



HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA



OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO

2023



INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL USUARIO EXTERNO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACION, EMERGENCIA Y CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

METODOLOGÍA SERVQUAL AÑO 2023

SULLANA

Tu Salud es Nuestra Prioridad





ÍNDICE

I.	INTRODUCCION	4
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
III.	OBJETIVOS	5
3.1.	OBJETIVO GENERAL	5
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
IV.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
V.	BASE LEGAL.....	5
VI.	METODOLOGÍA.....	6
6.1.	Tipo de estudio.....	6
6.2.	Diseño de investigación	6
6.3.	Población y muestra	6
6.3.1.	Población	6
6.3.2.	Muestra	6
6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	7
6.4.1.	Técnica de recolección de datos	7
6.4.2.	Instrumento de Recolección de datos.....	7
6.5.	Métodos de análisis de datos	8
VII.	RESULTADOS.....	8
7.1.	ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE HOSPITALIZACION.....	8
7.2.	ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE EMERGENCIA.....	15
7.3.	ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA.....	23
VIII.	CONCLUSIONES.....	36
IX.	RECOMENDACIONES.....	37





I. INTRODUCCION

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 un mejor servicio.

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 de Apoyo II-2 Sullana año 2023.

HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

Tu Salud es Nuestra Prioridad

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, año 2023

III. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, durante el año 2023.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Conocer el grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, del año 2023.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta SERVQUAL fue aplicada a los usuarios externos en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, durante el año 2023.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Ley N° 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 N° 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° 499-2023; Aprueba el Plan de Trabajo de la Encuesta de Atención al Usuario, año 2023.

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 de Apoyo II-2 Sullana.

6.3.2. Muestra

La muestra está formada por:

Tabla I. Distribución de la muestra de los usuarios externos de los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Área	N°
Consulta Externa	378
Hospitalización	308
Emergencia	368

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 en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana año 2023.

Población: Usuarios externos en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

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

HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

Tu Salud es Nuestra Prioridad





HOSPITALIZACION

HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

Tu Salud es Nuestra Prioridad



7.1. ENCUESTA APLICADA POR SERVICIO HOSPITALIZACION

Descripción de la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, año 2023.

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 1. Condición del Encuestado en Hospitalización

CONDICIÓN DEL ENCUESTADO	NÚMERO	%
Usuario	169	54.87
Acompañante	7	2.27
Padre	9	2.92
Madre	72	23.38
Otro	51	16.56

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Usuario con 54.87%

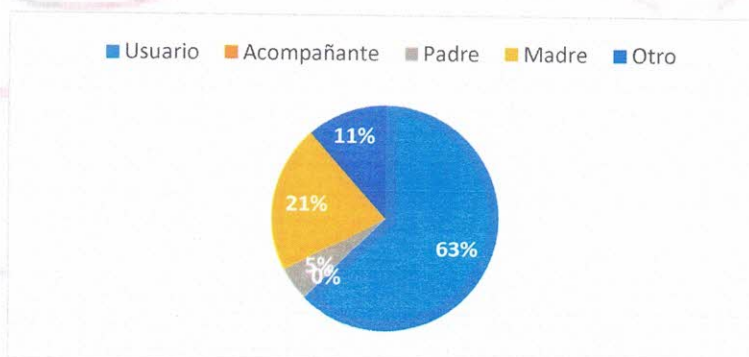


Tabla 2. Encuestado en Hospitalización según sexo

SEXO	NÚMERO	%
Masculino	52	16.88
Femenino	256	83.12
Total	308	100.00

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al sexo femenino con 83.12%.

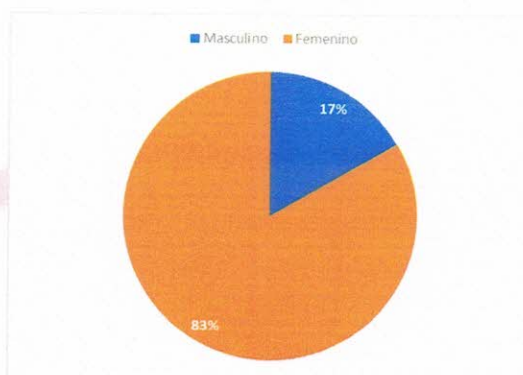


Tabla 3. Grado de Instrucción del Encuestado en Hospitalización

GRADO DE INSTRUCCIÓN	NÚMERO	%
Ninguno	14	4.55
Primaria	57	18.51
Secundaria	202	65.58
Superior	35	11.36
No sabe	0	0

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción secundaria con 65.58%.

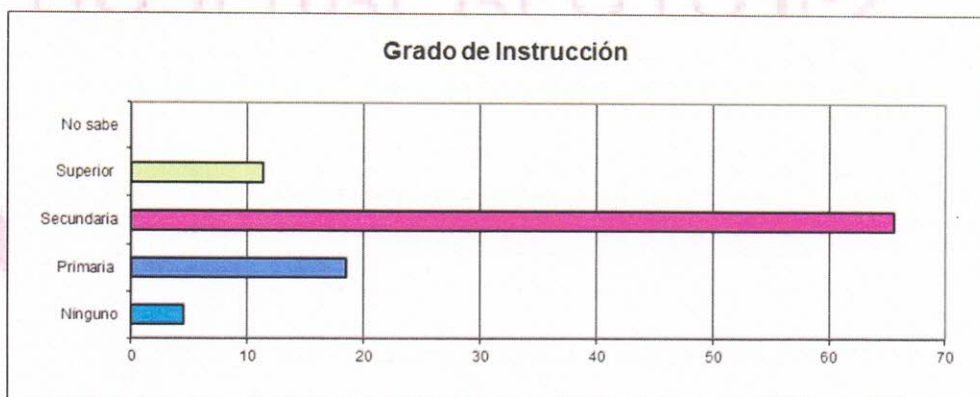


Tabla 4. Tipo de Seguro del Encuestado en Hospitalización

TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE	NÚMERO	%
SIS	297	96.43
SOAT	2	0.65
Ninguno	1	0.32
Otro	8	2.60

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 96.43%

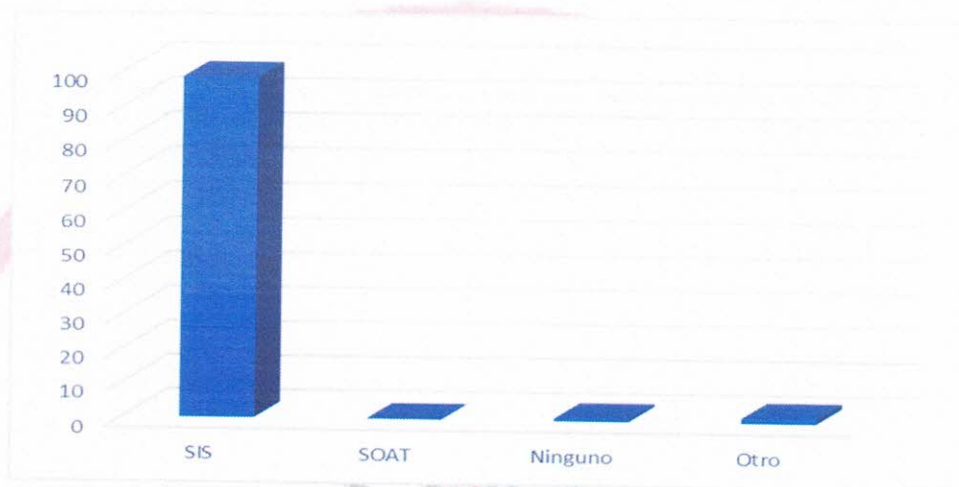
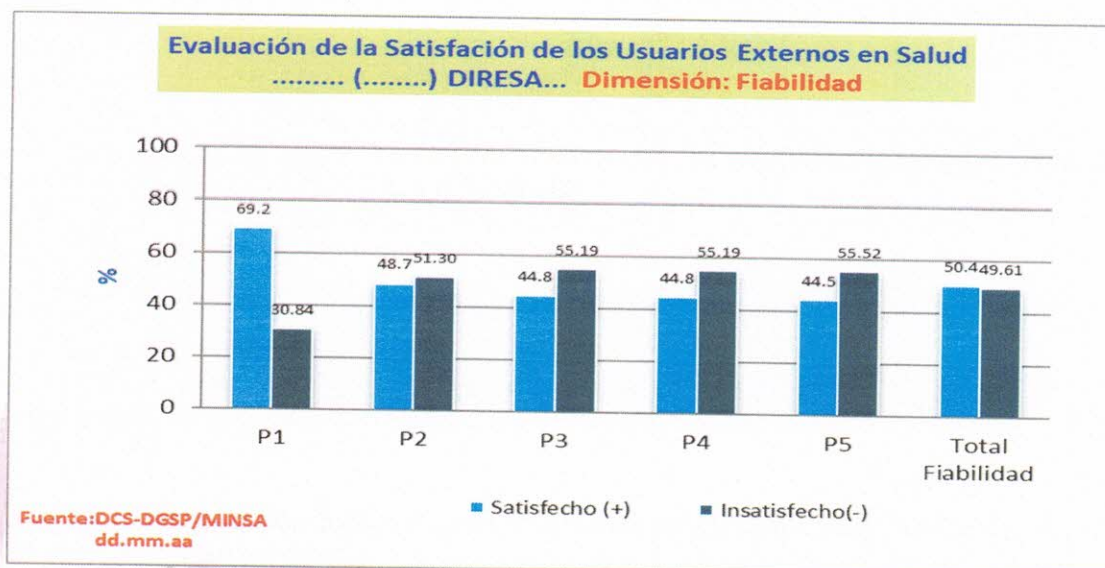


Tabla 5. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en hospitalización del Hospital de Apoyo II-2 Sullana en el año 2023, por dimensiones

DIMENSIONES	SATISFECHO (+)	INSATISFECHO (-)
FIABILIDAD	50.40	49.61
CAPACIDAD DE RESPUESTA	51.10	48.94
SEGURIDAD	51.80	48.21
EMPATIA	60.10	39.94
ASPECTOS TANGIBLES	39.00	61.04
TOTAL DIMENSIONES	50.90	49.10

En la presente tabla se evidencia que el 50.90% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en hospitalización del Hospital Apoyo II-2 Sullana, y el 49.11% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel en proceso.

Descripción de la dimensión fiabilidad Tabla 6. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión fiabilidad.



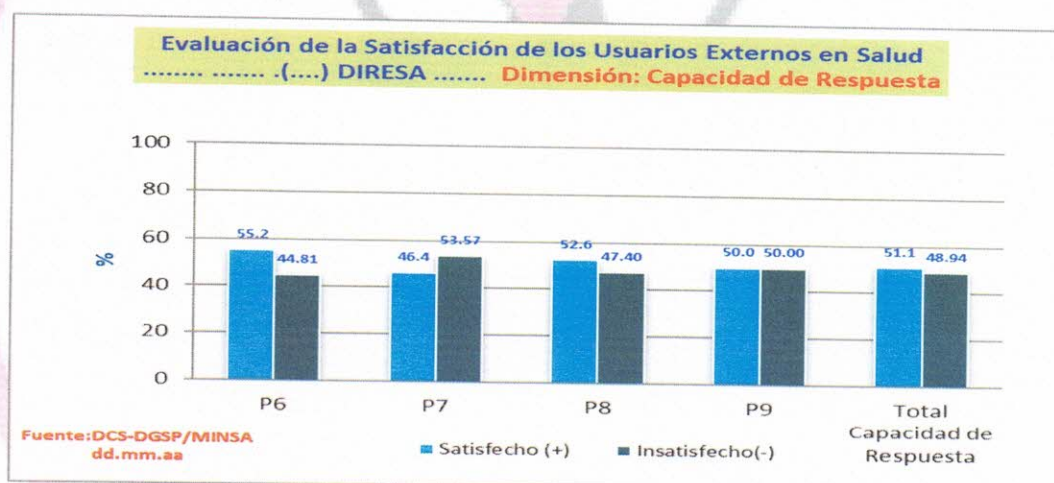
En la tabla 6 se evidencia que el 50.4% de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 49.61% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en proceso.

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P1: ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	213	69.2	95	30.84
P2: ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	150	48.7	158	51.30
P3: ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	138	44.8	170	55.19
P4: ¿Ud. comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	138	44.8	170	55.19
P5: ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	137	44.5	171	55.52
Fiabilidad	776	50.4	764	49.61

Descripción de la dimensión capacidad de respuesta Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión capacidad de respuesta

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P6: ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	170	55.2	138	44.81
P7: ¿Los análisis solicitados por los médicos se hicieron rápido?	143	46.4	165	53.57
P8: Los exámenes radiológicos se realizaron rápido	162	52.6	146	47.40
P9: Los trámites para el alta fueron rápidos	154	50.0	154	50.00
Capacidad de Respuesta	629	51.1	603	48.94

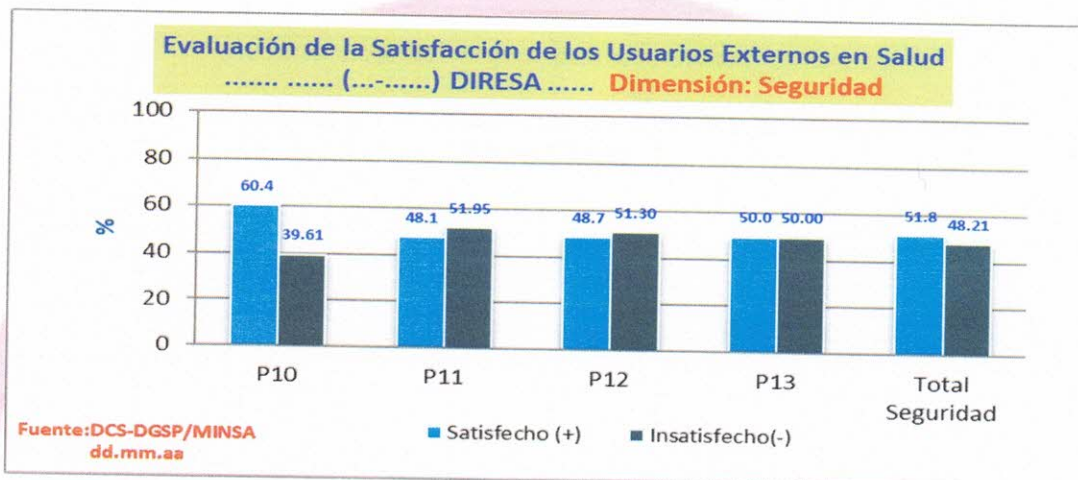
En la presente tabla se evidencia que el 51.1% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 48.94% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel en proceso.



Descripción de la dimensión seguridad. **Tabla 8.** Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión seguridad

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P10: ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	186	60.4	122	39.61
P11: ¿Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	148	48.1	160	51.95
P12: ¿Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	150	48.7	158	51.30
P13: ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	154	50.0	154	50.00
Seguridad	638	51.8	594	48.21

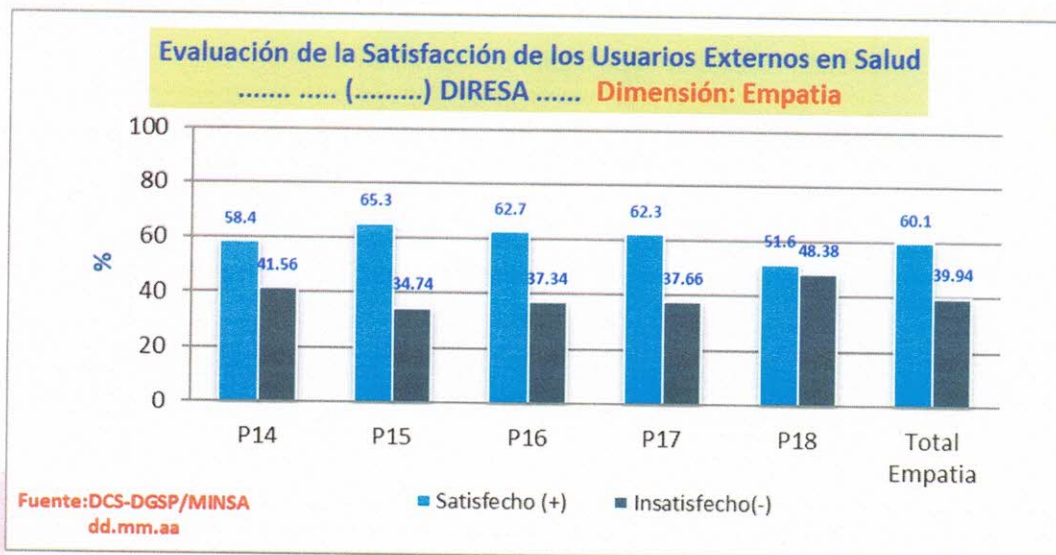
En la tabla 8 se evidencia que el 81.8% de los usuarios de hospitalización están satisfechos y un 48.21% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel en proceso.



Descripción de la dimensión empatía. Tabla 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión empatía.

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P10: ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	180	58.4	128	41.56
P11: ¿Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?	201	65.3	107	34.74
P12: ¿Se mejoró o resolvió el problema por el cual se hospitalizó?	193	62.7	115	37.34
P13: ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	192	62.3	116	37.66
Empatía	159	51.6	149	48.38

En la tabla 9. Se evidencia que el 51.6% de los usuarios de hospitalización está satisfecho y el 48.38% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel en proceso.



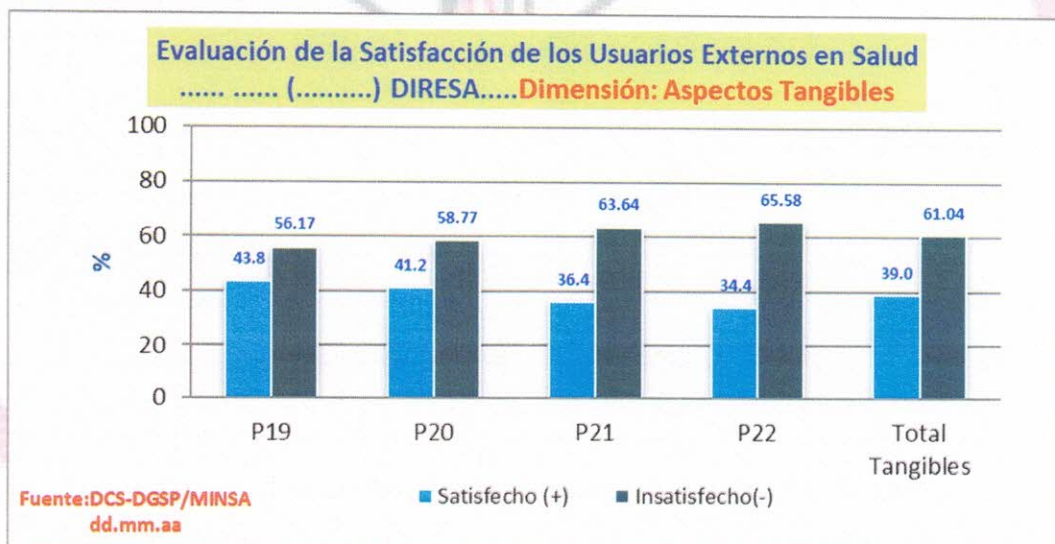
En la figura 9. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P14. Que el trato del personal de nutrición sea amable respetuoso y con paciencia (48.70%) seguido por el ítem P18. ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia? (48.05%).

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P14: ¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	180	58.4	128	41.56
P15: ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	201	65.3	107	34.74
P16: ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	193	62.7	115	37.34
P17: ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	192	62.3	116	37.66
P18: ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	159	51.6	149	48.38
Empatía	925	60.1	615	39.94

Descripción de la dimensión aspectos tangibles. Tabla 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles.

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P19: ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	135	43.8	173	56.17
P20: ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	127	41.2	181	58.77
P21: ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	112	36.4	196	63.64
P22: ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	106	34.4	202	65.58
Aspectos Tangibles	480	39.0	752	61.00

En la tabla 10. Se evidencia que el 39.0% de los usuarios de hospitalización está satisfecho y el 61.00% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión de aspectos tangibles los resultados obtenidos nos ubican en un nivel por mejorar.



En la figura 10. Se observa que el ítem que alcanza el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P22. ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados? (65.58%) seguido por el ítem P21. ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención? (63.64%).



7.2. ENCUESTA APLICADA AL SERCIVIO DE EMERGENCIA

Descripción de resultados Emergencia

Descripción de la variable satisfacción del usuario de emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

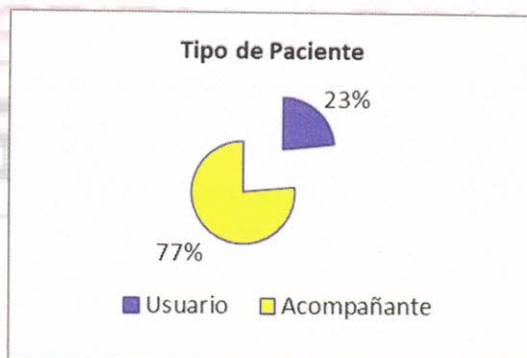
A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de Emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana 2023

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 1. Condición del Encuestado en Emergencia

Condición del Encuestado	Número	%
Usuario	86	23.37
Acompañante	282	76.63

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Acompañante con 76.63% y el 23.37% al usuario de salud.



Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Acompañante con 77.00%

Tabla 1. Genero del Encuestado en Emergencia

SEXO	NÚMERO	%
Masculino	133	36.14
Femenino	235	63.86
Total	368	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al género femenino con 63.86%

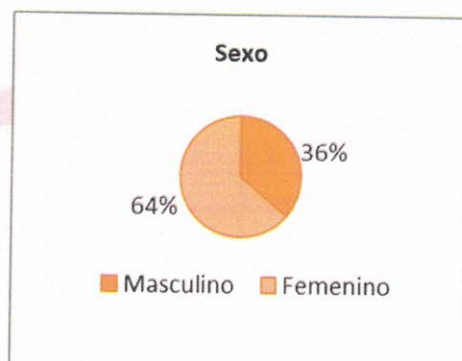


Tabla 3. Grado de Instrucción del Encuestado en Emergencia

GRADO DE INSTRUCCIÓN	NÚMERO	%
Analfabeto	1	0.27
Primaria	64	17.39
Secundaria	217	58.97
Superior Técnico	70	19.02
Superior Universitario	16	4.35

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción secundaria con 58.97%.

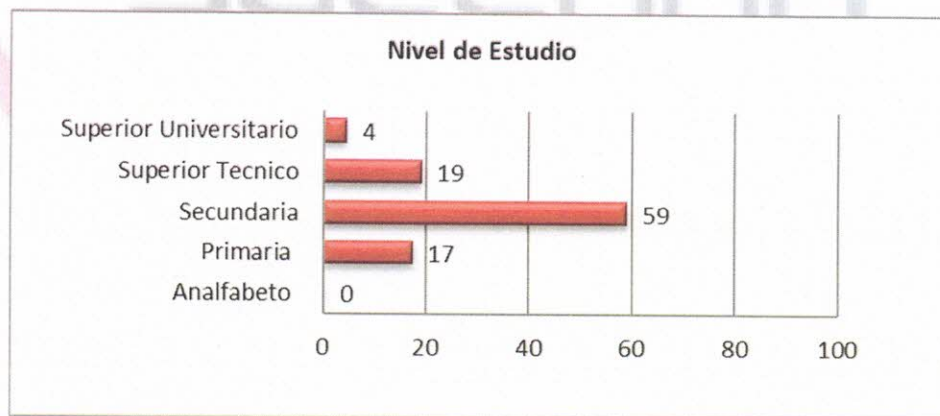


Tabla 4. Tipo de Seguro del Encuestado en emergencia

TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE	NÚMERO	%
SIS	351	95.38
SOAT	3	0.82
Ninguno	6	1.63
Otro	8	2.17

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 95.38%

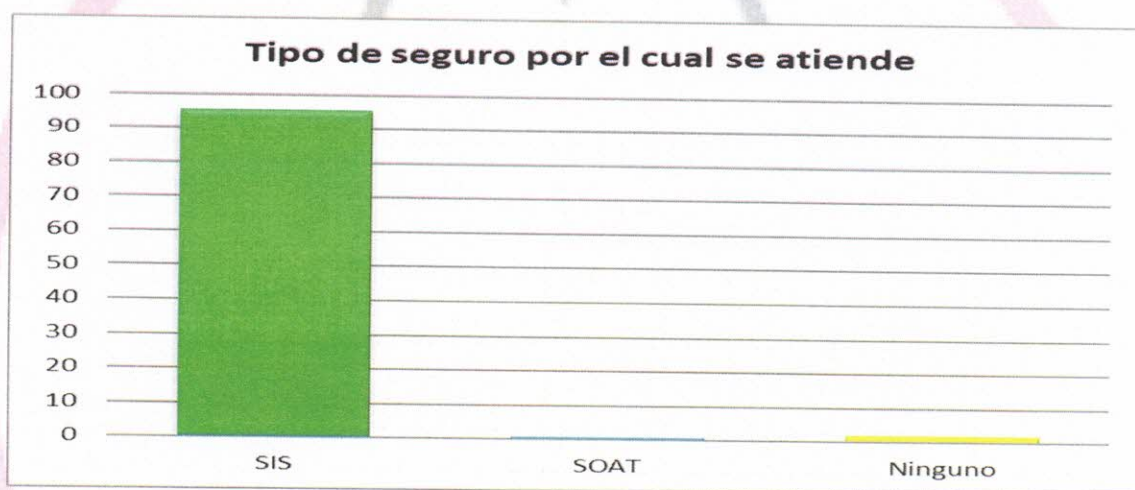


Tabla 5. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana en el año 2023, por dimensiones

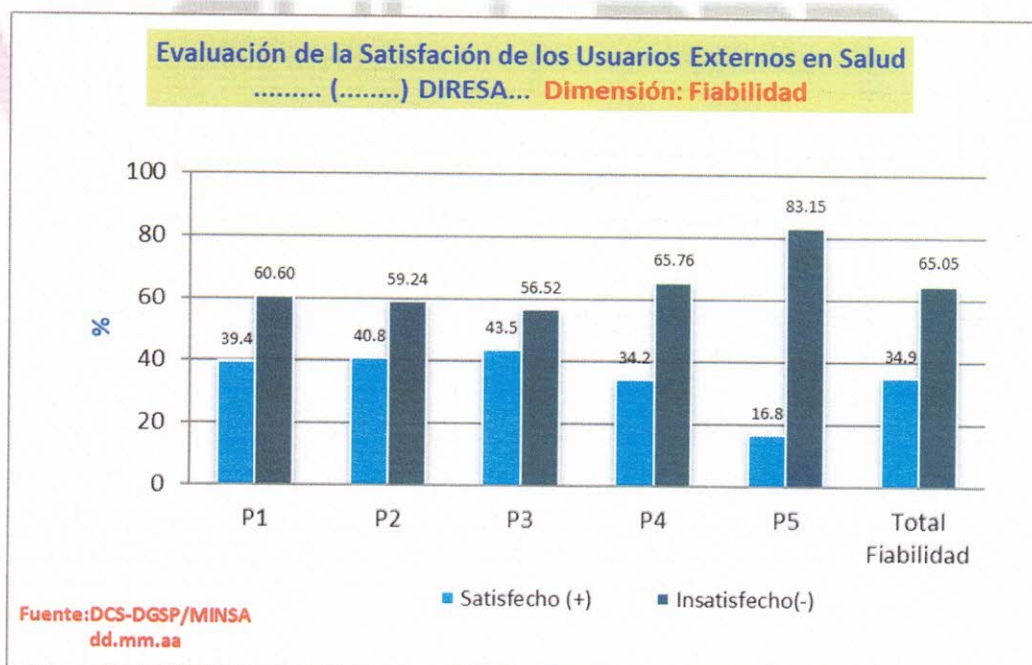
<u>Dimensiones</u>	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	34.90	65.05
CAPACIDAD DE RESPUESTA	27.20	72.83
SEGURIDAD	30.50	69.50
EMPATIA	29.60	70.43
ASPECTOS TANGIBLES	34.60	65.42
TOTAL DIMENSIONES	31.44	68.56

En la presente tabla se evidencia que el 31.40% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en emergencia del Hospital Apoyo II-2 Sullana, y el 68.56% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel por mejorar.

Descripción de la dimensión fiabilidad Tabla 6. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión fiabilidad.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P1: ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	145	39.4	223	60.60
P2: ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	150	40.8	218	59.24
P3: ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	160	43.5	208	56.52
P4: ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	126	34.2	242	65.76
P5: ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	62	16.8	306	83.15
Fiabilidad	643	34.9	1197	65.01

En la tabla 6 se evidencia que el 34.9% de los usuarios de emergencia están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 65.01% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel por mejorar.



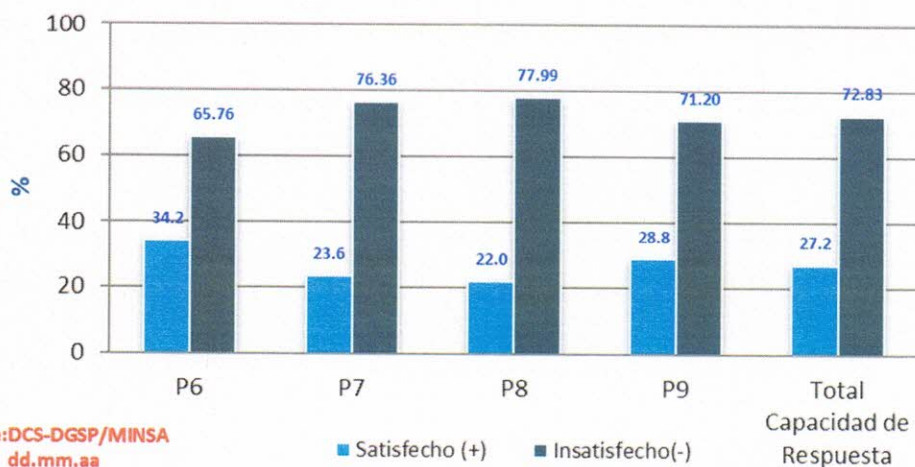
Descripción de la dimensión capacidad de respuesta Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P6: ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	126	34.2	242	65.76
P7: ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	87	23.6	281	76.36
P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	81	22.0	287	77.99
P9: ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	106	28.8	262	71.20
Capacidad de Respuesta	400	27.2	1072	72.83

En la presente tabla se evidencia que el 27.2% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 72.83% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel por mejorar.

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud

..... DIRESA Dimensión: Capacidad de Respuesta

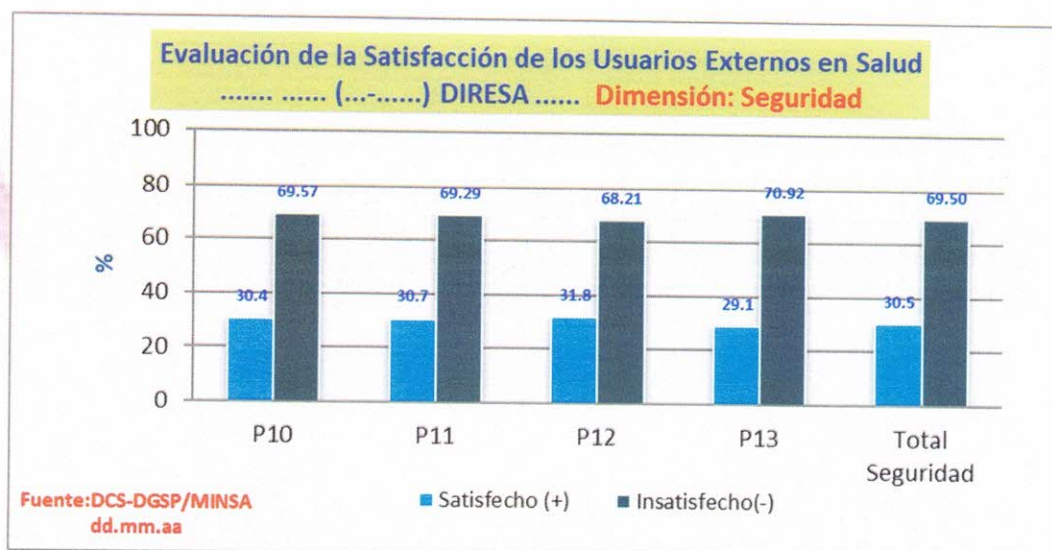


Fuente:DCS-DGSP/MINSA
dd.mm.aa

Descripción de la dimensión seguridad. **Tabla 8.** Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión seguridad

Preguntas / Dimensiones	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?	112	30.4	256	69.57
P11: ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	113	30.7	255	69.29
P12: ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	117	31.8	251	68.21
P13: ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	107	29.1	261	70.92
Seguridad	449	30.5	1023	69.50

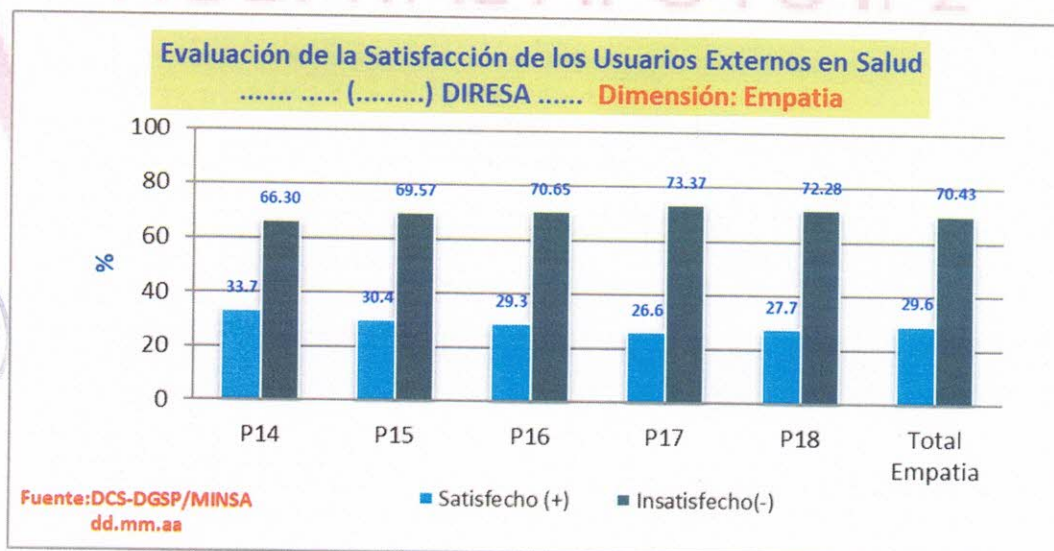
En la tabla 8 se evidencia que el 30.5% de los usuarios de emergencia están satisfechos y un 69.5% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel por mejorar.



Descripción de la dimensión empatía. Tabla 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión empatía.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14: ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	124	33.7	244	66.30
P15: ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	112	30.4	256	69.57
P16: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	108	29.3	260	70.65
P17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	98	26.6	270	73.37
P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	102	27.7	266	72.28
Empatía	544	29.6	1296	70.4

En la tabla 9. Se evidencia que el 29.6% de los usuarios de emergencia está satisfecho y el 70.4% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel por mejorar.

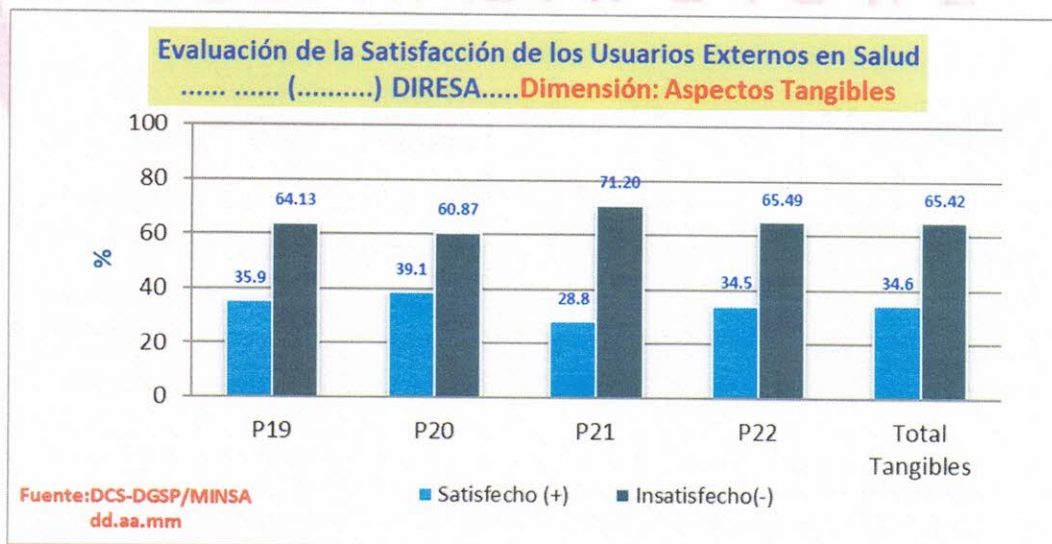


En la figura 9. Se observa que el ítem que alcanza el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P17: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron? (73.37) seguido por el ítem P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? (72.28)

Descripción de la dimensión aspectos tangibles. Tabla 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en hospitalización dimensión aspectos tangibles.

PREGUNTAS/DIMENSIONES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P19: ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	132	35.9	236	64.13
P20: ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	144	39.1	224	60.87
P21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	106	28.8	262	71.20
P22: ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	127	34.5	241	65.49
Aspectos Tangibles	509	34.6	963	65.42

En la tabla 10. Se evidencia que el 34.6% de los usuarios de emergencia está satisfecho y el 65.42% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión de aspectos tangibles los resultados obtenidos nos ubican en un nivel por mejorar.



En la figura 10. Se observa que el ítem que alcanza el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P21: ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? (71.20).



CONSULTA EXTERNA

HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

¡Tu Salud es Nuestra Prioridad!



7.3. ENCUESTA APLICADA AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

Descripción de la variable satisfacción del usuario de Consulta Externa del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

A continuación, se describirán las tablas y figuras respecto a la variable satisfacción del usuario de Consulta Externa del Hospital de Apoyo II-2 Sullana 2023.

Distribución de la muestra por Variable de Control

Tabla 1. Condición del Encuestado en Consulta Externa

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al Acompañante con 55%



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

Condición del Encuestado	Número	%
Usuario	207	54.76
Acompañante	171	45.24

Tabla 2. Encuestado en Consulta Externa según sexo

Sexo	Número	%
Masculino	97	25.66
Femenino	221	74.34
Total	378	100.0

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden la mayor parte femenino con 74.34% .

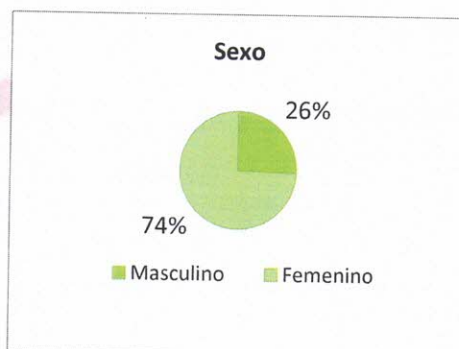


Tabla 3. Grado de Instrucción del Encuestado en Consulta Externa

Grado de Instrucción	Número	%
Analfabeto	4	1.06
Primaria	75	19.84
Secundaria	198	52.38
Superior Técnico	85	22.49
Superior Universitario	16	4.23

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al grado de instrucción secundaria con 52.38%.

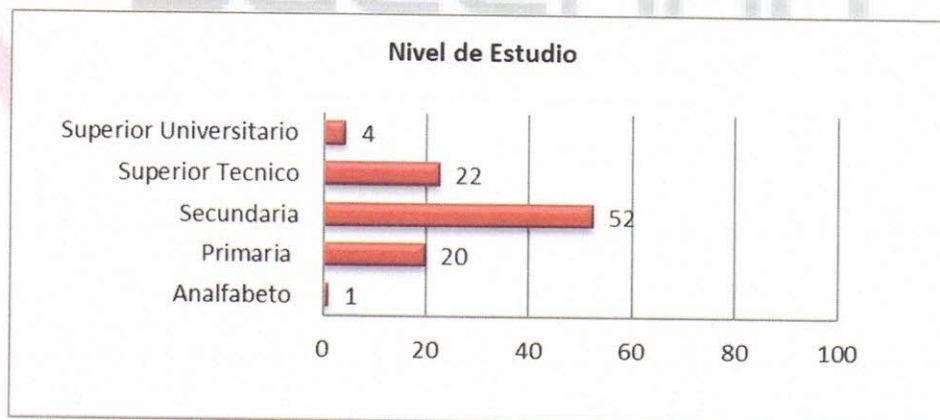


Tabla 4. Tipo de Seguro del Encuestado en Consulta Externa

<u>Tipo de seguro por el cual se atiende</u>	<u>Número</u>	<u>%</u>
SIS	376	99.47
SOAT	0	0
Ninguno	0	0
Otro	2	0.53

Fuente: Encuesta Servqual 2023 Se observa que el mayor porcentaje de encuestados corresponden al tipo de seguro SIS con 99.47%

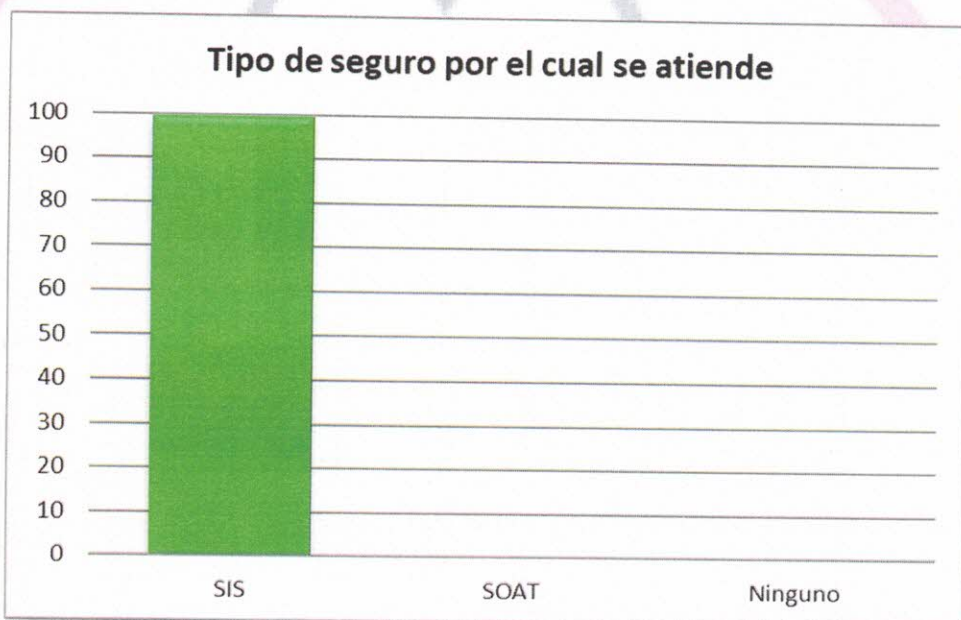


Tabla 5. Grado de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en Consulta Externa del Hospital de Apoyo II-2 Sullana en el año 2023, por dimensiones.

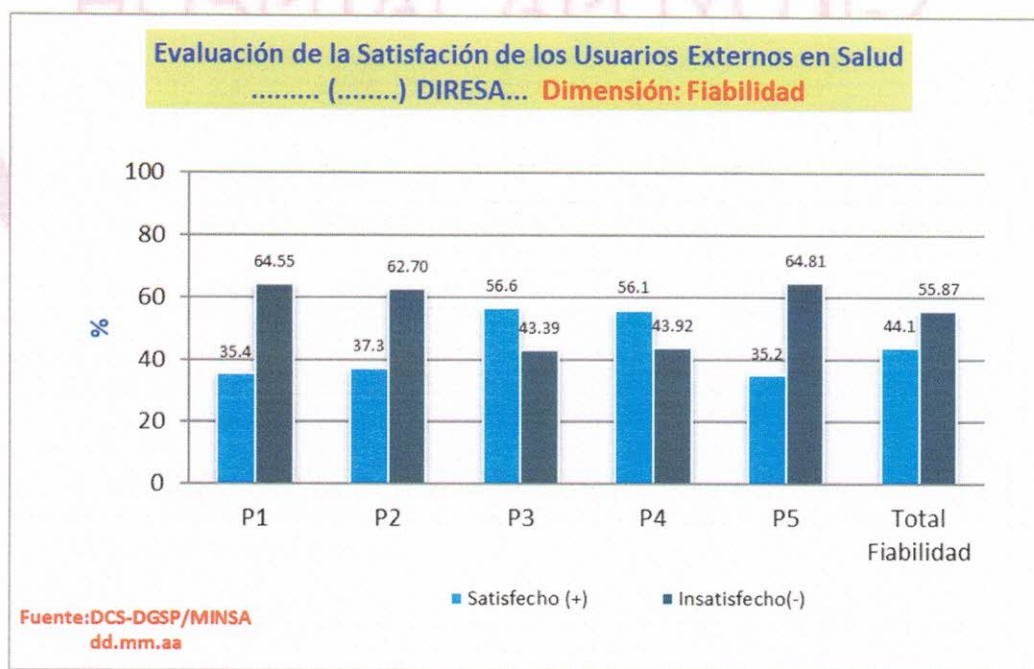
<u>Dimensiones</u>	<u>Satisfecho (+)</u>	<u>Insatisfecho (-)</u>
FIABILIDAD	44.10	55.87
CAPACIDAD DE RESPUESTA	28.30	71.69
SEGURIDAD	60.30	39.68
EMPATIA	58.80	41.16
ASPECTOS TANGIBLES	36.2	63.84
TOTAL DIMENSIONES	46.10	53.90

En la presente tabla se evidencia que el 46.10% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención recibida en Consulta Externa del Hospital Apoyo II-2 Sullana, y el 53.90% de los usuarios se sienten insatisfechos con la atención recibida. Este resultado se ubica en el nivel en proceso.

Descripción de la dimensión fiabilidad Tabla 6. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión fiabilidad.

Preguntas / Dimensiones	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?	134	35.4	244	64.55
P2: ¿El médico le atendió en el horario programado?	141	37.3	237	62.70
P3: ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	214	56.6	164	43.39
P4: ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	212	56.1	166	43.92
P5: ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	133	35.2	245	64.81
Fiabilidad	834	44.10	1056	55.90

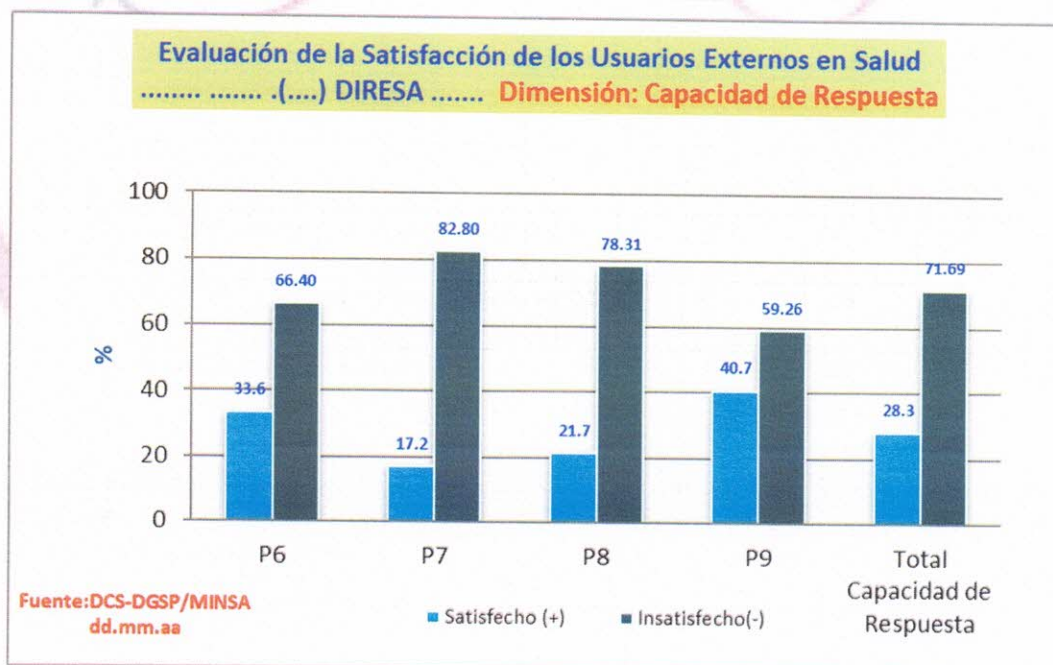
En la tabla 6 se evidencia que el 44.1% de los usuarios de Consulta Externa están satisfechos con la atención en la dimensión fiabilidad y el 55.90% se encuentran insatisfechos. El resultado alcanzado lo ubica en el nivel en proceso.



Descripción de la dimensión capacidad de respuesta Tabla 7. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en emergencia dimensión capacidad de respuesta

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P6: ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	127	33.6	251	66.40
P7: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	65	17.2	313	82.80
P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	82	21.7	296	78.31
P9: ¿La atención en farmacia fue rápida?	154	40.7	224	59.26
Capacidad de Respuesta	428	28.3	1084	71.69

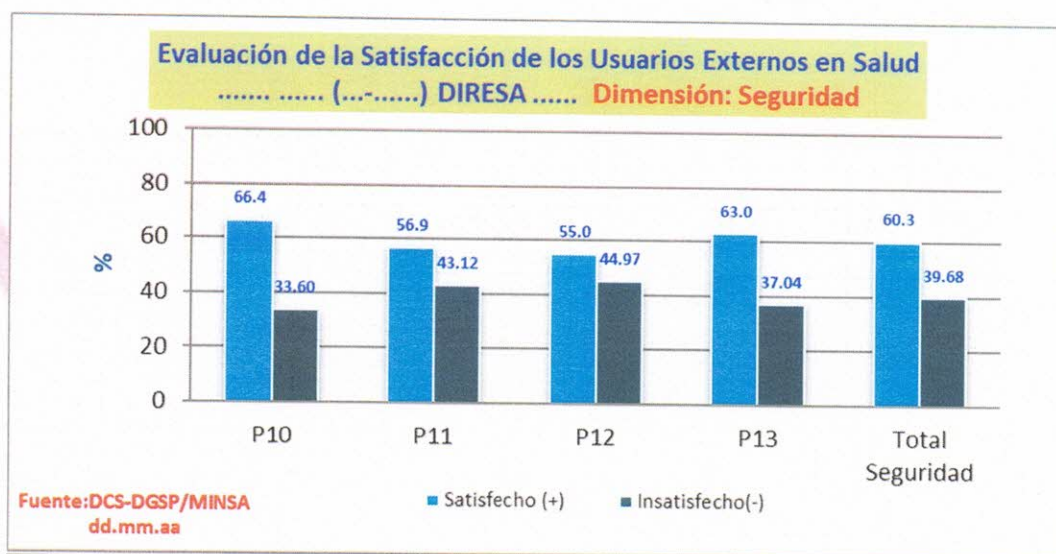
En la presente tabla se evidencia que el 28.3% de los usuarios de Consulta Externa están satisfechos y un 71.69% estaban insatisfechos con la atención respecto a la dimensión capacidad de respuesta que lo ubica en un nivel por mejorar.



Descripción de la dimensión seguridad. Tabla 8. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en consulta externa dimensión seguridad.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P10: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	251	66.4	127	33.60
P11: ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	215	56.9	163	43.12
P12: ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	208	55.0	170	44.97
P13: ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	238	63.0	140	37.04
Seguridad	912	60.30	600	39.40

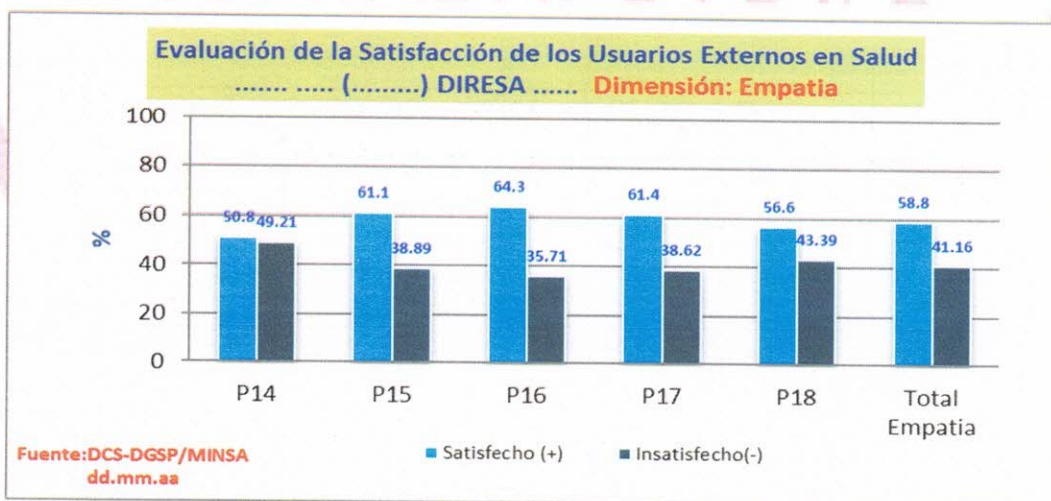
En la tabla 8 se evidencia que el 60.30% de los usuarios de Consulta Externa están satisfechos y un 39.40% insatisfechos con la atención respecto a la dimensión seguridad que lo ubica en un nivel en proceso.



Descripción de la dimensión empatía. Tabla 9. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en Consulta Externa dimensión empatía.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14: ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	192	50.8	186	49.21
P15: ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	231	61.1	147	38.89
P16: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	243	64.3	135	35.71
P17: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	232	61.4	146	38.62
P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	214	56.6	164	43.39
Empatía	1112	58.80	778	41.20

En la tabla 9. Se evidencia que el 58.80% de los usuarios de Consulta Externa está satisfecho y el 41.20% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión empatía que lo ubica en un nivel en proceso.

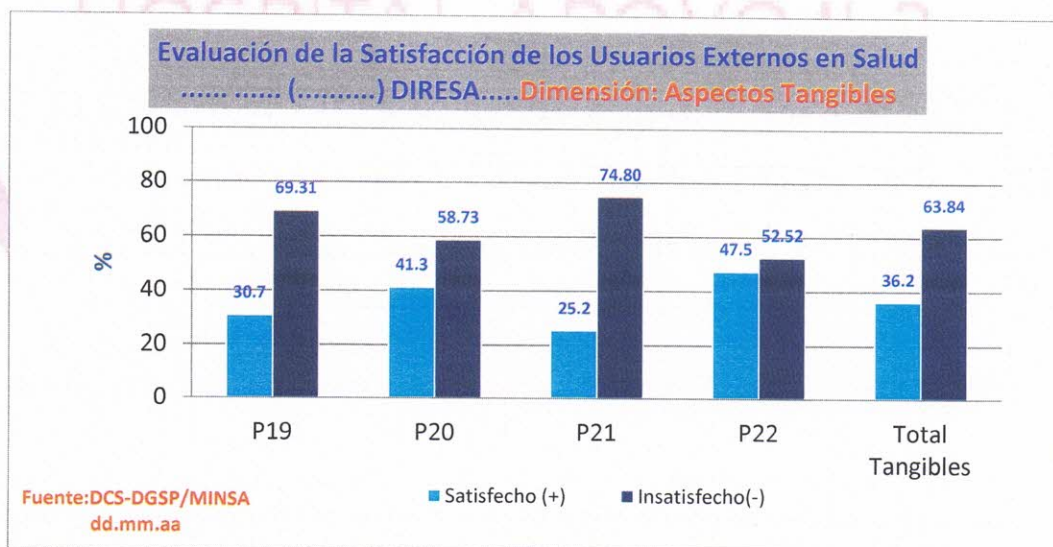


En la figura 9. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P14: ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? (49.21%)

Descripción de la dimensión aspectos tangibles. Tabla 10. Grado de satisfacción e insatisfacción del usuario en Consulta Externa dimensión aspectos tangibles.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	N	%	N	%
P19: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	116	30.7	262	69.31
P20: ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	156	41.3	222	58.73
P21: ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	95	25.2	282	74.80
P22: ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	179	47.5	198	52.52
Aspectos Tangibles	546	36.2	964	63.84

En la tabla 10. Se evidencia que el 36.2% de los usuarios de Consulta Externa está satisfecho y el 63.84% están insatisfechos con la atención respecto a la dimensión de aspectos tangibles los resultados obtenidos nos ubican en un nivel en proceso.



En la figura 10. Se observa que el ítem que alcanzo el mayor grado de insatisfacción fue el ítem P19: ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? (69.31).

VIII. CONCLUSIONES

Servicio de Hospitalización

- ✓ De manera global se encontró en hospitalización un nivel de satisfacción del 50.90 % y un nivel de insatisfacción del 49.10%, siendo ubicado en un nivel en proceso de en proceso.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía aspectos tangibles alcanzaron un nivel en proceso.
- ✓ En hospitalización se encontró que los tres ítems más altos en insatisfacción fueron: P22: ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?; P21: ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?; P20: ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?

Servicio de Emergencia

- ✓ De manera global se encontró en emergencia un nivel de satisfacción del 31.44% y un nivel de insatisfacción del 68.56%, siendo ubicado en un nivel por mejorar.
- ✓ Respecto a las dimensiones: la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles empatía alcanza un nivel por mejorar.
- ✓ En emergencia se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron P05: P5: ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?, P08: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?; P07: ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?

Servicio de Consulta Externa:

- ✓ De manera global se encontró en consulta externa un nivel de satisfacción del 46.10% y un nivel de insatisfacción del 53.90%, siendo ubicado en un nivel en proceso.
- ✓ Respecto a las dimensiones: Todas las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles alcanzaron un nivel en proceso.
- ✓ En consulta externa se encontró que los tres ítems con mayor insatisfacción fueron: P7: ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?; P8: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?; P21: ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?





IX. RECOMENDACIONES

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Logística, Oficina de Economía: priorizar la atención de las necesidades Hospital de Apoyo II-2 Sullana, en merito a la adquisición de medicinas, insumos, equipos y/u otros.

A la Dirección General, Dirección Adjunta, Dirección Administrativa; Departamento de Emergencia, Departamento de Medicina; Departamento de Cirugía, Departamento de Pediatría; Departamento de Gineco-Obstetra; Unidad de Seguros, promover la mejora en el buen trato a los 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, cartera de servicios, flujos de atención, así como de procedimientos implementados.

Al Departamento de Emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, elaborar un proyecto para mejorar la percepción del usuario externo respecto a la calidad de atención en sus diferentes dimensiones, siendo que los resultados menos favorables han sido obtenidos en dicho departamento.

HOSPITAL APOYO II-2
SULLANA

¡Tu Salud es Nuestra Prioridad!

