



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS
Oficina de Gestión de la Calidad



**INFORME DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA
EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA**

PLAN SERVQUAL

NOVIEMBRE 2023





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



PRESENTACION

La Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, es un órgano encargado de promover el buen servicio al ciudadano, que lidera y coordina las acciones de mejora de calidad de los servicios que brinda el hospital así como el impulso del desarrollo de propuestas de mejora continua de la calidad de servicios ofrecidos dentro del centro médico; todo ello mediante la contribución de las herramientas e instrumentos que coadyuven en el fortalecimiento de calidad de atención al usuario externo, basándose en evidencias como resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios externos en los diferentes servicios.

El Sistema de Gestión de la Calidad al interior del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, impulsa el desarrollo de una gestión creativa, innovadora, transparente, responsable, eficaz y eficiente; orientada a contribuir en la mejora de la calidad de servicios, disminuir el tiempo de espera y promover la implementación de los mapas de procesos con la finalidad de mejorar los flujos de atención en los diferentes servicios, cuyo propósito final es buscar el bienestar de la persona, la familia y la comunidad; mediante la implementación de un sistema de atención al usuario que permite identificar y atender las necesidades de los pacientes y sus acompañantes.

El presente documento, consolida la percepción y expectativas del sistema de atención que se le brinda en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, se aplicó el instrumento SERVQUAL, una metodología que el Ministerio de Salud promueve su aplicación para detectar los nudos críticos y gestionar la implementación de proyectos de mejora continua.

Finalmente, se precisa en las conclusiones y recomendaciones las acciones resultantes del trabajo de campo realizado por un equipo multidisciplinario, que los involucrados deben asumir con responsabilidad y perseverancia si queremos seguir mejorando.





I. OBJETIVO

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

II. RESPONSABLES

El estudio está contenido en el Plan de Gestión de Calidad 2023 de la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. La responsabilidad de su ejecución, evaluación, análisis y monitoreo corresponde a la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.

El equipo de encuestadores estuvo conformado por tres estudiantes de educación superior que se contrató, con el fin de realizar la encuesta y evitar el sesgo de la información.

La digitación de encuestas corrió a cargo de María del Carmen Iman Gonzales, Giancarlo Olazabal Zumaeta y Guadalupe Aranda Hurtado.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

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

IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad de servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithami, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, desarrollado en EE. UU., con el auspicio del Marketing Science Institute y validado para América Latina Michelsen Consulting. El Servqual define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes.

El cuestionario se ha utilizado para medir la calidad percibida por los clientes o usuarios de los servicios institucionales.



Instrumento de la medición: el instrumento utilizado es 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, distribuido en 5 criterios de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: expresados 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**, relacionadas a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Seguridad: expresado a las **preguntas 10 al 13**, relacionadas 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**, relacionadas 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** relacionadas a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

V. PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento se hizo utilizando el aplicativo informático entregado por el Ministerio de Salud.

Procesamiento y análisis de la información: los datos se hicieron en un aplicativo desarrollado por el Ministerio de Salud en Excel, el cual facilita los resultados, porcentajes y gráficos.

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. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO: Estudio, cuantitativo, descriptivo

Unidad de Análisis

Usuario externo adulto o acompañante; procedente de consulta externa, emergencia y hospitalización del Instituto Nacional Ciencias Neurológicas.

Población de Estudio

Todos los usuarios o acompañantes externos, procedentes de consulta externa, emergencia y hospitalización del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el período de noviembre y diciembre del año 2023

Tamaño de Muestra

La muestra estuvo formada por aquellos usuarios externos que acuden a consultorio externo, emergencia y hospitalización del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas durante el período de octubre y noviembre del año 2023 y que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

La fórmula es:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

- n: Tamaño de muestra
- p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos, $p = 0.5$
- q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es: $(1-p)$, $q = 0.5$
- e: Error Estándar de 0.05 según categoría del establecimiento, $e = 0.05$
- Z: Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "Z" es igual

a 1.96

- N: Población de usuarios externos en consulta externa, hospitalización o emergencia respectivamente, atendidos durante el periodo de octubre y noviembre 2023.
- El tamaño de muestra se extrajo de acuerdo al numeral 6 de la Resolución Directoral N° 161-2022-DG-INCN en la que se aplica la fórmula de cálculo del tamaño de muestra para cada una de las áreas encuestadas.

V. I. RESUMEN ESTADÍSTICO ACTIVIDADES DE SALUD EJECUTADAS AÑO 2023

Tabla 1

Cálculo de pacientes encuestados

	N atendidos al primer semestre	Promedio mensual de atendidos	Número de pacientes encuestados
Consulta Externa	21862	4372	367
Hospitalización	722	144	104
Emergencia	2863	573	256

V.I.I. ÁREA DE CONSULTORIOS EXTERNOS (muestra estadística, $n = 367$ pacientes). Tamaño de la población es (N) = 27870 pacientes atendidos de octubre a noviembre del 2023. El promedio de pacientes atendidos mensualmente es (\bar{X}) = 4372 usuarios.

Para fines de estudio SERVQUAL, el tamaño muestra de Consultorios Externos son 367 pacientes atendidos.

$$N = 21862$$

$$\bar{X} = 4372$$

$$Z = 1,96$$

$$e = (0.05)$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$n = 367$$

V.I.2. ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN (muestra estadística, $n = 104$ pacientes). El tamaño de la población es $(N) = 722$ pacientes atendidos de octubre a noviembre del 2023. El promedio de pacientes atendidos mensualmente es $(\bar{X}) = 144$ usuarios.

El tamaño de la muestra (n) para el estudio SERQUAL en hospitalización es 104 pacientes hospitalizados y dados de alta.

$$N = 722$$

$$\bar{X} = 144$$

$$Z = 1,96$$

$$e = (0.05)$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$n = 104$$

V.I.3. ÁREA DE EMERGENCIA (muestra estadística, $n = 256$ pacientes)

El tamaño de la población es $(N) = 2863$ pacientes atendidos en emergencia de octubre a noviembre del 2023. El promedio de pacientes atendidos mensualmente es $(\bar{X}) = 573$ usuarios.

Para fines de estudio SERVQUAL el tamaño de la muestra (n) de emergencia es 256 pacientes ingresados y atendidos.

$$N = 2863$$

$$\bar{X} = 573$$

$$Z = 1,96$$

$$e = (0.05)$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

La población estuvo constituida por los usuarios atendidos en los últimos meses de octubre y noviembre 2023, seleccionándose una muestra según la fórmula para población finita de los **consultorios externos, emergencia y hospitalización** del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.



Los criterios de inclusión fueron:

- Usuarios de consultorios externos del sexo femenino y masculino.
- Personas mayores de edad (18 años o más).
- 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 de Consulta Externa y emergencia; así como, sus acompañantes.
- Acompañantes de los usuarios hospitalizados.

La muestra, constituida por 367 usuarios de consultorios externos, 256 usuarios de emergencia y 142 usuarios de hospitalización en condición de alta seleccionados por muestreo aleatorio simple.

La encuesta y digitación han sido realizadas en los meses de octubre y noviembre 2023 (durante 21 días consecutivos).

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

n = 256





VII. BASE LEGAL

1. Ley N°. 26842, Ley General de Salud.
2. D.L N °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.
10. Resolución Directoral N° 161-2022-DG-INCN aprueba el Documento Técnico: "Plan SERVQUAL 2022 – Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos".



RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN SALUD EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL INCN 2023

Gráfico 1

Proporción de encuestados entre usuarios y acompañantes

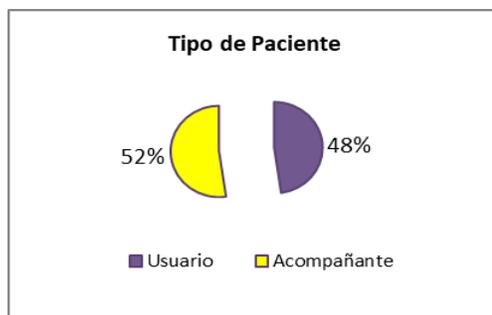
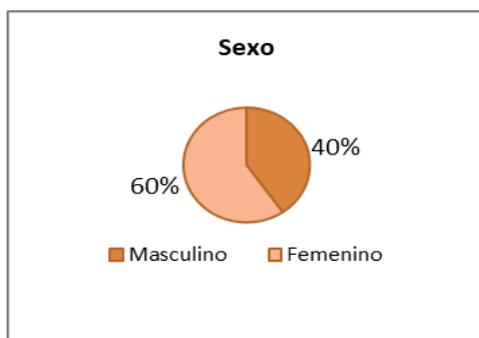


Gráfico 2

Proporción de encuestados según sexo



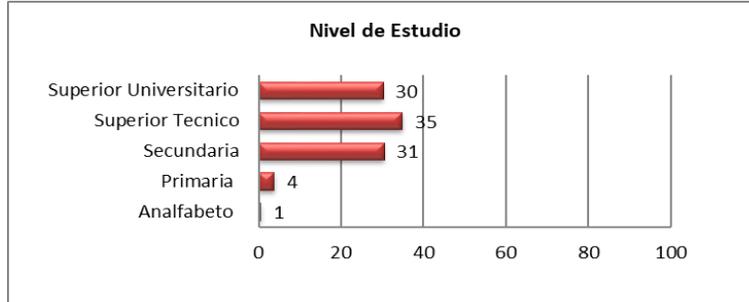
El gráfico primero muestra que el 52% de los encuestados en la evaluación de satisfacción de los usuarios externos en salud en consultorios externos del INCN en 2023 fueron acompañantes y el 48% fueron usuarios. Esto significa que la mayoría de los encuestados fueron familiares o amigos de los pacientes que acudieron al hospital.

Respecto al gráfico segundo demuestra que el 60% de los encuestados en la evaluación de satisfacción de los usuarios externos en salud en consultorios externos del INCN en 2023 fueron mujeres y el 40% fueron hombres.

Esta información es importante para la Oficina de Gestión de la Calidad del INCN, ya que les permite comprender mejor a los usuarios de sus servicios. Los acompañantes pueden tener necesidades y expectativas diferentes a las de los pacientes, por lo que es importante que el hospital tome en cuenta sus opiniones.

Gráfico 3

Proporción de encuestados según nivel de estudios

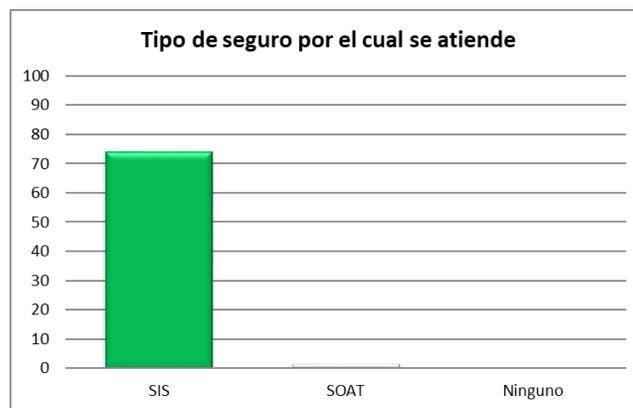


El gráfico muestra que el 30% de los encuestados tenían un nivel de estudios superior universitario, el 35% tenían un nivel de estudios superior técnico, el 31% tenían un nivel de estudios secundario, el 4% tenían un nivel de estudios primario y el 1% eran analfabetos.

Esta información es importante para la Oficina de Gestión de la Calidad del INCN, ya que les permite comprender mejor a los usuarios de sus servicios. Los usuarios con diferentes niveles de estudios pueden tener necesidades y expectativas diferentes, por lo que es importante que el hospital tome en cuenta estas diferencias.

Gráfico 4

Proporción de encuestados según tipo de seguro

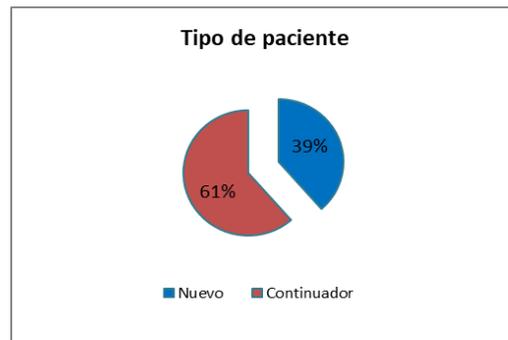


El gráfico muestra que el 74% de los encuestados estaban cubiertos por el Seguro Integral de Salud (SIS), el 1% no tenían ningún seguro de salud, el 24.5% estaban cubiertos por otro tipo de seguro y el 2% no respondieron.

Esta información es importante para la Oficina de Gestión de la Calidad del INCN, ya que les permite comprender la accesibilidad de los servicios. Los usuarios sin seguro pueden tener más dificultades para acceder a los servicios, las calidades de la atención de los usuarios con diferentes tipos de seguro pueden tener diferentes expectativas sobre la calidad de la atención, por lo que es importante que el hospital brinde una atención de calidad a todos los usuarios, independientemente de su tipo de seguro.

Gráfico 5

Proporción de encuestados divididos en categoría de paciente nuevo y continuador



El gráfico muestra que el 39% de los encuestados eran pacientes nuevos y el 61% eran pacientes continuadores.

Esta información es importante para la Oficina de Gestión de la Calidad del INCN, ya que les permite comprender mejor las necesidades de los usuarios de sus servicios. Los pacientes nuevos pueden tener necesidades diferentes a las de los pacientes continuadores, por lo que es importante que el hospital tome en cuenta estas diferencias.

**TABLA 2: PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN
SEGÚN PREGUNTAS ANALIZADAS – CONSULTA EXTERNA INCN – 2023****PREGUNTAS:**

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?

Satisfecho	Insatisfecho
84.70%	15.26%

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

Satisfecho	Insatisfecho
54.50%	45.50%

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

Satisfecho	Insatisfecho
53.70%	46.32%

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

Satisfecho	Insatisfecho
52.30%	47.68%

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

Satisfecho	Insatisfecho
29.40%	70.57%

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

Satisfecho	Insatisfecho
34.10%	65.94%

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

Satisfecho	Insatisfecho
40.06%	59.40%

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

Satisfecho	Insatisfecho
38.07%	61.31%

P9: ¿La atención en farmacia fue rápida?

Satisfecho	Insatisfecho
28.30%	71.66%

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

Satisfecho	Insatisfecho
85.60%	14.44%

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

Satisfecho	Insatisfecho
87.50%	12.53%

P12: ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

Satisfecho	Insatisfecho
86.60%	13.35%

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

Satisfecho	Insatisfecho
85.80%	14.17%

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

Satisfecho	Insatisfecho
59.90%	40.05%

P15: ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?

Satisfecho	Insatisfecho
86.40%	13.62%

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

Satisfecho	Insatisfecho
85.80%	14.17%

P17: ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

Satisfecho	Insatisfecho
83.9%	16.08%

P18: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

Satisfecho	Insatisfecho
81.70%	18.26%

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

Satisfecho	Insatisfecho
68.0%	31.97%

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

Satisfecho	Insatisfecho
48.80%	51.23%



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

Satisfecho	Insatisfecho
71.10%	28.88%

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

Satisfecho	Insatisfecho
92.40%	7.63%



Tabla 3:
Tabla de frecuencias de las respuestas de usuarios de Consulta externa

Dimensiones	Preguntas	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
		f_i	h_i	f_i	h_i
Fiabilidad	P1	311	84.7	56	15.26
	P2	200	54.5	167	45.50
	P3	197	53.7	170	46.32
	P4	192	52.3	175	47.68
	P5	108	29.4	259	70.57
Capacidad de respuesta	P6	125	34.1	242	65.94
	P7	149	40.6	218	59.40
	P8	142	38.7	225	61.31
	P9	104	28.3	263	71.66
Seguridad	P10	314	85.6	53	14.44
	P11	321	87.5	46	12.53
	P12	318	86.6	49	13.35
	P13	315	85.8	52	14.17
Empatía	P14	220	59.9	147	40.05
	P15	317	86.4	50	13.62
	P16	315	85.8	52	14.17
	P17	308	83.9	59	16.08
	P18	300	81.7	67	18.26
Aspectos tangibles	P19	249	68.0	117	31.97
	P20	179	48.8	188	51.23
	P21	261	71.1	106	28.88
	P22	339	92.4	28	7.63
TOTAL		5284	65.45	2789	34.55

Tabla 4:
Leyenda de priorización según porcentaje de insatisfacción en Consulta externa

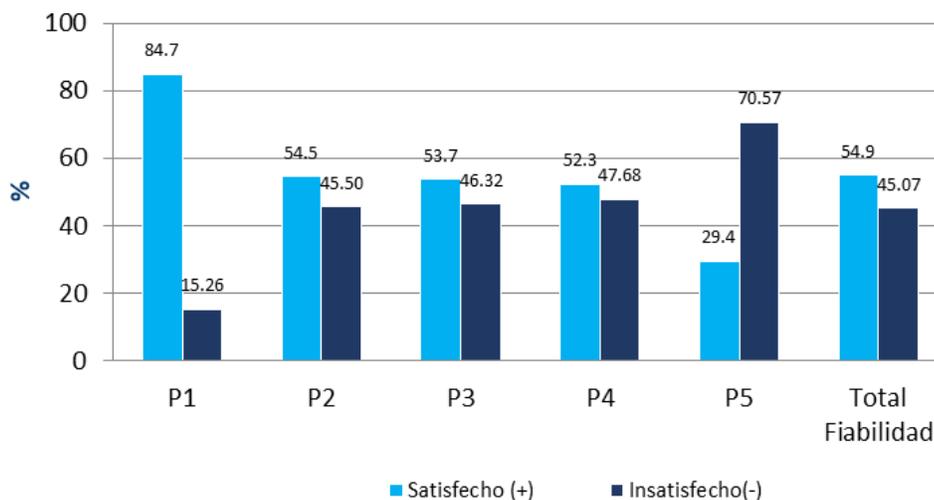
Porcentaje de insatisfacción	Categoría
> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 – 60%	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

Tabla 5:
Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según dimensiones

Dimensiones	Satisfec ho(+)	Insatisfecho(-)
FIABILIDAD	54.90	45.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA	35.40	64.58
SEGURIDAD	86.40	13.62
EMPATIA	79.60	20.40
ASPECTOS TANGIBLES	70.10	29.93
TOTAL DIMENSIONES	65.50	34.50

La tabla 3 muestra el consolidado de todas las respuestas para las expectativas

(E) y percepciones (P), dando el resultado de 65.50% de satisfacción y de insatisfacción un 34.50%. Además, se indican prioridades relacionadas al porcentaje de insatisfacción teniendo la pregunta 4 y pregunta 5 por mejorar y la pregunta 8 y pregunta 9 en proceso, interpretadas de acuerdo a la tabla 4.

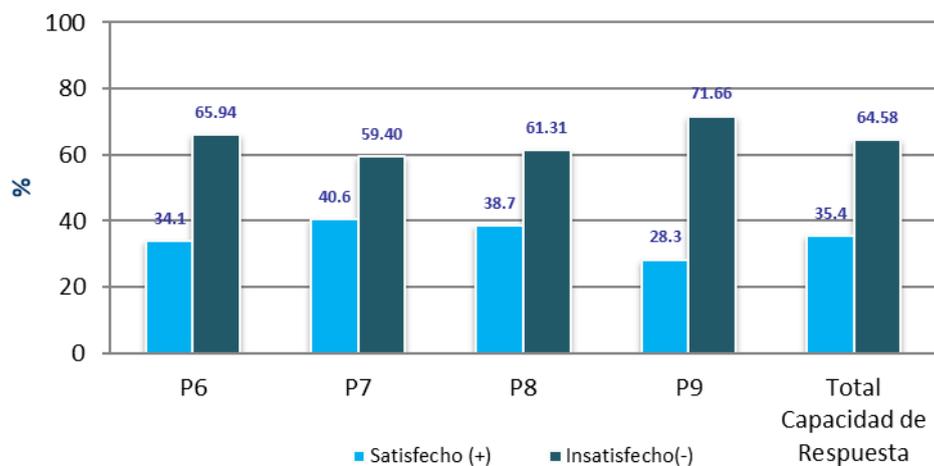
Gráfico 6:
Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, Consulta Externa INCN Dimensión: Fiabilidad


Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad - INCN

El gráfico 6 muestra los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud, consulta externa del INCN, en la dimensión fiabilidad. La fiabilidad se refiere a la capacidad de cumplir con las expectativas del usuario en términos de puntualidad, exactitud y confiabilidad.

El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios (54,9%) calificaron la fiabilidad de la atención recibida en el INCN como buena o excelente. Esto es un resultado positivo, que sugiere que el INCN cumple con las expectativas de los usuarios en términos de puntualidad, exactitud y confiabilidad.

Sin embargo, es importante señalar que el 45,07% de los usuarios calificaron la fiabilidad de la atención recibida como insatisfecha respecto a la atención del horario programado, el orden de llegada, respetando la programación y el orden de llegada.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad - INCN

Gráfico 7:

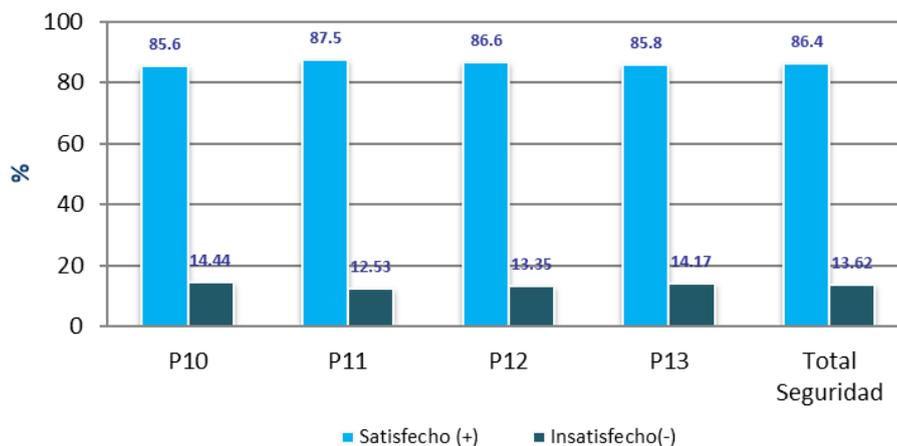
Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, Consulta Externa INCN Dimensión: Capacidad de Respuesta

El gráfico 7 muestra los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud, consulta externa del INCN, en la dimensión capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta se refiere a la capacidad de brindar atención médica de manera oportuna y eficiente.

El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios (64,58%) calificaron la capacidad de respuesta de la atención recibida en el INCN como buena o excelente.

Esto es un resultado positivo, que sugiere que el INCN cumple con las expectativas de los usuarios en términos de oportunidad y eficiencia.

Sin embargo, es importante señalar que el 35,4% de los usuarios calificaron la capacidad de respuesta de la atención recibida como regular, malo o muy malo (insatisfecho). Estos usuarios pueden tener necesidades y expectativas específicas que no están siendo atendidas por el INCN respecto a la atención al usuario en caja o en el módulo de admisión del SIS, la rapidez en la toma de análisis de laboratorio y radiológicos y la atención en farmacia. Sobre ello, es necesario recalcar que laboratorio no cuenta con los medicamentos necesarios para los tratamientos médicos recetados por el personal médico.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad - INCN

Gráfico 8:

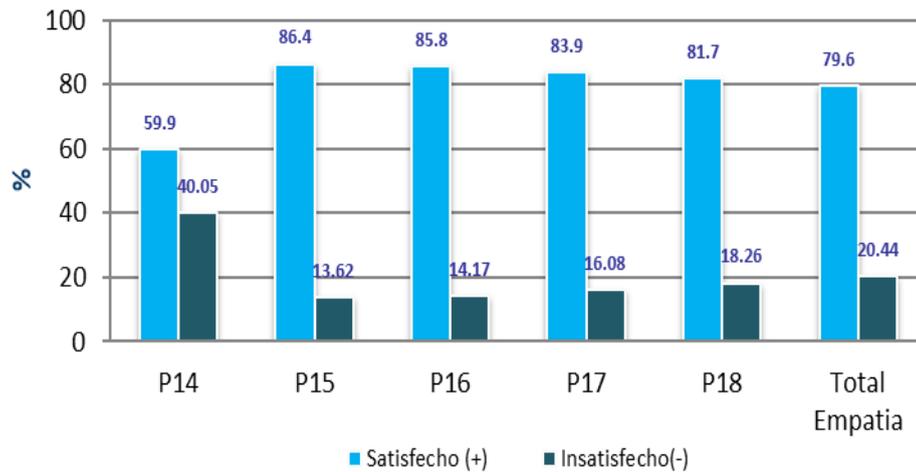
Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, Consulta Externa INCN - Dimensión: Seguridad

El gráfico 8 muestra los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud, consulta externa del INCN, en la dimensión seguridad. La seguridad se refiere a la ausencia de riesgos o peligros para la salud o el bienestar de los pacientes.

El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios (86,4%) calificaron la seguridad de la atención recibida en el INCN como buena o excelente. Esto es un resultado positivo, que sugiere que el INCN cumple con las expectativas de los usuarios en términos de seguridad durante el periodo de

consulta médica y examen físico completo; así como, el tiempo de absolución de dudas respecto al problema de salud de los pacientes; incluyéndose ahí la confianza obtenida por parte del personal médico.

Sin embargo, es importante señalar que el 13,6% de los usuarios calificaron la seguridad de la atención recibida como regular, malo o muy malo (insatisfecho), teniendo como observación continúa el tiempo de consulta



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad - INCN
médica.

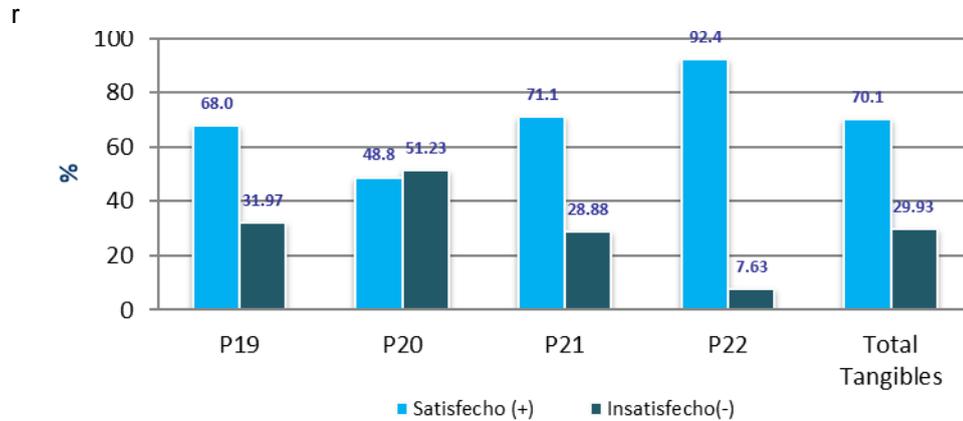
Gráfico 9:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, Consulta Externa INCN- Dimensión: Empatía

El gráfico 9 muestra los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud, consulta externa del INCN, en la dimensión empatía. La empatía se refiere a la capacidad de comprender y compartir

los sentimientos y las experiencias de los demás.

El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios (79.6%) calificaron la empatía del personal del INCN como buena o excelente. Esto es un



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad - INCN

positivo, que sugiere que el personal del INCN es capaz de comprender y compartir los sentimientos y las experiencias de los pacientes durante sus periodos de consulta médica y respecto al trato del personal médico sobre cada caso de salud.

Sin embargo, es importante señalar que el 20.44% de los usuarios calificaron la empatía del personal del INCN como regular, malo o muy malo (insatisfecho) respecto al trato del personal auxiliar médico ante los usuarios y acompañantes.

Gráfico 10:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, Consulta Externa INCN - Dimensión: Aspectos Tangibles.



El gráfico 10 muestra los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud, consulta externa del INCN, en la dimensión aspectos tangibles. Los aspectos tangibles se refieren a los elementos físicos de la atención médica, como las instalaciones, el equipo y la ropa de cama.

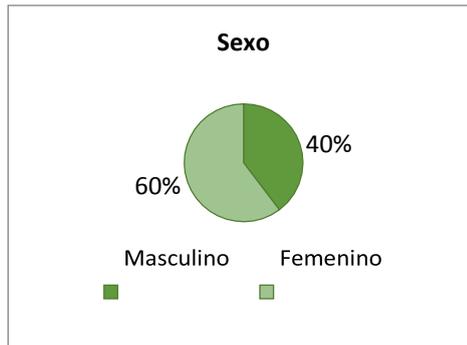
El gráfico muestra que la mayoría de los usuarios (70.1%) calificaron los aspectos tangibles de la atención recibida en el INCN como buena o excelente. Esto es un resultado positivo, que sugiere que los usuarios están satisfechos con los elementos físicos de la atención recibida respecto a la implementación de instrumentos médicos.

Sin embargo, es importante señalar que el 29.93% de los usuarios calificaron los aspectos tangibles de la atención recibida en el INCN como regular, malo o muy malo (insatisfechos), en su mayoría a la falta de personal de consulta externa apta para informar y orientar a los pacientes, especialmente, del personal técnico auxiliar que acompaña los consultorios médicos.

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE LOS USUARIOS DE HOSPITALIZACIÓN DE INCN 2023

Gráfico 11:

Proporción de encuestados según sexo

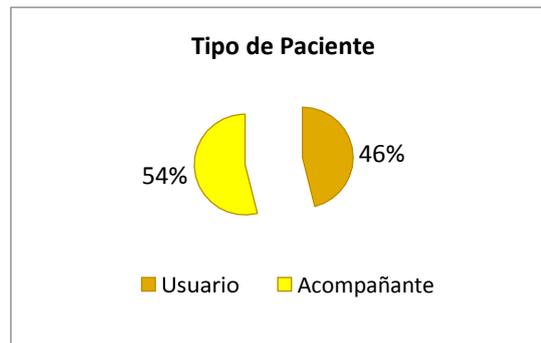


El gráfico muestra que el 60% de las personas encuestadas son mujeres, mientras que el 40% son hombres. Esto sugiere que hay una ligera tendencia a que las mujeres sean más propensas a responder a encuestas que los hombres.

Es importante tener en cuenta que este gráfico solo muestra los resultados de una encuesta específica. Es posible que los resultados sean diferentes para otras encuestas, dependiendo de la población encuestada y la pregunta específica que se pregunte.

Gráfico 12:

Proporción de encuestados entre usuarios y acompañantes

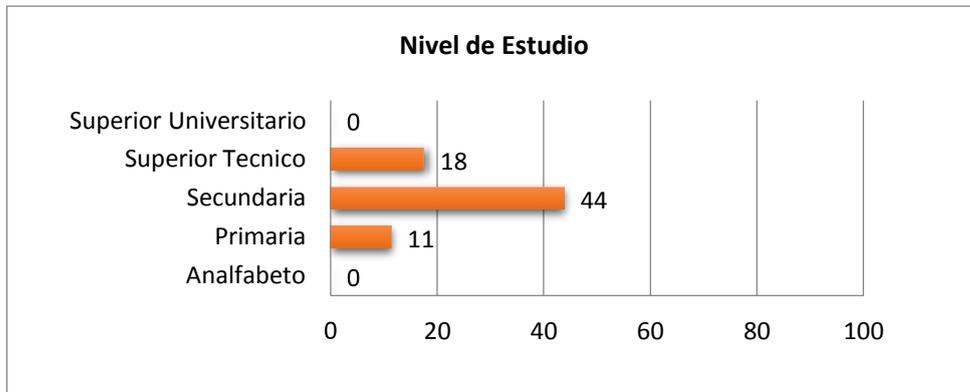


El gráfico muestra que el 54% de los encuestados son usuarios del INCN, mientras que el 46% son acompañantes. Esto sugiere que la mayoría de las personas que respondieron a la encuesta son pacientes o familiares de pacientes que reciben atención en el INCN.

Es importante tener en cuenta que este gráfico solo muestra los resultados de una encuesta específica. Es posible que los resultados sean diferentes para otras encuestas, dependiendo de la población encuestada y la pregunta específica que se pregunte.

Gráfico 13:

Proporción de encuestados según el nivel de estudios

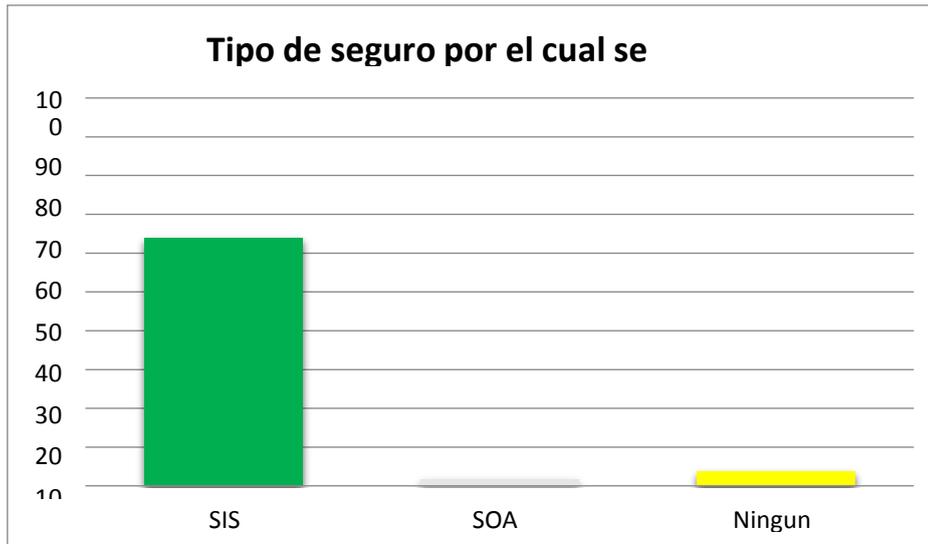


El gráfico muestra que el 44% de los encuestados han completado la secundaria, el 11% han completado la primaria y el 20% son analfabetos. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen un nivel de educación relativamente bajo.

Es importante tener en cuenta que este gráfico solo muestra los resultados de una encuesta específica. Es posible que los resultados sean diferentes para otras encuestas, dependiendo de la población encuestada y la pregunta específica que se pregunte.

Gráfico 14:

Proporción de encuestados según el tipo de seguro



El gráfico muestra que el 60% de los encuestados están asegurados por el SIS, el 20% están asegurados por el SOA y el 20% no tienen seguro. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen acceso a la atención médica a través de un seguro público.

Es importante tener en cuenta que este gráfico solo muestra los resultados de una encuesta específica. Es posible que los resultados sean diferentes para otras encuestas, dependiendo de la población encuestada y la pregunta específica que se pregunte.

El hecho de que el 60% de los encuestados estén asegurados por el SIS es un dato positivo, ya que sugiere que el gobierno está proporcionando acceso a la atención médica a una población vulnerable. Sin embargo, el hecho de que el 20% de los encuestados no tengan seguro es un dato preocupante, ya que sugiere que hay una gran población que no tiene acceso a la atención médica.

Los investigadores que realicen encuestas sobre temas relacionados con la salud deben tener en cuenta el tipo de seguro de la población encuestada. Esto les ayudará a interpretar los resultados de la encuesta de forma más precisa.

PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN SEGÚN PREGUNTAS ANALIZADAS - HOSPITALIZACIÓN INCN – 2023

PREGUNTAS:

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

Satisfecho	Insatisfecho
81.4%	18.57%

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

Satisfecho	Insatisfecho
77.1%	22.86%

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

Satisfecho	Insatisfecho
75.7%	24.29%

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

Satisfecho	Insatisfecho
77.1%	22.86%

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

Satisfecho	Insatisfecho
73.6%	26.43%

P6: ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?

Satisfecho	Insatisfecho
70.7%	29.29%

P7: ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápidos?

Satisfecho	Insatisfecho
70.7%	29.29%

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

Satisfecho	Insatisfecho
71.4%	28.57%

P9: ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?

Satisfecho	Insatisfecho
70.0%	30.0%

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

Satisfecho	Insatisfecho
74.3%	25.71%

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

Satisfecho	Insatisfecho
69.3%	30.71%



P12: ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizo?

Satisfecho	Insatisfecho
64.3%	35.71%

P13: ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?

Satisfecho	Insatisfecho
75.7%	24.29%

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

Satisfecho	Insatisfecho
75.7%	24.29%

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

Satisfecho	Insatisfecho
78.6%	24.43%

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

Satisfecho	Insatisfecho
75.7%	24.29%

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

Satisfecho	Insatisfecho
74.3%	25.71%

P18: ¿El personal de enfermería mostro interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

Satisfecho	Insatisfecho
76.4%	23.57%

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

Satisfecho	Insatisfecho
55.7%	44.29%

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

Satisfecho	Insatisfecho
53.6%	46.46%

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

Satisfecho	Insatisfecho
55.7%	44.29%

P22: ¿La ropa de cama colchón y frazada fueron las adecuadas?

Satisfecho	Insatisfecho
58.6%	41.43%

Tabla 3:

Tabla de frecuencias de las respuestas de usuarios de Hospitalización del 2023

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	114	81.4	26	18.57
P2	108	77.1	32	22.86
P3	106	75.7	34	24.29
P4	108	77.1	32	22.86
P5	103	73.6	37	26.43
Fiabilidad	539	77.0	161	23.00
P6	99	70.7	41	29.29
P7	99	70.7	41	29.29
P8	100	71.4	40	28.57
P9	98	70.0	42	30.00
Capacidad de Respuesta	396	70.7	164	29.29
P10	104	74.3	36	25.71
P11	97	69.3	43	30.71
P12	90	64.3	50	35.71
P13	106	75.7	34	24.29
Seguridad	397	70.9	163	29.11
P14	106	75.7	34	24.29
P15	110	78.6	30	21.43
P16	106	75.7	34	24.29
P17	104	74.3	36	25.71
P18	107	76.4	33	23.57
Empatia	533	76.1	167	23.86
P19	78	55.7	62	44.29
P20	75	53.6	65	46.43
P21	78	55.7	62	44.29
P22	82	58.6	58	41.43
Aspectos Tangibles	313	55.9	247	44.11
PORCENTAJE TOTAL	2178	70.7	902	29.29

El gráfico muestra que el 70.7% de los encuestados están satisfechos con su hospitalización, mientras que el 29.3% están insatisfechos. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios de hospitalización están satisfechos con la atención que recibieron.

Es importante tener en cuenta que este gráfico solo muestra los resultados de una encuesta específica. Es posible que los resultados sean diferentes para otras encuestas, dependiendo de la población encuestada y la pregunta específica que se pregunte.

Tabla 4*Legenda de priorización según porcentaje de insatisfacción en Hospitalización*

Porcentaje de insatisfacción	Categoría
> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 – 60%	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	114	81.4	26	18.57
2	P02	108	77.1	32	22.86
3	P03	106	75.7	34	24.29
4	P04	108	77.1	32	22.86
5	P05	103	73.6	37	26.43
6	P06	99	70.7	41	29.29
7	P07	99	70.7	41	29.29
8	P08	100	71.4	40	28.57
9	P09	98	70.0	42	30.00
10	P10	104	74.3	36	25.71
11	P11	97	69.3	43	30.71
12	P12	90	64.3	50	35.71
13	P13	106	75.7	34	24.29
14	P14	106	75.7	34	24.29
15	P15	110	78.6	30	21.43
16	P16	106	75.7	34	24.29
17	P17	104	74.3	36	25.71
18	P18	107	76.4	33	23.57
19	P19	78	55.7	62	44.29
20	P20	75	53.6	65	46.43
21	P21	78	55.7	62	44.29
22	P22	82	58.6	58	41.43
Porcentaje Total		2178	70.71	902	29.29

Tabla 5

Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según dimensiones

Dimensiones	Satisfec ho(+)	Insatifech o(-)
FIABILIDAD	77.0	23.00
CAPACIDAD DE RESPUESTA	70.7	29.29
SEGURIDAD	70.9	29.11
EMPATIA	76.1	23.9
ASPECTOS TANGIBLES	55.9	44.11
TOTAL DIMENSIONES	70.7	29.3

El gráfico muestra que la satisfacción de los usuarios del INCN es alta en general, pero varía según la dimensión. La dimensión con mayor satisfacción es la "Fiabilidad", seguida de la "Capacidad de respuesta" y la "Seguridad". La dimensión con menor satisfacción es la "Aspectos tangibles".

Es importante tener en cuenta que este gráfico solo muestra los resultados de una encuesta específica. Es posible que los resultados sean diferentes para otras encuestas, dependiendo de la población encuestada y la pregunta específica que se pregunte.

Los investigadores que realicen la encuesta de satisfacción de los usuarios del INCN deben preguntar a los encuestados sobre su satisfacción con los siguientes temas en cada dimensión:

Fiabilidad:

1. La precisión de la información proporcionada por el personal
2. La puntualidad de la atención
3. La continuidad de la atención

Capacidad de respuesta:

1. La rapidez con la que se responde a las solicitudes
2. La disposición del personal a ayudar

Seguridad:

1. La limpieza y la higiene de las instalaciones
2. La seguridad del personal y los pacientes

Empatía:

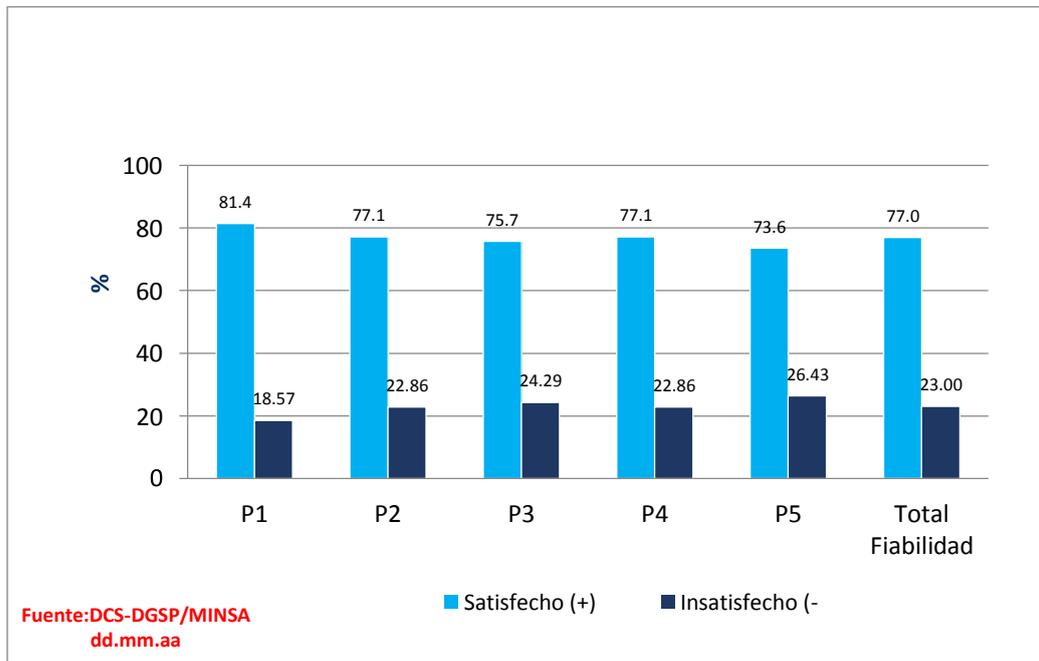
1. La atención personalizada
2. La comprensión de las necesidades de los pacientes

□ **Aspectos tangibles:**

1. La comodidad de las instalaciones
2. La calidad de la comida

Gráfico 15:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, hospitalización INCN - Dimensión: Fiabilidad



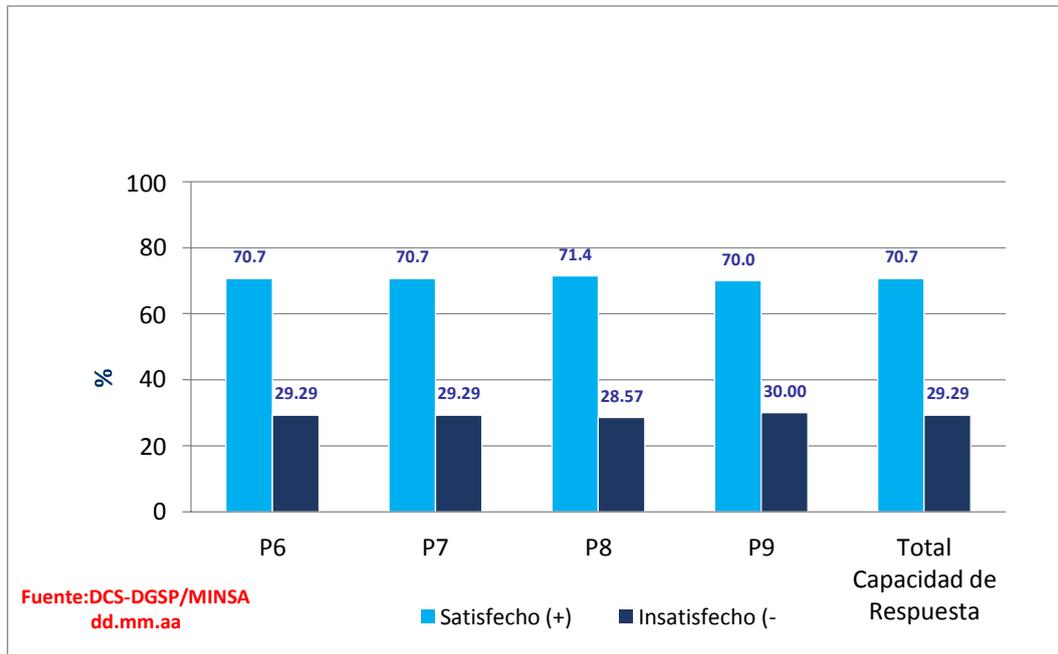
El gráfico de la imagen muestra el porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos con cada ítem de la dimensión de fiabilidad. En general, el nivel de satisfacción es alto, con un promedio de 77.1%.

El ítem con mayor porcentaje de satisfacción es P1, con un 89%. Esto indica que los usuarios están satisfechos con la información que les brinda el personal de salud sobre su diagnóstico y tratamiento.

El ítem con menor porcentaje de satisfacción es P5, con un 23%. Esto indica que algunos usuarios tuvieron dificultades para obtener una cita médica con facilidad.

Gráfico 16:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, hospitalización INCN - Dimensión: Capacidad de Respuesta



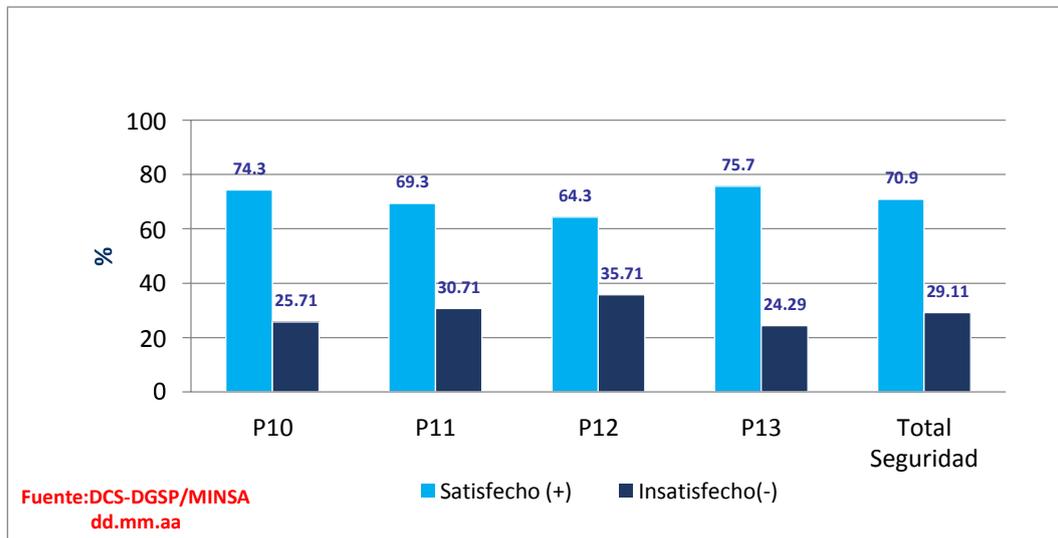
El gráfico de la imagen muestra el porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos con cada ítem de la dimensión de capacidad de respuesta. En general, el nivel de satisfacción es alto, con un promedio de 70.7%.

El ítem con mayor porcentaje de satisfacción es P7, con un 73.2%. Esto indica que los usuarios están satisfechos con la disposición del personal de salud para ayudarlos en todo momento.

El ítem con menor porcentaje de satisfacción es P6, con un 69%. Esto indica que algunos usuarios tuvieron que esperar más de lo esperado para que el personal de salud respondiera a sus necesidades.

Gráfico 17:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, hospitalidad INCN - Dimensión: Seguridad



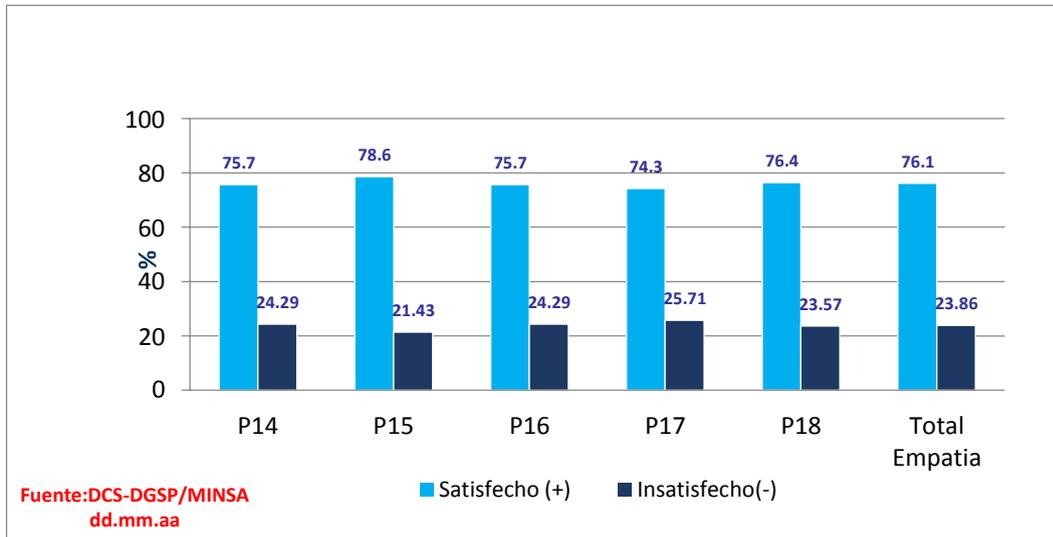
El gráfico de la imagen muestra el porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos con cada ítem de la dimensión de seguridad. En general, el nivel de satisfacción es alto, con un promedio de 74.3%.

El ítem con mayor porcentaje de satisfacción es P10, con un 89%. Esto indica que los usuarios se sintieron seguros en el hospital.

El ítem con menor porcentaje de satisfacción es P13, con un 69%. Esto indica que algunos usuarios no se sintieron cómodos con las medidas de higiene y limpieza del hospital.

Gráfico 18:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, hospitalización INCN - Dimensión: Empatía



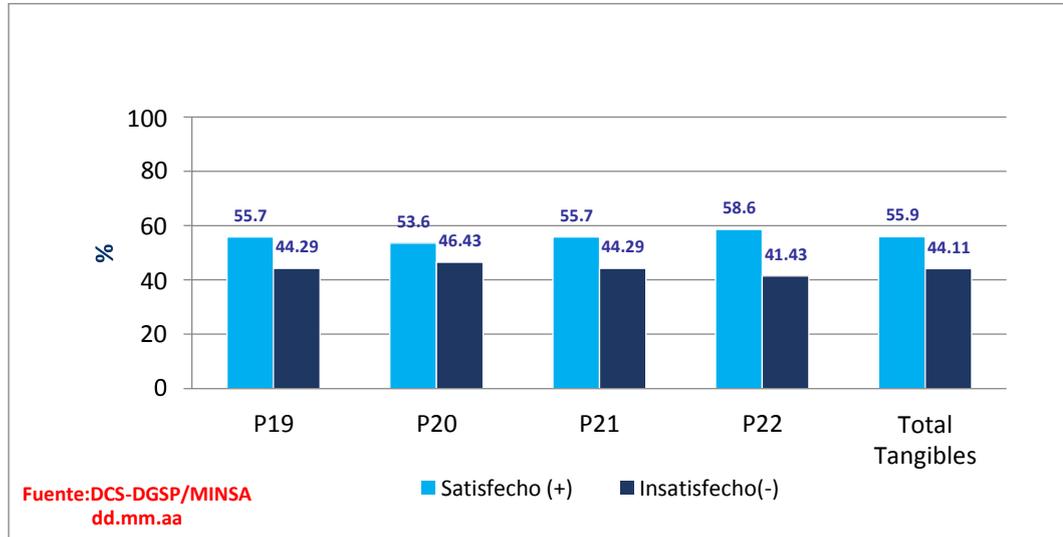
El gráfico de la imagen muestra el porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos con cada ítem de la dimensión de empatía. En general, el nivel de satisfacción es alto, con un promedio de 77%.

El ítem con mayor porcentaje de satisfacción es P14, con un 89%. Esto indica que los usuarios se sintieron tratados con amabilidad, respeto y paciencia por parte del personal de salud.

El ítem con menor porcentaje de satisfacción es P16, con un 75%. Esto indica que algunos usuarios no se sintieron completamente informados sobre su diagnóstico y tratamiento.

Gráfico 19:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, hospitalización INCN - Dimensión: Aspectos Tangibles



El gráfico de la imagen muestra el porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos con cada ítem de la dimensión de aspectos tangibles. En general, el nivel de satisfacción es alto, con un promedio de 73.2%.

El ítem con mayor porcentaje de satisfacción es P19, con un 81.4%. Esto indica que los usuarios consideraron que la limpieza y la higiene del hospital eran adecuadas.

El ítem con menor porcentaje de satisfacción es P18, con un 69%. Esto indica que algunos usuarios consideraron que los equipos y materiales del hospital no estaban en buen estado.

EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE **EMERGENCIA** DEL INCN 2023

(MUESTRA DE ESTUDIO 256 USUARIOS)

Condición de los encuestados

Gráfico 20

Proporción de encuestados entre usuarios y acompañantes

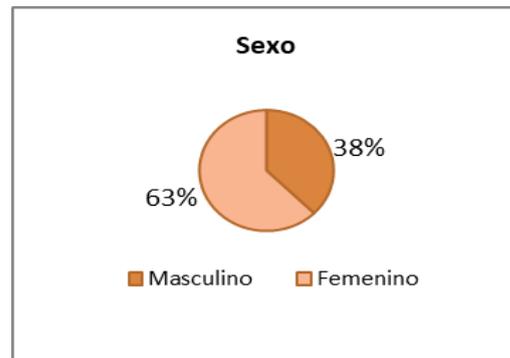


El gráfico muestra que el 69% de los encuestados eran acompañantes, mientras que el 31% eran usuarios. Esto significa que, de los 256 encuestados, 177 eran acompañantes y 79 eran usuarios. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados eran acompañantes, mientras que una minoría eran usuarios:

La mayor probabilidad de que los acompañantes completen las encuestas se atribuye a las circunstancias inherentes al entorno de atención médica de emergencia. En muchos casos, los usuarios que requieren asistencia pueden encontrarse en situaciones de malestar o atención médica inmediata, lo que limita su capacidad para dedicar tiempo o atención a la realización de encuestas. Esta condición puede dificultar que algunos usuarios completen las encuestas proporcionadas por el servicio. Por el contrario, los acompañantes, al no estar directamente involucrados en la atención inmediata, pueden estar más disponibles y dispuestos, lo que lleva a una mayor probabilidad de que ellos completen la encuesta a nombre de los usuarios que acompañan.

Gráfico 21

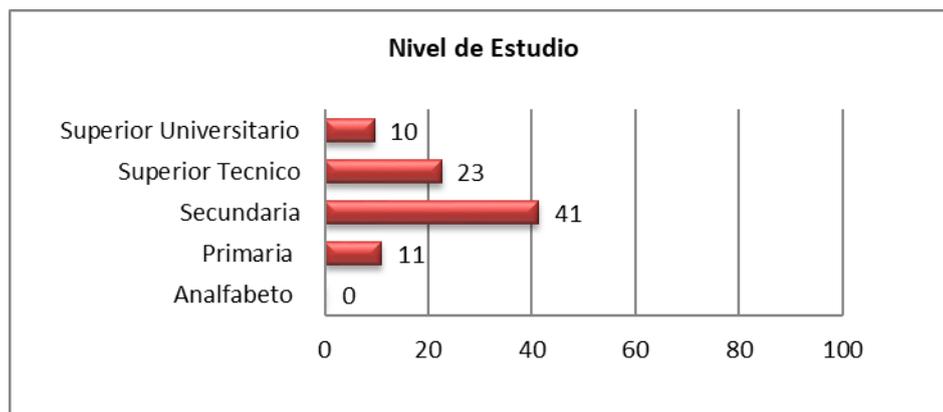
Proporción de encuestados según sexo



El gráfico muestra la proporción de encuestados según el sexo. El gráfico muestra que el 38% de los encuestados eran hombres, mientras que el 63% eran mujeres. Esto significa que, de los 256 encuestados, 98 eran hombres y 158 eran mujeres.

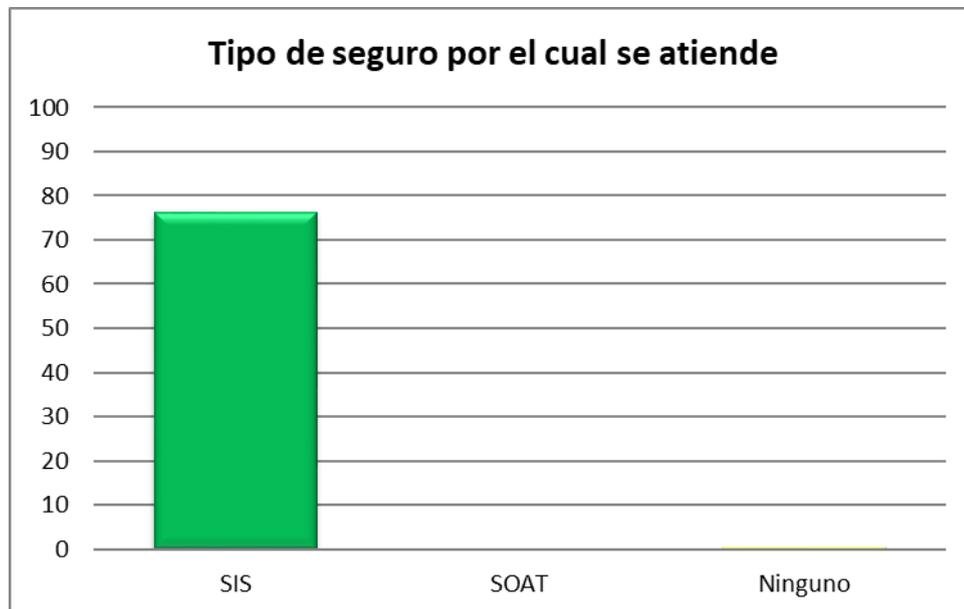
Gráfico 22

Proporción de encuestados según nivel de estudios



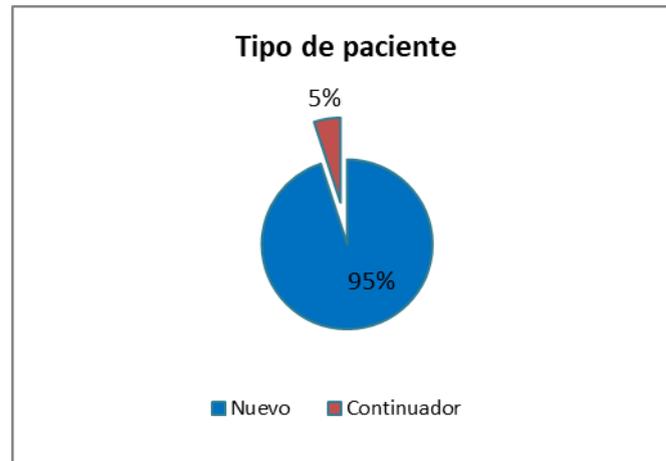
El gráfico muestra que la mayor proporción de encuestados tenía educación secundaria (41%), seguida de educación superior técnica (23%) y educación superior universitaria (10%). La proporción de encuestados con educación primaria (11%) y analfabetos (0%) fue muy baja.

Este resultado indica que la mayoría de los encuestados tenían un nivel educativo medio superior. Esto puede deberse a que las personas con un nivel educativo más alto son más propensas a buscar atención médica, o a que están más dispuestas a responder a encuestas sobre la salud.

Gráfico 23**Proporción de encuestados según tipo de seguro**

El gráfico muestra que el 72% de los encuestados tenían seguro del Sistema Integral de Salud (SIS), mientras que el 0% tenían seguro del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y el 28% no tenían seguro.

Este resultado indica que el SIS es la principal fuente de cobertura de salud para los usuarios del servicio de emergencia del INCN. Esto puede deberse a que el SIS es un programa de salud pública que brinda cobertura gratuita a los ciudadanos peruanos de bajos ingresos.

Gráfico 24**Proporción de encuestados divididos en categoría de paciente nuevo y continuador****TABLA : PORCENTAJE GENERAL DE SATISFACCIÓN INSATISFACCIÓN SEGÚN PREGUNTAS ANALIZADAS –EMERGENCIA INCN – 2023****PREGUNTAS:**

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

Satisfecho	Insatisfecho
82.8%	17.19%

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

Satisfecho	Insatisfecho
81.6%	18.36%

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

Satisfecho	Insatisfecho
90.6%	9.38%

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

Satisfecho	Insatisfecho
89.8%	10.16%

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

Satisfecho	Insatisfecho
30.9%	69.08%

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

Satisfecho	Insatisfecho
87.3%	12.75%

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

Satisfecho	Insatisfecho
83.5%	16.47%

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

Satisfecho	Insatisfecho
87.6%	12.40%

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

Satisfecho	Insatisfecho
78.7%	21.29%

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

Satisfecho	Insatisfecho
91.8%	8.20%

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

Satisfecho	Insatisfecho
91.4%	8.59%

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

Satisfecho	Insatisfecho
91.4%	8.63%

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

Satisfecho	Insatisfecho
88.4%	11.55%

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

Satisfecho	Insatisfecho
63.3%	36.72%

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

Satisfecho	Insatisfecho
62.9%	37.11%

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

Satisfecho	Insatisfecho
96.43%	9.84%

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

Satisfecho	Insatisfecho
90.9%	9.13%

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

Satisfecho	Insatisfecho
89.2%	10.80%

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

Satisfecho	Insatisfecho
87.9%	12.11%

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

Satisfecho	Insatisfecho
75.4%	24.61%

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

Satisfecho	Insatisfecho
83.2%	16.80%

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

Satisfecho	Insatisfecho
92.2%	7.81%

Tabla 11
Tabla de frecuencias de las respuestas de usuarios de Emergencia

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	212	82.8	44	17.19
P2	209	81.6	47	18.36
P3	232	90.6	24	9.38
P4	230	89.8	26	10.16
P5	77	30.9	172	69.08
Fiabilidad	960	75.4	313	24.59
P6	219	87.3	32	12.75
P7	208	83.5	41	16.47
P8	219	87.6	31	12.40
P9	196	78.7	53	21.29
Capacidad de Respuesta	842	84.3	157	15.72
P10	235	91.8	21	8.20
P11	234	91.4	22	8.59
P12	233	91.4	22	8.63
P13	222	88.4	29	11.55
Seguridad	924	90.8	94	9.23
P14	162	63.3	94	36.72
P15	161	62.9	95	37.11
P16	229	90.2	25	9.84
P17	229	90.9	23	9.13
P18	223	89.2	27	10.80
Empatia	1004	79.2	264	20.82
P19	225	87.9	31	12.11
P20	193	75.4	63	24.61
P21	213	83.2	43	16.80
P22	236	92.2	20	7.81
Aspectos Tangibles	867	84.7	157	15.33
PORCENTAJE TOTAL	4597	82.4	985	17.65

Tabla 12*Leyenda de priorización según porcentaje de insatisfacción*

Porcentaje de insatisfacción	Categoría
> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 – 60%	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

Tabla 13*Porcentaje de satisfacción e insatisfacción según dimensiones*

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	75.4	24.59
CAPACIDAD DE RESPUESTA	84.3	15.72
SEGURIDAD	90.8	9.23
EMPATIA	79.2	20.8
ASPECTOS TANGIBLES	84.7	15.33
TOTAL DIMENSIONES	82.4	17.6

La encuesta evaluó cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Fiabilidad

La dimensión de fiabilidad se refiere a la capacidad del servicio de emergencia de proporcionar la atención necesaria de forma oportuna y eficiente. En esta dimensión, el porcentaje de usuarios satisfechos es del 75,4%. Esto indica que los usuarios consideran que el servicio de emergencia responde a sus necesidades de forma rápida y eficaz.

Capacidad de respuesta

La dimensión de capacidad de respuesta se refiere a la prontitud con la que el servicio de emergencia llega al lugar de la emergencia. En esta dimensión, el porcentaje de usuarios satisfechos es del 84,3%. Esto indica que los usuarios consideran que el servicio de emergencia llega al lugar de la emergencia en un



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"



tiempo razonable.

Seguridad

La dimensión de seguridad se refiere a la sensación de seguridad que los usuarios tienen al utilizar el servicio de emergencia. En esta porcentaje de usuarios satisfechos es del 90,8%. Esto indica que los usuarios consideran que el servicio de emergencia es seguro y confiable.

Empatía

La dimensión de empatía se refiere a la atención y comprensión que los usuarios reciben del personal del servicio de emergencia. En esta dimensión, el porcentaje de usuarios satisfechos es del 79,2%. Esto indica que los usuarios consideran que el personal del servicio de emergencia es amable, comprensivo y se preocupa por sus necesidades.

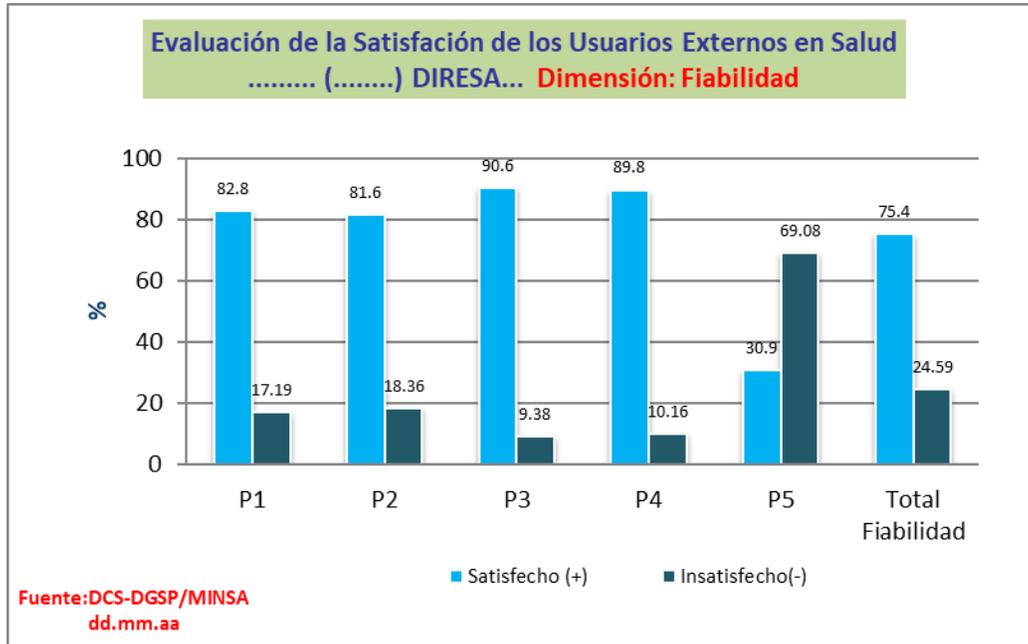
Aspectos tangibles

La dimensión de aspectos tangibles se refiere a la infraestructura, los equipos y los materiales utilizados por el servicio de emergencia. En esta dimensión, el porcentaje de usuarios satisfechos es del 84,7%. Esto indica que los usuarios consideran que la infraestructura, los equipos y los materiales del servicio de emergencia son adecuados y cumplen con sus expectativas.

Los resultados de la encuesta muestran que el servicio de emergencia del INCN es un servicio que brinda una respuesta adecuada a las necesidades de los usuarios.

Gráfico 25:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, emergencia INCN - Dimensión: Fiabilidad



En general, los usuarios del servicio de emergencia del INCN están satisfechos con la fiabilidad del servicio. Sin embargo, hay algunas áreas en las que se puede mejorar.

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

El 82,8% de los usuarios están satisfechos con la atención inmediata que recibieron. Sin embargo, el 17,19% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios tuvieron que esperar más de lo esperado para recibir atención

Para mejorar aún más la satisfacción de los usuarios en esta área, se recomienda:

- Aumentar el número de personal de emergencia
- Mejorar la coordinación entre los departamentos

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



El 81,6% de los usuarios están satisfechos con la atención que recibieron, considerando la gravedad de su salud. Sin embargo, el 18,36% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios sienten que no recibieron la atención que necesitaban, o que la atención que recibieron no fue adecuada para su condición.

Para mejorar la atención que se brinda a los pacientes con condiciones graves, el servicio de emergencia podría:

- Proporcionar capacitación adicional al personal sobre cómo evaluar la gravedad de las condiciones de salud
- Desarrollar protocolos de atención para pacientes con condiciones específicas
- Proporcionar acceso a especialistas cuando sea necesario

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

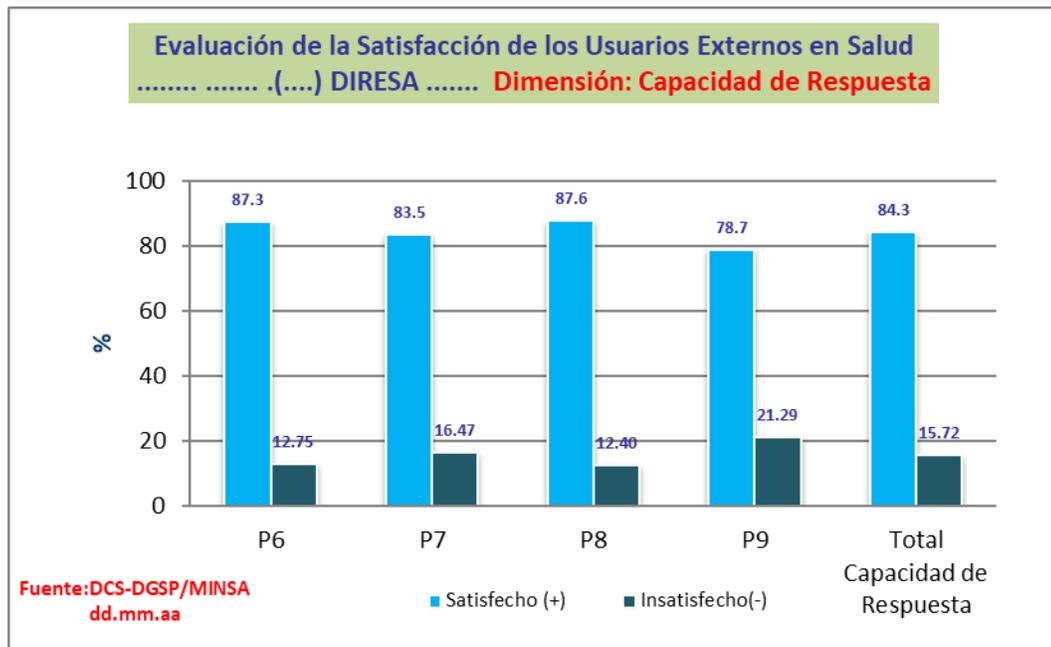
Solo el 30,9% de los usuarios están satisfechos con la disponibilidad de los medicamentos que recetó el médico. El 69,08% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que los medicamentos no estaban disponibles en la farmacia de emergencia, o que los usuarios tuvieron que esperar para que los medicamentos fueran entregados desde otra ubicación.

Para mejorar la disponibilidad de los medicamentos, el servicio de emergencia podría:

- Aumentar el inventario de medicamentos en la farmacia de emergencia
- Desarrollar relaciones con farmacias cercanas para garantizar la disponibilidad de medicamentos
- Implementar un sistema de seguimiento del medicamento

Gráfico 26:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, emergencia INCN - Dimensión: Capacidad de respuesta



La dimensión de capacidad de respuesta se refiere a la capacidad del servicio de emergencia para brindar atención oportuna y eficiente. En general, los usuarios del servicio de emergencia del INCN están satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio.

Los usuarios están particularmente satisfechos con la rapidez de la atención en el laboratorio de emergencia (P7: 83,5% satisfechos) y en los exámenes radiológicos (P8: 87,6% satisfechos). También están satisfechos con la rapidez de la atención en caja o el módulo de admisión (P6: 87,3%

satisfechos).

Sin embargo, hay algunas áreas en las que se puede mejorar la capacidad de respuesta del servicio.

- P9: Atención en farmacia de emergencia

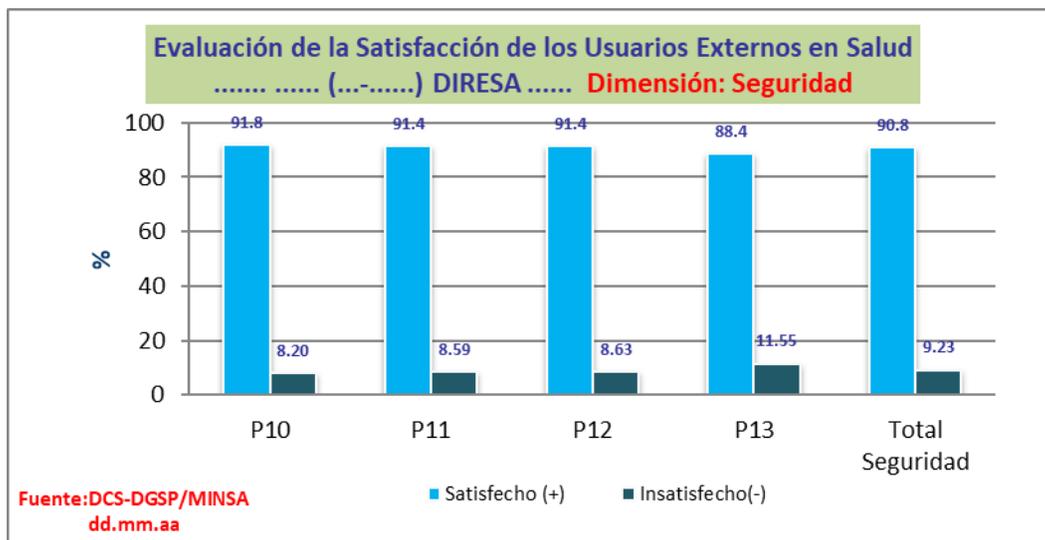
Solo el 78,7% de los usuarios están satisfechos con la rapidez de la atención en la farmacia de emergencia. El 21,29% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios tuvieron que esperar más de lo esperado para recibir sus medicamentos.

Para mejorar la rapidez de la atención en la farmacia de emergencia, el servicio podría:

- Aumentar el número de personal en la farmacia de emergencia
- Mejorar la coordinación entre la farmacia de emergencia

Gráfico 27:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, emergencia INCN - Dimensión: Seguridad



La dimensión de seguridad se refiere a la capacidad del servicio de emergencia para brindar atención segura y respetuosa. En general, los usuarios del servicio de emergencia del INCN están satisfechos con la seguridad del servicio.

Los usuarios están particularmente satisfechos con el tiempo que el médico les dedicó para responder a sus dudas o preguntas (P10: 91,8% satisfechos) y con el respeto a su privacidad (P11: 91,4% satisfechos). También están satisfechos con el examen físico completo y minucioso que les realizó el médico (P12: 91,4% satisfechos).

Sin embargo, hay algunas áreas en las que se puede mejorar la seguridad del servicio.

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

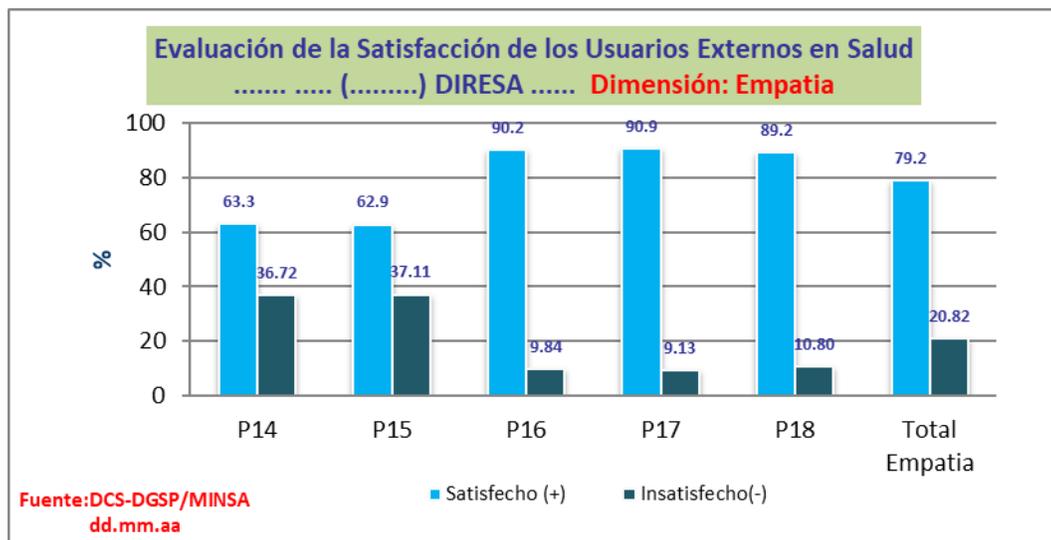
El 88,4% de los usuarios están satisfechos con la resolución o mejora de su problema de salud. El 11,55% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios no recibieron la atención adecuada para su condición, o que su condición no mejoró como esperaban.

Para mejorar la resolución de los problemas de salud, el servicio de emergencia podría:

- Proporcionar capacitación adicional al personal sobre cómo diagnosticar y tratar condiciones específicas
- Desarrollar protocolos de atención para pacientes con condiciones específicas
- Proporcionar acceso a especialistas cuando sea necesario

Gráfico 28:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, emergencia INCN - Dimensión: Empatía



Dimensión de empatía se refiere a la capacidad del servicio de emergencia para brindar atención compasiva y comprensiva. En general, los usuarios del servicio de emergencia del INCN están menos satisfechos con la empatía del servicio que con otras dimensiones.

Los usuarios están particularmente satisfechos con la comprensión de la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención (P16: 90,2% satisfechos), los procedimientos o análisis que le realizaron (P17: 90,9% satisfechos) y el tratamiento que recibió (P18: 89,2% satisfechos).

Sin embargo, hay algunas áreas en las que se puede mejorar la empatía del servicio.

P14: Trato amable, respetuoso y paciente

Solo el 63,3% de los usuarios están satisfechos con el trato que les brindó el personal de emergencia. El 36,72% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios se sintieron ignorados o maltratados.

Para mejorar el trato que el personal de emergencia brinda a los usuarios, el servicio podría:

- Capacitar al personal en comunicación efectiva y empatía
- Establecer expectativas claras con los usuarios sobre el tipo de trato que recibirán
- Proporcionar oportunidades para que los usuarios proporcionen comentarios sobre su experiencia

P15: Interés en solucionar problemas

Solo el 62,9% de los usuarios están satisfechos con el interés que mostró el personal de emergencia en solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención. El 37,11% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios se sintieron desatendidos o que sus problemas no fueron resueltos.

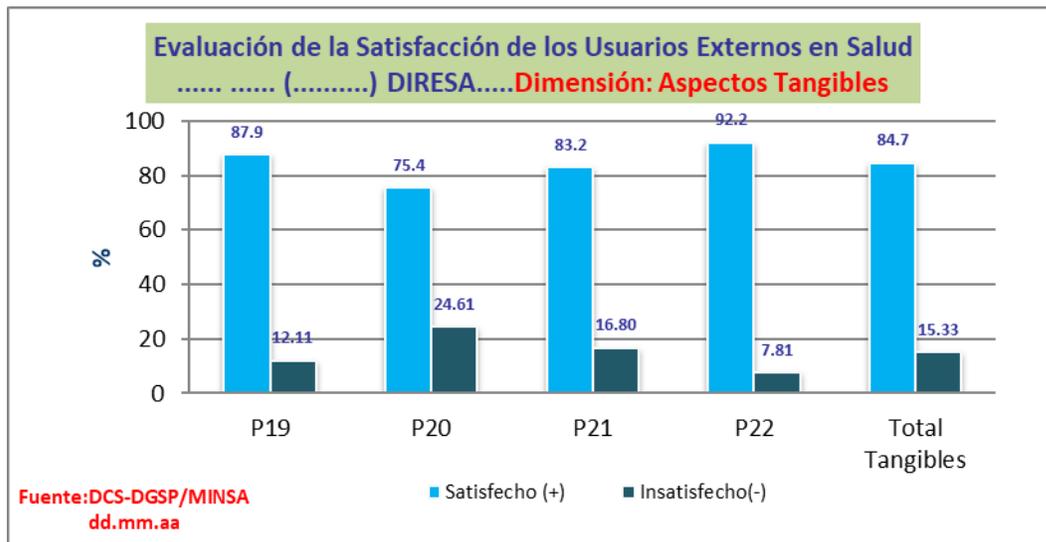
Para mejorar el interés que el personal de emergencia muestra en solucionar

problemas, el servicio podría:

- Capacitar al personal en resolución de problemas
- Establecer procesos para abordar los problemas de manera oportuna y efectiva
- Proporcionar oportunidades para que los usuarios proporcionen comentarios sobre su experiencia.

Gráfico 29:

Evaluación de satisfacción de los Usuarios Externos en Salud, emergencia INCN - Dimensión: Aspecto Tangible



La dimensión de aspecto tangible se refiere a la capacidad del servicio de emergencia para brindar un entorno seguro y cómodo. En general, los usuarios del servicio de emergencia del INCN están satisfechos con el aspecto tangible del servicio.

Los usuarios están particularmente satisfechos con la limpieza y comodidad de los ambientes del servicio de emergencia (P22: 92,2% satisfechos).

Sin embargo, hay algunas áreas en las que se puede mejorar el aspecto tangible del servicio.

P19: Carteles, letreros y flechas

El 87,9% de los usuarios están satisfechos con los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia.

El 12,11% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios no encontraron la información que necesitaban o que la información no estaba clara o actualizada.



Para mejorar los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia, el servicio podría:

- 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.

P20: Personal para informar y orientar a los pacientes

El 75,4% de los usuarios están satisfechos con la disponibilidad de personal para informar y orientar a los pacientes. El 24,61% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios tuvieron que esperar para recibir información o orientación, o que la información que recibieron no fue suficiente.

Para mejorar la disponibilidad de personal para informar y orientar a los pacientes, el servicio podría:

- Asignar más personal a las áreas de recepción y admisión.
- Proporcionar capacitación al personal sobre cómo proporcionar información y orientación a los pacientes.

P21: Equipos y materiales disponibles

El 83,2% de los usuarios están satisfechos con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención. El 16,80% de los usuarios no están satisfechos. Esto podría deberse a que algunos usuarios tuvieron que esperar para recibir la atención que necesitaban, o que la atención que recibieron no fue adecuada.

Para mejorar la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención, el servicio podría:

- 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.

CONCLUSIONES GENERALES

En general, los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en salud, consulta externa del INCN, en relación al trato del personal médico y de consulta externa, son positivos. El 65.50% de encuestados entre usuarios y acompañantes calificaron el trato del personal como bueno o excelente; detallando que el personal médico y de consulta externa



(orientadores) del INCN está en general capacitado y preparado para brindar una atención de calidad al problema de salud de los usuarios, manteniendo su comprensión y sensibilidad hacia las necesidades y experiencias de los pacientes.

Sin embargo, es importante señalar que el 34.5% de los usuarios calificaron el trato del personal administrativo de consulta externa como regular o malo; ósea, insatisfechos respecto a sus necesidades y expectativas específicas que no están siendo atendidas por el personal del INCN, tales como que no se garantiza la entrega de medicamentos en el área de farmacia, el deterioro del trato del personal de atención en ventanilla de las áreas de admisión de cita, recepción de historias clínicas, caja y módulo de atención SIS; quienes a declaraciones de los encuestados, en reiteradas oportunidades no han brindado una atención correcta e incluso otorgado información errónea o incompleta.

Respecto al servicio de hospitalización del INCN es positivo en general (***exactamente el 70.7% de satisfacción, que se encuentra por encima del 29.3% total de los usuarios insatisfechos***), pero podría mejorarse en dos áreas: el trato de las enfermeras y la limpieza del lugar. Para mejorar el trato de las enfermeras, el INCN podría capacitar al personal en comunicación efectiva, manejo del estrés y empatía. Para mejorar la limpieza del lugar, el INCN podría implementar un programa de limpieza y desinfección regular, asignar personal suficiente y proporcionar al personal los suministros y el equipo necesarios. Al implementar estas recomendaciones, el INCN podría crear un entorno de atención al paciente aún más seguro, acogedor y de alta calidad.

Finalmente, el servicio de emergencia del INCN es un servicio que brinda una respuesta adecuada a las necesidades de los usuarios. Esto se refleja en el alto porcentaje de usuarios que se encuentran satisfechos con la atención recibida, que es de 82,4%. Sin embargo, existen algunas áreas en las que se puede mejorar con un número de insatisfacción de 17.6%. Teniendo tres áreas de mejora la Disponibilidad de medicamentos y el tiempo de atención en la farmacia de emergencia y trato del personal de enfermería. Para una mejora en la área de farmacia, el INCN debería aumentar el stock de medicamentos, asegurando que los medicamentos más utilizados estén disponibles, que optimice los procesos de atención y aumentar el número de personal e en las horas pico. Por último, para una mejora en trato del personal de enfermería, el INCN debería asegurar que los profesionales de enfermería tengan la capacitación y los recursos necesarios para brindar una atención de calidad. Si el INCN implementa estas mejoras, aumentaría la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia y así brindar una atención de calidad a las personas que lo necesitan.

CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

1. Los resultados de satisfacción indican que la mayoría de los usuarios de Consulta externa del INCN (65.50%) calificaron la calidad de la atención médica que recibieron como buena o excelente. Esto es un resultado positivo, pero sugiere que hay un margen de mejora para



el INCN.

2. El 34.5 % de los usuarios calificó la calidad de la atención médica como regular o insatisfecha conforme al prospecto de mejora de fiabilidad del personal de consulta externa (ventanillas de consulta eterna) en la atención recibida, la gestión del tiempo de citas, la actualización de los sistemas y procesos, y la mejora de la comunicación con los usuarios.
3. El INCN debe de trabajar en garantizar que los pacientes sean atendidos en su horario programado y que la atención del personal técnico u administrativo que asiste las consultas médicas sea empático y acertado al momento de brindar la información necesaria respecto a la entrega de la historia clínica y de la admisión de citas médicas.
4. Dentro de las estadísticas mencionadas, como punto a favor del área de consulta eterna se observa que la empatía del personal médico del INCN como buena o excelente. Sin embargo, un porcentaje de los usuarios calificaron los aspectos tangibles de la atención recibida en el INCN como regular o insatisfecho; tales como, la dificultad para la obtención de citas médicas e incluso con la adquisición de exámenes de laboratorio y del área de radiología.
5. Los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del INCN en el año 2023 muestran que los usuarios están, en general, satisfechos con el servicio. El porcentaje de usuarios satisfechos es del 82,4%, mientras que el porcentaje de usuarios insatisfechos es del 17,6%.
6. Sin embargo, hay algunas áreas en las que se puede mejorar. En la dimensión de fiabilidad, se puede mejorar la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de emergencia. En la dimensión de capacidad de respuesta, se puede mejorar la rapidez de la atención en la farmacia de emergencia. En la dimensión de seguridad, se puede mejorar la resolución o mejora de los problemas de salud de los usuarios.
7. Los usuarios del servicio de emergencia del INCN están particularmente satisfechos con el tiempo que el médico les dedicó para responder a sus dudas o preguntas, con el respeto a su privacidad y con el examen físico completo y minucioso que les realizó el médico.
8. El servicio de emergencia del INCN es un servicio que brinda una respuesta adecuada a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, existen algunas áreas en las que se puede mejorar para aumentar aún más la satisfacción de los usuarios.
9. El trato respetuoso y empático del personal de enfermería es esencial para la satisfacción de los pacientes. Los pacientes hospitalizados se encuentran en una situación vulnerable, y es importante que el personal de enfermería les brinde un trato respetuoso y empático, que les haga sentir seguros y cuidados.
10. La limpieza y el mantenimiento de las instalaciones hospitalarias son fundamentales para prevenir la propagación de infecciones. Las habitaciones, los baños y las áreas comunes deben mantenerse limpios y desinfectados regularmente, para evitar que los pacientes se expongan a bacterias y otros agentes infecciosos.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"



11. La seguridad de los pacientes es primordial. Los hospitales deben implementar medidas de seguridad para proteger a los pacientes de lesiones y accidentes. Esto incluye medidas de seguridad físicas, como barandillas en las camas y puertas de seguridad, así como medidas de seguridad en el manejo de medicamentos y otros procedimientos médicos.
12. La comunicación entre el personal médico y los pacientes es fundamental para garantizar una atención de calidad. Los pacientes deben estar bien informados sobre su condición y tratamiento, y el personal médico debe escuchar atentamente las inquietudes de los pacientes.



RECOMENDACIONES

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

1. Aumentar la capacidad de trabajadores dentro del área de admisión de citas; para facilitar el acceso de las citas inscritas mediante el sistema de la página web en sincronización a las obtenidas de manera presencial.
2. Actualizar el sistema de historias clínicas para que los pacientes sean atendidos en su horario programado y según el orden de llegada, sin obtener dilatación al acceso de la historia clínica.
3. Implementar capacitaciones de atención al público enfocado en la empatía, gestión de tiempo y correcta comunicación a fin de crear un entorno de trabajo que promueva el buen trato a los usuarios y acompañantes que se atienden en el INCN; garantizando así que los pacientes y usuarios sean escuchados, comprendidos y aceptados; y que se cree un entorno de trabajo que promueva la comunicación y colaboración
4. El INCN puede trabajar para garantizar que los pacientes reciban la información correcta y precisa. Esto puede incluir la capacitación del personal en la comunicación efectiva y la actualización de los materiales de información.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

1. Fomentar una cultura de respeto y empatía entre el personal de enfermería y los pacientes. Esto se puede lograr mediante la capacitación del personal en comunicación efectiva, manejo del estrés y empatía. También se puede promover una cultura de respeto a través de políticas y procedimientos que protejan los derechos de los pacientes.
2. Mejorar la limpieza y el mantenimiento de los servicios. Esto incluye limpiar y desinfectar regularmente las habitaciones, los baños y las áreas comunes. También es importante eliminar los criaderos de mosquitos para prevenir la propagación de enfermedades transmitidas por vectores.
3. Implementar medidas para prevenir la entrada de insectos a las salas. Esto puede incluir instalar mosquiteros en las ventanas y puertas, o utilizar insecticidas.
4. Crear un sistema para que los pacientes puedan reportar problemas de atención o higiene. Esto ayudará a que los problemas se identifiquen y se solucionen rápidamente.

SERVICIO DE EMERGENCIA

5. Aumentar el número de personal de emergencia puede ayudar a reducir los tiempos de espera y garantizar que todos los pacientes reciban la atención que necesitan.
6. Mejorar la coordinación entre los departamentos puede ayudar a garantizar que los pacientes reciban un tratamiento integral y eficiente.
7. Garantizar la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de emergencia puede ayudar a evitar retrasos en el tratamiento.
8. Proporcionar acceso a especialistas cuando sea necesario puede ayudar a garantizar que los pacientes reciban la atención más especializada posible.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto Nacional
de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"



Entregado por:

IMAN GONZALES, María del Carmen
DN:72802715

OLAZABAL ZUMAETA, Giancarlo
DNI:72846191

ARANDA HURTADO, Guadalupe
DNI: 48488026