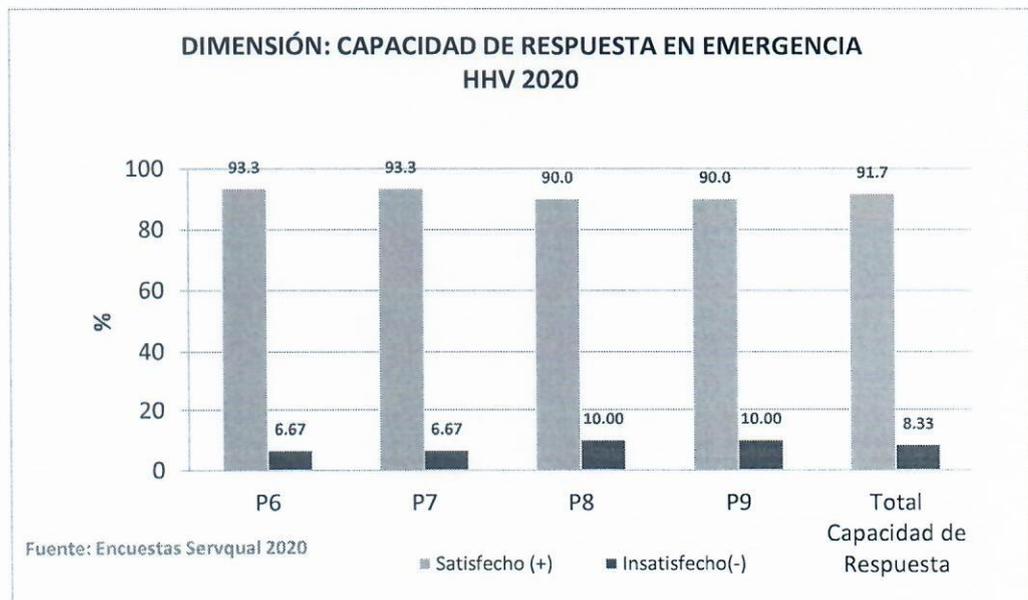


Figura 29. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión capacidad de respuesta

En la figura 29 se observa que todos los ítems evaluados alcanzan una satisfacción mayor a 90% siendo un nivel aceptable.

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 31. 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?	23	76.7	7	23.3
P11: Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	27	90.0	3	10.0
P12: El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	30	100.0	0	0.0
P13: El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	28	93.3	2	6.7
	108	90.0	12	10.0

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 31 se evidencia que el 90.0% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 10.0% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel aceptable.

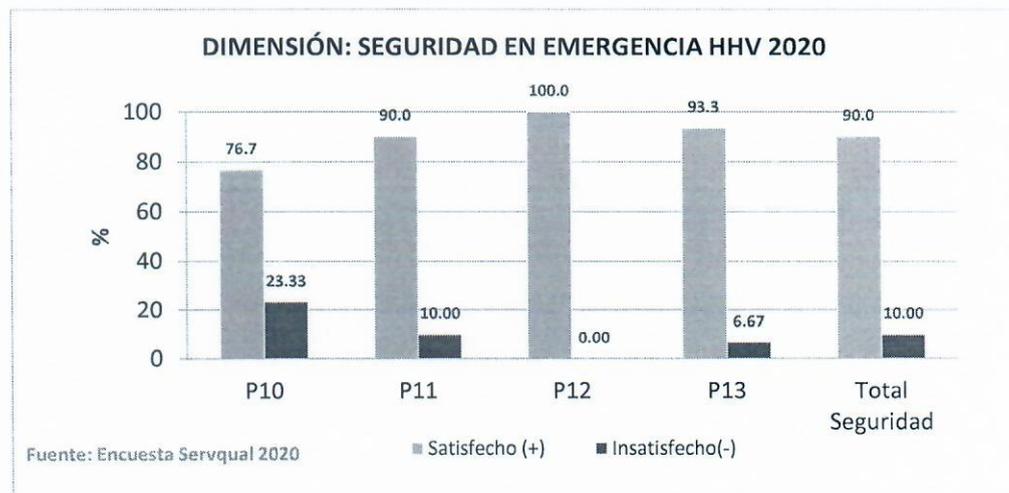


Figura 30. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión seguridad.

En la figura 30 se observa que todos los ítems alcanzan un nivel aceptable de satisfacción, el único ítem que alcanza un cierto nivel de insatisfacción es el P10: El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? (23.3%),

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 32. 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?	25	83.3	5	16.7
P15: El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	23	76.7	7	23.3
P16: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	27	90.0	3	10.0
P17: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	27	90.0	3	10.0
P18: Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	26	86.7	4	13.3
	128	85.3	22	14.7

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 32 se evidencia que el 85.3% de los usuarios de emergencia están satisfechos y el 14.7% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel aceptable.

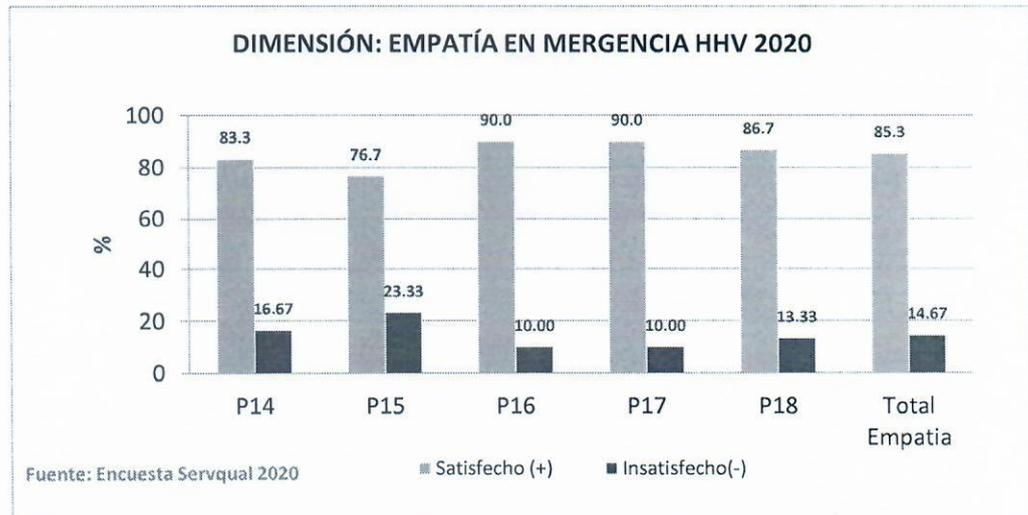


Figura 31. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión empatía

En la figura 31 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción el ítems P15: El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? con (23.3%).

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 33. 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?	29	96.7	1	3.3
P20: La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	26	86.7	4	13.3
P21: La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	29	96.7	1	3.3
P22: Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	27	90.0	3	10.0
	111	92.5	9	7.5

Fuente: Encuesta Servqual 2020

En la tabla 33 se evidencia que el 92.5% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 7.5% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión aspectos tangibles. Los resultados obtenidos nos ubican en un nivel aceptable.

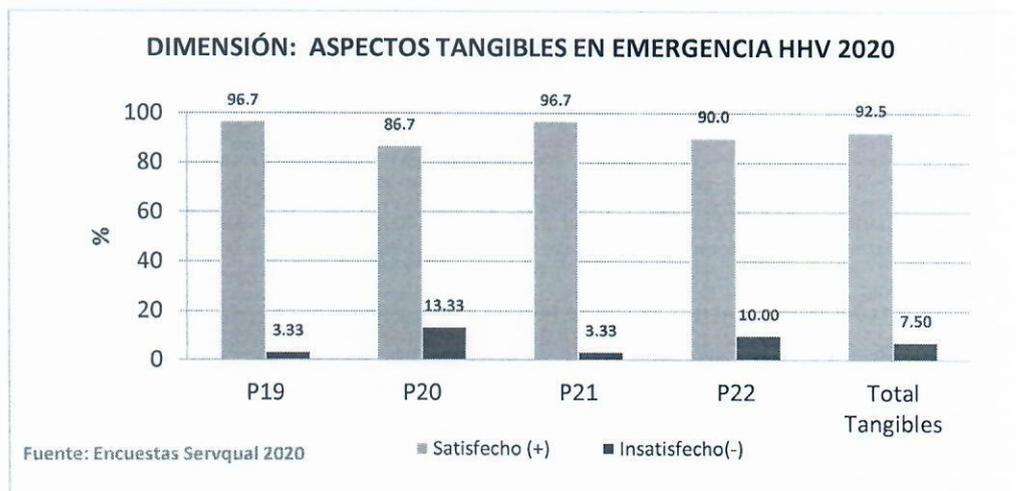


Figura 32. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario dimensión aspectos tangibles

En la figura 32 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? con el (13.3%)

VIII. CONCLUSIONES

Servicio de Consulta externa:

- ✓ De manera global se encontró en consulta externa (pacientes atendidos por teleconsulta) un nivel de satisfacción del 75.8% y un nivel de insatisfacción del 24.2%, siendo ubicado en un nivel aceptable.
- ✓ Respecto a las dimensiones: Todas las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel aceptable de satisfacción.
- ✓ En consulta externa se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron: P18: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán (63%), P 20: Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes (42.5%). P17: Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos. (40.3%)

Servicio de Hospitalización

- ✓ De manera global se encontró en hospitalización un nivel de satisfacción del 91.1% y un nivel de insatisfacción del 8.9%, siendo ubicado en un nivel aceptable.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se encuentran con un nivel de satisfacción por encima del 90% mientras que la dimensión aspectos tangibles alcanzó un nivel de satisfacción del 80.8%.
- ✓ En hospitalización se encontró que los cuatro ítems más altos en insatisfacción fueron: P12: ¿Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?



(23.1%), P17: ¿El personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia? (23.1%), P19: ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios? (23.1%), P20: ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios? (23.1%).

Servicio de Emergencia

- ✓ De manera global se encontró en emergencia un nivel de satisfacción del 89.7% y un nivel de insatisfacción del 10.3%, siendo ubicado en un nivel aceptable.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles tienen un nivel de satisfacción mayor al 90% lo que significa que están en un nivel aceptable, mientras que la dimensión empatía alcanza un nivel de satisfacción del 85.3%..
- ✓ En emergencia se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron: P10: ¿El médico que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su estado de salud? (23.3%), P15: El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención? (23.3%), P14: ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? (16.7%)

IX. RECOMENDACIONES

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Logística, Oficina de Economía cubrir las necesidades en cuanto a recursos humanos, tecnológicos y materiales a los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia.

A la Oficina de Estadística e Informática mantener, crear nuevas plataformas digitales que permitan facilitar la atención a nuestros usuarios.

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


Giovanna Zapata Coacalla
Medicina Psiquiátrica - Psicoterapia
C.M.P. 36635 R.N.E. 23990