



**INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
APLICADA A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA – HOSPITAL GUSTAVO
LANATTA LUJÁN, 2025, SERVQUAL**

COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

I. INTRODUCCIÓN:

La satisfacción del usuario externo constituye una de las variables más importantes en la evaluación de la calidad y ésta se realiza mediante mediciones, en base a encuestas que nos servirán para el mejoramiento continuo de la calidad, y que al hacer el seguimiento observamos las diferencias entre la calidad deseada y la calidad observada.

El Hospital Gustavo Lanatta Luján tiene el objetivo de garantizar la calidad de la atención de los usuarios externos y direccionar, articular e integrar esfuerzos para el mejoramiento constante en la calidad de las prestaciones de salud en las diferentes especialidades que ofertan.

Se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario externo en la UPSS de emergencia con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que se brinda en el Hospital Gustavo Lanatta Luján.

II. OBJETIVOS.

Objetivo General

- *Medir el grado de satisfacción del usuario externo en la UPSS de emergencia del Hospital de Apoyo Bagua "Gustavo Lanatta Luján", año 2025.*

Objetivo Específico

- *Planificar y organizar la medición de la satisfacción del usuario externo en la UPSS de emergencia del Hospital de Apoyo Bagua "Gustavo Lanatta Luján", año 2025.*
- *Ejecutar la encuesta de medición de la satisfacción del usuario externo en la UPSS de emergencia del Hospital de Apoyo Bagua "Gustavo Lanatta Luján", año 2025.*
- *Elaborar el informe final de medición de la satisfacción del usuario externo en la UPSS de emergencia del Hospital de Apoyo Bagua "Gustavo Lanatta Luján", año 2025.*

III. AMBITO DE APLICACION.

El presente plan de medición de la satisfacción del usuario externo tendrá un alcance sobre la UPSS de consulta externa del Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Luján" – Bagua, año 2025.

IV. RESPONSABLES:

DIRECCION GENERAL DEL ESTUDIO:

- *C.D. Marjorie Lisseth Johanna Chicoma Roque*

ENCUESTADORAS:

1. *Tatiana Elizbeth Castrejón Chavez*
2. *Evelyn Yuleysi Lopez Campos*
3. *Sarita Mendoza Romero*
4. *Kevin Jhunior Florian Malca*
5. *Alicia Noemí Dueñas Guevara*
6. *Jhan Ramiro Esamat Jintash*

7. Xiomara Lorena Mocarro Tamani
8. Estefany Fiorela Marrufo Gonzales

APOYO ESPECIAL:

- Lic. Enf. Yda Guerrero Carrillo

V. DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO:

a. Instrumento de medición:

El instrumento que se utiliza es la encuesta SERVQUAL modificada, aprobada con 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. Es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc., desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, la brecha existente entre ambas y el indicador para mejorar.

Esta herramienta incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 Dimensiones de evaluación de la Calidad:

- **Dimensión Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05**

Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó

- **Dimensión Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09**

Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

- **Dimensión Seguridad: Preguntas del 10 al 13.**

Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

- **Dimensión Empatía: Preguntas del 14 al 18.**

Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

- **Dimensión Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

b. Procesamiento de datos

Consiste en la digitación y reporte de los resultados según el Aplicativo para la Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo.

Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado.

Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.

VI. 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. Decreto Supremo N°013-2006-SA, que aprueba el “Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- ✓ 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°456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- ✓ Resolución Ministerial N°1022-2007/MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- ✓ 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 Hospital de Apoyo II “Gustavo Lanatta Luján” N° 056-2024-GOB.REG. AMAZONAS – HA-GLL-B/D.E. que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Calidad en Salud del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Luján” Bagua 2024.
- ✓ Resolución Directoral Hospital de Apoyo II “Gustavo Lanatta Luján” N° 172-2024-GOB.REG. AMAZONAS – HA-GLL-B/D.E. que aprueba el Plan para la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Luján” Bagua, 2024.
- ✓ Resolución Directoral Hospital de Apoyo II “Gustavo Lanatta Luján” N° 109-2025-GOB.REG. AMAZONAS – HA-GLL-B/D.E. que aprueba el Plan Anual de Gestión de la Calidad en Salud del Hospital de Apoyo “Gustavo Lanatta Luján” Bagua 2025.

- ✓ Resolución Directoral Hospital de Apoyo II "Gustavo Lanatta Luján" N° 185-2025-GOB.REG. AMAZONAS – HA-GLL-B/D.E. que aprueba el Plan para la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de Apoyo "Gustavo Lanatta Luján" Bagua, 2025.

VII. MUESTRA:

Determinación del tamaño de la muestra (número de encuestados):

SERVICIO DE EMERGENCIA

Tabla N° 1: Determinación del tamaño de la muestra en aplicativo SERVQUAL modificado satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia (Nivel - III - II)

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción de Pacientes que espera que esten insatisfecho	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera que esten satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1.96
Poblacion de atendidos en el servicio de Emergencia	N	5000
	n	357

Se aplicaron las 357 encuestas, de las cuales estaban completas 269 encuestas, las que fueron ingresadas en el aplicativo consulta externa nivel II y III SERVQUAL modificado.

VIII. RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Al procesar las 269 encuestas del estudio de satisfacción del usuario externo en la UPSS de Emergencia en los meses de noviembre del 2025, se obtuvo un resultado general de 56.40 % de satisfacción y un 43.60% de insatisfacción, lo que es considerado en proceso de lograr una aceptable satisfacción.

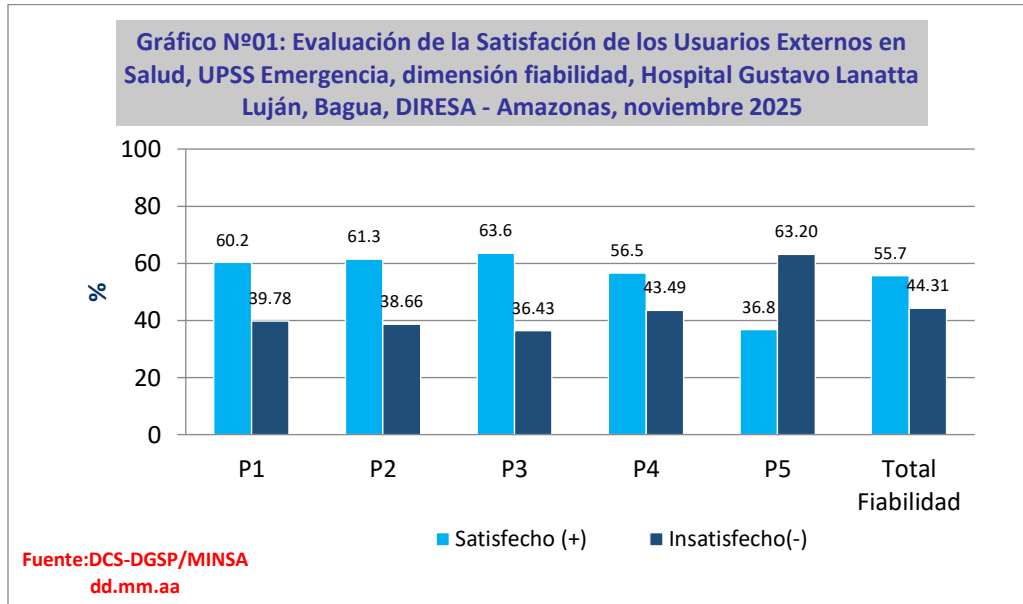
Tabla N° 2: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción Global de los Usuarios Externos en el Servicio de Emergencia Hospital Gustavo Lanatta Luján-2025

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	162	60.2	107	39.78
2	P02	165	61.3	104	38.66
3	P03	171	63.6	98	36.43
4	P04	152	56.5	117	43.49
5	P05	99	36.8	170	63.20
6	P06	149	55.4	120	44.61
7	P07	133	49.4	136	50.56
8	P08	115	42.8	154	57.25
9	P09	143	53.2	126	46.84
10	P10	154	57.2	115	42.75
11	P11	160	59.5	109	40.52
12	P12	164	61.0	105	39.03
13	P13	137	50.9	132	49.07
14	P14	164	61.0	105	39.03
15	P15	155	57.6	114	42.38
16	P16	149	55.4	120	44.61
17	P17	152	56.5	117	43.49
18	P18	155	57.6	114	42.38
19	P19	156	58.0	113	42.01
20	P20	157	58.4	112	41.64
21	P21	151	56.1	118	43.87
22	P22	195	72.5	74	27.51
Porcentaje Total		3338	56.40	2580	43.60

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

GRÁFICO N° 01: DIMENSIÓN FIABILIDAD

Para esta dimensión relacionada a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; las preguntas 1,2 y 3 se encuentran en un nivel aceptable de satisfacción, sin embargo, la pregunta 4 ¿Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud? se encuentra en proceso de satisfacción. Así mismo la pregunta 5 ha logrado el mayor porcentaje de insatisfacción, con un 63.20%, indicando que la farmacia de emergencia no cuenta con los medicamentos que recetará el médico.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo de la UPSS Emergencia, Hospital Gustavo Lanatta Luján Bagua, DIRESA – Amazonas, noviembre 2025.

Preguntas:

E1 Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica

P1 ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?

E2 Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente

P2 ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?

E3 Que su atención en emergencia esté a cargo del médico

P3 ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?

E4 Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.

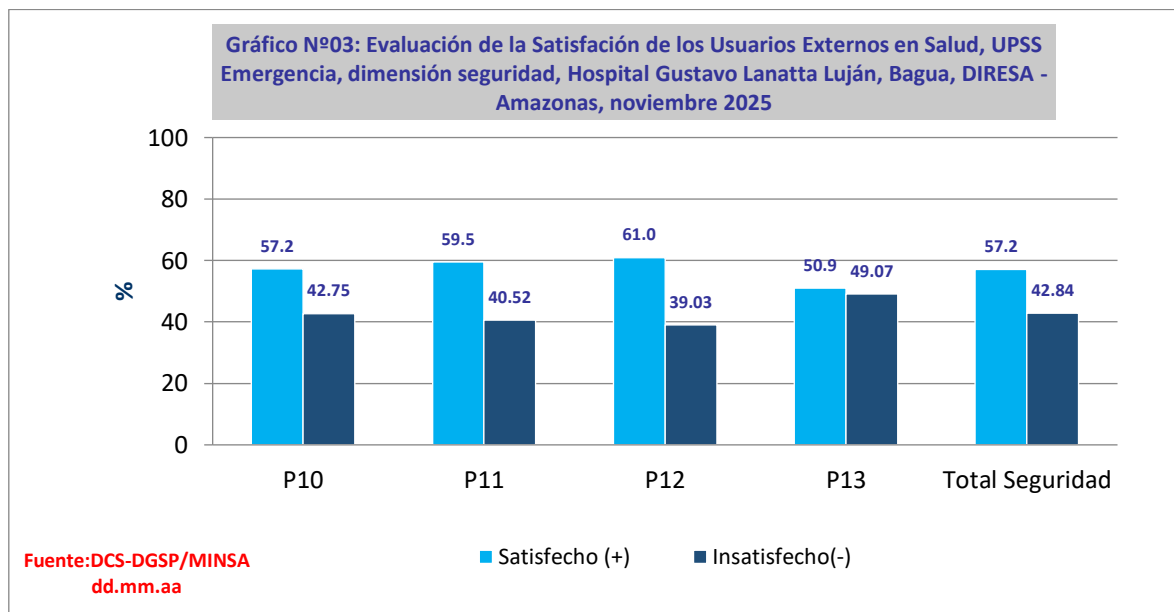
P4 ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

E5 Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico

P5 ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

GRÁFICO N° 02: DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

Para esta dimensión que concierne a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; observamos que la pregunta 12 ¿Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido? obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción con un 61%. Y la pregunta 13 indica que el problema de salud por el cual será atendido se no se resolvió o mejoró, logrando un porcentaje de insatisfacción del 40.07%.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo UPSS Emergencia, Hospital Gustavo Lanatta Luján Bagua, DIRESA – Amazonas, noviembre 2025.

Preguntas:

E6 Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida

P6 ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?

E7 Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida

P7 ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?

E8 Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida

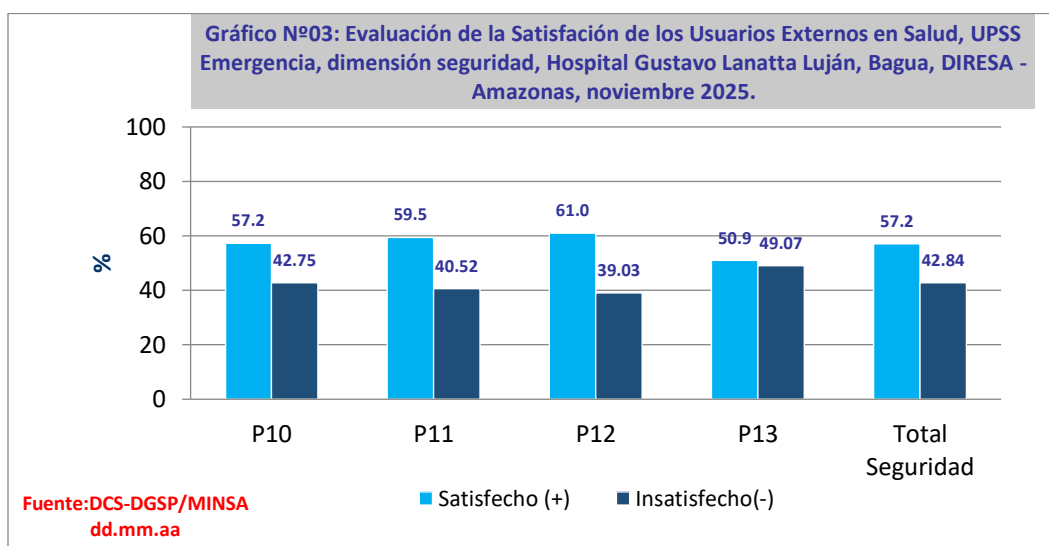
P8 ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

E9 Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida

P9 ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?

GRÁFICO N° 03: DIMENSIÓN SEGURIDAD

Para esta dimensión concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que para todas las preguntas se encuentra en proceso de lograr un porcentaje alto de satisfacción y la pregunta que alcanzo mayor porcentaje de satisfacción es la P12 indicando que el médico tratante realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido, asimismo la P13 tiene un mayor porcentaje de insatisfacción con 49.07%, en la cual menciona que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo UPSS Emergencia, Hospital Gustavo Lanatta Luján Bagua, DIRESA – Amazonas, noviembre 2025.

Preguntas:

E10 Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

P10 ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

E11Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad

P11 ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?

E12 Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido

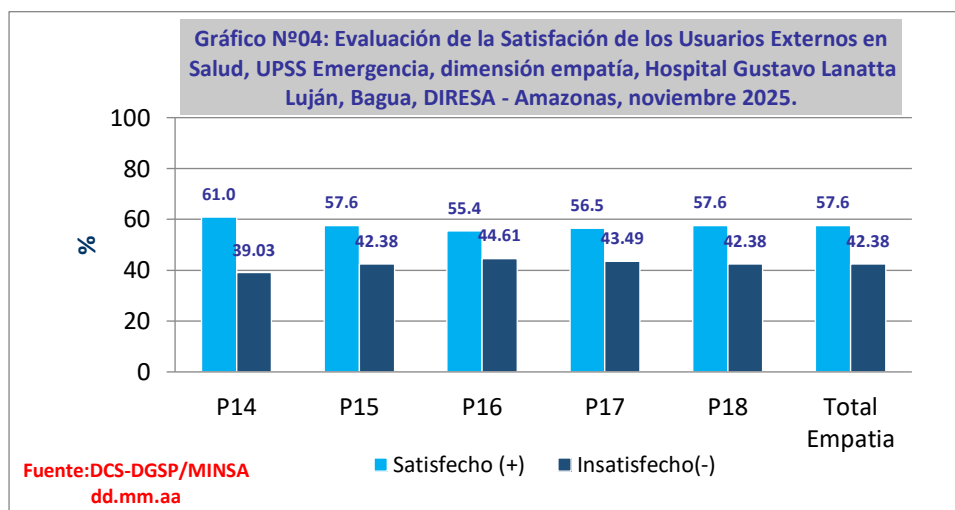
P12 ¿El médico que le atendió realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

E13Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore

P13 ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

GRÁFICO N° 4: DIMENSIÓN EMPATÍA

En esta dimensión concerniente a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, cuidado y atención individualizada; se observa que para todas las preguntas existe mayormente satisfacción y la pregunta que alcanzó mayor porcentaje de satisfacción es la P14 con un 61% indicando que el personal de emergencia trató con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes. Existe insatisfacción en relación a la comprensión de la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de atención, evidenciado en la P16 con un porcentaje de insatisfacción del 44.61%.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo UPSS Emergencia, Hospital Gustavo Lanatta Luján Bagua, DIRESA – Amazonas, noviembre 2025.

Preguntas:

E14 Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia

P14 ¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

E15 Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención

P15 ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?

E16 Que el médico le explique a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención

P16 ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?

E17 Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que realizaran

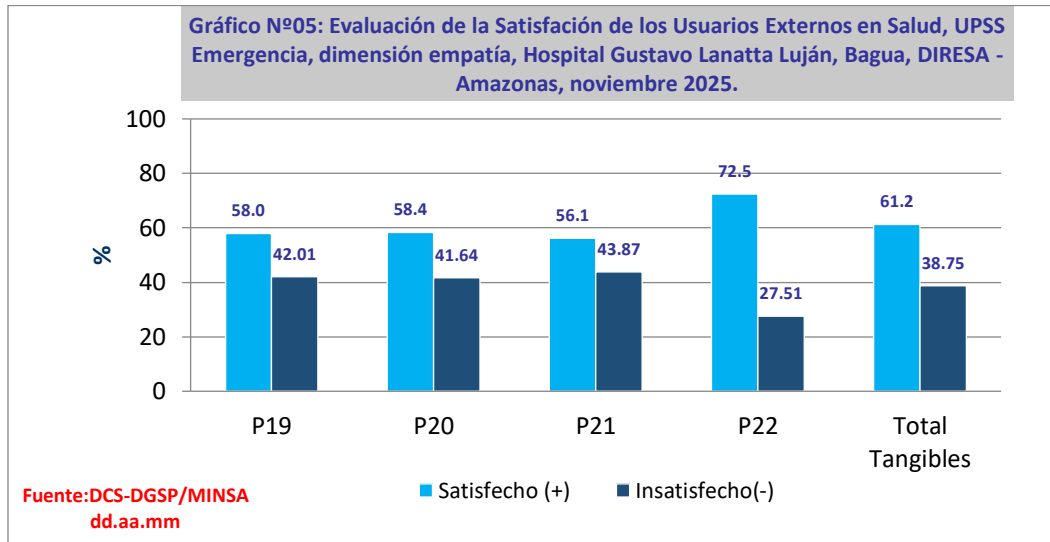
P17 ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaran?

E18 Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

P18 ¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos!

GRAFICO N° 5: DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES

En esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación se observa que la pregunta que alcanzó mayor porcentaje de satisfacción es la P22 con un 72.5%, indicando que los consultorios y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos y la pregunta que alcanzó mayor insatisfacción fue la P21 con un 43.87% indicando que los consultorios no contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para atención.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo UPSS Emergencia, Hospital Gustavo Lanatta Luján Bagua, DIRESA – Amazonas, noviembre 2025.

Preguntas:

E19 Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.

P19 ¿Los cárteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

E20Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.

P20 ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?

E21 Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

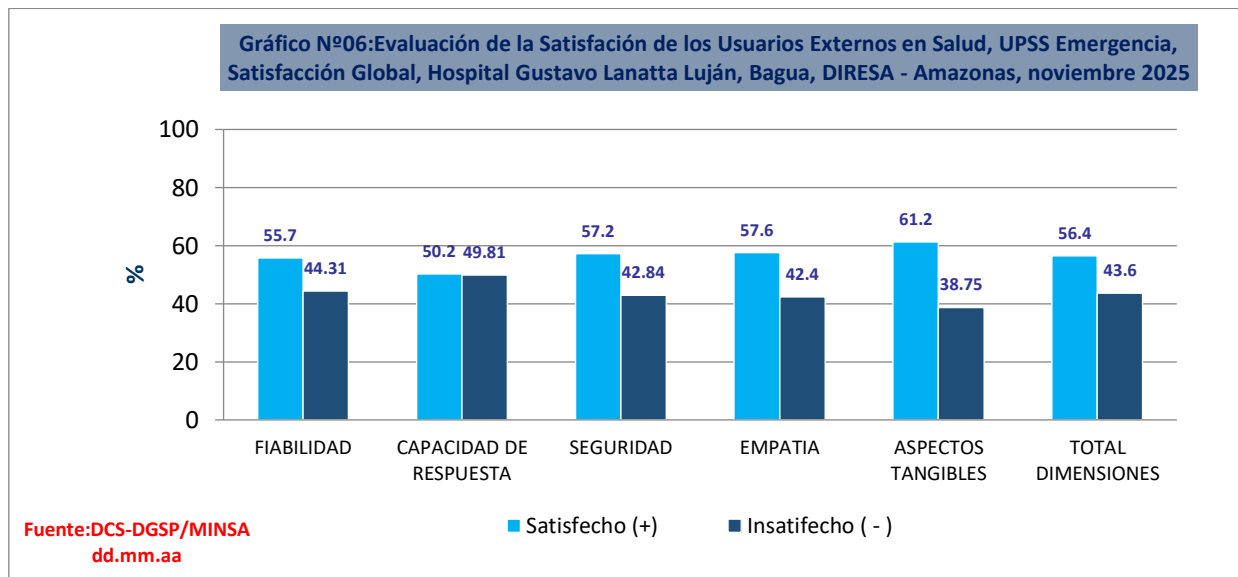
P21 ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

E22 Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.

P22 ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

GRAFICO N° 6: SATISFACCIÓN GLOBAL

En general, la encuesta de satisfacción de usuarios externos en el Servicio de Consultorios Externos para todas sus dimensiones ha manifestado mayormente Satisfacción alcanzando un 56.40% de satisfacción, asimismo se tiene un 43.60% de insatisfacción, indicando que hemos logrado un resultado en proceso.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo UPSS Emergencia, Hospital Gustavo Lanatta Luján Bagua, DIRESA – Amazonas, noviembre 2025.

IX. CONCLUSIONES

- *El Hospital Gustavo Lanatta Luján obtuvo como resultado general de la encuesta de satisfacción de usuarios externos en la UPSS de Consultorios Externos un puntaje de 56.40% de satisfacción y un 43.60% de insatisfacción, indicando que hemos logrado un resultado aceptable.*
- *La pregunta que logró un mayor puntaje de satisfacción fue la P22, con un 72.50%, indicando que en el consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.*
- *Las preguntas que lograron un mayor puntaje de insatisfacción fue la P05 con un 63.20% indicando que la farmacia de emergencia no contó con los medicamentos que recetó el médico.*
- *La dimensión de empatía tuvo un mayor porcentaje de satisfacción es la P14 con un 61% indicando que el personal de emergencia trató con amabilidad, respeto y paciencia a los pacientes. Existe insatisfacción en relación a la comprensión de la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de atención, evidenciado en la P16 con un porcentaje de insatisfacción del 44.61%.*

RECOMENDACIONES:

Respecto a la pregunta 04: El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud

Al personal médico del servicio de emergencia:

- Usar lenguaje claro y accesible.
- Aplicar la escucha activa.
- Mostrar empatía con lenguaje corporal positivo asegurar que la familia comprenda el plan de tratamiento y sus riesgos dedicando el tiempo suficiente para resolver dudas y generar confianza.

Respecto a la pregunta 05: La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico

A la Dirección General, Administración, Área de Planeamiento Estratégico, Unidad de Logística, Unidad de Salud Pública y Farmacia:

- Priorizar la adquisición de medicamentos, insumos, equipos y/o otros de acuerdo a las necesidades del Hospital Gustavo Lanatta Luján.

Respecto a la pregunta 06: La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.

A la jefatura de Recursos Humanos y Capacitaciones:

- Capacitar al personal en habilidades de triaje y uso de herramientas validadas.
- Asegurar personal asistencial en el área de triaje.
- Aplicar principios de gestión para mejorar la eficiencia de los procesos de urgencias.

Al personal de triaje de admisión de emergencia:

- Saludar, usar el nombre del paciente y validar sus emociones para generar confianza.
- Explicar el tiempo de espera y el proceso para reducir la ansiedad.

A la jefatura de caja:

- Establecer un flujo de atención para priorizar pacientes según urgencia, no solo orden de llegada.

A la Plataforma de Atención al Usuario Externo:

- Realizar charlas u orientaciones en forma clara y precisa al personal administrativo y asistencial en relación a la atención del usuario externo, referente a los procesos y/o trámites que necesita conocer cada paciente y/o familiar para su atención en el servicio de Emergencia.

Respecto a la pregunta 07: La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida.

Al personal del servicio de laboratorio:

- Usar un sistema de "semáforo" para identificar y procesar muestras críticas primero.
- Establecer tiempos máximos para tareas clave, como la toma de muestras.
- Saludar, usar el nombre del paciente y validar sus emociones para generar confianza.

- Proporcionar información clara y mantener la calma.

Respecto a la pregunta 08: La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.

Al personal de diagnóstico por imágenes:

- Priorizar la atención en pacientes de emergencia.
- Asegurar que el paciente conozca los tiempos estimados y se sienta informado, reduciendo la ansiedad.
- Fomentar en todo el personal la idea de que la eficiencia y rapidez son parte fundamental del servicio, incluso en áreas que no son radiología.

Respecto a la pregunta 09: La atención en la farmacia de emergencia fue rápida

Al personal de farmacia:

- Identificar qué hizo que el proceso fuera rápido (ej. personal adecuado, buen flujo de trabajo, tecnología eficiente).
- Usar indicadores clave de rendimiento como tiempo de entrega de medicamentos, tiempos de espera y satisfacción del paciente para establecer un estándar.
- Establecer canales para que el personal sugiera mejoras y para que los pacientes reporten sus experiencias.
- Asegurar que haya personal suficiente y bien distribuido para mantener la velocidad, incluso en momentos de alta demanda.
- Asegurar que la rapidez no reduzca la precisión; usar esta buena experiencia para fomentar una cultura de excelencia en toda la institución.

Respecto a la pregunta 10: El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

Al personal médico de emergencia:

- *Entrenar a médicos y personal de enfermería en escucha activa, manejo de información compleja y cómo ser breves pero claros, especialmente en entornos de alta presión.*
- *Fomentar una cultura donde la comunicación con el paciente es valorada tanto como la destreza clínica.*
- *Establecer un momento breve (2-3 minutos) antes de dar el alta en emergencias para hacer una pausa y preguntar: "¿Tiene alguna pregunta para mí?".*

Respecto a la pregunta 15: El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.

A la coordinación de capacitaciones y jefatura de emergencia:

- *Realizar la coordinación para la programación de capacitación continua en escucha activa y*

empatía, resolución de problemas y comunicación efectiva para el recurso humano del servicio de emergencia.

Respecto a la pregunta 16,17,18: El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención, El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaran, El médico le explicó a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

A la jefatura de emergencia:

- *Reunirse con personal médico para establecer una comunicación clara y empática con los pacientes, utilizando un lenguaje sencillo, asegurarse de que el paciente/familia escuche y entienda, invitándolos a hacer preguntas, mostrar comprensión y apoyo emocional ante la situación de emergencia.*

Respecto a la pregunta 19: Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes

A la jefatura de emergencia:

- *Gestionar la señalización del servicio en idioma awajún.*
- *Revisar la ubicación y el contenido de los carteles, letreros y flechas para garantizar que sean fáciles de encontrar y que proporcionen información clara y actualizada.*
- *Proporcionar capacitación al personal sobre cómo utilizar los carteles, letreros y flechas para orientar a los pacientes.*

Respecto a la pregunta 20: La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?

A la Plataforma de Atención al Usuario Externo y Área de Imagen Institucional:

- *Realizar actividades de capacitaciones dirigidas a los pacientes y/o familiares sobre los procesos y flujogramas de atención, reclamos, sugerencias en el servicio de Emergencia.*

Respecto a la pregunta 21: La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

A la jefatura de emergencia:

- *Realizar un inventario regular de equipos y materiales.*
- *Reponer los equipos y materiales que se estén agotando.*
- *Desarrollar un plan de contingencia para casos de emergencia.*