



**INFORME DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS
EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA,
EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DEL INCN**

2015

OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario externo para la mejora continua de la calidad de atención en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas mediante una metodología estandarizada y de aplicación periódica (SERVQUAL MODIFICADO)

RESPONSABLES

Oficina de Gestión de la Calidad del INCN: Lic. María del Rosario Palacios Zevallos

Encuestadores: Personal externo contratado para el desarrollo de las encuestas

Digitación de encuestas: Personal externo contratado bajo la supervisión del personal administrativo de la Oficina de Gestión de la Calidad

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Usuarios externos de los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

SERVQUAL es uno de los cuestionarios más utilizados para medir la calidad percibida por los clientes o usuarios de empresas de servicios desde el denominado paradigma de la desconfirmación (diferencia entre expectativa y percepción del servicio), sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

Instrumento de medición: El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, incluye 22

preguntas “de Expectativas” y 22 preguntas “de Percepciones”, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: expresado en las **Preguntas del 01 al 05**, relacionadas a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

Capacidad de Respuesta: expresado en las **Preguntas del 06 al 09**, relacionados a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Seguridad: expresado en las **Preguntas del 10 al 13**, relacionados con la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencialidad en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Empatía: expresado en las **Preguntas del 14 al 18**, relacionado 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.

Aspectos Tangibles: expresado en las **Preguntas del 19 al 22** relacionado a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

PROCESAMIENTO DE DATOS:

Digitación y reporte de resultados con control de calidad a la base de datos.

Procesamiento y análisis de la información: Los datos serán registrados y analizados en un programa MS Excel.

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.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

La población estuvo constituida por los usuarios externos (pacientes) de los consultorios externos, hospitalización y emergencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Los criterios de inclusión fueron:

- Usuarios de consultorios externos, hospitalización y emergencia de ambos sexos.
- Edad entre los 18 y 70 años.
- Personas sin 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 de los servicios.
- Usuarios hospitalizados en condición de alta

La muestra, constituida por 372 usuarios de consultorios externos, 218 usuarios de emergencia y 144 usuarios de hospitalización seleccionados por muestreo aleatorio simple.

La encuesta, realizada el mes de noviembre 2014 durante 15 días consecutivos, para la encuesta y 10 días para la digitación

La opinión de los usuarios constituye el elemento clave para interpretación de la calidad de atención en los servicios de salud neurológicos, neuroquirúrgicos y ayuda diagnóstica.

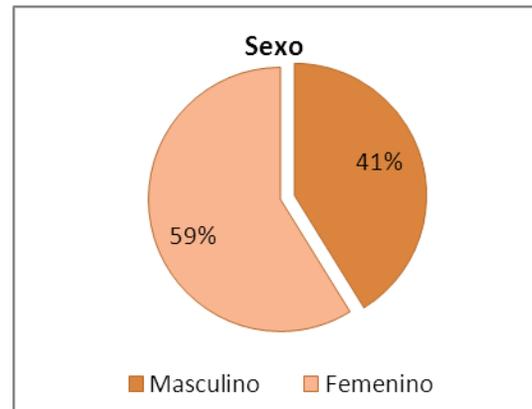
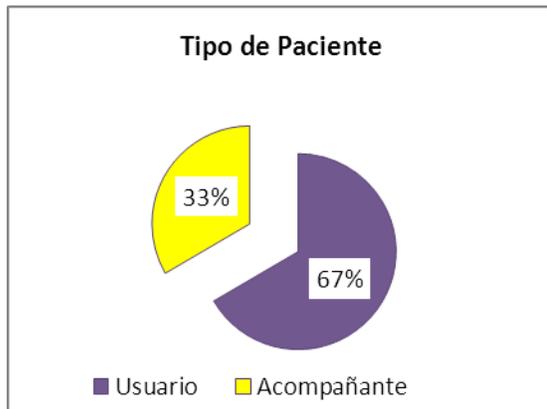
BASE LEGAL

1. Ley No. 26842, Ley General de Salud.
2. D.L 1162 Ley de Organización y funciones del Ministerio de Salud.
3. Ley N° 27815, “ Ley del Código de ética de la Función Pública”
4. Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.

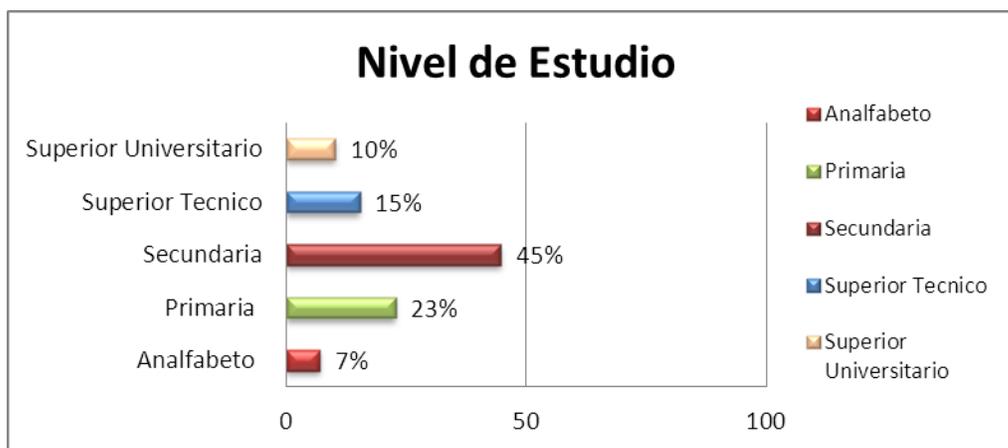
5. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
6. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba el documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
7. Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA que aprueba la Guía Técnica “Guía para la elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnica y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.
8. Resolución Ministerial N° 491-2012/MINSA norma que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con categoría III-2
9. Resolución Directoral N° 134-2006-SA-INCN-DG Aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INCN 2015

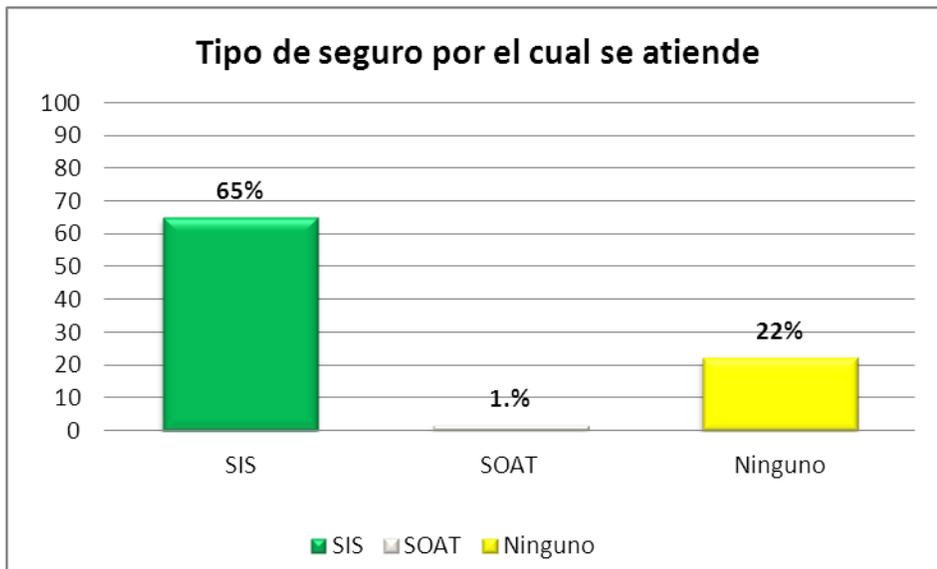
MUESTRA DE ESTUDIO 374 USUARIOS



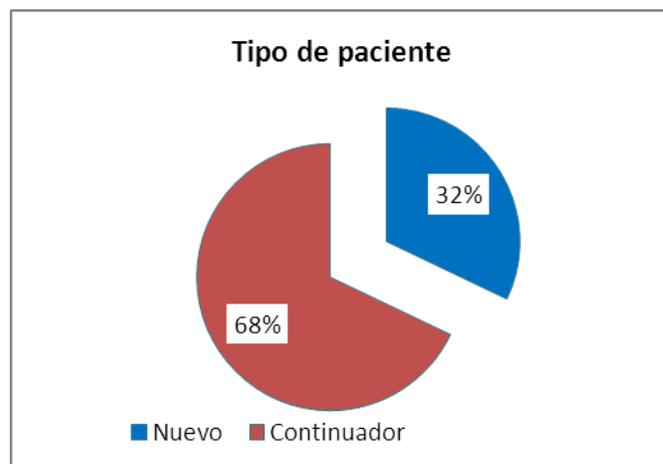
En cuanto al tipo de paciente, la población encuestada en consultorios externos está constituida por un 67% de acompañantes, el 33% son usuarios. Con relación al sexo, el femenino 41% y el masculino representaron el 59%.



En cuanto al nivel de estudio el 45% tiene un nivel secundario, seguido de superior técnico 23%, 7% superior universitario, lo que significa que la población encuestada en su mayoría tienen niveles de conocimiento de medio alto.

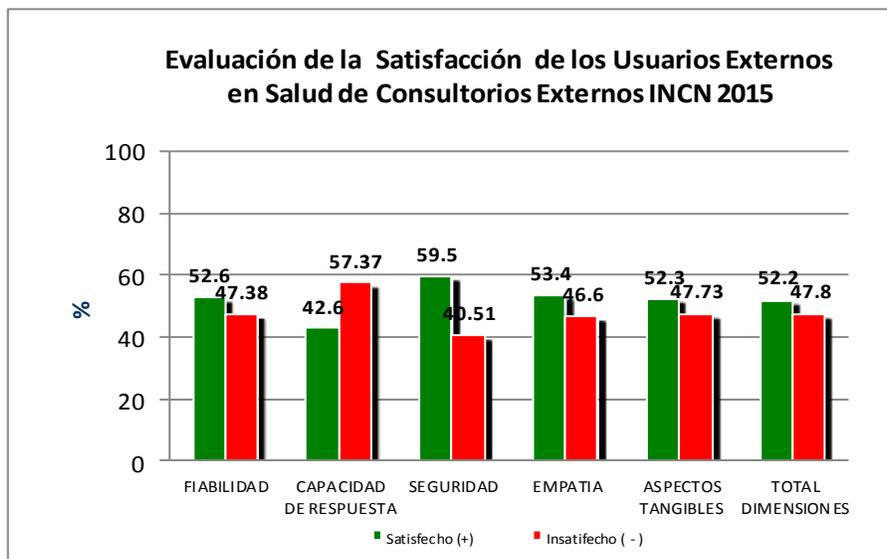


Usuarios de consultorios externos encuestados 65% pertenecen al SIS, 22% no tienen ningún seguro de salud; 1% de usuarios poseían otro tipo de seguro, ninguno usuario SOAT.

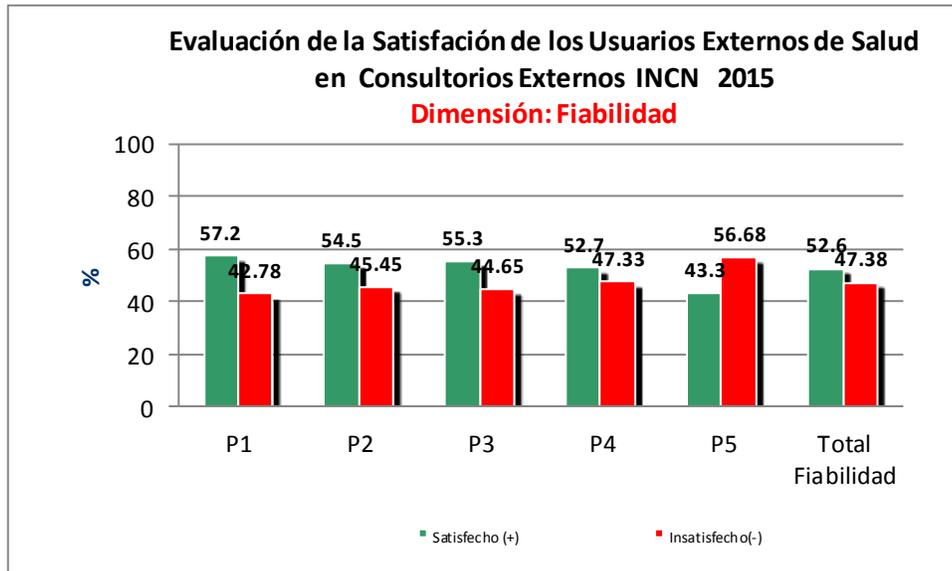


Los encuestados 68% son pacientes continuadores, el 32% son pacientes nuevos que acuden por primera vez al INCN.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1=	214	57.2	160	42.78
P2=	204	54.5	170	45.45
P3=	207	55.3	167	44.65
P4=	197	52.7	177	47.33
P5=	162	43.3	212	56.68
Fiabilidad	984	52.6	886	47.38
P6=	159	42.6	214	57.37
P7=	155	44.0	197	55.97
P8=	150	43.1	198	56.90
P9=	149	40.8	216	59.18
Capacidad de Respuesta	613	42.6	825	57.37
P10=	221	59.1	153	40.91
P11=	218	58.3	156	41.71
P12=	222	59.4	152	40.64
P13=	229	61.2	145	38.77
Seguridad	890	59.5	606	40.51
P14=	183	48.9	191	51.07
P15=	235	62.8	139	37.17
P16=	205	54.8	169	45.19
P17=	190	50.8	184	49.20
P18=	185	49.5	189	50.53
Empatía	998	53.4	872	46.63
P19=	194	51.9	180	48.13
P20=	184	49.2	190	50.80
P21=	206	55.1	168	44.92
P22=	198	52.9	176	47.06
Aspectos Tangibles	782	52.3	714	47.73
PORCENTAJE TOTAL	4267	52.2%	3903	47.77%



La tabla que se muestra contiene el consolidado de todas las respuestas para las expectativas (E) y percepciones (P), dando el resultado global de 52% de satisfacción en relación al 47% de insatisfacción, mejorando en comparación al 2014.



E1 ¿Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

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?

E2 ¿Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado?

P2= ¿El médico le atendió en el horario programado?

E3 ¿Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?

P3= ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

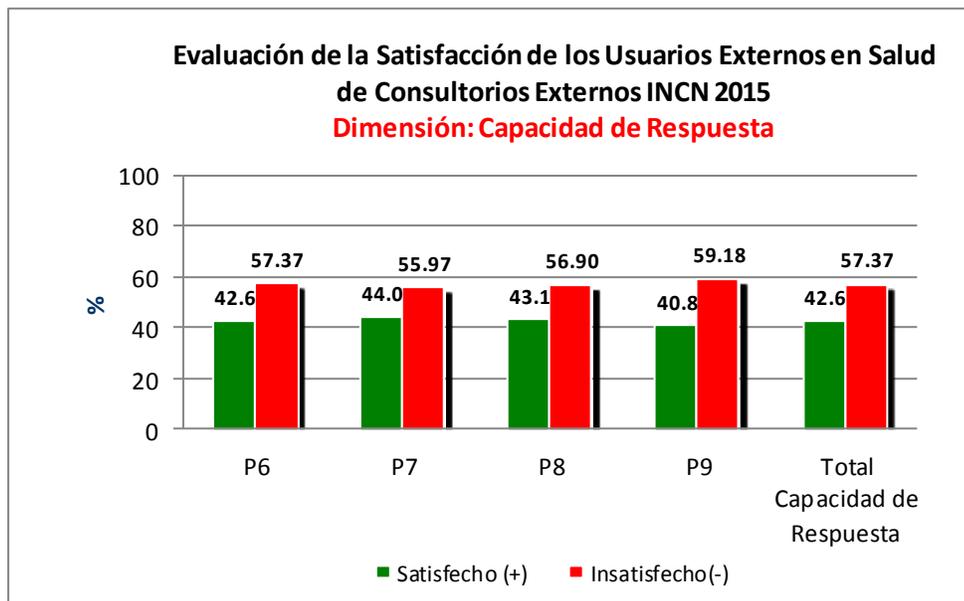
E4 ¿Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?

P4= ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?

E5 ¿Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?

P5= ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

En la dimensión Fiabilidad la **P5** tiene más alto porcentaje de insatisfacción, el 57% de usuarios encuestados precisa no haber encontrado citas disponibles, no la obtuvo con facilidad, mejorando en comparación al 2014.



E6 ¿Qué la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida?

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

E7 ¿Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?

P7= ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?

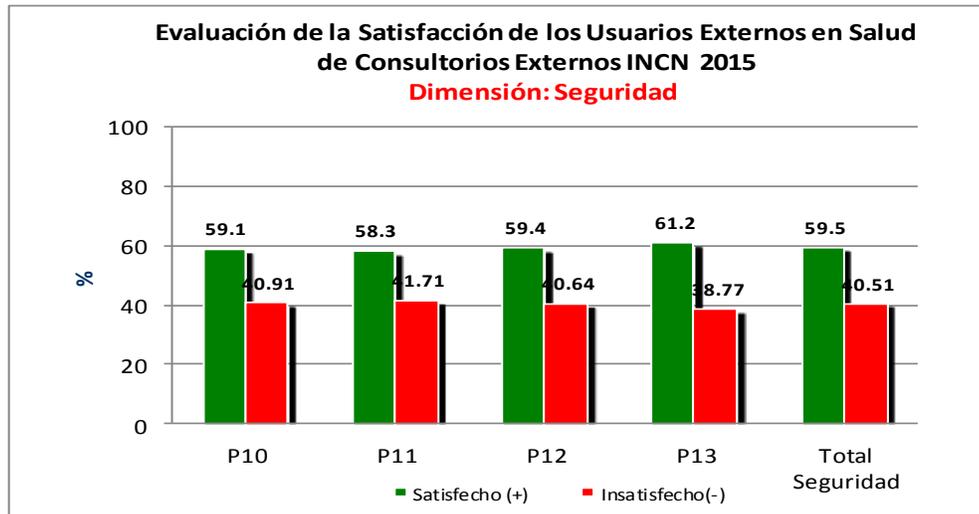
E8 ¿Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?

P8= ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

E9 ¿Qué la atención en farmacia sea rápida?

P9= ¿La atención en farmacia fue rápida?

En relación a la dimensión capacidad de respuesta, todas las preguntas tienen altos porcentajes de insatisfacción superando el 57%, comprometiendo a las diferentes áreas involucradas a emprender proyectos de mejora.



E10 ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?

P10= ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

E11 ¿Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?

P11= ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

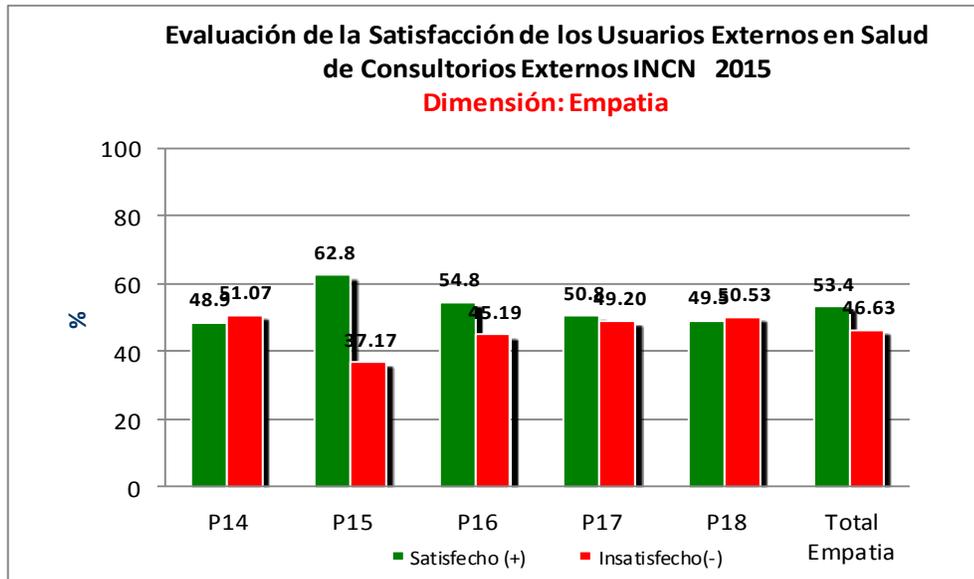
E12 ¿Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

P12= ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?

E13 ¿Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?

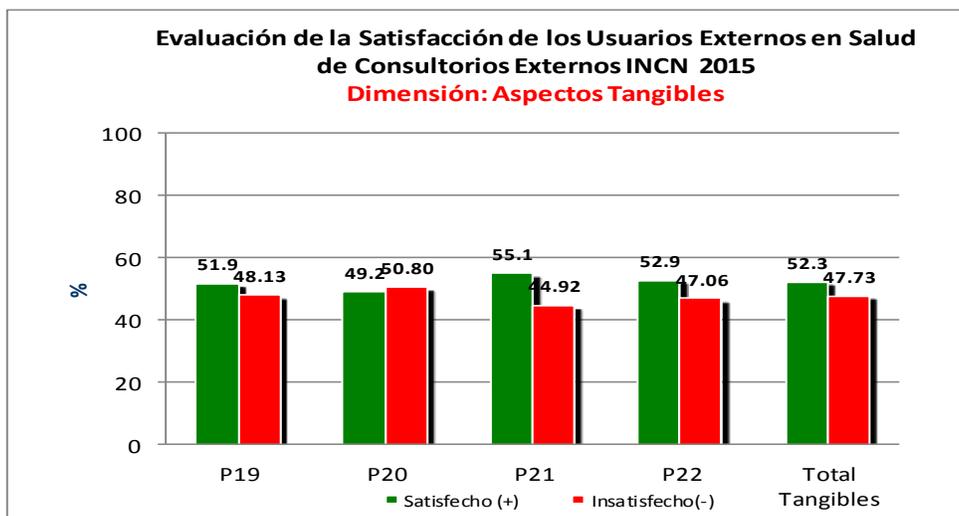
P13= ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

En general en la dimensión seguridad 59% de satisfacción en relación al 40% de insatisfacción.



- E14** ¿Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?
- P14=** ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
- E15** ¿Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?
- P15=** ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
- E16** ¿Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?
- P16=** ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?
- E17** ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?
- P17=** ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
- E18** ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?
- P18=** ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

En la Dimensión Empatía, los usuarios expresan un 53% de satisfacción frente 46% de insatisfacción, siendo **P14** teniendo que trabajar para mejorar el indicador de satisfacción.



E19 ¿Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?

P19= ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

E20 ¿Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?

P20= ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?

E21 ¿Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

P21= ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

E22 ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?

P22= ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

Con relación a la dimensión: **“aspectos tangibles”**, se advierte que, el 52% de encuestados manifiestan satisfacción, en relación 48% de insatisfacción, si bien se ha mejorado en este aspecto pero es necesario trabajar las acciones de mejora para llegar al indicador deseado.

MATRIZ DE MEJORA

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

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
PO1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	214	57.2	160	42.78
PO2	¿El médico le atendió en el horario programado?	204	54.5	170	45.45
PO3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	207	55.3	167	44.65
PO4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	197	52.7	177	47.33
PO5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	162	43.3	212	56.68
PO6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	159	42.6	214	57.37
PO7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	155	44.0	197	55.97
PO8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	150	43.1	198	56.90
PO9	¿La atención en farmacia fue rápida?	149	40.8	216	59.18
PO10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	221	59.1	153	40.91
PO11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	218	58.3	156	41.71
PO12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	222	59.4	152	40.64
PO13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	229	61.2	145	38.77
PO14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	183	48.9	191	51.07
PO15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	235	62.8	139	37.17
PO16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	205	54.8	169	45.19
PO17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	190	50.8	184	49.20
PO18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	185	49.5	189	50.53
PO19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	194	51.9	180	48.13
PO20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	184	49.2	190	50.80
PO21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	206	55.1	168	44.92
PO22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	198	52.9	176	47.06
Porcentaje Total		52.23%		47.77%	

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	52.6	47.38
CAPACIDAD DE RESPUESTA	42.6	57.37
SEGURIDAD	59.5	40.51
EMPATIA	53.4	46.6
ASPECTOS TANGIBLES	52.3	47.73
TOTAL DIMENSIONES	52.2	47.8

Los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en consultorios externos, muestra las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y acciones tangibles están en proceso de mejora, siendo como aceptable la dimensión seguridad.

Las causas más frecuentes de **insatisfacción** de los usuarios de consulta externa son:

P9	59%	La atención en farmacia fue rápida especialmente para pactes SIS
P6	57%	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?
P8	57%	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida
P5	57%	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad
P 7	56%	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida

CONCLUSIONES:

Es necesario implementar mejoras en todas las dimensiones, tomando como prioritario la Dimensión Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, pues la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud del INCN 2015 muestra porcentajes de insatisfacción.

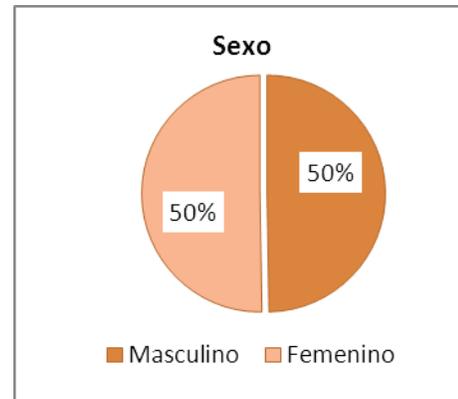
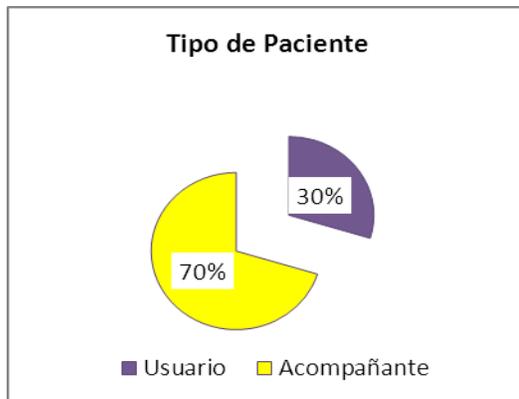
1. Es importante destacar que tenemos fortalezas que mencionar como las preguntas 12, 13, 15 donde logramos significativos porcentajes de satisfacción.
2. La atención en farmacia no fue rápida especialmente para pactes SIS, esto se manifiesta especialmente por el desabastecimiento de medicamentos e insumos.
3. La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS no fue rápida, el usuario manifiesta su insatisfacción por demasiadas colas haciéndose el tiempo de espera prolongado.
4. La atención para tomarse exámenes radiológicos no fue rápida, en su mayoría logró tomarse el examen por encontrarse el equipo inoperativo.
5. El Usuario no encontró citas disponibles y no las obtuvo con facilidad, existiendo demanda insatisfecha en todas las subespecialidades.
6. La atención para tomarse análisis de laboratorio no fue rápida, por falta de reactivos las citas se suspenden o se cancelan.

RECOMENDACIONES:

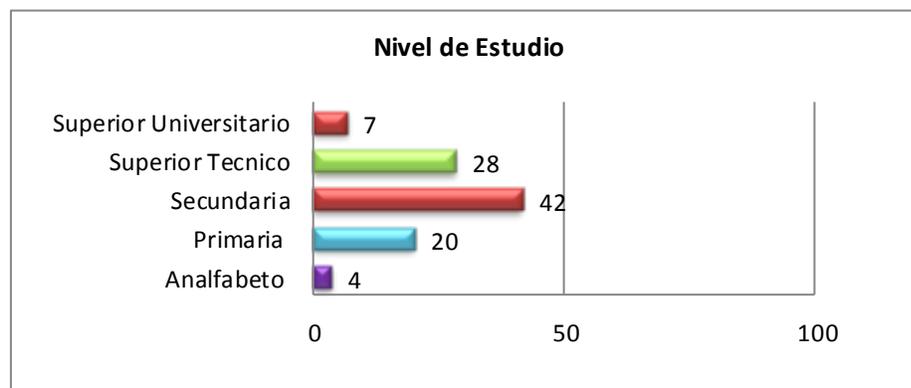
- El Servicio de farmacia en coordinación con la oficina de planeamiento elaborar indicadores de tiempos de espera y recetas atendidas especialmente para pacientes SIS y sustentar mayor presupuesto de transferencia SIS para evitar el desabastecimiento de medicamentos e insumos.
- La oficina del SIS en coordinación con la Oficina de Economía establezcan los flujos adecuados para fortalecer la atención eliminando las colas y disminuir tiempos de espera.
- La oficina del DAS en coordinación con el Equipo de Gestión analizar los indicadores de demanda insatisfecha y proponer mejoras que reviertan en la solución, atención solo a pacientes con referencias y realizar las contra referencias a nivel de complejidad menor.
- La Dirección de Apoyo al Diagnóstico a través del departamento de radiología, laboratorio deben realizar los indicadores de demanda insatisfecha, tiempo de espera y el análisis de la insatisfacción, proponiendo proyectos de mejora que fortalezcan esta debilidad.

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INCN 2015
MUESTRA DE ESTUDIO 195 USUARIOS**

Condición de los encuestados

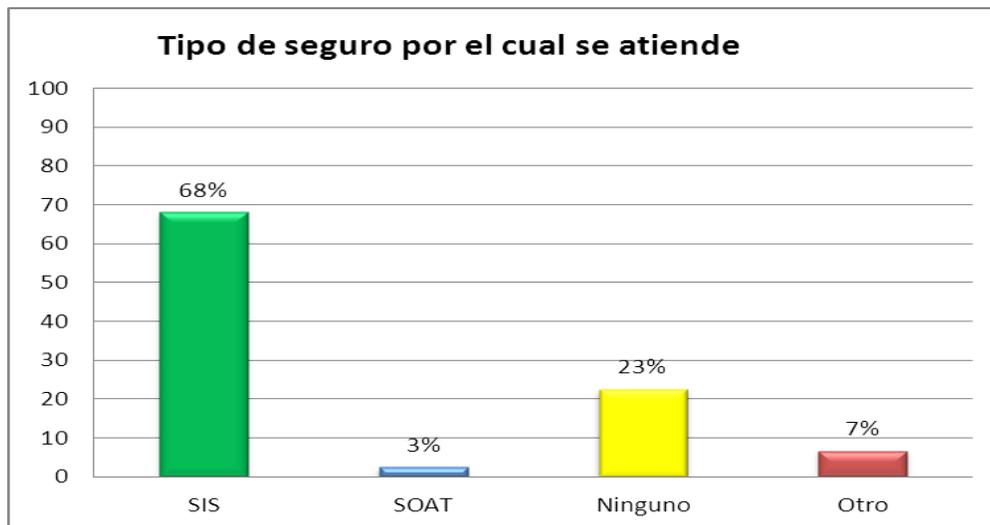


En el gráfico se aprecia que los encuestados, están constituidos por un 70% de acompañantes; el 30% corresponde a respuestas de los propios pacientes en relación a sus expectativas y percepciones, 50% de encuestados son de sexo masculino y 50% de sexo femenino.

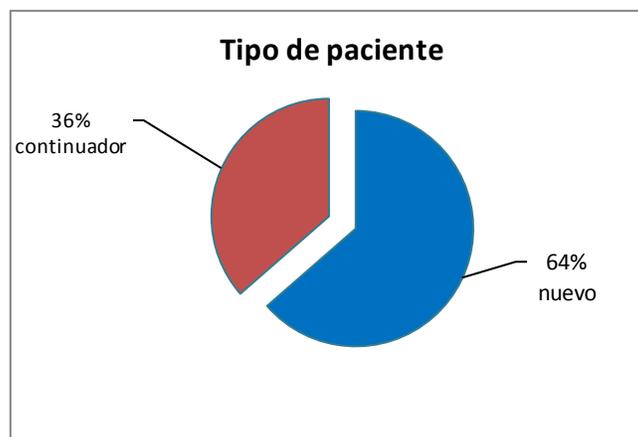


El universo de usuarios encuestados en el Servicio de Emergencia está compuesto por un 42% de personas con estudios secundarios, 28% con superior técnica, 7% de usuarios con estudios superiores, 20% con estudios primarios. El mayor porcentaje de usuarios de

emergencia, según el nivel de estudios, está constituido por usuarios con estudios superiores y secundaria.



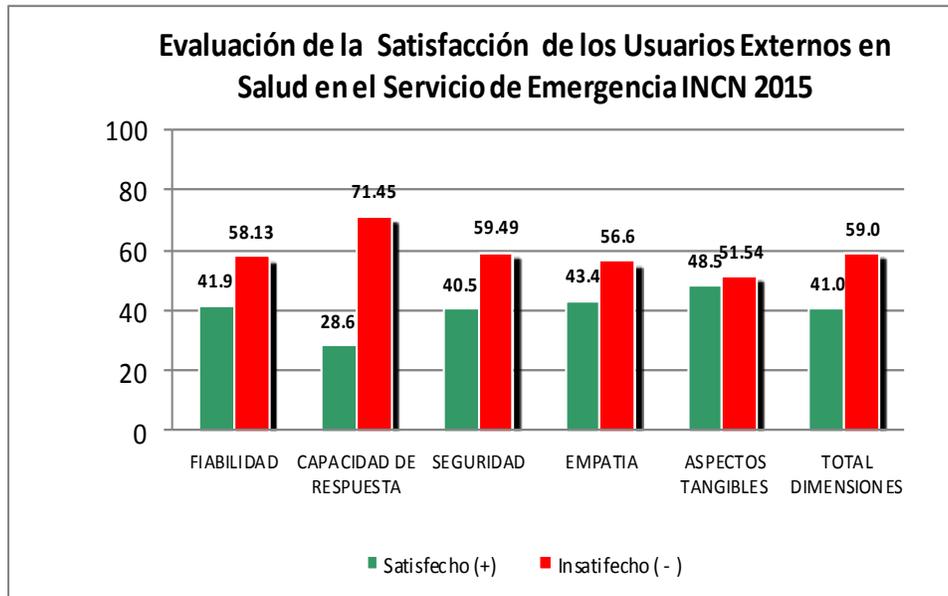
El "tipo de seguro por el cual se atiende" expresa que el 68% de usuarios que acudieron al Servicio de Emergencia Neurológica son usuarios SIS, no tiene ningún seguro 23%, pero también en el servicio de emergencia han sido atendidos ciudadanos con otros tipos de seguros 7% y 3% SOAT.



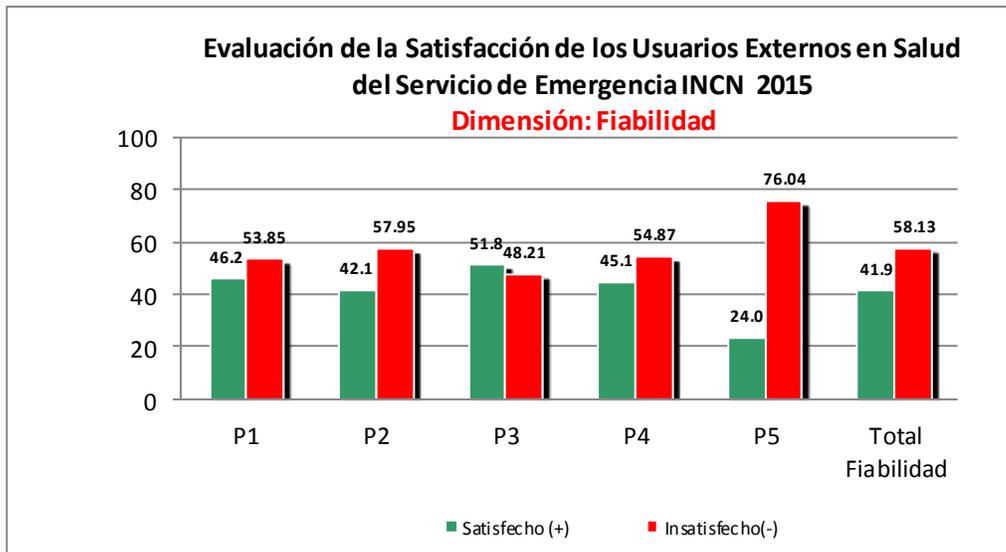
Análisis e interpretación.- El 43% de usuarios atendidos en el servicio de emergencia son

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1=	90	46.2	105	53.85
P2=	82	42.1	113	57.95
P3=	101	51.8	94	48.21
P4=	88	45.1	107	54.87
P5=	46	24.0	146	76.04
Fiabilidad	407	41.9	565	58.13
P6=	61	31.3	134	68.72
P7=	55	31.4	120	68.57
P8=	41	27.3	109	72.67
P9=	46	24.1	145	75.92
Capacidad de Respuesta	203	28.6	508	71.45
P10=	88	45.1	107	54.87
P11=	95	48.7	100	51.28
P12=	77	39.5	118	60.51
P13=	56	28.7	139	71.28
Seguridad	316	40.5	464	59.49
P14=	87	44.6	108	55.38
P15=	94	48.2	101	51.79
P16=	91	46.9	103	53.09
P17=	77	39.5	118	60.51
P18=	74	37.9	121	62.05
Empatia	423	43.4	551	56.57
P19=	101	51.8	94	48.21
P20=	85	43.6	110	56.41
P21=	91	46.7	104	53.33
P22=	101	51.8	94	48.21
Aspectos Tangibles	378	48.5	402	51.54
PORCENTAJE TOTAL	1727	41.0%	2490	59.05%

nuevos, un 57% son continuadores.



La dimensión que ha causado mayor porcentaje de insatisfacción 71% es la capacidad de respuesta. Las dimensiones de: fiabilidad muestra porcentaje de satisfacción 58%, Seguridad 59% de insatisfacción, empatía 57% de insatisfacción, aspectos tangibles 52% de insatisfacción, en las 5 dimensiones evaluadas en el departamento de emergencia 59% de insatisfacción frente a 41 % de satisfacción de los usuarios externos.



E1 ¿Qué 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 ¿Qué 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 ¿Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico?

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

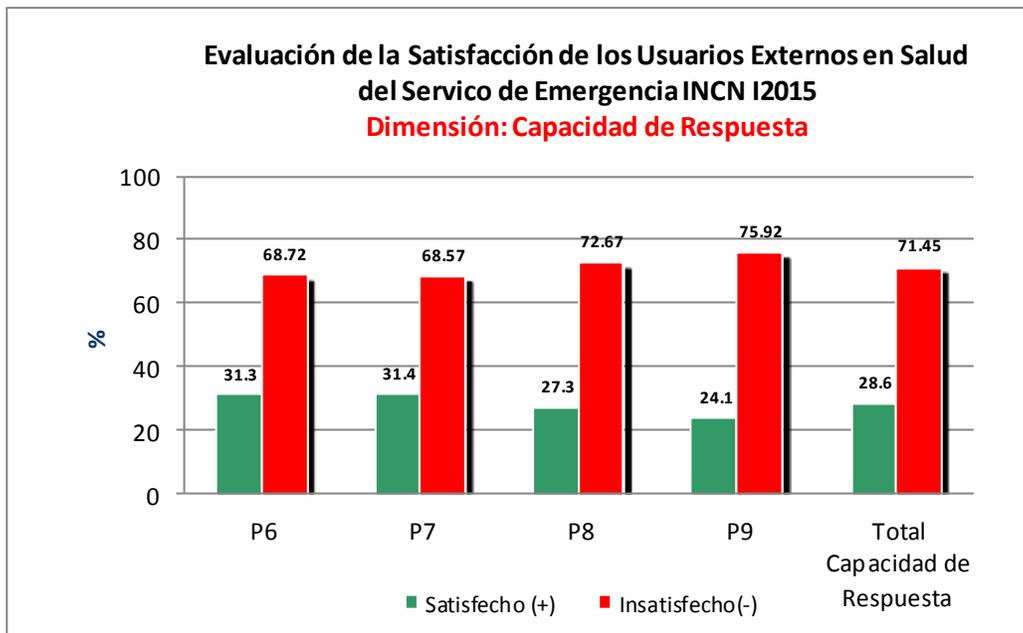
E4 ¿Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

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

E5 ¿Qué 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?

En el gráfico relativo a la fiabilidad, los usuarios de emergencia refieren mostrarse insatisfechos en **P5** 76 %, pues señalaron que el servicio de farmacia no cuenta con medicamentos suficientes o está desabastecida. Las otras variables en esta dimensión muestran resultados de insatisfacción mayor al 50%.



E6 ¿Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida?

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

E7 ¿Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida?

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

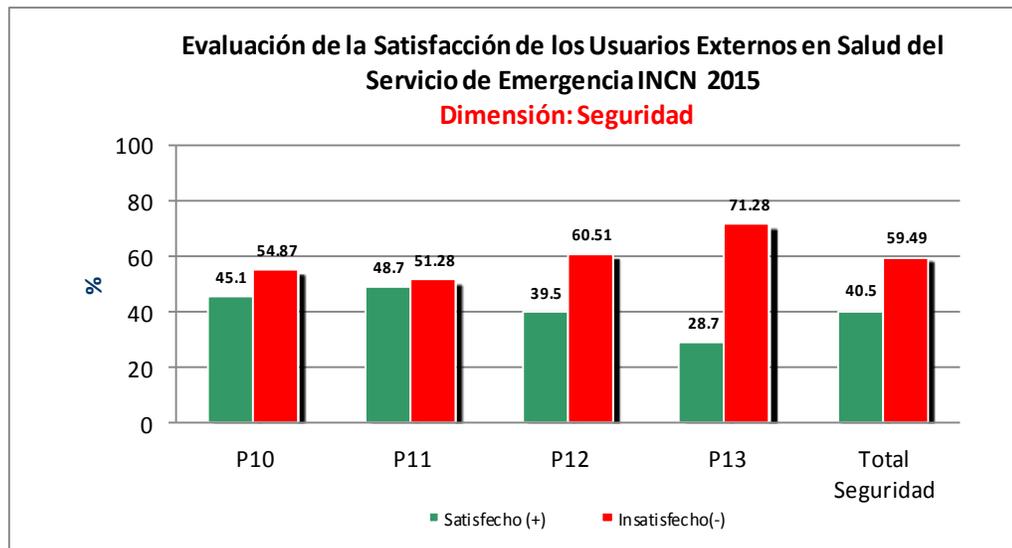
E8 ¿Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?

P8= ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?

E9 ¿Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida?

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

En la gráfica queda expresado el alto grado de insatisfacción más de 72% de los usuarios encuestados con relación a capacidad de respuesta de nuestra institución, la atención recibida en el servicio de caja, farmacia, laboratorio, exámenes radiológicos presentan altos porcentajes de insatisfacción.



E10 ¿Qué 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?

E11 ¿Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad?

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

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

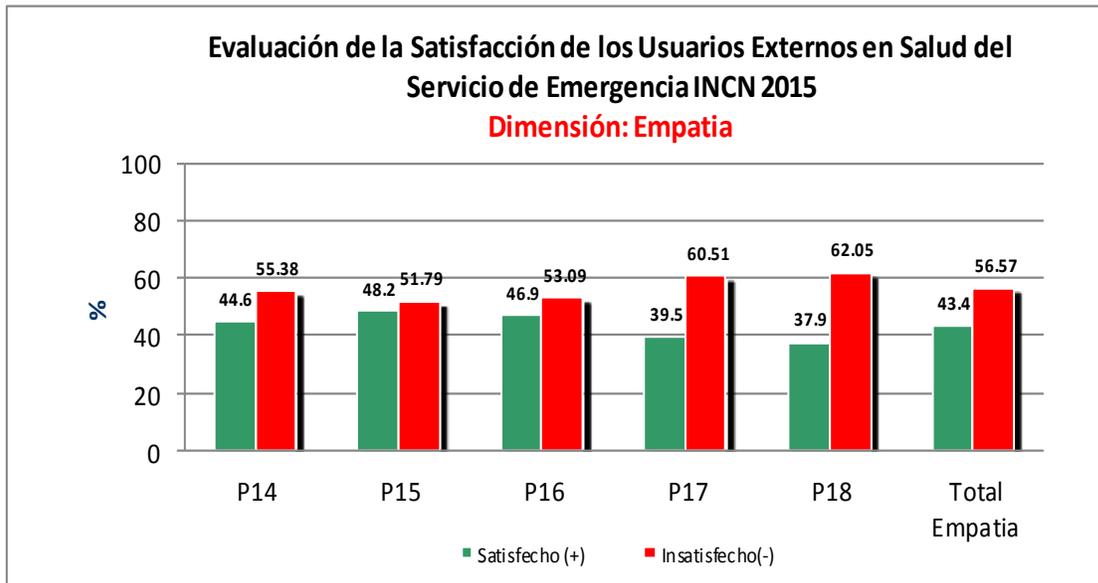
P12= ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

E13 ¿Qué 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?

En relación a la expectativa y percepción la dimensión seguridad los usuarios de emergencia muestran 59% de insatisfacción, **P13 72%** se muestran insatisfechos porque perciben que no se ha resuelto el problema por el cual fue atendido.

En esta dimensión **P12 60%** de insatisfacción los usuarios perciben que el médico que le atendió no le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.



E14 ¿Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?

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

E15 ¿Qué 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 que se presentó durante su atención?

E16 ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?

P16= ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?

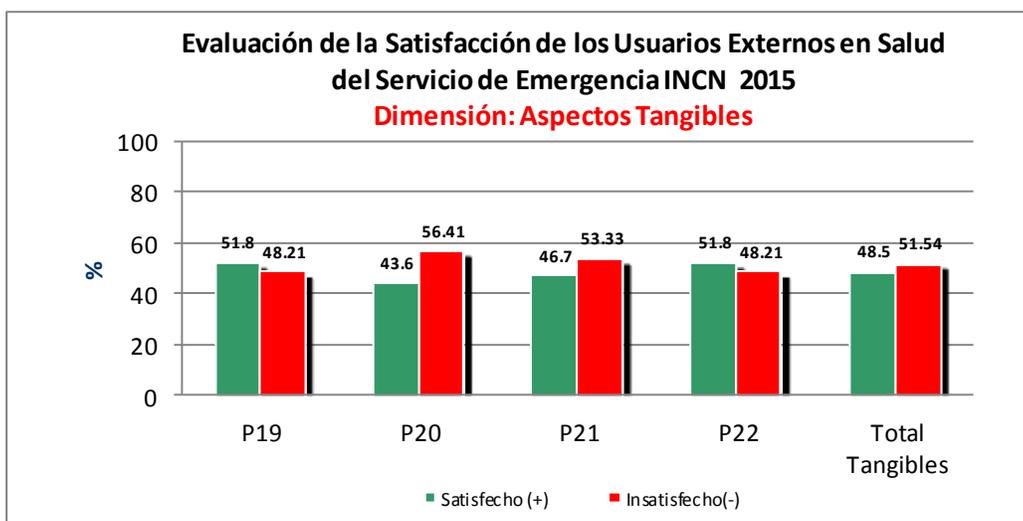
E17 ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

P17= ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?

E18 ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

P18= ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

El gráfico que ilustra las expectativas y percepciones de la dimensión empatía, 57% de insatisfacción 43% de satisfacción.



E19 ¿Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes?

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

E20 ¿Qué 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 ¿Qué 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 ¿Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos?

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

Las encuestas tomadas a los usuarios o sus acompañantes, reflejan 52% de insatisfacción y 48% de satisfacción.

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

MATRIZ DE MEJORA

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
PO1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	90	46.2	105	53.85
PO2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?	82	42.1	113	57.95
PO3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	101	51.8	94	48.21
PO4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	88	45.1	107	54.87
PO5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	46	24.0	146	76.04
PO6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	61	31.3	134	68.72
PO7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	55	31.4	120	68.57
PO8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	41	27.3	109	72.67
PO9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	46	24.1	145	75.92
PO10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	88	45.1	107	54.87
PO11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	95	48.7	100	51.28
PO12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	77	39.5	118	60.51
PO13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	56	28.7	139	71.28
PO14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	87	44.6	108	55.38
PO15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier que se presentó durante su atención?	94	48.2	101	51.79
PO16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	91	46.9	103	53.09
PO17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	77	39.5	118	60.51
PO18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	74	37.9	121	62.05
PO19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	101	51.8	94	48.21
PO20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	85	43.6	110	56.41
PO21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	91	46.7	104	53.33
PO22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	101	51.8	94	48.21
Porcentaje Total		40.95%		59.05%	

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	41.9	58.13
CAPACIDAD DE RESPUESTA	28.6	71.45
SEGURIDAD	40.5	59.49
EMPATIA	43.4	56.6
ASPECTOS TANGIBLES	48.5	51.54
TOTAL DIMENSIONES	41.0	59.0

En la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en emergencia a nivel global muestra 59% de insatisfacción. Si desagregamos por dimensiones tenemos lo siguiente: en la dimensión capacidad de respuesta los usuarios manifiestan mayor insatisfacción 71%, Seguridad 59%, fiabilidad 58%, empatía 57%.

Las causas más frecuentes de **insatisfacción** de los usuarios de emergencia son:

P5=	76 %	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?
P9=	75%	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?
P8=	73%	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
P13=	71%	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?
P6=	69%	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?
P7=	69%	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?
P18=	62%	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
P12=	61%	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

Los diferentes datos analizados obligan a la entidad por intermedios de la Jefatura de Emergencia implementar acciones o proyectos de mejora que a continuación se describen:

CONCLUSIONES:

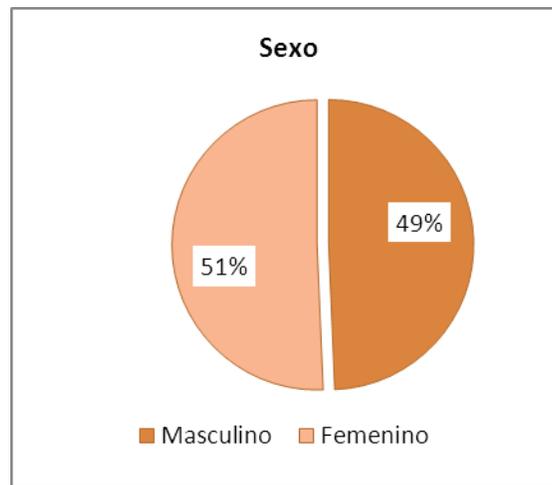
1. Los factores más frecuentes asociados con la insatisfacción del usuario en el servicio de Emergencia persisten año 2013, 2014 y están relacionados con:
2. Desabastecimiento de medicamentos en la farmacia del instituto.
3. Tiempo de espera prolongado en la atención en caja, farmacia, admisión.
4. Tiempo de espera prolongado en la atención para tomarse exámenes de laboratorio y radiológicos.

5. Los usuarios perciben que el problema de salud por el cual usted fue atendido no se ha resuelto o mejorado
6. La atención en caja, el módulo de admisión, SIS no fue rápida.
7. Los Usuarios manifiestan no haber comprendido la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
8. Así también los usuarios de emergencia perciben que el médico que le atendió no le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido

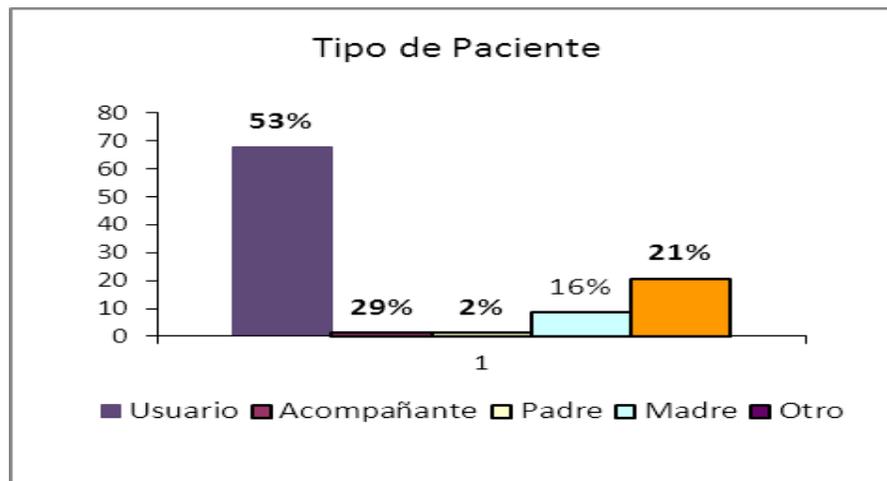
RECOMENDACIONES

1. El servicio de farmacia en forma urgente debe implementar las mejoras para fortalecer el abastecimiento de medicamentos e insumos para pacientes SIS y no SIS.
2. Las Direcciones de Neurología, Neurocirugía, Apoyo al diagnóstico a través de las jefaturas de departamento sugieran que los profesionales médicos al momento de brindar recomendaciones y comunicar resultados apliquen lenguaje sencillo entendible, en caso de quechua hablantes buscar el apoyo de personal que domine lenguas nativas.
3. Las jefaturas de departamento apliquen la adherencia de las Guías de Práctica Clínica como insumo de evaluación de la atención asistencial.
4. La Dirección de apoyo al Diagnóstico a través de los servicios de laboratorio, Rx, Tomografía fortalecer mecanismos para disminuir los tiempos de espera.
5. La oficina de economía, estadística, oficina de seguros SIS establecer mecanismos de acción que disminuyan los tiempos de espera en caja y admisión respectivamente.
6. La Oficina de gestión de la Calidad realizará las coordinaciones y monitoreo para el cumplimiento de las recomendaciones, con la finalidad de mejorar los porcentajes de satisfacción del usuario.

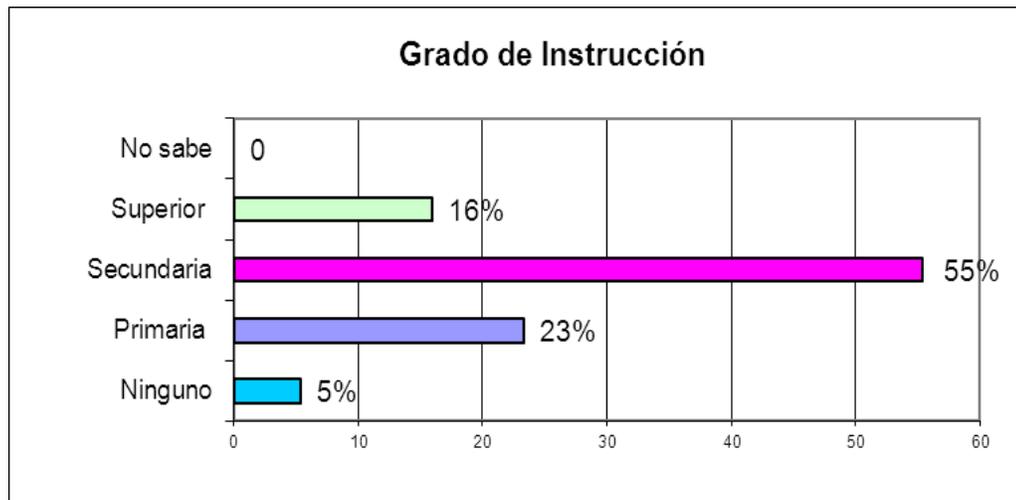
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL INCN 2015 MUESTRA DE ESTUDIO 150 USUARIOS



En el gráfico apreciamos, el 51% de encuestados son de género masculino y 49% género femenino tanto pacientes, familiares directos o acompañantes.

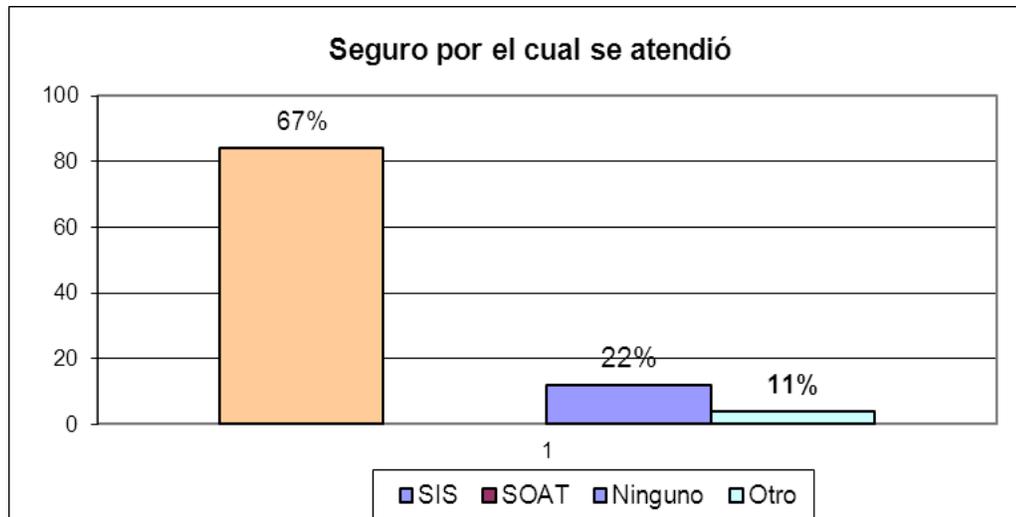


En relación al tipo de pacientes encuestados en los servicios de hospitalización, el 71% corresponden a los mismos usuarios, el 7% son los acompañantes de paciente. Las madres de los pacientes también intervinieron en 5%, mientras 4% es al padre.



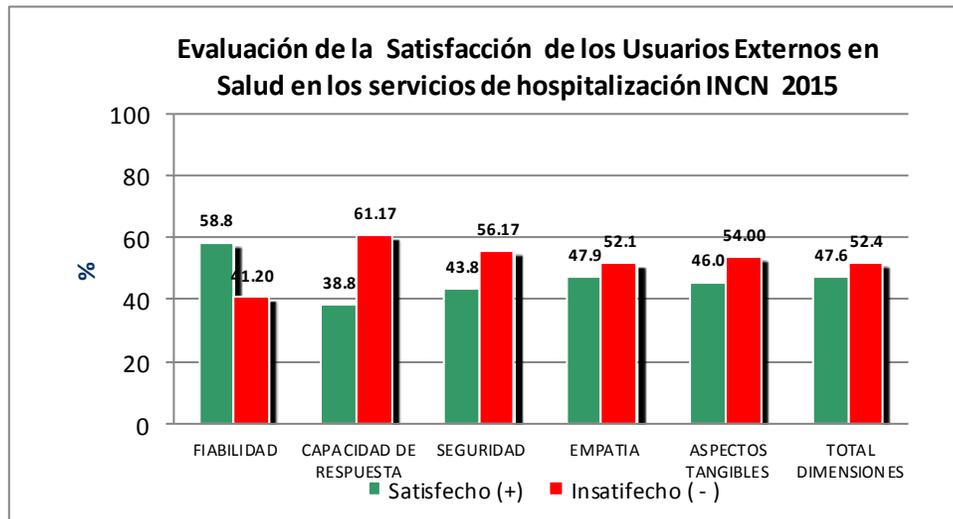
El gráfico enfatiza, del total de la muestra el 49% de personas poseen instrucción secundaria, el 27% con grado de instrucción superior, 20% con instrucción primaria solo 2% sin instrucción

El alto porcentaje de personas instruidas, permite obtener respuestas coherentes con relación a sus percepciones y expectativas como usuarios.



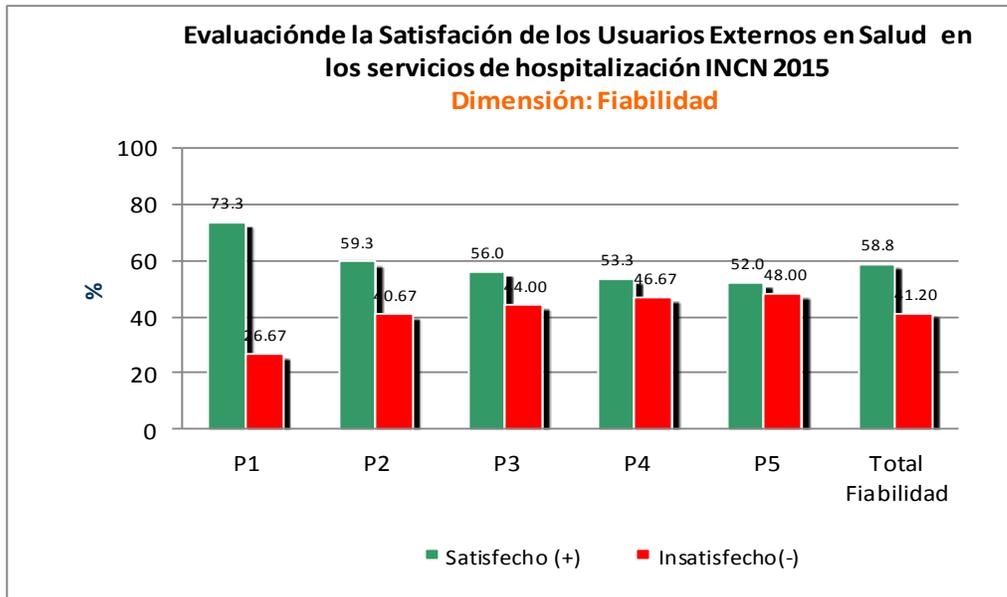
Análisis e interpretación G4: En las encuestas, para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios de hospitalización, puede apreciarse en el gráfico que antecede que 78 % fueron usuarios SIS, un 13.89% respondió no tener seguro de salud alguno otro tipo de seguro 6.94% de usuarios respondió tener otro tipo de seguro.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1=	110	73.3	40	26.67
P2=	89	59.3	61	40.67
P3=	84	56.0	66	44.00
P4=	80	53.3	70	46.67
P5=	78	52.0	72	48.00
Fiabilidad	441	58.8	309	41.20
P6=	67	44.7	83	55.33
P7=	63	42.0	87	58.00
P8=	54	36.0	96	64.00
P9=	49	32.7	101	67.33
Capacidad de Respuesta	233	38.8	367	61.17
P10=	66	44.0	84	56.00
P11=	66	44.0	84	56.00
P12=	58	38.7	92	61.33
P13=	73	48.7	77	51.33
Seguridad	263	43.8	337	56.17
P14=	82	54.7	68	45.33
P15=	77	51.3	73	48.67
P16=	68	45.3	82	54.67
P17=	64	42.7	86	57.33
P18=	68	45.3	82	54.67
Empatia	359	47.9	391	52.13
P19=	74	49.3	76	50.67
P20=	71	47.3	79	52.67
P21=	66	44.0	84	56.00
P22=	65	43.3	85	56.67
Aspectos Tangibles	276	46.0	324	54.00
PORCENTAJE TOTAL	1572	47.6%	1728	52.36%



En general los usuarios en los servicios de hospitalización muestran estar satisfechos 48% frente a 52% de insatisfacción.

La dimensión fiabilidad muestra mayor porcentaje de satisfacción 58%, así mismo la dimensión capacidad de respuesta muestra mayor porcentaje de insatisfacción 61% como en las áreas de Consulta externa y emergencia.



E1 ¿Qué todos los días reciba una visita médica?

P1= ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?

E2 ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado?

P2= ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?

E3 ¿Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?

P3= ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?

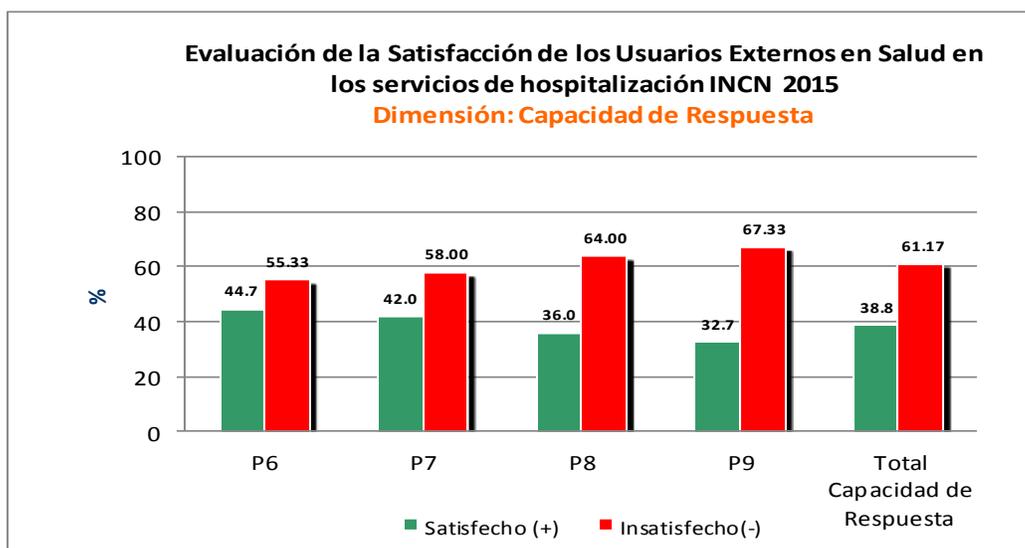
E4 ¿Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio?

P4= ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?

E5 ¿Qué al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?

P5= ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?

En el gráfico, sobre fiabilidad apreciamos niveles porcentuales de satisfacción en relación a la insatisfacción; 58.5% de usuarios manifiestan estar satisfechos en la dimensión fiabilidad.



E6 ¿Qué los trámites para su hospitalización sean rápidos?

P6= ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?

E7 ¿Qué los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido?

P7= ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?

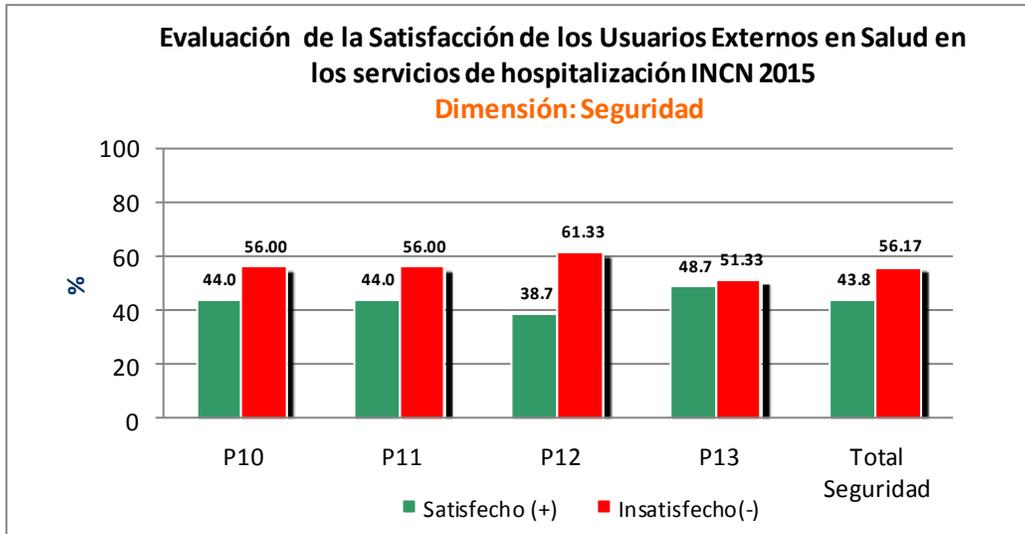
E8 ¿Qué los exámenes radiológicos: rayos X, ecografías, tomografías, otros se realicen rápido?

P8= ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?

E9 ¿Qué los trámites para el alta sean rápidos?

P9= ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?

En la Dimensión capacidad de respuesta, los usuarios manifiestan insatisfacción mayor al 62 % en todos los indicadores para esta dimensión



E10 ¿Qué los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud?

P10= ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?

E11 ¿Qué los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica?

P11= ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?

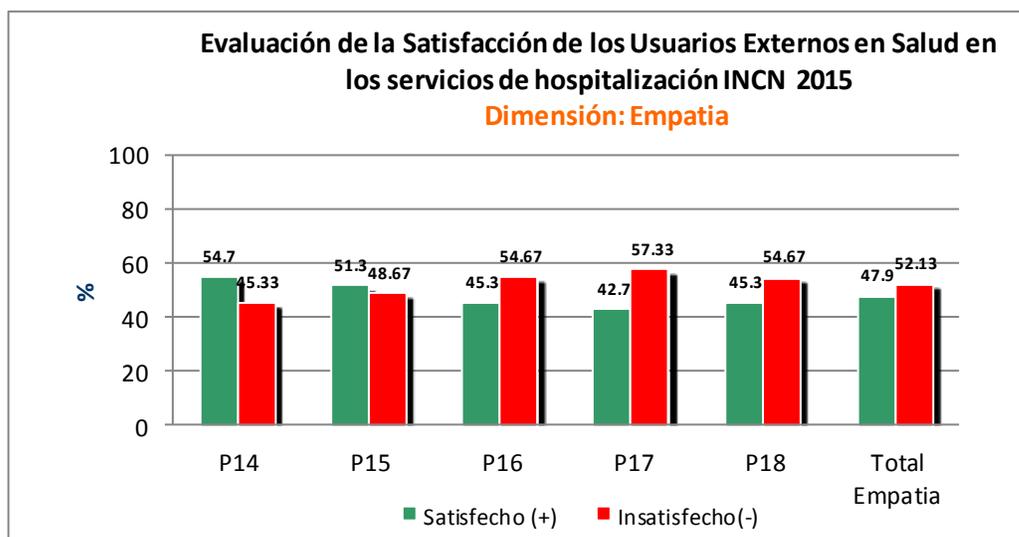
E12 ¿Qué se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza?

P12= ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?

E13 ¿Qué durante su hospitalización se respete su privacidad?

P13= ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?

El gráfico de la dimensión seguridad, igualmente muestra mayor porcentaje de insatisfacción 56 % en comparación a la satisfacción 44%, observándose en todos los niveles insatisfacción.



E14 ¿Qué el trato del personal de enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia?

P14= ¿El trato del personal de obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?

E15 ¿Qué el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia?

P15= ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?

E16 ¿Qué el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia?

P16= ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?

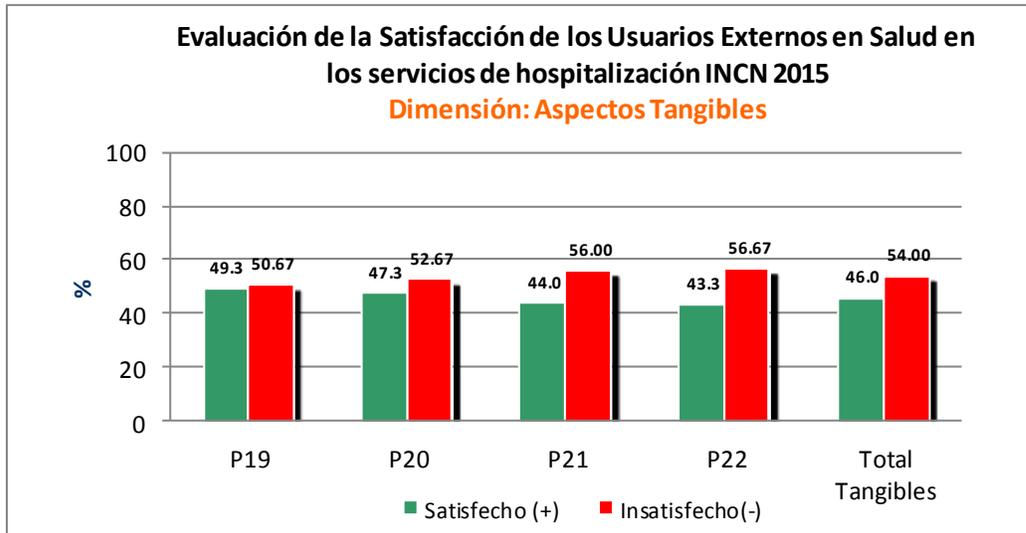
E17 ¿Qué el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia?

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

E18 ¿Qué el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

P18= ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

La dimensión empatía los usuarios se muestran insatisfechos 52% siendo **P17** el que muestra mayor insatisfacción.



E19 ¿Qué los ambientes del servicio sean cómodos y limpios?

P19= ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?

E20 ¿Qué los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios?

P20= ¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?

E21 ¿Qué los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención?

P21= ¿Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?

E22 ¿Qué la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados?

P22= ¿La ropa de cama, colchón y frazadas fueron adecuados?

En esta dimensión los usuarios manifiestan niveles porcentuales de insatisfacción que alcanzan 54 % P21 y P22 mostraron mayor porcentaje de insatisfacción perciben haber sido atendidos en ambientes no cómodos y limpios, con disponibilidad de equipos y materiales.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	58.8	41.20
CAPACIDAD DE RESPUESTA	38.8	61.17
SEGURIDAD	43.8	56.17
EMPATIA	47.9	52.1
ASPECTOS TANGIBLES	46.0	54.00
TOTAL DIMENSIONES	47.6	52.4

El comportamiento gráfico de las encuestas procesadas en el aplicativo informático, denotan mayor porcentajes de satisfacción, 53.9% de usuarios en los diferentes servicios de hospitalización.

Sin embargo, existe un porcentaje de encuestados que perciben niveles de insatisfacción en las dimensiones evaluadas, como es en la capacidad de respuesta.

MATRIZ DE MEJORA

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

PREGUNTAS		SATISFECHOS (+)	INSATISFECHOS (-)		
		n	%	n	%
P01=	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	110	73.3	40	26.67
P02=	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	89	59.3	61	40.67
P03=	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	84	56.0	66	44.00
P04=	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	80	53.3	70	46.67
P05=	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	78	52.0	72	48.00
P06=	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	67	44.7	83	55.33
P07=	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	63	42.0	87	58.00
P08=	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	54	36.0	96	64.00
P09=	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	49	32.7	101	67.33
P10=	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	66	44.0	84	56.00
P11=	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	66	44.0	84	56.00
P12=	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	58	38.7	92	61.33
P13=	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	73	48.7	77	51.33
P14=	¿El trato del personal de obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	82	54.7	68	45.33
P15=	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	77	51.3	73	48.67
P16=	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	68	45.3	82	54.67
P17=	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	64	42.7	86	57.33
P18=	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	68	45.3	82	54.67
P19=	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	74	49.3	76	50.67
P20=	¿Los servicios higiénicos para los pacientes estuvieron limpios?	71	47.3	79	52.67
P21=	¿Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	66	44.0	84	56.00
P22=	¿La ropa de cama, colchón y frazadas fueron adecuados?	65	43.3	85	56.67
Porcentaje TOTAL			47.64%		52.36%

P09	67% insatisfechos	Los trámites para el alta fueron rápidos
P06	64% insatisfechos	Los trámites para su hospitalización fueron rápidos
P012	61% insatisfechos	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?
P07	58% insatisfechos	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?

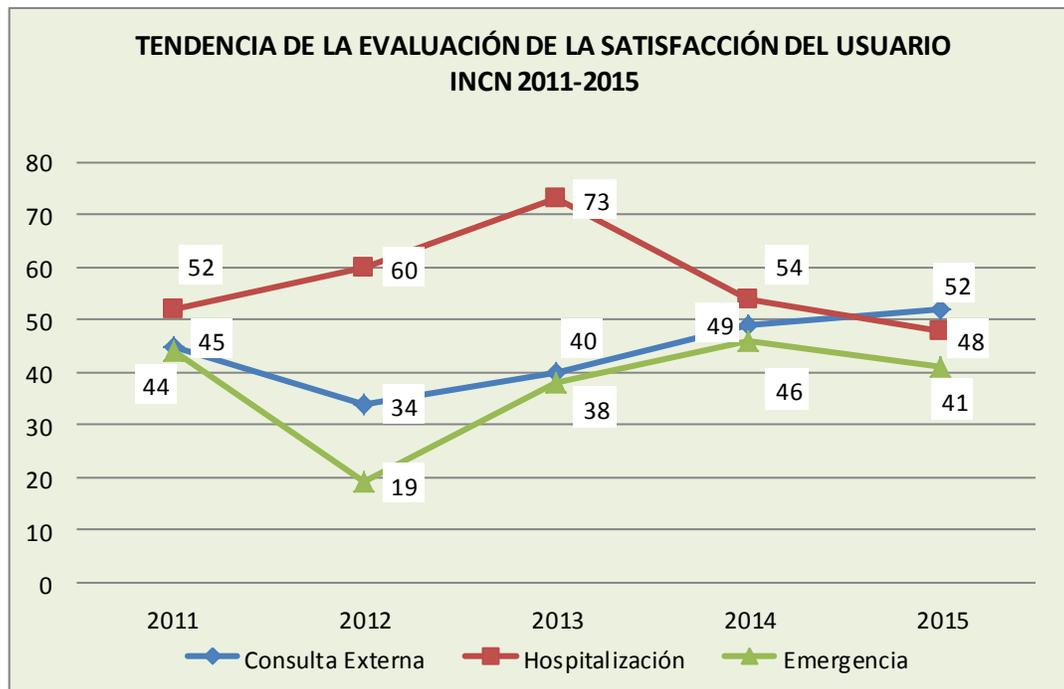
CONCLUSIONES:

La evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización, concluye en:

1. La satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización es de 48% en comparación con la insatisfacción que es mayor al año 2014, 53%
2. 67% de insatisfacción por demora en los trámites del alta de los pacientes hospitalizados.
3. 64% de insatisfacción porque los trámites de hospitalización no fueron rápidos.
4. 61% de insatisfacción muestran los usuarios porque no se resolvió el problema por el cual fue hospitalizado
5. 58% de insatisfacción porque los análisis de laboratorio solicitados por los médicos no se realizaron de manera rápida.

RECOMENDACIONES:

- Las jefaturas de la oficina de economía y estadística deben implementar con urgencia procesos que fortalezcan los tiempos de espera en los trámites de hospitalización y alta hecho que persiste cada año en las encuestas 2013, 2014.
- Las Direcciones de Línea de Neurología y Neurocirugía a través del comité de auditoría de la Calidad de atención realizar las auditorías para evaluar la adherencia de las guías de práctica clínica en las historias clínicas.
- La jefatura del Departamento de laboratorio deben mejorar sus procesos para disminuir tiempos de espera en la toma de exámenes de laboratorio en usuarios hospitalizados, así como mejorar sus procesos en requerimiento de insumos y evitar desabastecimiento lo que se manifiesta en demora en los exámenes en usuarios hospitalizados.
- La Oficina de Gestión de la Calidad realizará el monitoreo para el cumplimiento de las recomendaciones y comunicará oportunamente a la Dirección General.



La tendencia de la evaluación de satisfacción del Usuario en Consulta externa durante el año 2011 al 2015 se observa una mejora en cada año respectivamente.

La evaluación de la satisfacción en Hospitalización se muestra una tendencia mejorar hasta el año 2013 y para el año 2014 y 2015 la percepción de satisfacción disminuye.

La tendencia de satisfacción en emergencia para el año 2012 hay una disminución para luego en el año 2013, 2014 se incrementa y luego en el año 2015 desciende en dos puntos porcentuales.