



INFORME DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO EXTERNO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORIOS EXTERNOS y EMERGENCIA.

I. INTRODUCCION

En el marco de las Políticas de Calidad emitidas afines del 2009, por el MINSA. El Hospital de Quillabamba como miembro activo de la institución, continuará en el trabajo de mejoramiento continuo de la Calidad en uno de los aspectos de importancia como es la Satisfacción del Usuario Externo, con el involucramiento de sus trabajadores asistenciales, e incluso los administrativos y mediante la implementación de estrategias que permitan brindar una mejor calidad de atención al usuario y así lograr que nuestros servicios sean calificados de muy buena calidad de atención. El presente plan de trabajo, que es una continuidad de esfuerzos que tienen su inicio desde el año 2011. En nuestra institución se generará productos que esperamos constituyan parte de un cambio gradual para beneficio de nuestra razón principal que son nuestros usuarios y también por la satisfacción de nosotros los trabajadores.

La Dirección General del Hospital de Quillabamba y la Oficina de Gestión de Calidad como órganos responsables del cumplimiento del Plan Institucional, ofrecen el presente informe de trabajo sobre los resultados obtenidos después de la aplicación de las encuestas SERVQUAL en los servicios de mayor afluencia como son los Consultorios Externos y Emergencia.

II. FINALIDAD

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua en el Hospital de Quillabamba basados en la satisfacción del usuario externo.

III. OBJETIVO

1. Establecer una metodología para la evaluación de la satisfacción del usuario externo.
2. Promover la evaluación periódica del nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital de Quillabamba.
3. Promover la implementación de acciones o proyectos de mejora continua de la calidad en el Hospital de Quillabamba.

IV. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842 – Ley General de Salud
2. Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud
3. Decreto Supremo N° 023-2005-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
4. Decreto Supremo N° 013-2006-SA – Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
5. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
6. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud
7. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud
8. 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.

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El estudio se realizó en los servicios de mayor afluencia del Hospital Quillabamba: Consultorios Externos y Emergencia.

VI. CALCULO DE LA MUESTRA

Para el presente estudio se tomó en cuenta una muestra Probabilística Aleatoria Intencional tenga una representatividad certera para conocer el grado de satisfacción, siendo así la muestra por cada servicio como sigue:

CONSULTORIOS EXTERNOS: 230 encuestas

EMERGENCIA: 50 encuestas

Las mismas que fueron aplicadas por personal externo provenientes de Institutos Superiores de la Carrera Técnica de Enfermería, a quienes se les realizó la capacitación respectiva y se les brindó los instrumentos necesarios.

VII. METODOLOGIA UTILIZADA

- 1) Se utilizó la aplicación de las encuestas SERVQUAL para la valoración de la satisfacción del Usuario externo en los diferentes servicios de acuerdo a lo establecido por la norma, para lo cual se capacitó previamente a los encuestadores externos en las preguntas de la encuesta y la metodología de abordaje a los pacientes; asimismo se les otorgó sus credenciales correspondientes y demás materiales.
- 2) Se distribuyó a los encuestadores en los diferentes servicios, los cuales aplicaron las encuestas de acuerdo a lo normado en la RM N°527-2011/MINSA que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los EESS y Servicios Médicos de Apoyo".
- 3) Los resultados de las encuestas se introdujeron en el aplicativo SERVQUAL de donde se sacan los resultados para su análisis.
- 4) Los resultados se analizaron de acuerdo a las dimensiones del SERVQUAL:
FIABILIDAD: Capacidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa
CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición para ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno.
SEGURIDAD: Destreza para transmitir credibilidad en la atención y con la existencia de peligros o dudas
EMPATIA: Capacidad para ponerse al lado del otro
ASPECTOS TANGIBLES: La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.

VIII. ANALISIS DE RESULTADOS

I) GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN CONSULTORIOS EXTERNOS

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)	INSATISFECHOS (-)
		%	%
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	45.2	54.78
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	48.7	51.30
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	48.7	51.30
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	50.7	49.28
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	51.3	48.70
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	53.0	46.96
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	56.2	43.82
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	56.5	43.48
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	56.5	43.48
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	56.5	43.48
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	57.4	42.61
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	57.5	42.48
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	59.1	40.87
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	60.0	40.00
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	60.2	39.82
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	62.5	37.50
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	62.6	37.39
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	65.8	34.21
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	66.1	33.91
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	69.9	30.09
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	70.8	29.82
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	70.2	29.82
Porcentaje Total		58.57	41.43
> 60%	Por Mejorar		
40 – 60 %	En Proceso		
< 40	Aceptable		

En el presente grafico observamos que el grado de Insatisfacción del Usuario Externo en la atención de Consultorios Externos es del **41,43%**, es decir se observa una disminución del grado de INSATISFACCION del usuario externo, en comparación al año pasado que era del 55,77%.

1.2 ANALISIS POR DIMENSIONES COMPARATIVO 2015-2016
FIABILIDAD
RESULTADOS DEL ESTUDIO DEL 2015

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	95	47.7	104	52.26

¿El médico le atendió en el horario programado?	87	43.7	112	56.28
¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	86	43.2	113	56.78
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	100	50.3	99	49.75
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	81	40.7	118	59.30
Fiabilidad	449	45.1	546	54.87

RESULTADOS DEL ESTUDIO DEL 2016

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	112	48.7	118	51.30
¿El médico le atendió en el horario programado?	118	51.3	112	48.70
¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	122	53.0	108	46.96
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	130	56.5	100	43.48
¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	138	60.0	92	40.00
Fiabilidad	620	53.9	530	46.09

De acuerdo a la tabla se observa que la mayor insatisfacción en esta dimensión está relacionado por la falta de información que tiene el paciente cuando acude a consultorios seguido del tiempo de la espera en la atención.

De acuerdo al comparativo se observa que el nivel de fiabilidad aumento en su nivel de satisfacción en 8,8 puntos porcentuales; encontrándose cierta mejora en los procesos de atención.

CAPACIDAD DE RESPUESTA
RESULTADOS DEL ESTUDIO 2015

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	76	39.0	119	61.03
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	35	35.0	65	65.00
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	20.0	4	80.00
¿La atención en farmacia fue rápida?	72	46.2	84	53.85
Capacidad de Respuesta	184	40.4	272	59.6

RESULTADOS DEL ESTUDIO 2016

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	136	60.2	90	39.82
¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	100	56.2	78	43.82
¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	70	50.7	68	49.28
¿La atención en farmacia fue rápida?	158	69.9	68	30.09
Capacidad de Respuesta	464	60.4	304	39.58

La capacidad de respuesta está relacionada a la rapidez de la atención que se presta en los diferentes consultorios y áreas asistenciales.

En lo comparativo se observa que en relación al año anterior se ha mejorado el nivel de satisfacción en 20 puntos porcentuales, siendo una mejora importante en vista de que se han aumentado y rotado personal para fortalecer estas áreas, y se están mejorando los procesos.

SEGURIDAD

RESULTADOS DEL ESTUDIO 2015

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	102	51.3	97	48.74
¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	101	50.8	98	49.25
¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	107	53.8	92	46.23
¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	100	50.3	99	49.75
Seguridad	410	51.5	386	48.4

RESULTADOS DEL ESTUDIO 2016

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	152	66.1	78	33.91
¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	140	62.5	84	37.50
¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	144	62.6	86	37.39
¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	132	57.4	98	42.61
Seguridad	568	62.1	346	37.8

EMPATIA

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	136	59.1	94	40.87
¿El médico que le atendió mostrò interés en solucionar su problema de salud?	130	56.5	100	43.48
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	160	70.2	68	29.82
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	150	65.8	78	34.21
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	160	70.8	66	29.20
Empatía	736	64.4	406	35.55

ASPECTOS TANGIBLES

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	112	48.7	118	51.30
¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	104	45.2	126	54.78
¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	130	57.5	96	42.48
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	130	56.5	100	43.48
Aspectos Tangibles	476	52.0	440	48.03

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	53.9	46.09
CAPACIDAD DE RESPUESTA	60.4	39.58
SEGURIDAD	62.1	37.86
EMPATIA	64.4	35.6
ASPECTOS TANGIBLES	52.0	48.03
TOTAL DIMENSIONES	58.6	41.4

1.3 SATISFACCION DEL USUARIO POR CONSULTORIOS
CONSULTORIO DE ODONTOLOGIA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
Porcentaje Total		24.82		75.18	

CONSULTORIO DE CIRUGIA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
Porcentaje Total		81.10		18.90	

CONSULTORIO DE OBSTETRICIA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
Porcentaje Total		59.57		40.43	

CONSULTORIO DE PEDIATRIA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
Porcentaje Total		58.41		41.59	

CONSULTORIO DE TRAUMATOLOGÍA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
Porcentaje Total		68.27		31.73	

CONSULTORIO DE MEDICINA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
Porcentaje Total		65.01		34.99	

CONSULTORIO DE GINECOLOGIA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
Porcentaje Total		54.19		45.81	

De acuerdo a las tablas los consultorios de Odontología y Ginecología son los que presentan mayor índice de insatisfacción del usuario externo con un 75.18% y 45,81% respectivamente. Los servicios que presentan menos personas insatisfechas son del consultorio de Cirugía y Traumatología con un 18,90 % y 31.73 %.

II) SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	19	38.0	31	62.00
2	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	23	46.0	27	54.00
3	¿El médico que le atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	25	50.0	25	50.00
4	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de la atención?	25	50.0	25	50.00
5	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	25	50.0	25	50.00
6	¿La emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes?	25	50.0	25	50.00
7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápido?	13	52.0	12	48.00
8	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	27	54.0	23	46.00
9	¿El personal de emergencia le mostro interés para solucionar cualquier que se presentó durante su atención?	28	56.0	22	44.00
10	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	28	56.0	22	44.00
11	¿La farmacia de emergencia conto con los medicamentos que receto el medico?	28	56.0	22	44.00
12	¿El médico que le atendió le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	31	62.0	19	38.00
13	¿La emergencia conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	31	62.0	19	38.00
14	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió, tipo de medicamentos, dosis, y efectos adversos?	31	62.0	19	38.00
15	¿El personal de emergencia lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?	34	68.0	16	32.00

16	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	34	68.0	16	32.00
17	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	35	70.0	15	30.00
18	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	23	71.9	9	28.13
19	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	37	74.0	13	26.00
20	¿Usted a su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	38	76.0	12	24.00
21	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	38	76.0	12	24.00
22	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	38	76.0	12	24.00
Porcentaje Total		60.17		39.83	
> 60%	Por Mejorar				
40 – 60 %	En Proceso				
< 40	Aceptable				

Según se observa existe un promedio del 39.83% de personas insatisfechas con respecto a la atención que reciben en el servicio de Emergencia, siendo el principal malestar la percepción del usuario frente a la actitud del personal que está en proceso de mejora.

2.1 SATISFACCION POR DIMENSIONES

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	71.6	28.40
CAPACIDAD DE RESPUESTA	59.9	40.13
SEGURIDAD	57.5	42.50
EMPATIA	54.8	45.2
ASPECTOS TANGIBLES	55.5	44.50
TOTAL DIMENSIONES	60.2	39.8

Se observa que en cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia que todos están **EN PROCESO**.

CONCLUSIONES:

- El nivel de insatisfacción en Consultorios Externos es del 41,43 %, presentándose la mayor insatisfacción en la dimensión de Aspectos Tangibles con un 48,03%, lo que tiene que ver mucho con el sistema de información que el establecimiento provee al usuario sobre el flujo de la atención.
- Por consultorios externos se observa que Odontología y Ginecología presentan los niveles más altos de insatisfacción percibida por los usuarios externos.
- En cuanto a emergencia se observa una insatisfacción del usuario externo, del 39.8% de insatisfacción.