PERÚ Ministerio de Salud | Hospital Hermilio Valdizán

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Hospital Hermilio Valdizán
Oficina de Gestión de la Calidad

INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL USUARIO EXTERNO METODOLOGÍA SERVQUAL 2022

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	7
6.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11-12
6.5	Método de análisis de datos	13
VII	**Resultados**	14
7.1	Descripción de resultados de consulta externa	14-26
7.2	Descripción de resultados de hospitalización	26-36
7.3	Descripción de resultados de emergencia	37-49
VIII	**Conclusiones**	50-51
IX	**Recomendaciones**	51

MINISTERIO DE SALUD
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"

Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Distribución de la muestra de los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizan año 2022	11
Tabla 2	Encuestados según la condición en consulta externa HHV año 2022	14
Tabla 3	Encuestados según el sexo en consulta externa HHV año 2022	15
Tabla 4	Encuestados según el nivel de estudio en consulta externa HHV año 2022	16
Tabla 5	Encuestados según e tipo de seguro en consulta externa HHV año 2022	17
Tabla 6	Encuestados según el tipo de paciente en consulta externa HHV año 2022	18
Tabla 7	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan año 2022, por dimensiones	19
Tabla 8	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión fiabilidad HHV año 2022	20
Tabla 9	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022	21
Tabla 10	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión seguridad HHV año 2022	23
Tabla 11	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión empatía HHV año 2022	24
Tabla 12	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión aspectos tangibles HHV año 2022	25
Tabla 13	Encuestados según la condición en hospitalización HHV año 2022	26
Tabla 14	Encuestados según el sexo en hospitalización HHV año 2022	27
Tabla 15	Encuestados según el grado de instrucción en hospitalización HHV año 2022	28
Tabla 16	Encuestados según el tipo de seguro en hospitalización HHV año 2022	29
Tabla 17	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan año 2022, por dimensiones	30

MINISTERIO DE SALUD
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"

Tabla 18	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión fiabilidad HHV año 2022	31
Tabla 19	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022	32
Tabla 20	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión seguridad HHV año 2022	34
Tabla 21	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión empatía HHV año 2022	35
Tabla 22	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión aspectos tangibles HHV año 2022	36
Tabla 23	Encuestados según la condición en emergencia HHV año 2022	37
Tabla 24	Encuestados según el sexo en emergencia HHV año 2022	38
Tabla 25	Encuestados según el nivel de estudio en emergencia HHV año 2022	38
Tabla 26	Encuestados según el tipo de seguro en emergencia HHV año 2022	39
Tabla 27	Encuestados según el tipo de paciente en emergencia HHV año 2022	40
Tabla 28	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2022, por dimensiones	41
Tabla 29	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia dimensión fiabilidad HHV año 2022	42
Tabla 30	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022	44
Tabla 31	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión seguridad HHV año 2022	45
Tabla 32	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión empatía HHV año 2022	47
Tabla 33	Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión aspectos tangibles HHV año 2022	48

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Porcentaje de encuestados según la condición en consulta externa HHV año 2022	15
Figura 2	Porcentaje de encuestados según el sexo en consulta externa HHV año 2022	16
Figura 3	Porcentaje de encuestados según el nivel de estudio en consulta externa HHV año 2022	17
Figura 4	Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en consulta externa HHV año 2022	18
Figura 5	Porcentaje de encuestados según el tipo de paciente en consulta externa HHV año 2022	19
Figura 6	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan año 2022, por dimensiones	20
Figura 7	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión fiabilidad HHV año 2022	21
Figura 8	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022	22
Figura 9	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión seguridad HHV año 2022	23
Figura 10	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión empatía HHV año 2022	24
Figura 11	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa dimensión aspectos tangibles HHV año 2022	25
Figura 12	Porcentaje de encuestados según la condición en hospitalización HHV año 2022	27
Figura 13	Porcentaje de encuestados según el sexo en hospitalización HHV año 2022	28
Figura 14	Porcentaje de encuestados según el grado de instrucción en hospitalización HHV año 2022	29

Figura 15	Encuestados según el tipo de seguro en hospitalización HHV año 2022	30
Figura 16	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan año 2022, por dimensiones	31
Figura 17	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión fiabilidad HHV año 2022	32
Figura 18	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022	33
Figura 19	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión seguridad HHV año 2022	34
Figura 20	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión empatía HHV año 2022	35
Figura 21	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización dimensión aspectos tangibles HHV año 2022	36
Figura 22	Porcentaje de encuestados según la condición en emergencia HHV año 2022	37
Figura 23	Porcentaje de encuestados según el sexo en emergencia HHV año 2022	38
Figura 24	Porcentaje de encuestados según el nivel de estudio en emergencia HHV año 2022	39
Figura 25	Encuestados según el tipo de seguro en emergencia HHV año 2022	40
Figura 26	Encuestados según el tipo de paciente en emergencia HHV año 2022	41
Figura 27	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2022, por dimensiones	42
Figura 28	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia dimensión fiabilidad HHV año 2022	43
Figura 29	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022	44
Figura 30	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia dimensión seguridad HHV año 2022	46
Figura 31	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia dimensión empatía HHV año 2022	47
Figura 32	Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia dimensión aspectos tangibles HHV año 2022	49

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

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 2022.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán año 2022?

III. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán - 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Consulta Externa 2022.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Hospitalización 2022.

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán del Servicio de Emergencia 2022.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta SERVQUAL será aplicada vía telefónica haciendo uso del formulario Google Form a los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán 2022.

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 Nº 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 Nº 640-2006/MINSA del 14 de Julio del 2006, que aprueba el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad"

Resolución Ministerial Nº 727–2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", del 29 de octubre del 2009.

Resolución Ministerial Nº 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 Nº 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-2022, que aprueba el Plan de la Encuesta Servqual del Hospital Hermilio Valdizán del año 2022.

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:

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 del 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 del 2021.

Para hallar la muestra de consulta externa se ha considerado como población total todos los pacientes atendidos por teleconsulta en el año 2021, tanto de consulta externa del Departamento de Adultos y Gerontes, consulta externa del Departamento de Adiciones, consulta externa del departamento de Niños y Adolescentes y consulta externa del Centro de Rehabilitación de Ñaña, también se consideró los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia.

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

Donde:

N: Tamaño de la población = 23511

Z: Con una confianza del 95% es = 1.96

P : Proporción de pacientes que espera que estén insatisfechos = 0.5

Q (1-P): Proporción de pacientes que espera que estén satisfechos = 0.5

e : Error estándar 0.05

Reemplazando estos valores en la fórmula tendremos:

$$n = \frac{23511 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(23511-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 378$$

Entonces usando el muestreo estratificado tenemos lo siguiente:

Servicio de Consulta Externa	Población	Muestra
Adiccionología	1608	26
Adultos y Geriatría	16749	269
Niños y Adolescentes	1722	28
Total Consulta Externa	**20079**	**323**
Total Emergencia	**3142**	**50**
Total C.R. Ñaña	**290**	**5**
Total General	**23511**	**378**

Fuente: Oficina de Estadística e Informática

Para hospitalización se ha tomado en cuenta los egresos durante el año 2021 en los pabellones 2, 4, 6 y del Centro de Rehabilitación de Ñaña con un total de 545 egresos se consideró el 12% del total de 545 egresos y se obtuvo 66 egresos para la muestra, 56 para HHV y 10 para CRñaña.

Tabla 1

Distribución de la muestra de los usuarios externos del hospital Hermilio Valdizán año 2022

Áreas	n
Consulta Externa	328
Hospitalización	66
Emergencia	50
Total	444

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 2022.

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 de Consulta Externa

Descripción de la variable satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán 2022

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán 2022

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 2.
Encuestados según la condición en consulta externa HHV año 2022

Condición	Número	%
Usuario	153	46.6
Acompañante	175	53.4
Total	328	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al acompañante con 53.4%.

Figura 1

Porcentaje de encuestados según la condición en la consulta externa HHV año 2022

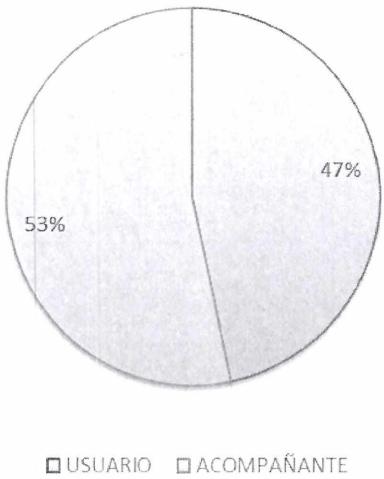


Tabla 3

Encuestados según el sexo en consulta externa HHV año 2022

Sexo	Número	%
Masculino	167	50.9
Femenino	161	49.1
Total	328	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al de sexo masculino con 50.9%.

Figura 2

Porcentaje de encuestados según el sexo en la consulta externa HHV año 2022

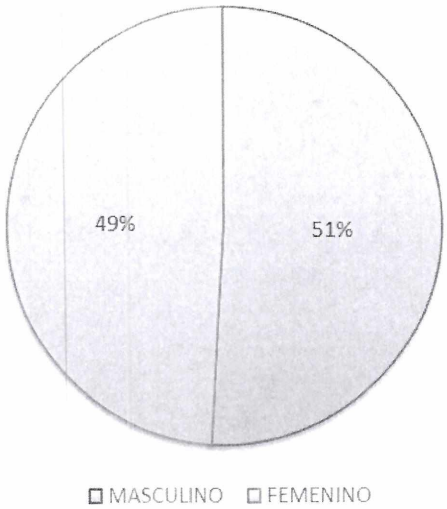


Tabla 4

Encuestados según el nivel de estudio en consulta externa HHV año 2022

Nivel de Estudio	Número	%
Analfabeto	5	1.5
Primaria	56	17.1
Secundaria	148	45.1
Superior Técnico	24	7.3
Superior Universitario	95	29.0
Total	328	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al nivel de estudios de secundaria con 45.1%.

Figura 3

Porcentaje de encuestados según el nivel de estudios en consulta externa HHV año 2022

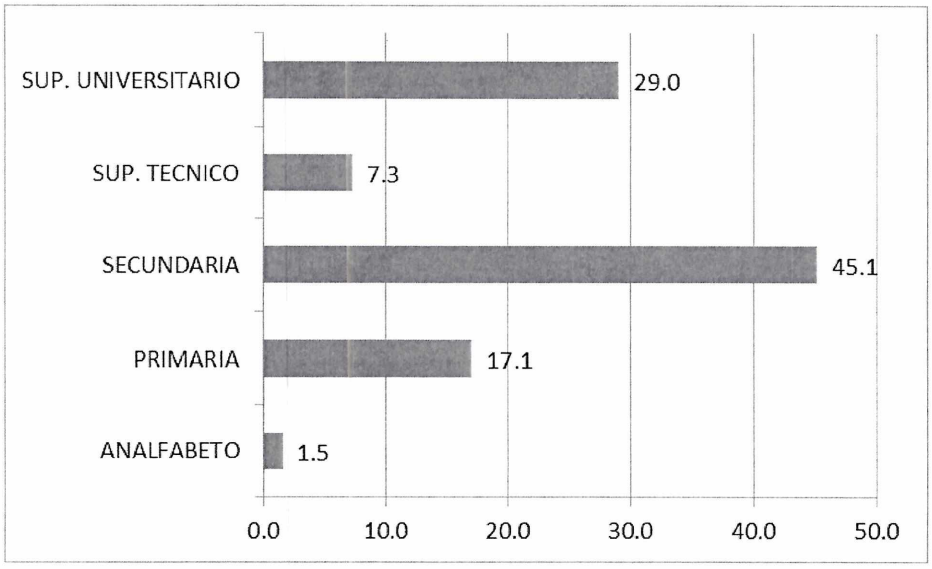


Tabla 5

Encuestados según el tipo de seguro en consulta externa HHV año 2022

Tipo de Seguro	Número	%
SIS	264	80.5
SOAT	0	0.0
NINGUNO	1	0.3
OTRO	63	19.2
Total	328	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a los que tienen seguro SIS con 80.5%.

Figura 4

Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en consulta externa HHV año 2022

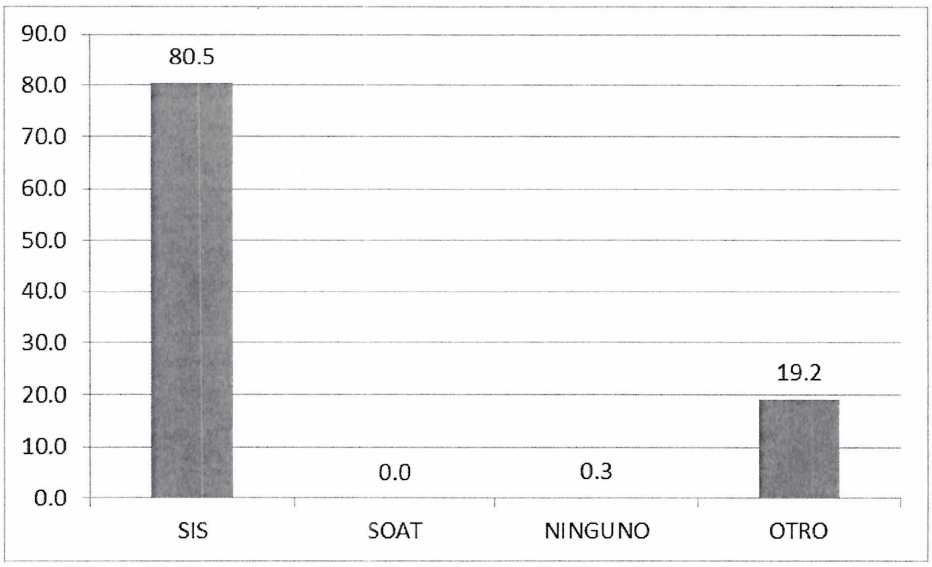


Tabla 6

Encuestados según el tipo de paciente en consulta externa HHV año 2022

Tipo de Paciente	Número	%
Nuevo	4	1.2
Continuador	324	98.8
Total	328	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden a pacientes continuadores con 98.8%.

Figura 5

Porcentaje de encuestados en la consulta externa según el tipo de Paciente HHV año 2022

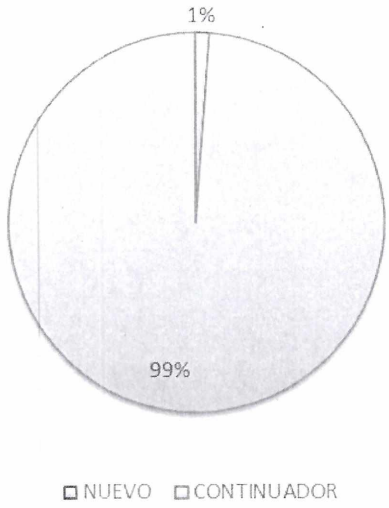


Tabla 7

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan año 2022, por dimensiones

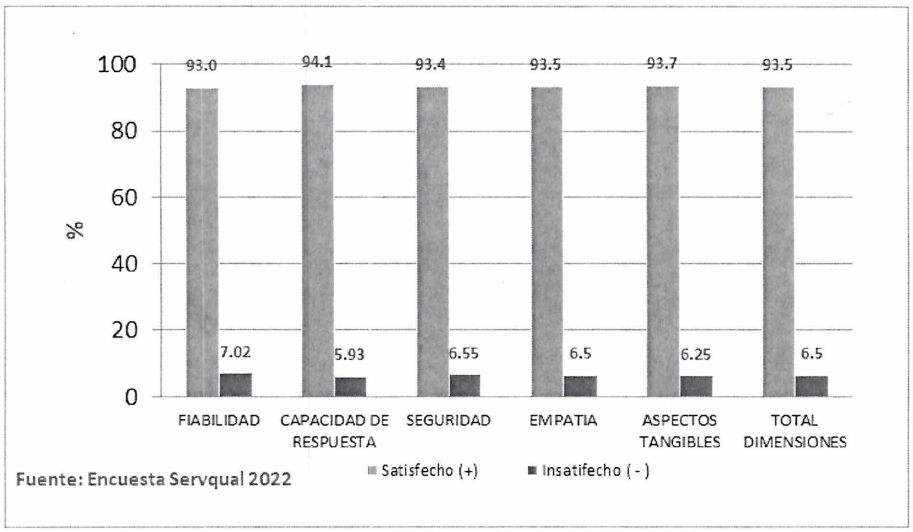
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	93.0	7.02
CAPACIDAD DE RESPUESTA	94.1	5.93
SEGURIDAD	93.4	6.55
EMPATIA	93.5	6.5
ASPECTOS TANGIBLES	93.7	6.25
TOTAL DIMENSIONES	**93.5**	**6.5**

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 7 se evidencia que el 93.5% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en consulta externa del Hospital Hermilio Valdizan, y el 6.5% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel Aceptable.

Figura 6

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos por dimensiones en consulta externa HHV año 2022



En la figura 6 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión fiabilidad con (7.02%).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 8

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión fiabilidad HHV año 2022

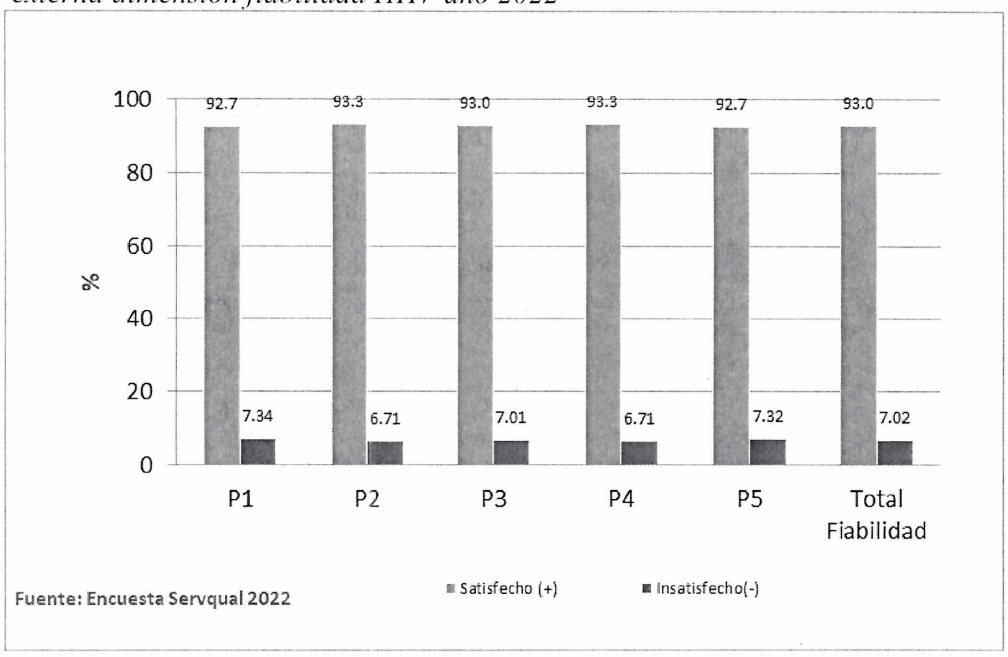
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1: ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	303	92.7	24	7.34
P2: ¿El médico le atendió en el horario programado?	306	93.3	22	6.71
P3: ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	305	93.0	23	7.01
P4: ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	306	93.3	22	6.71
P5: ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	304	92.7	24	7.32
Total	1524	93.0	115	7.02

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 8 se evidencia que el 93.0% de los usuarios de consulta externa están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 7.02% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel Aceptable.

Figura 7

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión fiabilidad HHV año 2022



En la figura 7 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P1: ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? con (7.34%).

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 9

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022

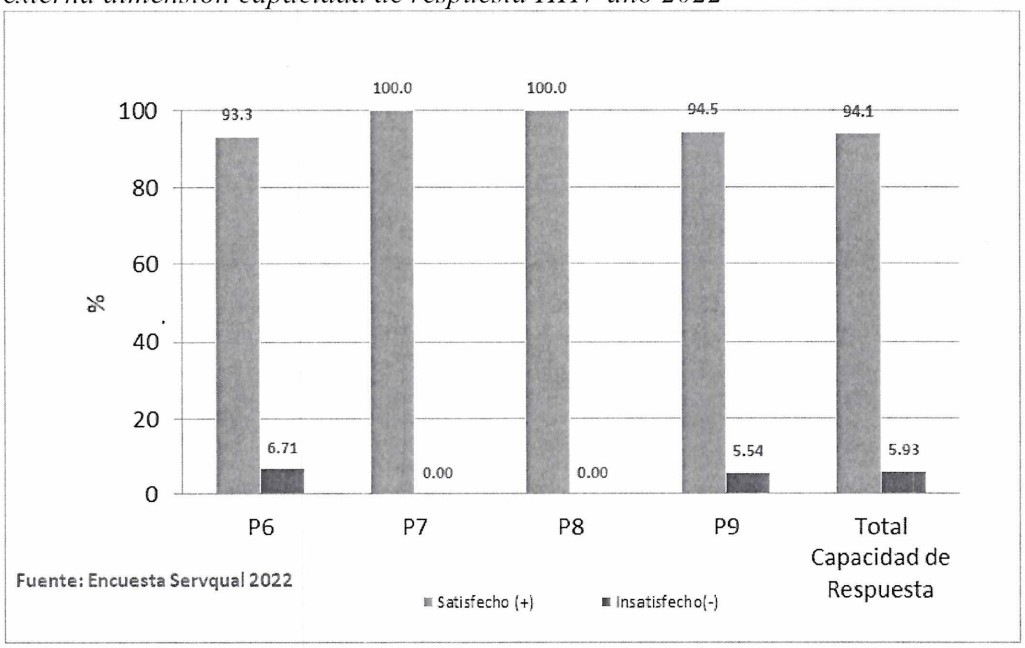
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6: ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	306	93.3	22	6.71
P7: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	20	100.0	0	0.00
P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	100.0	0	0.00
P9: ¿La atención en farmacia fue rápida?	307	94.5	18	5.54
Total	634	94.1	40	5.93

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 9 se evidencia que el 94.1% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y un 5.93% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel Aceptable.

Figura 8

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022



En la figura 8 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P6: ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?, con (6.71%).

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 10

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión seguridad HHV año 2022

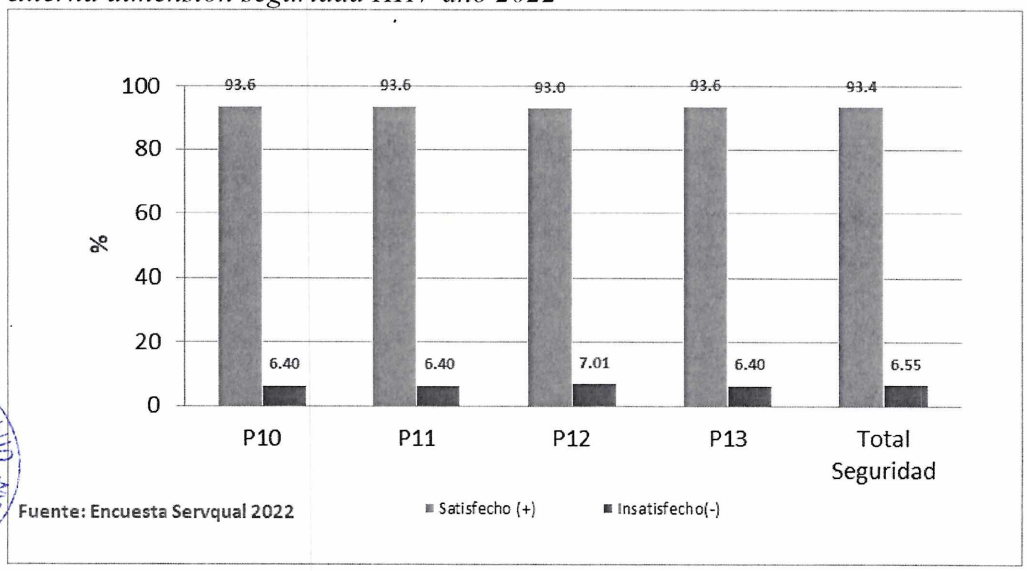
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	307	93.6	21	6.40
P11: ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	307	93.6	21	6.40
P12: ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	305	93.0	23	7.01
P13: ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	307	93.6	21	6.40
Total	1226	93.4	86	6.55

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 10 se evidencia que el 93.4% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 6.55% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel Aceptable.

Figura 9

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión seguridad HHV año 2022



En la figura 9 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P12: ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? con (7.01%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 11

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión empatía HHV año 2022

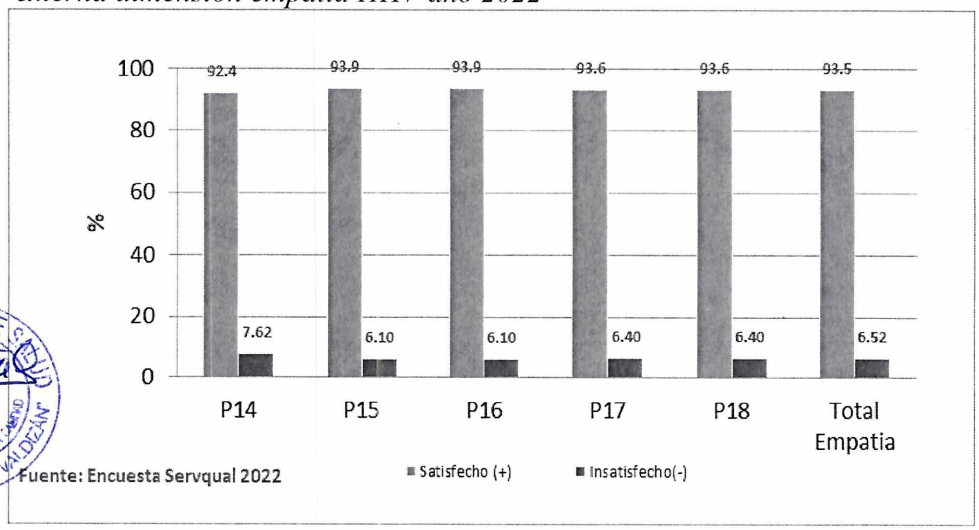
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14: ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	303	92.4	25	7.62
P15: ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	308	93.9	20	6.10
P16: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	308	93.9	20	6.10
P17: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	307	93.6	21	6.40
P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	307	93.6	21	6.40
Total	1533	93.5	107	6.52

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 11 se evidencia que el 93.5% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 6.52% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel Aceptable.

Figura 10

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión empatía HHV año 2022



En la figura 10 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P14: ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? con (7.62%)

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 12

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión aspectos tangibles HHV año 2022

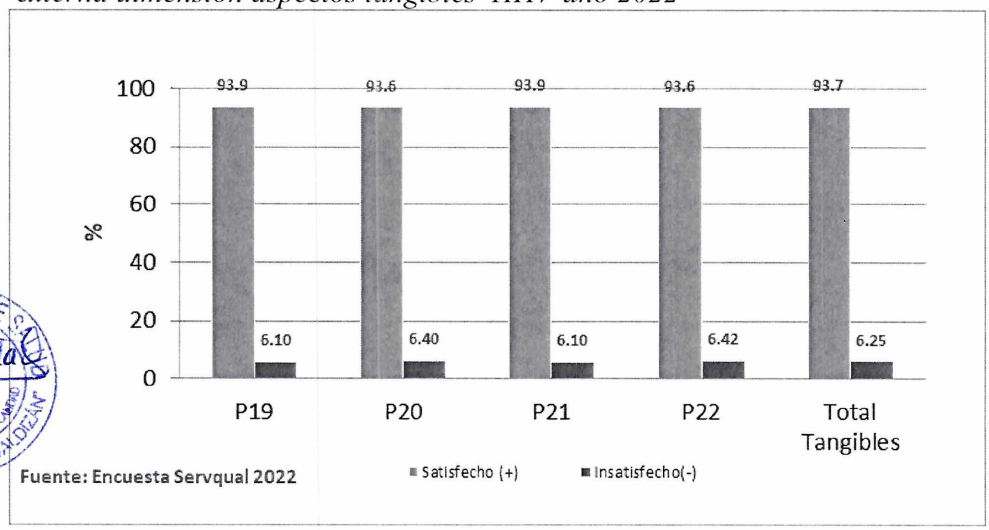
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	308	93.9	20	6.10
P20: ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	307	93.6	21	6.40
P21: ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	308	93.9	20	6.10
P22: ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	306	93.6	21	6.42
Total	1229	93.7	82	6.25

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 12 se evidencia que el 93.7% de los usuarios de consulta externa están satisfechos y el 6.25% 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 e insatisfacción de los usuarios externos en consulta externa dimensión aspectos tangibles HHV año 2022



En la figura 11 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P22: ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? con (6.42%).

7.2 Descripción de resultados Hospitalización

Descripción de la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2022

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital Hermilio Valdizán 2022

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 13

Encuestados según la condición en hospitalización HHV año 2022

Condición	Número	%
Usuario	28	42.4
Acompañante	19	28.8
Padre	7	10.6
Madre	12	18.2
Total	66	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al usuario con (42.4%).

Figura 12

Porcentaje de encuestados según la condición en hospitalización HHV año 2022

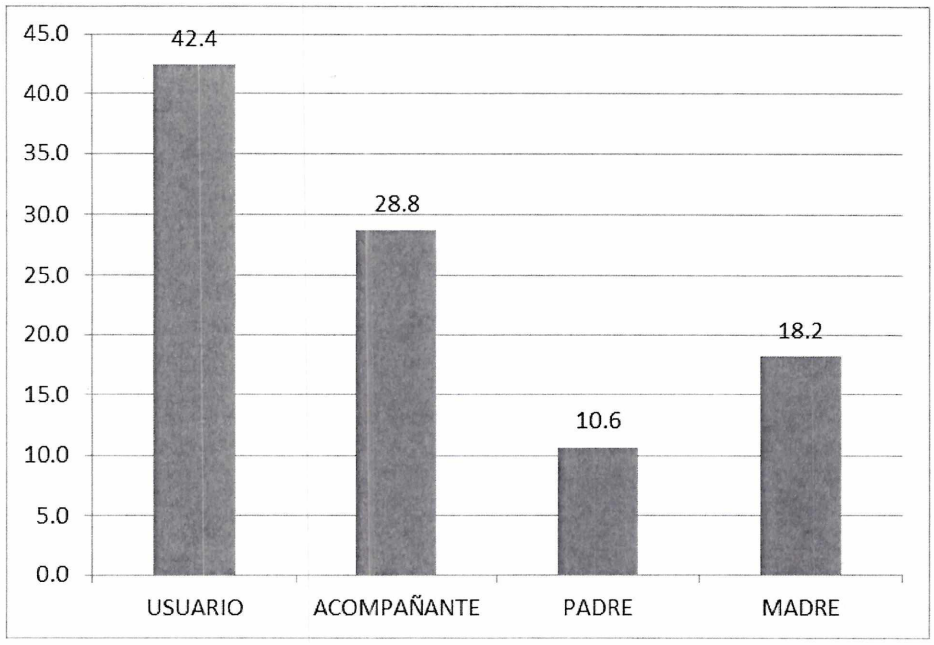


Tabla 14

Encuestados según el sexo en hospitalización HHV año 2022

Sexo	Número	%
Masculino	28	42.4
Femenino	38	57.6
Total	66	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo femenino con (57.6%).

Figura 13

Porcentaje de encuestados según el sexo en hospitalización HHV año 2022

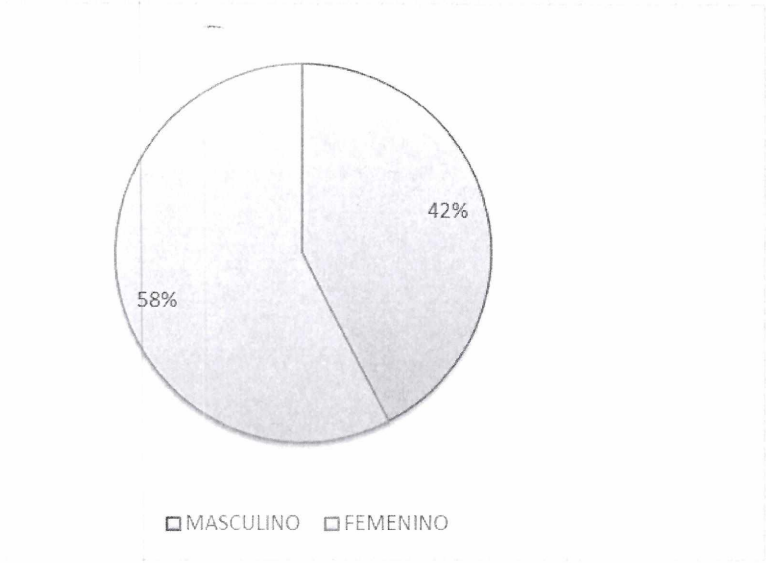


Tabla 15

Encuestados según el grado de instrucción en hospitalización HHV año 2022

Grado de instrucción	Número	%
Ninguno	0	0.0
Primaria	6	9.1
Secundaria	28	42.4
Superior	32	48.5
Total	66	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción de superior con 48.5%.

Figura 14

Porcentaje de encuestados según el grado de instrucción en hospitalización HHV año 2022

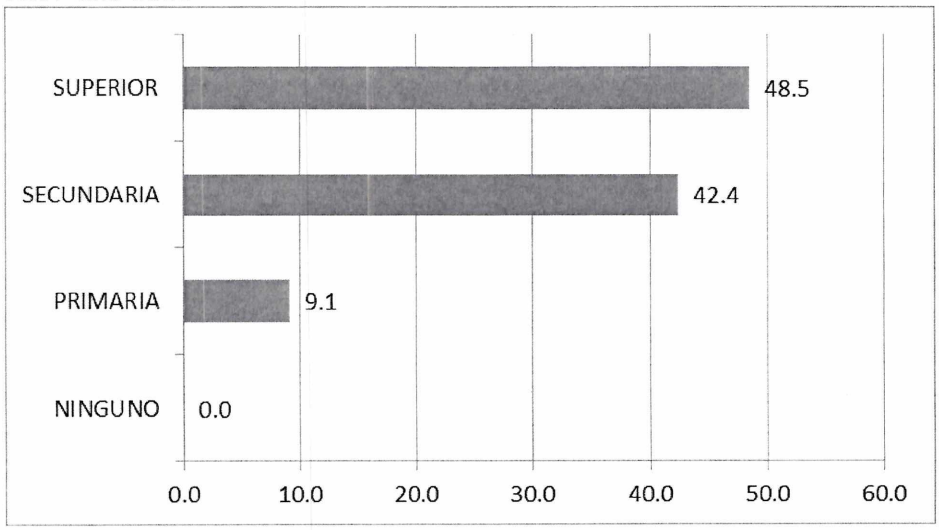


Tabla 16

Encuestados según el tipo de seguro en hospitalización HHV año 2022

Tipo de seguro	Número	%
SIS	63	95.5
SOAT	0	0.0
NINGUNO	0	0.0
OTRO	3	4.5
Total	66	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 95.5%.

Figura 15

Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en hospitalización HHV año 2022

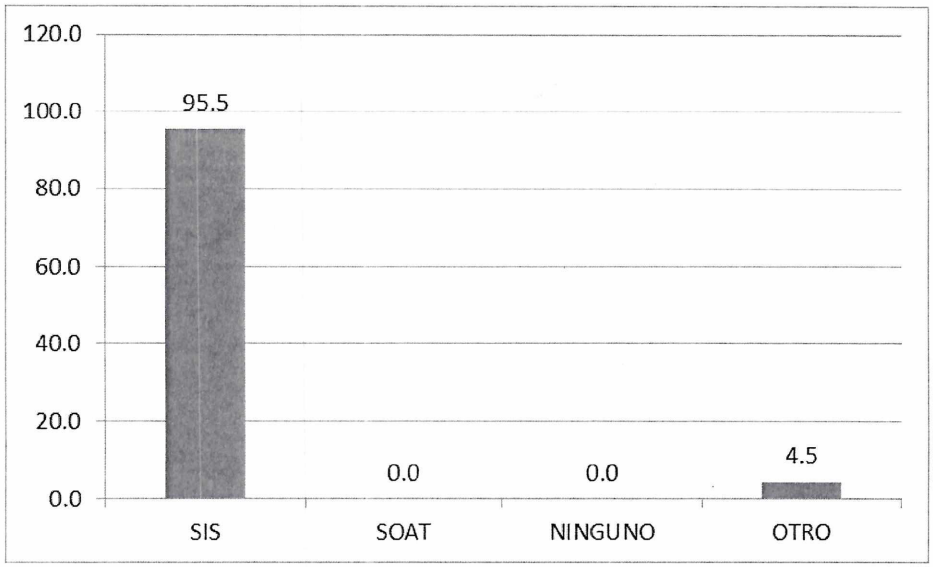


Tabla 17

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan año 2022, por dimensiones

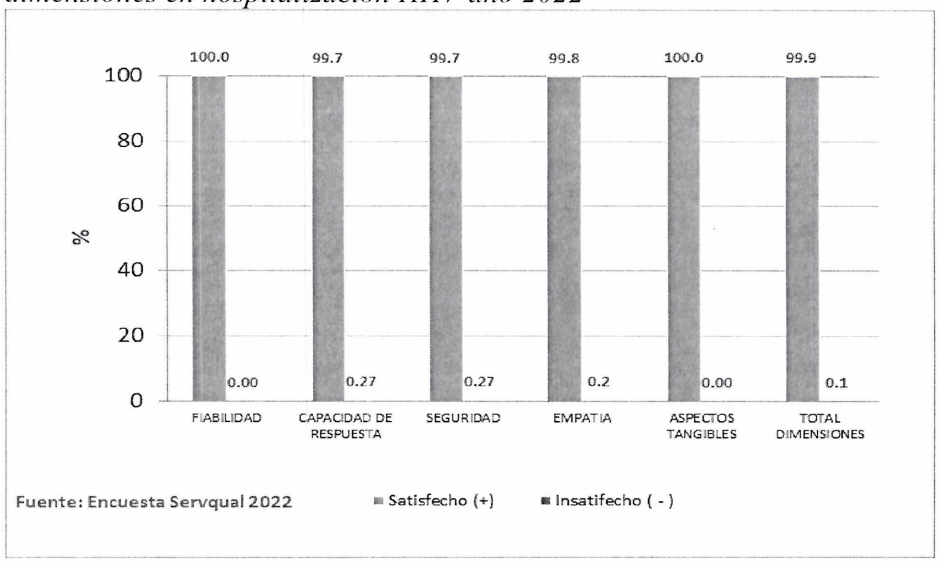
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	100.0	0.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	99.7	0.27
SEGURIDAD	99.7	0.27
EMPATIA	99.8	0.2
ASPECTOS TANGIBLES	100.0	0.00
TOTAL DIMENSIONES	**99.9**	**0.1**

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 17 se evidencia que el 99.9% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en hospitalización del Hospital Hermilio Valdizan, y el 0.1% 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 de los usuarios externos por dimensiones en hospitalización HHV año 2022



En la figura 16 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fueron las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad cada uno con (0.27%).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 18

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión fiabilidad HHV año 2022

Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1: ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	93	100.0	0	0.00
P2: ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	93	100.0	0	0.00
P3: ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	93	100.0	0	0.00
P4: ¿Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	93	100.0	0	0.00
P5: ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	93	100.0	0	0.00
Total	465	100.0	0	0.00

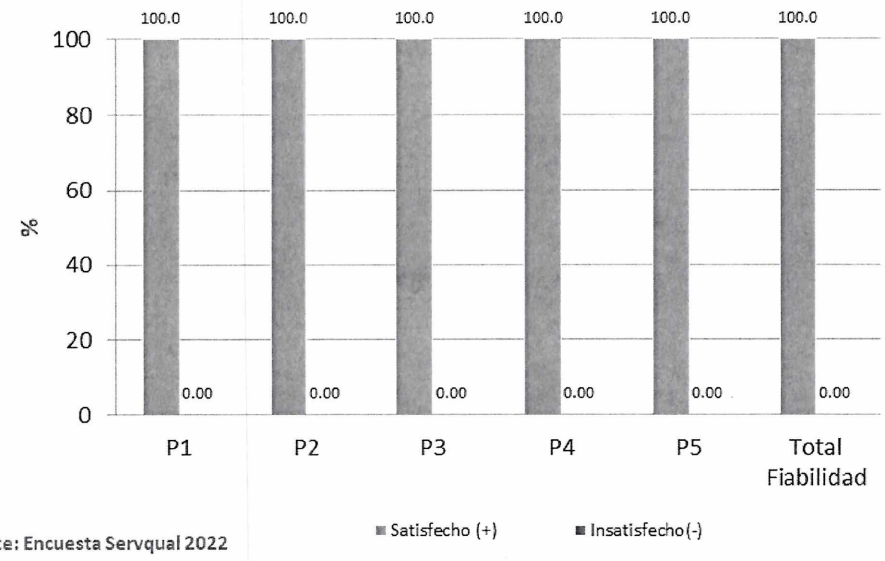
Fuente: Encuesta Servqual 2022

MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

En la tabla 18 se evidencia que el 100.0% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 0.0% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en Aceptable.

Figura 17

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión fiabilidad HHV año 2022



Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la figura 17 se observa que no hubo grado de insatisfacción .

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 19

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022

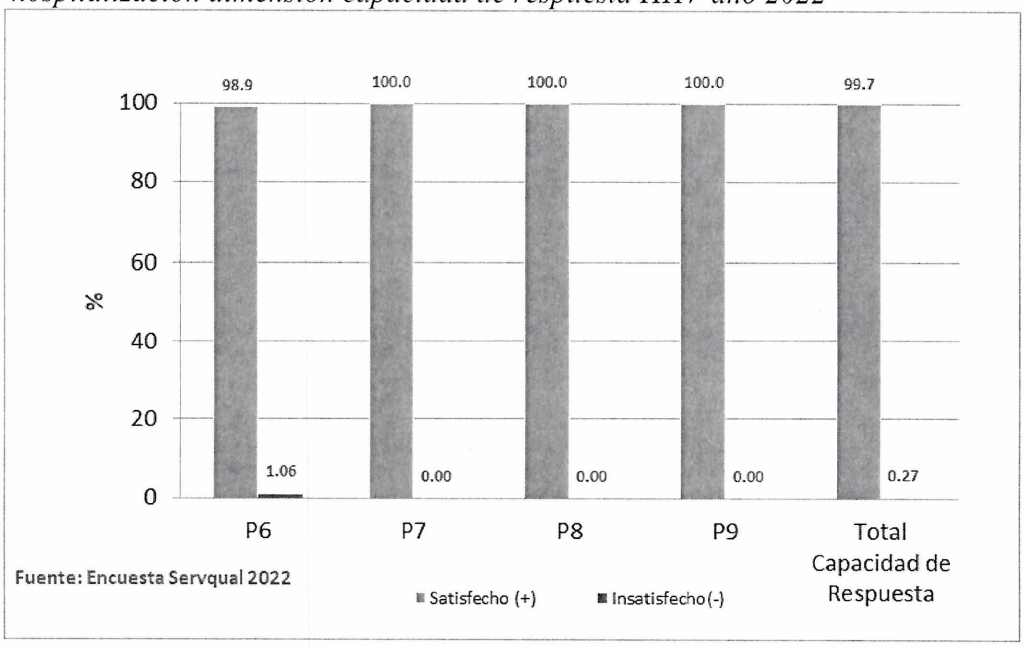
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6: ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	93	98.9	1	1.06
P7: ¿Los análisis solicitados por los médicos se hicieron rápido?	94	100.0	0	0.00
P8: ¿Los exámenes radiológicos se realizaron rápido?	94	100.0	0	0.00
P9: ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	94	100.0	0	0.00
Total	375	99.7	1	0.27

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 19 se evidencia que el 99.7% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 0.27% 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 de los usuarios externos en hospitalización dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022



En la figura 18 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P6: ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos? con (1.06%) .

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 20

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión seguridad HHV año 2022

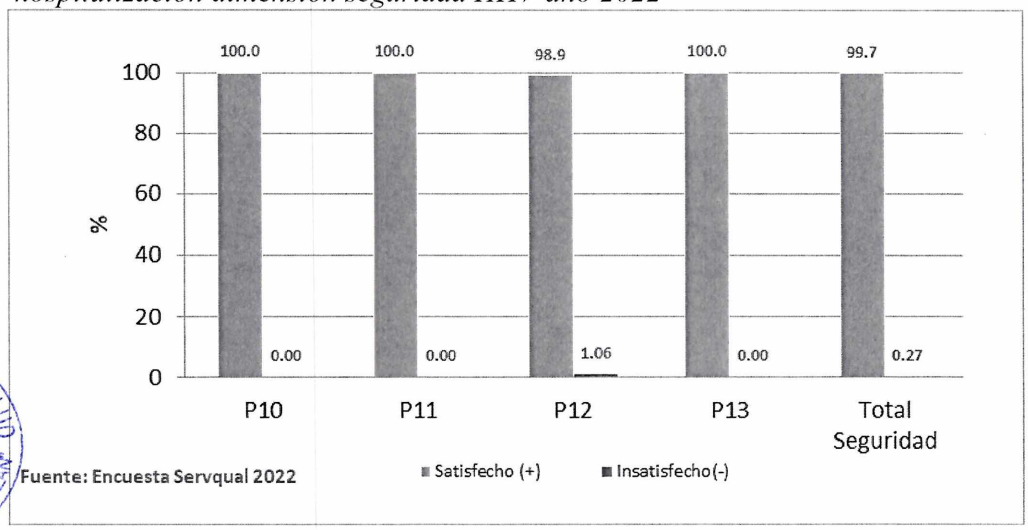
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P10: ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	94	100.0	0	0.0
P11: ¿Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	94	100.0	0	0.0
P12: ¿Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	93	98.9	1	1.06
P13:¿ Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	94	100.0	0	0.0
Total	375	99.7	1	0.27

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 20 se evidencia que el 99.7% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 0.27% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel Aceptable.

Figura 19

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión seguridad HHV año 2022



En la figura 19 se observa que los ítems que alcanzaron el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P12: ¿Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó? con (1.06%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 21

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión empatía HHV año 2022

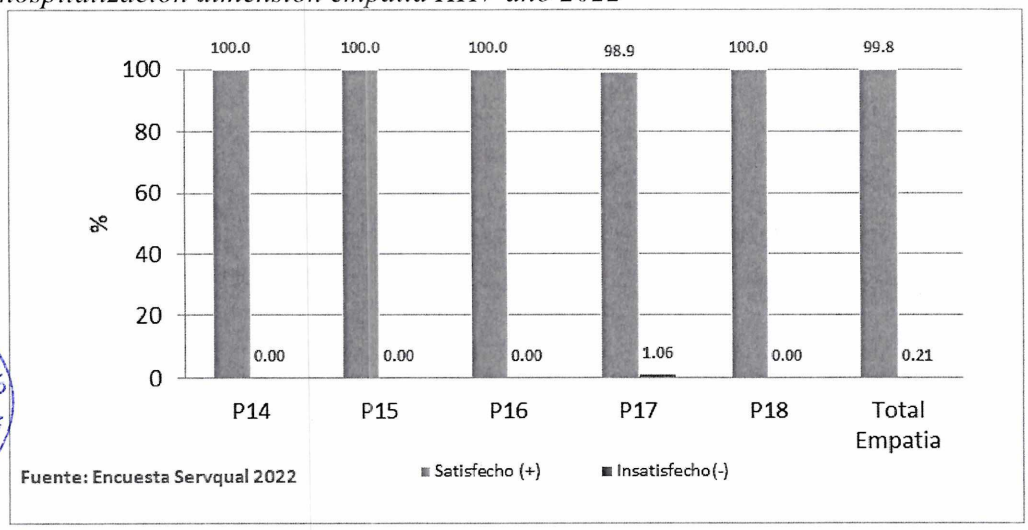
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14: ¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	94	100.0	0	0.00
P15: ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	94	100.0	0	0.00
P16: ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	94	100.0	0	0.00
P17: ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	93	98.9	1	1.06
P18: ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	94	100.0	0	0.00
Total	469	99.8	1	0.21

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 21 se evidencia que el 99.8% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 0.21% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel aceptable.

Figura 20

Gado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión empatía HHV año 2022



En la figura 20 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el P17: ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia? con (1.06%).

Descripción de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 22

Gado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión aspectos tangibles HHV año 2022

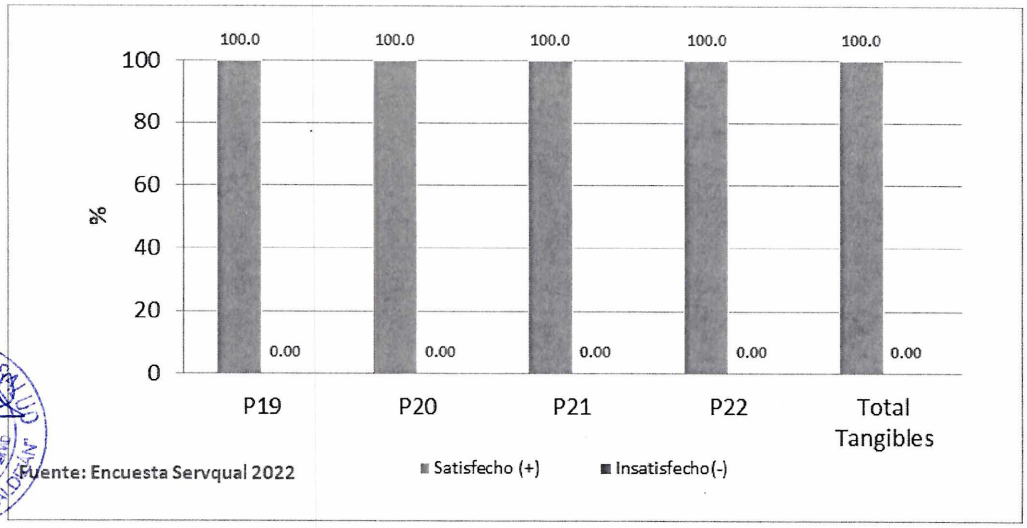
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19: ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	94	100	0	0.00
P20: ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	94	100	0	0.00
P21: ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	94	100	0	0.00
P22: ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	94	100	0	0.00
Total	376	100	0	0.00

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 22 se evidencia que el 100% de los usuarios de hospitalización están satisfechos. Los resultados obtenidos nos ubican en un nivel Aceptable.

Figura 21

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión aspectos tangibles HHV año 2022



En la figura 21 se observa que no hubo insatisfacción.

7.3 Descripción de resultados Emergencia

Descripción de la variable satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán 2022

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán 2022

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 23

Encuestados según la condición en emergencia HHV año 2022

Condición	Número	%
Usuario	12	24.0
Acompañante	38	76.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al acompañante con 76.0%.

Figura 22

Porcentaje de encuestados según la condición en emergencia HHV año 2022

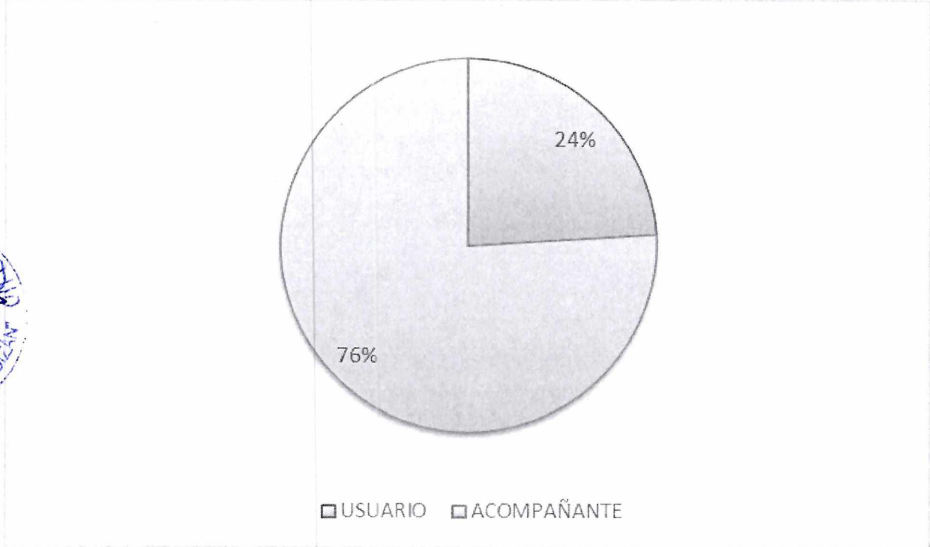


Tabla 24

Encuestados según el sexo en emergencia HHV año 2022

Sexo	Número	%
Masculino	18	36.0
Femenino	32	64.0
Total	42	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo femenino con 64.0%.

Figura 23

Porcentaje de encuestados según el sexo en emergencia HHV año 2022

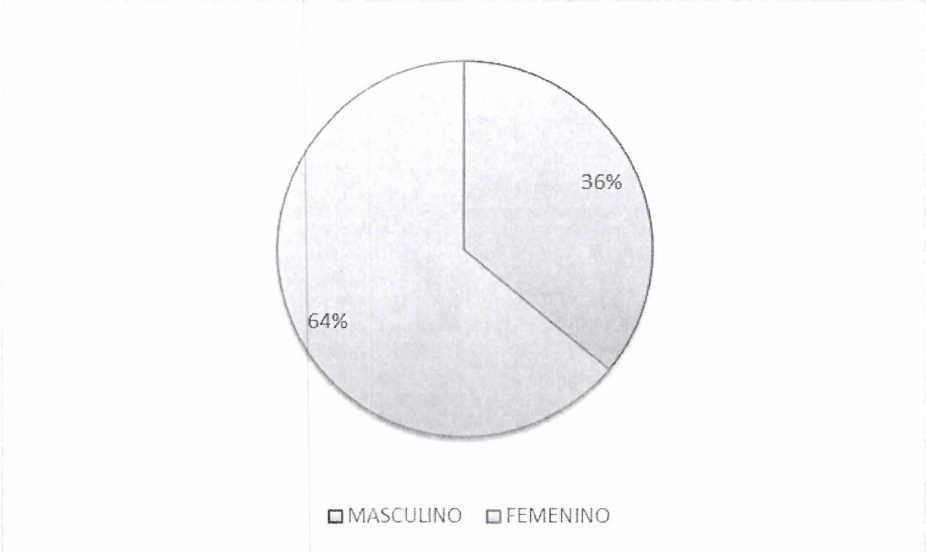


Tabla 25

Encuestados según el nivel de estudio en emergencia HHV año 2022

Nivel de estudio	Número	%
Analfabeto	4	8.0
Primaria	6	12.0
Secundaria	21	42.0
Superior técnico	5	10.0
Superior universitario	14	28.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al nivel de estudio de secundaria con 42.0%.

Figura 24

Porcentaje de encuestados según el nivel de estudio en emergencia HHV año 2022

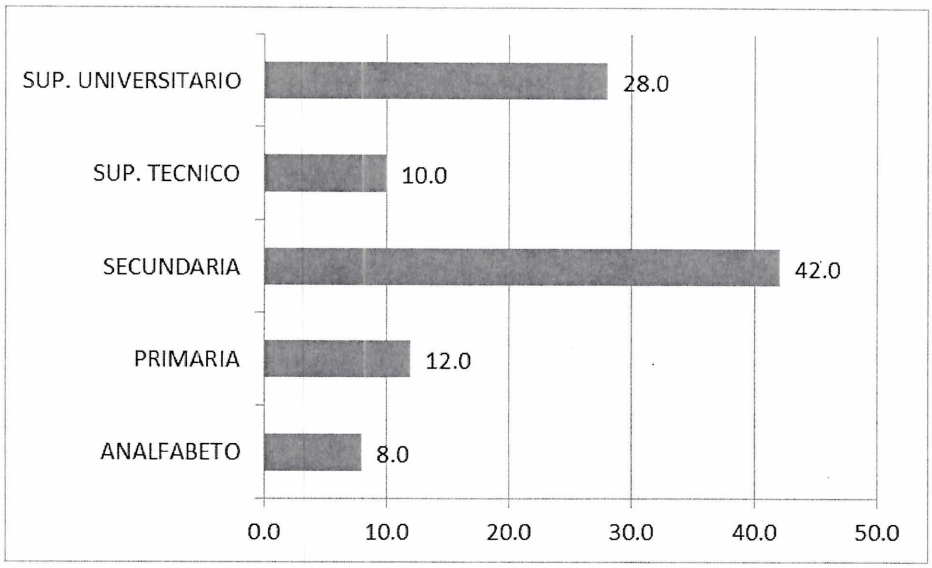


Tabla 26

Encuestados según el tipo de seguro en emergencia HHV año 2022

Tipo de seguro	Número	%
SIS	44	88.0
SOAT	0	0.0
NINGUNO	0	0.0
OTRO	6	12.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 88.0%.

Figura 25

Porcentaje de encuestados según el tipo de seguro en emergencia HHV año 2022

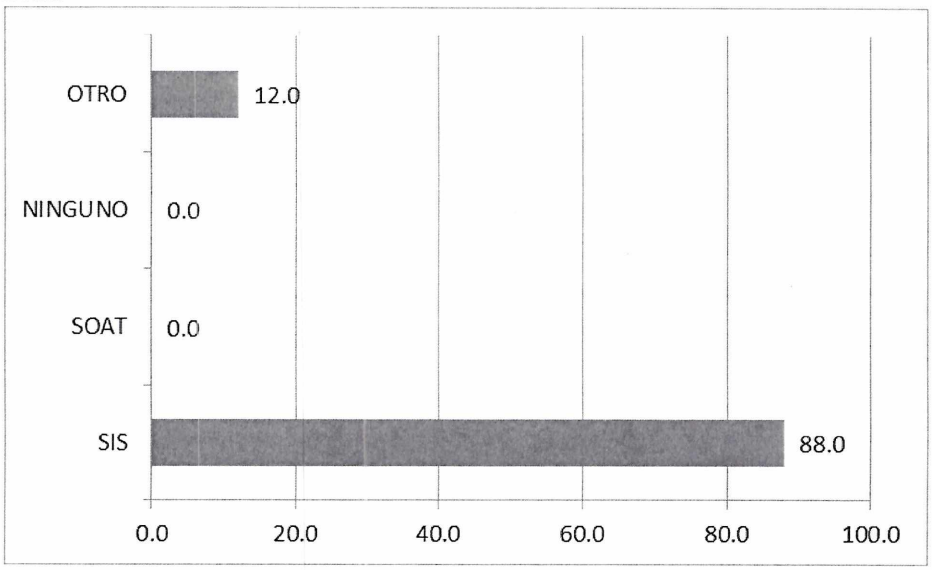


Tabla 27

Encuestados según el tipo de paciente en emergencia HHV año 2022

Tipo de paciente	Número	%
Nuevo	31	62.0
Continuador	19	38.0
Total	50	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2022

Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de paciente nuevo con 62.0%.

Figura 26

Porcentaje de encuestados según el tipo de paciente en emergencia HHV año 2022

Tabla 28

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencias del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2022, por dimensiones

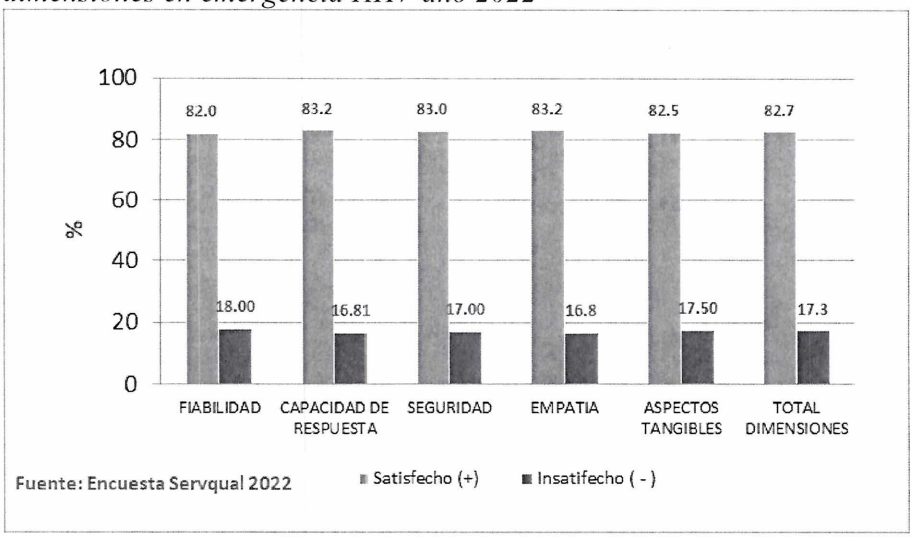
Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	82.0	18.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	83.2	16.81
SEGURIDAD	83.0	17.00
EMPATIA	83.2	16.8
ASPECTOS TANGIBLES	82.5	17.50
TOTAL DIMENSIONES	**82.7**	**17.3**

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la presente tabla 28 se evidencia que el 82.7% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en emergencia del hospital Hermilio Valdizan, y el 17.3% 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 de los usuarios externos por dimensiones en emergencia HHV año 2022



Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la figura 27 se observa que la dimensión que ha alcanzado el mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión fiabilidad con (18.00%).

Descripción de la dimensión fiabilidad

Tabla 29

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencia dimensión fiabilidad HHV año 2022

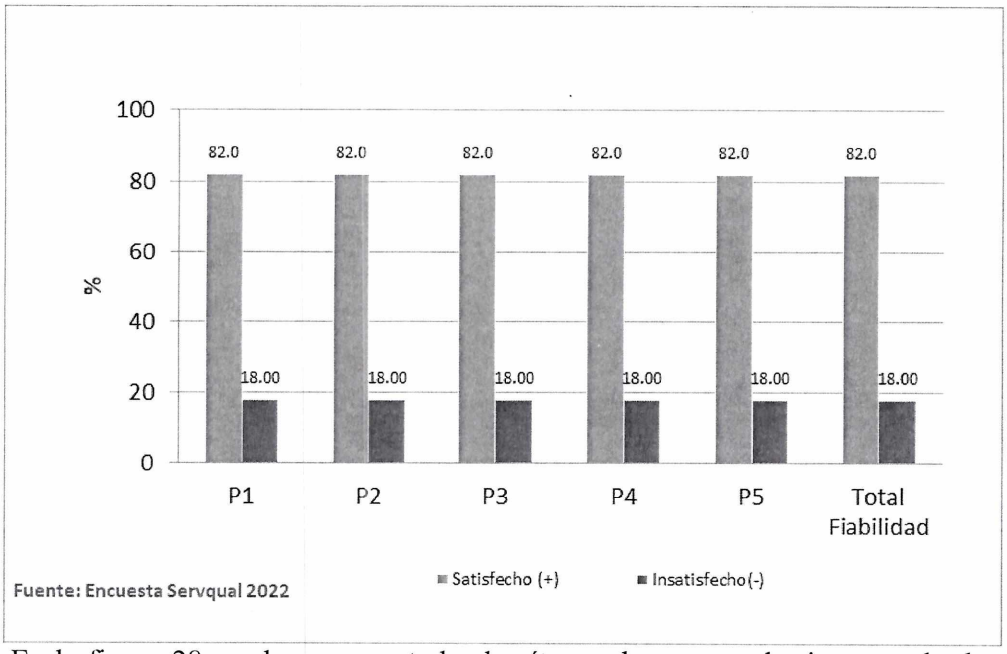
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P1: ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	41	82.0	9	18.00
P2: ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	41	82.0	9	18.00
P3: Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	41	82.0	9	18.00
P4: ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	41	82.0	9	18.00
P5:¿ La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	41	82.0	9	18.00
Total	205	82.0	45	18.00

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 29 se evidencia que el 82.0% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 18.0% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en un nivel Aceptable.

Figura 28

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencia dimensión fiabilidad HHV año 2022



En la figura 28 se observa que todos los ítems alcanzaron el mismo grado de insatisfacción con (18.0%)

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 30

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencia dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022

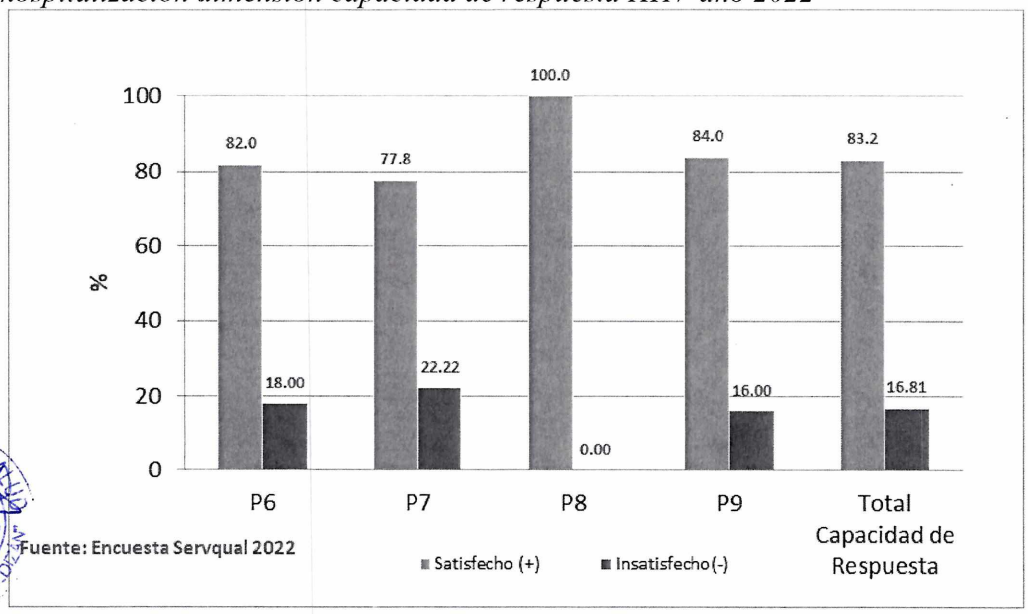
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P6: ¿La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida?	41	82.0	9	18.00
P7: ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido?	7	77.8	2	22.22
P8: ¿La atención para tomarse análisis radiológicos fue rápida?	4	100.0	0	0.00
P9: ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	42	84.0	8	16.00
Total	94	83.2	19	16.81

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 30 se evidencia que el 83.2% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 16.81% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel Aceptable.

Figura 29

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en hospitalización dimensión capacidad de respuesta HHV año 2022



Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la figura 29 se observa que el ítem que alcanzó el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P7: ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido? con (22.22%).

Descripción de la dimensión seguridad

Tabla 31

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencia dimensión seguridad HHV año 2022

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?	42	84.0	8	16.00
P11: ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	41	82.0	9	18.00
P12: ¿El médico que lo atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	42	84.0	8	16.00
P13: ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	41	82.0	9	18.00
Total	166	83.0	34	17.00

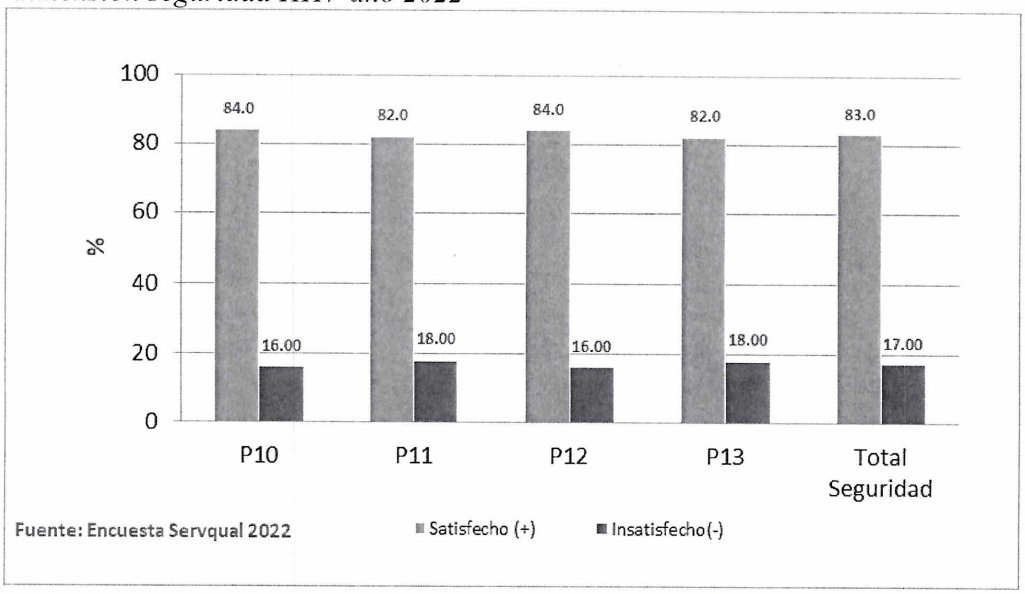
Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 31 se evidencia que el 83.0% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 17.0% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel Aceptable.

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

Figura 30

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencia dimensión seguridad HHV año 2022



En la figura 30 se observa que en los ítems 11 y 13 hubo un empate en el mayor grado de insatisfacción en el ítem P11: ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad? y en ítem P13 ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado? cada uno con (18.00%).

Descripción de la dimensión empatía

Tabla 32

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencia dimensión empatía HHV año 2022

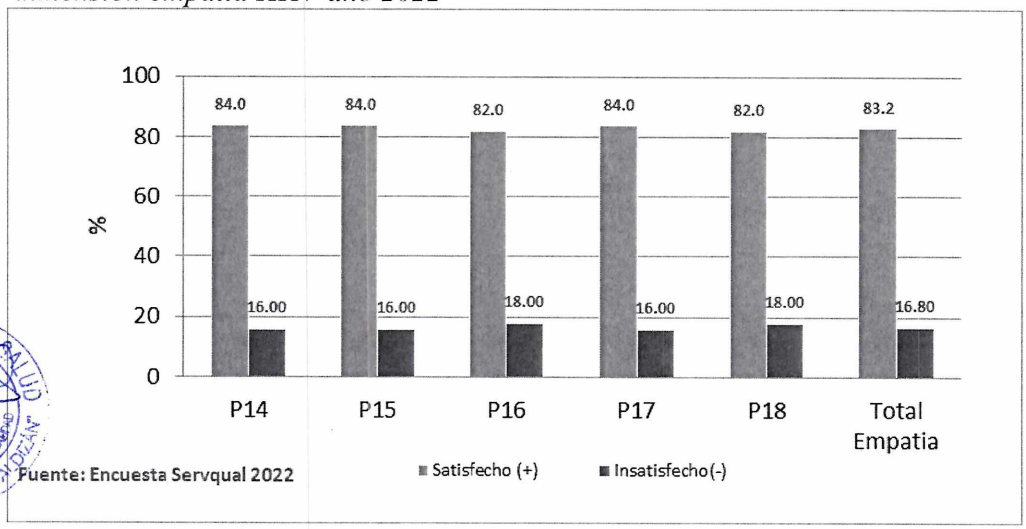
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P14: ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	42	84.0	8	16.00
P15: ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	42	84.0	8	16.00
P16: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	41	82.0	9	18.00
P17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	42	84.0	8	16.00
P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	41	82.0	9	18.00
Total	208	83.2	42	16.80

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 32 se evidencia que el 83.2% de los usuarios de emergencia están satisfechos y el 16.8% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel Aceptable.

Figura 31

Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos en emergencia dimensión empatía HHV año 2022



Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la figura 31 se observa que dos ítems alcanzaron el mayor grado de insatisfacción con (18.00%) fue el ítems P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? y el ítem 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 de los usuarios externos en emergencia dimensión aspectos tangibles HHV año 2022

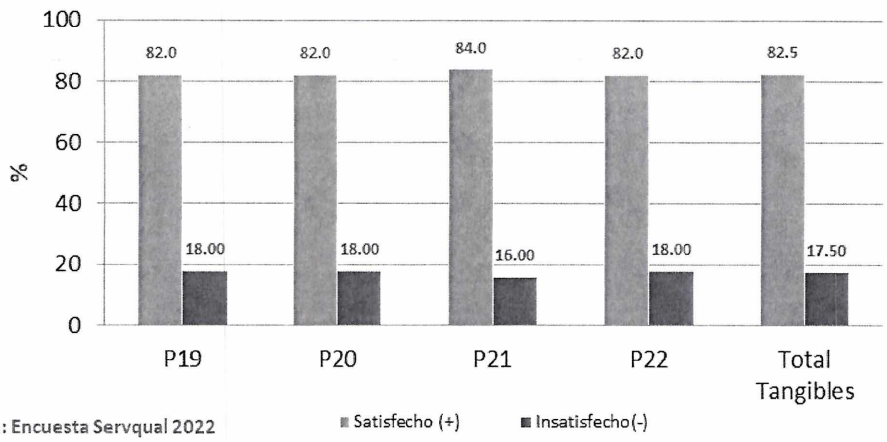
Preguntas	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
P19: ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	41	82.0	9	18.00
P20: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	41	82.0	9	18.00
P21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	42	84.0	8	16.00
P22: ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	41	82.0	9	18.00
Total	165	82.5	35	17.50

Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la tabla 33 se evidencia que el 82.5% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 17.5% 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 de los usuarios externos en emergencia dimensión aspectos tangibles HHV año 2022



Fuente: Encuesta Servqual 2022

En la figura 32 se observa que los ítems que alcanzaron el mayor grado de insatisfacción con (18.00%) fueron: P19, P20 y P22.

VIII. CONCLUSIONES

Servicio de Consulta Externa

- ✓ Se ha encuestado de manera virtual a 328 pacientes que fueron atendidos por teleconsulta.
- ✓ De manera global se encontró en la consulta externa una satisfacción del 93.5% y una insatisfacción del 6.5%, siendo ubicado en un nivel aceptable.
- ✓ Respecto a las cinco dimensiones evaluadas todas han alcanzado un nivel aceptable.
- ✓ En consulta externa los ítems con mayor insatisfacción fueron los siguientes: fueron:

  P14: ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? con 7.62%.

  P1: ¿El personal de informes, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? con 7.34%.

  P5: ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? con 7.32%.

Servicio de Hospitalización

- ✓ Se ha encuestado de manera virtual a 66 pacientes de manera virtual del servicio de hospitalización.
- ✓ En el servicio de hospitalización de manera global el grado de satisfacción fue de 99.9% y una insatisfacción del 0.1%, que lo ubica en un nivel aceptable.
- ✓ La dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta y seguridad cada una con 0.27%.
- ✓ Y los ítems con mayor insatisfacción fueron:

  P6: ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos? con 1.06%.

  P12: ¿Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó? Con 1.06%.

  P17: ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia? con 1.06%.

Servicio de Emergencia

- ✓ Se ha encuestado de manera virtual a 50 pacientes del servicio de emergencia.
- ✓ De manera global el grado de satisfacción de emergencia fue de 82.5% y una insatisfacción del 17.3%, que lo ubica en un nivel aceptable.
- ✓ Las dimensiones con mayor insatisfacción fueron la dimensión fiabilidad en el cual todos los items tienen un 18.0% de insatisfacción , y la dimensión aspectos tangibles con 17.5% de insatisfacción.
- ✓ Y el ítem con mayor insatisfacción fue:

  P7: ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápido? con 22.22%.

IX. RECOMENDACIONES

A las Jefaturas de Consulta Externa, Hospitalización, Emergencia y Centro de Rehabilitación de Ñaña:

Socializar con todo el personal a su cargo los resultados de la encuesta SERVQUAL, analizar en las reuniones de equipo y tomar las medidas correctivas correspondientes que serán significativas para la mejora de la calidad de atención.

Emitir un documento a esta oficina con las medidas a tomar para levantar las observaciones realizadas respecto al servicio que se le brinda.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

Giovanna Zapata Coacalla
Médico Psiquiatra - Psicoterapeuta
C.M.P. 36635 R.N.E. 23990