

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

## GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO

HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**“INFORME DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DEL HSGY I SEMESTRE 2024”**

YURIMAGUAS – PERÚ

JULIO - 2024

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

## EQUIPO DE GESTIÓN DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

**M.C. JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS**

Director Ejecutivo

**M.C. FERNANDO RAMOS ESCALANTE**

Director Adjunto

**C.P.C. ISABEL ORTIZ RAMÍREZ**

Director Administrativo

**C.P.C. WILGER SAAVEDRA ARMAS**

Jefe Oficina de Planeamiento Estratégico

**C.P.C. JOSEPH ABAD RODRIGUEZ**

Jefe Oficina de Logística

**C.P.C. DORIS CONSUELO SÁNCHEZ MORI**

Jefe Unidad de Recursos Humanos

---

Elaborado por:

### UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **LIC. FABRICIA REATEGUI DÁVILA**  
Jefa de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad
- **C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ**  
Coordinador de la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL | SEMESTRE 2024

## **"INFORME DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN - HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS -- I SEMESTRE 2024"**

### **I. INTRODUCCIÓN**

La Política Nacional de Calidad en Salud tiene como objetivo principal mejorar la calidad de la atención en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implementación de normas establecidas por el MINSA. Esto se formaliza a través del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (D.S. 013-2016-SA), donde se destaca la satisfacción del usuario como uno de los Estándares e Indicadores de Calidad fundamentales que integran la Garantía de la Calidad.

La calidad es reconocida como un valor central en la cultura organizacional del Sistema de Salud cuando se adoptan metodologías y herramientas de calidad desarrolladas en colaboración con usuarios internos y externos, instituciones de salud y la sociedad en general. Existen evidencias consistentes de mejoras significativas en la atención, las cuales son percibidas con satisfacción por todos los actores involucrados.

La satisfacción de los usuarios externos refleja un juicio de valor individual y subjetivo que desempeña un papel crucial en la definición y evaluación de la calidad. Este aspecto se manifiesta a través del concepto de "Trato Digno", que abarca indicadores como el tiempo de espera, el trato cortés y respetuoso, y la información adecuada proporcionada por el personal de salud.

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud se orienta a promover y dirigir la mejora continua de los procesos y procedimientos en salud, con el objetivo principal de satisfacer al usuario externo y posicionar la calidad en salud como un derecho ciudadano fundamental.

Un ejemplo concreto de esta estrategia se llevó a cabo en la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, que realizó la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos para este Primer Semestre 2024. Los encuestadores fueron estudiantes de la carrera de Enfermería Técnica provenientes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Amazonas – Yurimaguas".

Para esta evaluación, se utilizó la Encuesta SERVQUAL, una herramienta diseñada para medir la brecha entre percepción y expectativa en la atención de servicios de salud. SERVQUAL abarca cinco dimensiones clave: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Este proceso permitió evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, identificar áreas de mejora y desarrollar acciones estratégicas para implementar mejoras tangibles en la atención directa al usuario.

### **II. FINALIDAD**

Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del Usuario Externo, en los servicios Asistenciales del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, e Implementar acciones de Mejora de la Calidad de la Atención.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### III. OBJETIVOS

#### a) GENERAL:

Conocer el grado de satisfacción de la atención al Usuario Externo, en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas durante el primer semestre del presente año 2024.

#### b) ESPECÍFICOS:

- Aplicar la Encuesta SERVQUAL en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorio Externo del HSGY.
- Determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de consulta externa.
- Determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia y hospitalización.
- Recopilar y procesar la información obtenida para su análisis, interpretación e informe respectivo.
- Socializar la información obtenida e implementar acciones de mejora.

### IV. RESPONSABLES

- ❖ **Lic. Enf. Fabricia Reátegui Dávila**  
Jefe de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud del HSGY. Responsable de la Planificación, Organización y Ejecución.
- ❖ **C.D. Gilmer Manuel Asencio Ortiz**  
Coordinador de la Satisfacción del Usuario Externo. Responsable de la Supervisión, Digitación e Información.
- ❖ Estudiantes de la carrera de Enfermería Técnica provenientes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Amazonas – Yurimaguas”.

### V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Encuesta se realizó en los servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.

### VI. PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta SERVQUAL - I Semestre 2024, se desarrolló del 13 de mayo al 06 de julio del presente año.

### VII. METODOLOGÍA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

#### 7.1. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificado, es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio en Salud, y otras instituciones, desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. El instrumento

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

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

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó; preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.

**7.2. DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN**

El estudio se desarrolló siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (R.M. N°527-2011/MINSA).

**7.3. ESCALA DE MEDICIÓN**

- ❖ Se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario.
- ❖ El estándar esperado es lograr un porcentaje de satisfacción mayor al 60% (<40% insatisfacción).

Categoría	Porcentaje de insatisfacción
Por mejorar (Rojo)	> 60 %
En proceso (Amarillo)	De 40 a 60 %
Aceptable (Verde)	< 40 %

**7.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Población:**

✓ **Criterios de selección:**

La Población estuvo constituida por todos los usuarios externos (pacientes y familiares) que fueron atendidos en los Servicios de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización del II-2 Hospital Santa Gema de Yurimaguas, considerando los criterios de inclusión, exclusión y eliminación.

✓ **Criterios de Inclusión:**

- Paciente o acompañante de ambos sexos.
- Paciente o acompañante mayor a 18 años de edad.

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

- Paciente o acompañante sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Paciente o acompañante que desee participar en la encuesta.

✓ **Criterios de Exclusión:**

- Paciente o acompañante menor de 18 años.
- Paciente o acompañante que por alguna discapacidad no pueda expresar su opinión.
- Paciente o acompañante que no desee participar en el estudio.

✓ **Criterios de Eliminación:**

- ❖ Paciente o familiar que responda en forma incompleta las preguntas de las encuestas.

**Muestra:**

SERVICIOS	MUESTRA
Consulta Externa	377
Emergencia	347
Hospitalización	336
<b>TOTAL</b>	<b>1060</b>

**7.5. PROCESAMIENTO DE DATOS**

Consiste en la digitación y reporte de resultados con control de calidad a la base de datos. Los datos fueron ingresados 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.

**7.6. RETROALIMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Los resultados obtenidos serán socializados a las jefaturas de los diferentes servicios/unidades/oficinas, asistenciales y administrativas del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.

**7.7. IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS**

Según los resultados obtenidos se solicitará a las jefaturas el desarrollo de acciones correctivas y/o proyectos de mejora continua de la calidad para la intervención y subsanación de deficiencias.

**VIII. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

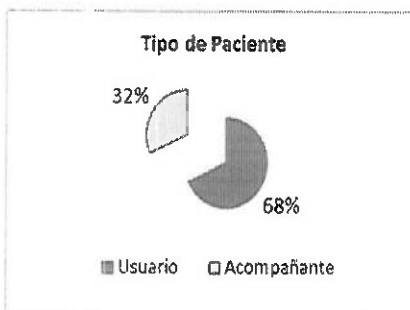
**SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL II-2  
SANTA GEMA DE YURIMAGUAS**

**I SEMESTRE 2024**

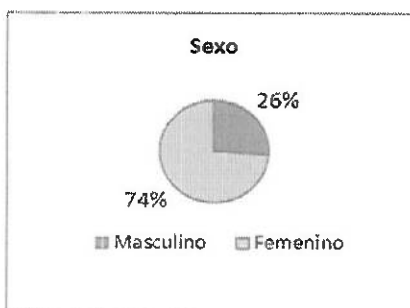
## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS

### 1. SEGÚN VARIABLES DE CONTROL (Datos generales del encuestado)

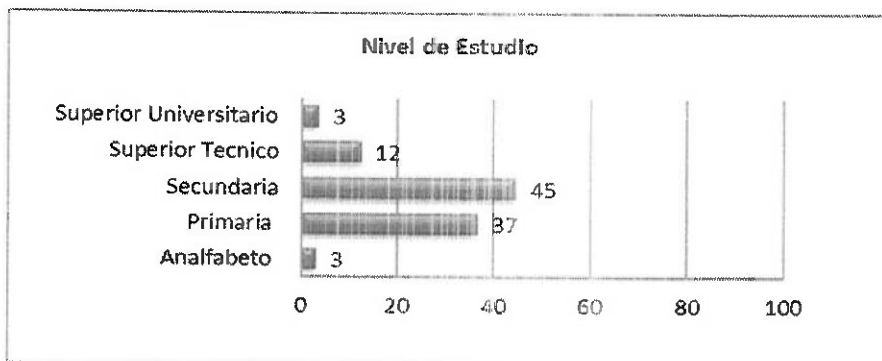
Muestra Total		377
Condición del Encuestado		%
Usuario	257	68.2
Acompañante	120	31.8
<b>Sexo</b>		
Masculino	98	26.0
Femenino	279	74.0
<b>Nivel de Estudio</b>		
Analfabeto	11	2.9
Primaria	138	36.6
Secundaria	168	44.6
Superior Técnico	47	12.5
Superior Universitario	13	3.4
<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>		
SIS	352	93.4
SOAT	0	0.0
Ninguno	0	0.0
Otro	25	6.6
<b>Tipo de paciente</b>		
Nuevo	94	24.9
Continuador	283	75.1



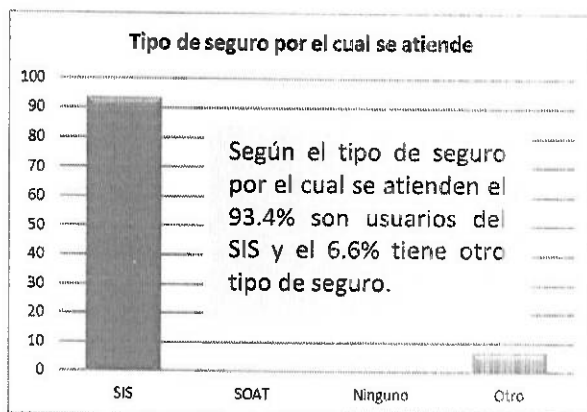
En cuanto a la condición del encuestado en Consultorios Externos, los encuestados fueron 68% usuarios y el 32% acompañantes.



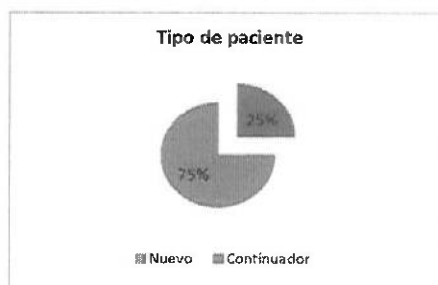
Referente al sexo de los encuestados, el 74% fueron del sexo femenino, y el 26% del sexo masculino.



Referente el nivel de estudio de los encuestados en consultorios externos, el 45% tiene secundaria, el 37% primaria, y superior técnico el 12%. Siendo los de menos % superior universitario y analfabeto.



Según el tipo de paciente, el 75% fueron continuadores y 25% fueron pacientes nuevos.



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

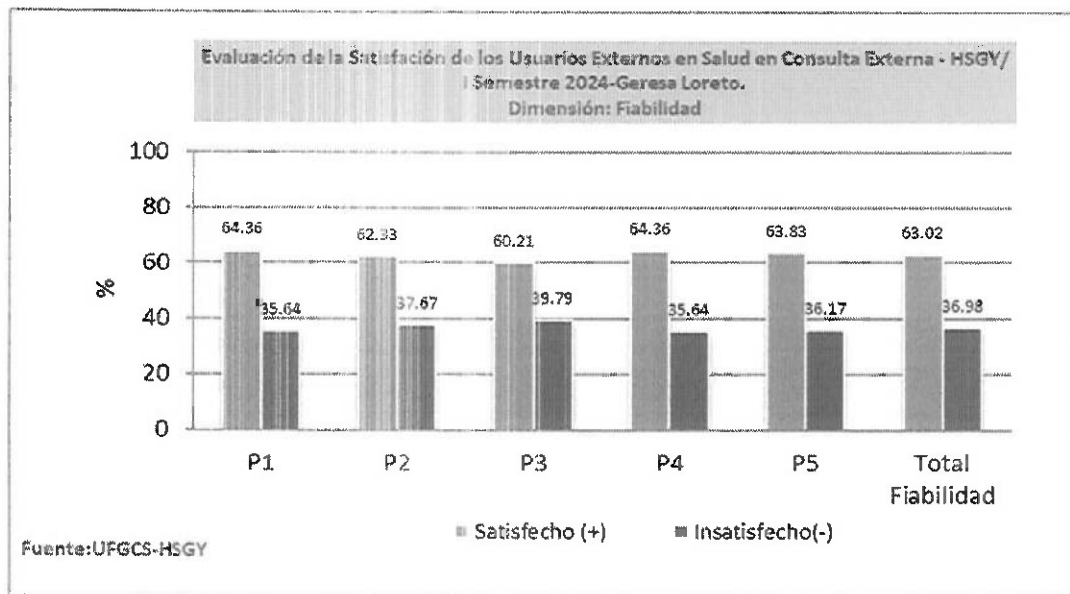
ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

## 2. SEGÚN DIMENSIONES

### 2.1. Dimensión: Fiabilidad (Preguntas de 01 al 05)

Para esta dimensión relacionada a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. La pregunta **P1** y **P4** mostraron mayor satisfacción con 64.36% referente a que hubo un personal que le brindó orientación y que su historia clínica se encontró disponible al momento de su atención, mientras que la pregunta **P3** mostró mayor insatisfacción con 39.79% donde se evidencia que, para este grupo de pacientes, la atención no se realizó respetando la programación y el orden de llegada.

**Gráfico N° 1. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

### PREGUNTAS:

01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa
	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado
	P	¿El médico le atendió en el horario programado?
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención
	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad
	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

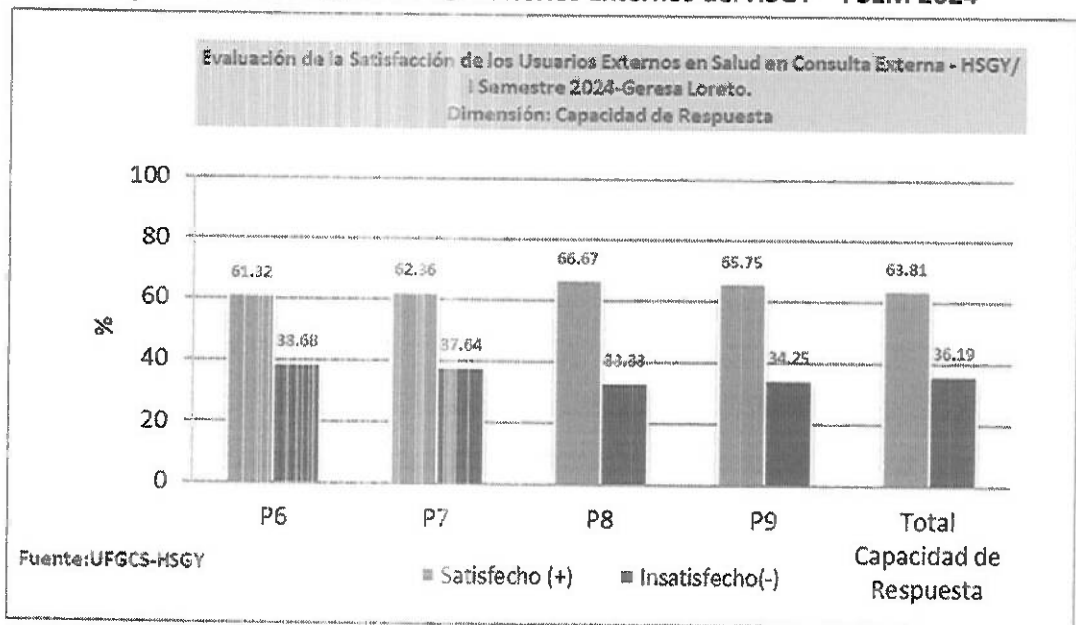
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**2.2. Dimensión: Capacidad de Respuesta** (Preguntas del 06 al 09)

Para esta dimensión que está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Se observa que la pregunta P8 alcanzó mayor satisfacción con 66.67% señalando que la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida mientras que la pregunta P6 alcanzo mayor insatisfacción con 38.68% señalando que la atención en caja o el módulo de admisión SIS no fue rápida.

**Gráfico N° 2. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

**PREGUNTAS:**

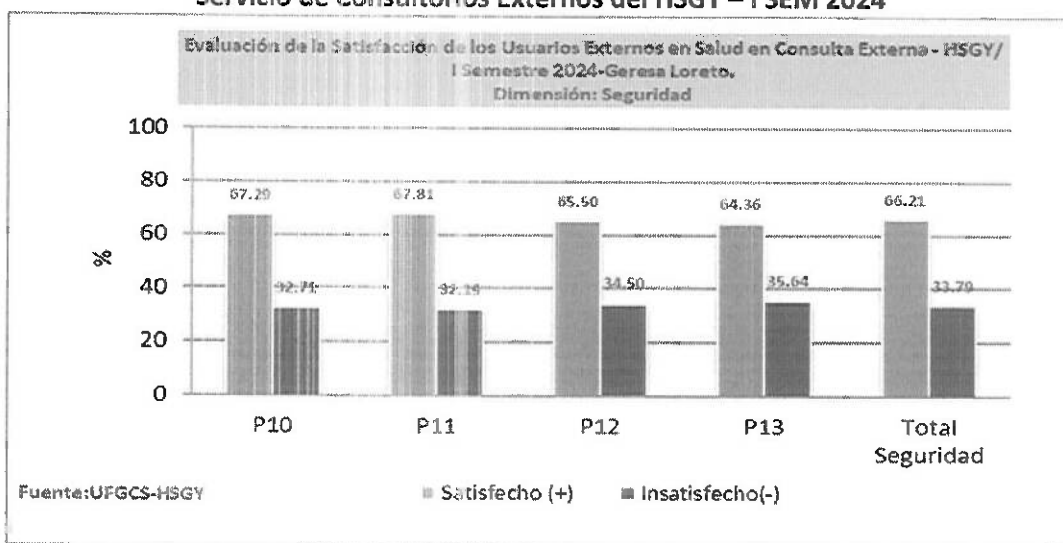
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida
	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida
	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida
	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida
	P	¿La atención en farmacia fue rápida?

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”  
ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**2.3. Dimensión: Seguridad** (Preguntas del 10 al 13)

Para esta dimensión concierne a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. La pregunta que alcanzó mayor satisfacción fue P11 con 67.81% señalando que el médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido; mientras que la pregunta P13 presenta mayor insatisfacción 35.64%, por parte de los pacientes manifestando que el médico que lo atendió no le inspiró confianza.

**Gráfico N° 3. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Seguridad en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

**PREGUNTAS:**

10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención
	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.
	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

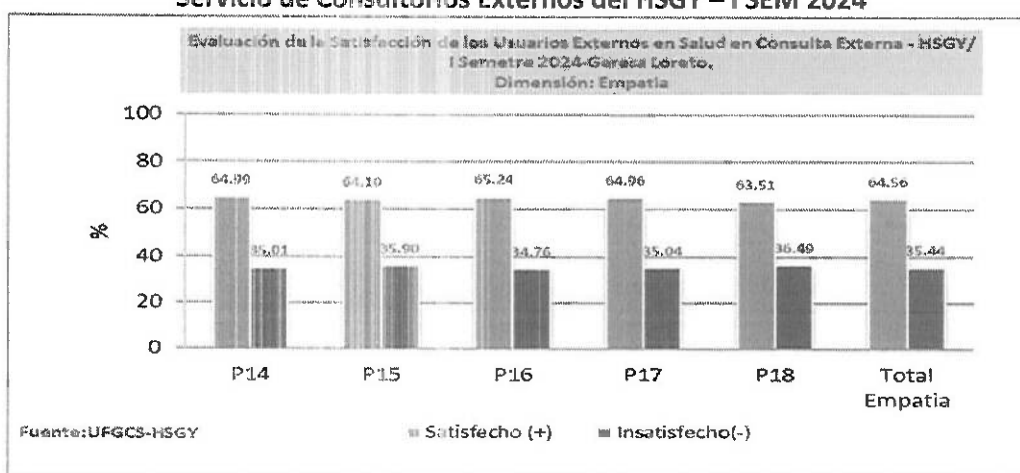
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL | SEMESTRE 2024

### 2.4. Dimensión. Empatía (Preguntas 14 al 18)

Para esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada; se observa que la pregunta que alcanzó mayor satisfacción fue P16 con 65.24% indicando que comprendió la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud o resultado de su atención, mientras que la preguntas: P18 alcanzó mayor insatisfacción con el 36.49% manifestando los pacientes que no comprendieron la explicación del médico sobre los procedimientos o análisis que se le realizarán.

**Gráfico N° 4. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

#### PREGUNTAS:

14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia
	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud
	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención
	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán
	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

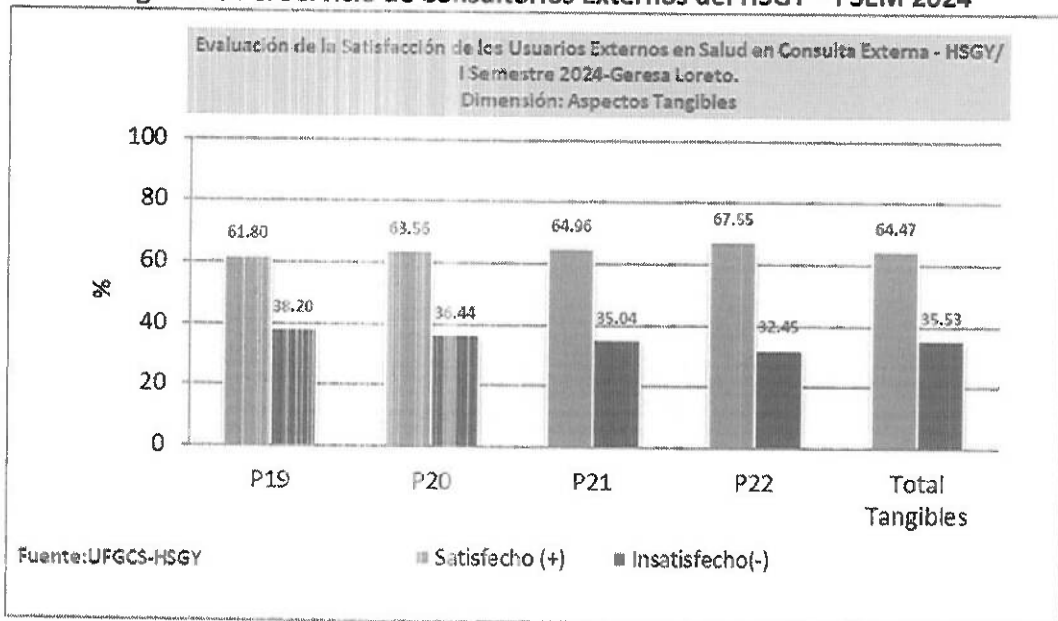
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### 2.5. Dimensión: Aspectos Tangibles (Preguntas del 19 al 22)

Para esta dimensión relacionada a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Se observa que la pregunta P22 alcanzó mayor satisfacción con 67.55% señalando que los consultorios y la sala de espera se encontraron limpios y eran cómodos, mientras que la pregunta P19 alcanzó mayor insatisfacción con 38.20% señalando que los carteles, letreros y flechas no le parecen adecuados para orientar a los pacientes.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Aspectos Tangibles en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

#### PREGUNTAS:

19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes
	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos
	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

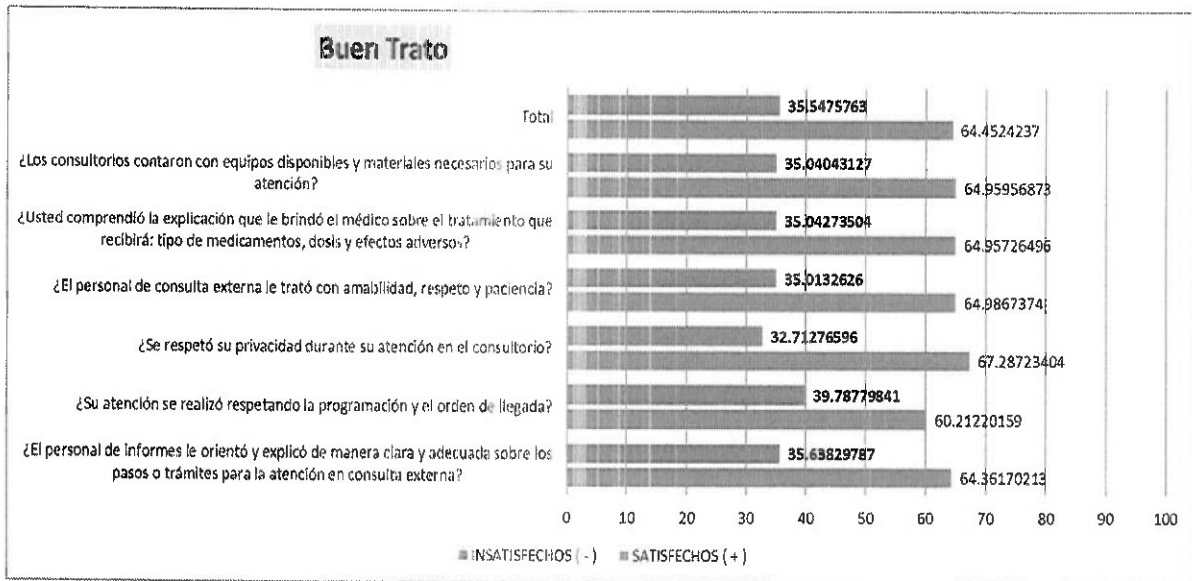
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### 3. MATRIZ DE BUEN TRATO

De las preguntas que miden la Satisfacción del Usuario Externo en cuanto al BUEN TRATO, se evidenció un resultado global de 64.5% de satisfacción y 35.5% de insatisfacción. La pregunta que obtuvo mayor puntaje de satisfacción (67.3%) fue relacionado a la pregunta: ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?

**Gráfico N° 6: Resultados por preguntas que conforman la MATRIZ de Buen Trato en el Servicio de Consultorios Externos del HSGY - I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**Tabla N°1: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuario Externo relacionadas al BUEN TRATO del Servicio de Consultorios Externos HSGY - I SEM 2024**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	242	64.36170213	134	35.63829787
2	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	227	60.21220159	150	39.78779841
3	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	253	67.28723404	123	32.71276596
4	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	245	64.9867374	132	35.0132626
5	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	228	64.95726496	123	35.04273504
6	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	241	64.95956873	130	35.04043127
<b>Total</b>		<b>1436</b>	<b>64.4524237</b>	<b>792</b>	<b>35.5475763</b>

Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

Según la Matriz de Mejora, todas las preguntas relacionadas al BUEN TRATO tienen resultados dentro de lo ACEPTABLE ( $\geq 60\%$  Satisfacción).

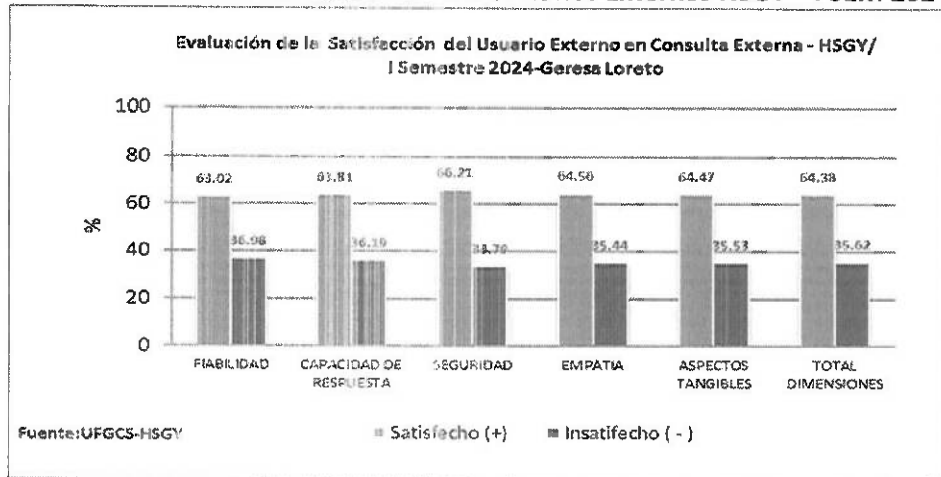
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

#### 4. SATISFACCIÓN GLOBAL

En general, la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Consultorios Externos evidencia un nivel de satisfacción de 64.38%, lo que nos indica que estamos en el rango de **ACEPTABLE** (verde). Sin embargo, según la Matriz de Mejora tenemos algunos ítems **"EN PROCESO"** de mejoramiento (amarillo) para seguir brindando una buena atención al usuario.

**Gráfico N° 7. Resultado Global por Dimensiones en la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Consultorios Externos HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**Tabla N°1: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuario Externo del Servicio de Consultorios Externos HSGY – I SEM 2024**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01	242	43.36	134	35.64
2	P02	235	42.33	142	37.67
3	P03	227	40.21	150	39.79
4	P04	242	43.36	134	35.64
5	P05	240	43.83	136	36.17
6	P06	195	41.32	123	38.68
7	P07	169	42.36	102	37.64
8	P08	128	46.57	64	33.33
9	P09	215	45.75	112	34.25
10	P10	253	47.25	123	32.71
11	P11	238	47.81	113	32.19
12	P12	243	45.50	128	34.50
13	P13	242	43.36	134	35.64
14	P14	245	43.95	132	35.01
15	P15	241	44.18	135	35.90
16	P16	244	45.24	130	34.76
17	P17	228	43.96	123	35.04
18	P18	228	43.51	131	36.49
19	P19	233	43.80	144	38.20
20	P20	239	43.50	137	36.44
21	P21	241	43.96	130	35.04
22	P22	254	47.35	122	32.45
<b>Porcentaje Total</b>		<b>5022</b>	<b>43.38</b>	<b>2779</b>	<b>35.62</b>

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

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HSGY

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron mayor insatisfacción en el presente año 2024 en el Servicio de Consultorios Externos, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	% Insatisfacción	Descripción
P03	39.79	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
P06	38.68	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?
P19	38.20	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

### CONCLUSIONES:

- La Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consultorios Externos, se encuentra dentro del nivel de **ACEPTABLE** (64.4%).
- El 68% de encuestados en Consulta Externa fueron los propios usuarios y el 32% los acompañantes
- El 74% de los encuestados fueron del sexo femenino y el 26% masculino.
- El 93% de los encuestados son usuarios del SIS.
- El 75% fueron pacientes continuadores y 25% fueron pacientes nuevos al servicio.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que la atención no se realizó respetando la programación y el orden de llegada.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que la atención en caja o en el módulo del SIS no fue rápida.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que los carteles, letreros y flechas no les parecen adecuados para orientar a los pacientes.

### RECOMENDACIONES

- A la Jefatura del Servicio de Consultorios Externos, se recomienda socializar el presente informe con el personal a su cargo y desarrollar un plan de acción para abordar las causas subyacentes que generan gran insatisfacción en los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad de atención y fomentar el buen trato.

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ  
COP. N° 40338  
EQUIPO TÉCNICO GESTIÓN DE LA CALIDAD



PERÚ

Ministerio  
de Salud



GERESA – LORETO HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”  
ENCUESTA SERVQUAL | SEMESTRE 2024

**SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE  
YURIMAGUAS  
I SEMESTRE 2024**

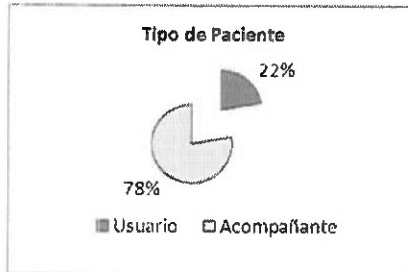
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

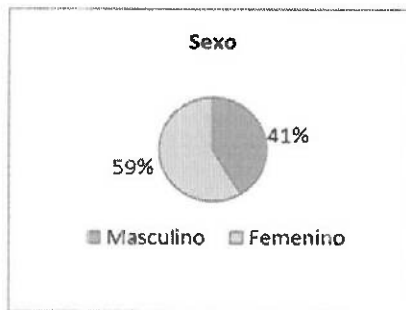
## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

### 1. SEGÚN VARIABLES DE CONTROL (Datos generales del encuestado)

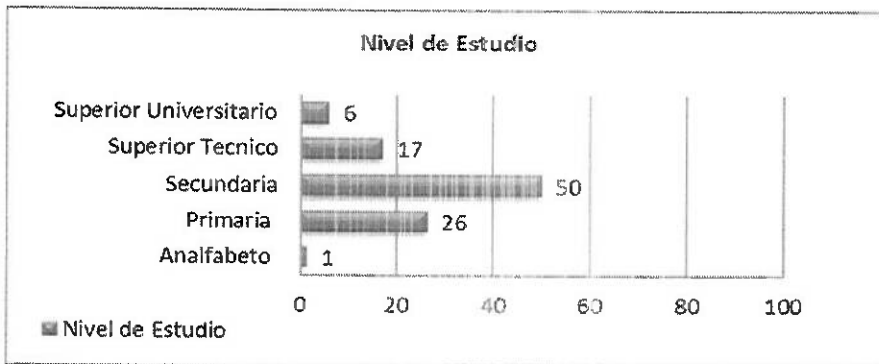
Muestra Total		347
Condición del Encuestado		%
Usuario	77	22.2
Acompañante	270	77.8
Sexo		
Masculino	143	41.2
Femenino	204	58.8
Nivel de Estudio		
Analfabeto	4	1.2
Primaria	91	26.2
Secundaria	173	49.9
Superior Técnico	59	17.0
Superior Universitario	20	5.8
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	309	89.0
SOAT	0	0.0
Ninguno	10	2.9
Otro	28	8.1
Tipo de paciente		
Nuevo	192	55.3
Continuador	155	44.7



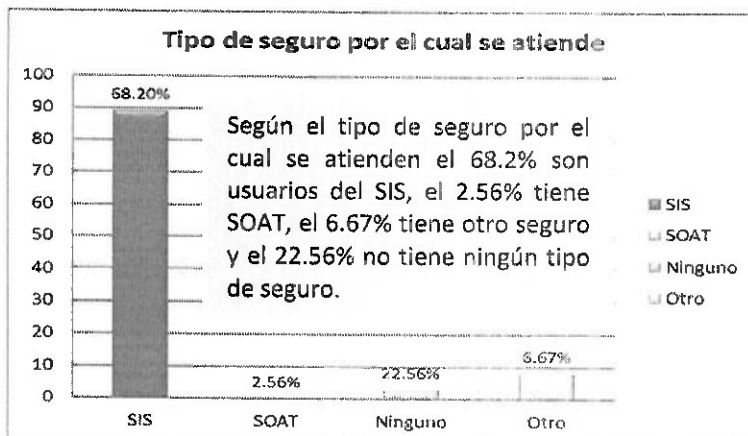
En cuanto a la condición del encuestado en Emergencia, los encuestados fueron 22% usuarios y el 78% acompañantes.



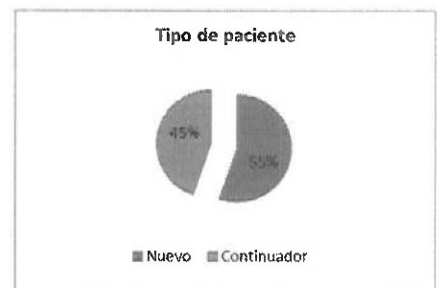
Referente al sexo de los encuestados, el 59% fueron del sexo femenino, y el 41% del sexo masculino.



Referente el nivel de estudio de los encuestados en consultorios externos, el 50% tiene secundaria, el 26% primaria, y superior técnico el 17%. Siendo los de menos % superior universitario y analfabeto.



Según el tipo de paciente, el 45% fueron continuadores y 55% fueron pacientes nuevos.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

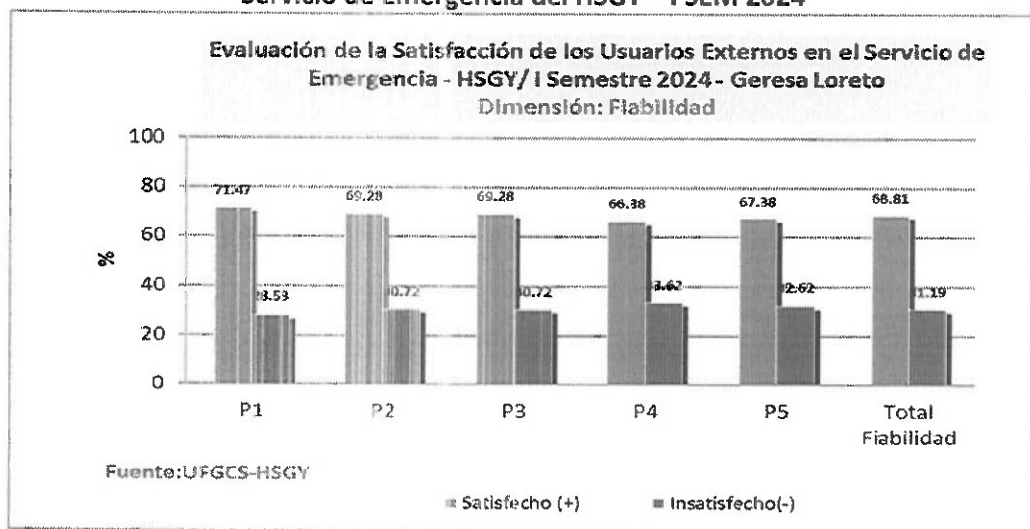
ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

## 2. SEGÚN DIMENSIONES

### 2.1. Dimensión: Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05)

Para esta dimensión que concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. La pregunta que mayor % satisfacción muestra es la P1 con 71.47% indicando los pacientes que han sido atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica. Asimismo, las pregunta P4 mostró mayor % insatisfacción con 33.62%, donde hace referencia que el médico no ha mantenido suficiente comunicación con el paciente o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.

**Gráfico N° 1. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Emergencia del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

### PREGUNTAS:

01	E	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica.
	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?
02	E	Que la atención de emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.
	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?
03	E	Que su atención en emergencia esté a cargo del médico.
	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?
04	E	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.
	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?
05	E	Que la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico.
	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?

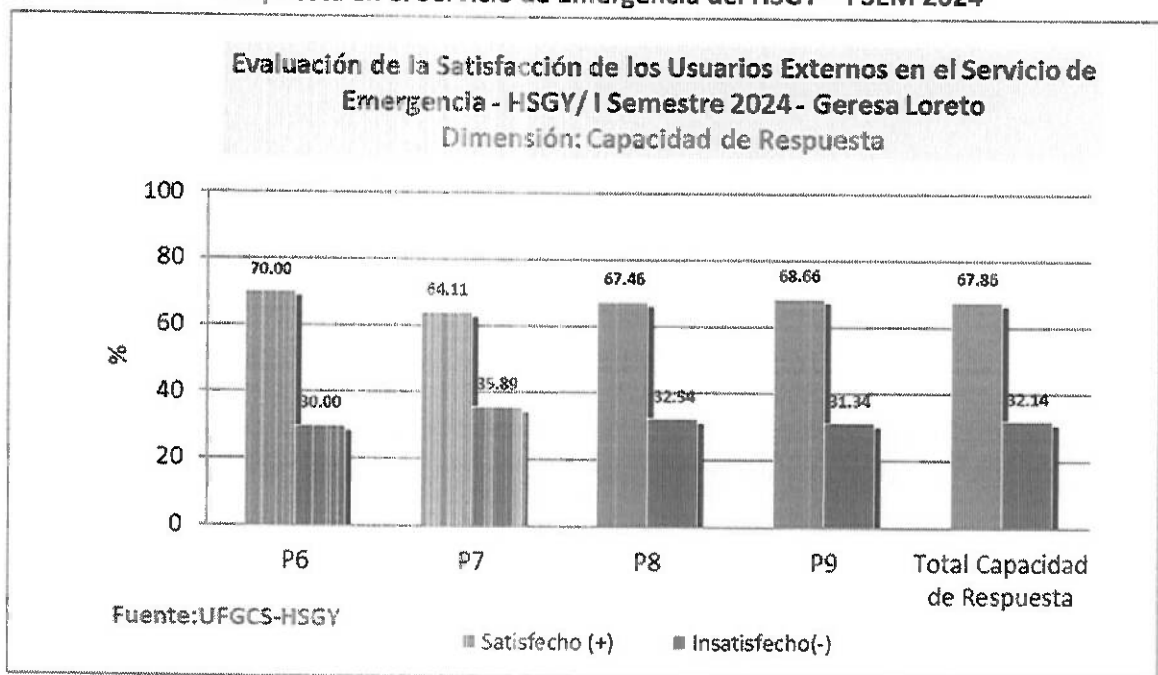
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**2.2. Dimensión: Capacidad de Respuesta** (Preguntas del 06 al 09)

Para esta dimensión que concierne a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, se observó que la pregunta P6 obtuvo mayor % satisfacción con 70.00% manifestando que la atención en caja o el módulo de admisión fue rápida y la pregunta que mostró mayor % insatisfacción es la P7 con 35.89% evidenciando que la atención para tomarse exámenes de laboratorio de emergencia no fue rápida.

**Gráfico N° 2. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Emergencia del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

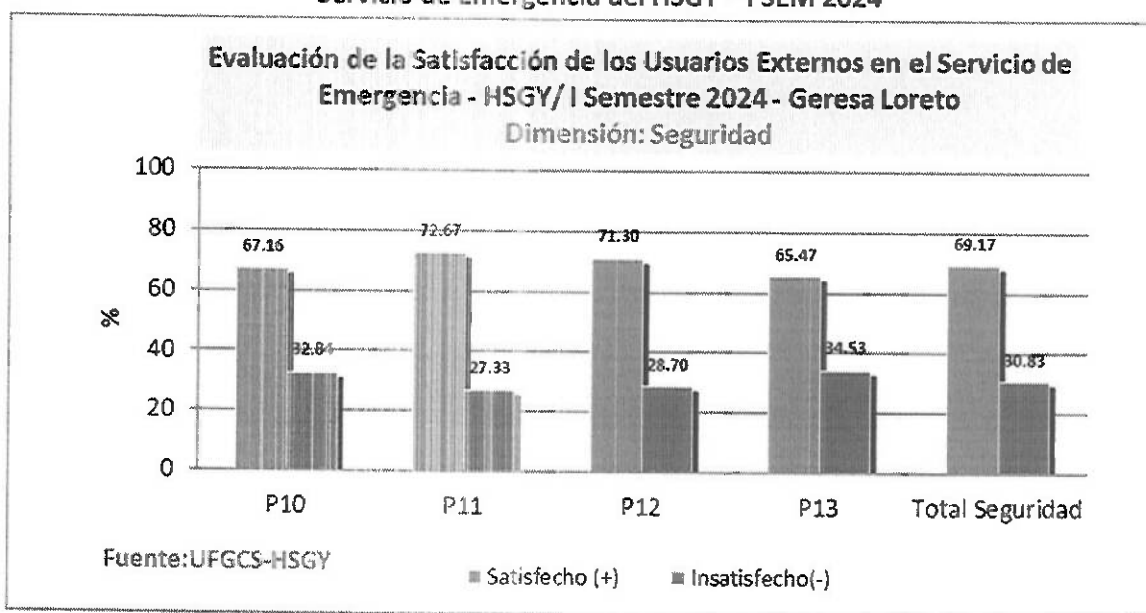
**PREGUNTAS:**

06	E	Que la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida.
	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.
	P	¿La atención en laboratorio de emergencia fue rápida?
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.
	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?
09	E	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida.
	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?

**2.3. Dimensión: Seguridad** (Preguntas del 10 al 13)

Para esta dimensión que concierne a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observa que la pregunta P11 obtuvo mayor % satisfacción con 72.67% evidenciando los pacientes que durante la atención en el servicio de emergencia se respetó su privacidad, mientras que la pregunta P13 alcanzó mayor % insatisfacción con 34.53% evidenciando los pacientes que el problema de salud por el cual usted fue atendido no se ha resuelto o mejorado.

**Gráfico N° 3. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Seguridad en el Servicio de Emergencia del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

**PREGUNTAS:**

10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?
11	E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad.
	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?
12	E	Que el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.
	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?
13	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.
	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?

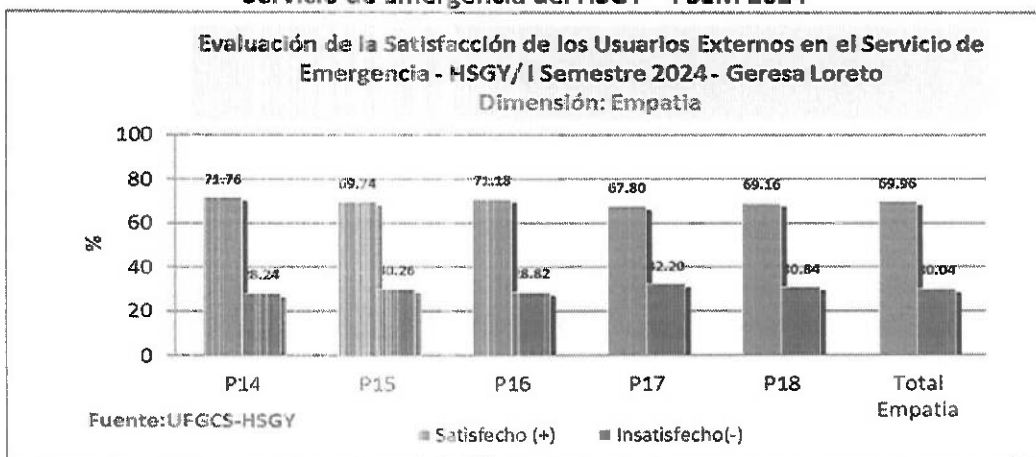
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**2.4. Dimensión. Empatía** (Preguntas del 14 al 18)

Para esta dimensión que concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada. Se observa que la pregunta P14 alcanzó mayor % satisfacción con 71.76% evidenciando en los pacientes que el personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia, mientras que la pregunta P17 alcanzó mayor % insatisfacción con 32.20% señalando que para este grupo de pacientes el médico no le explicó sobre los procedimientos o análisis que se le realizarán.

**Gráfico N° 4. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el Servicio de Emergencia del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

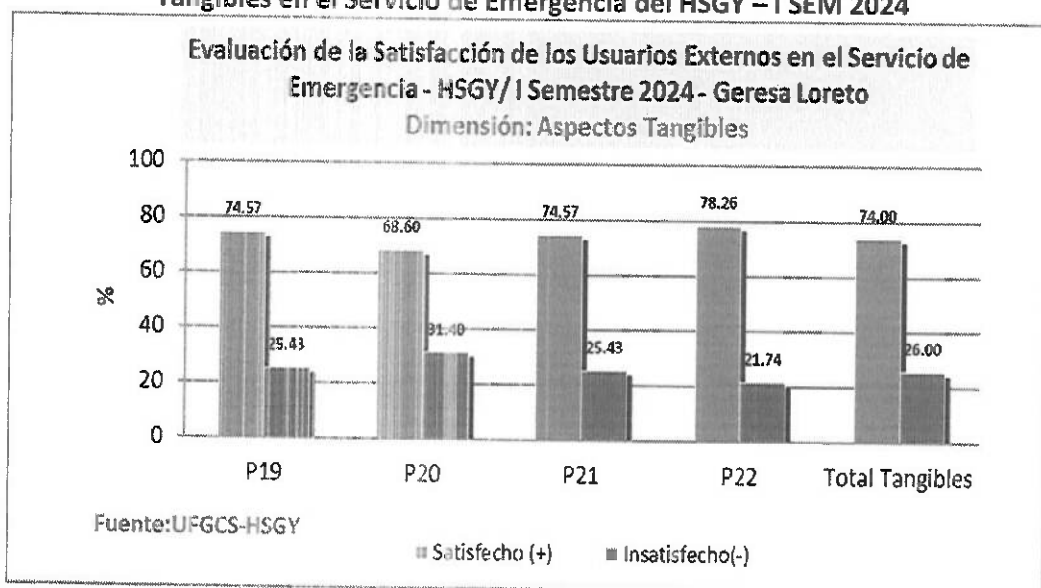
**PREGUNTAS:**

14	E	Que el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
	P	¿El personal de emergencia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
15	E	Que el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.
	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?
16	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención.
	P	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud o resultado de la atención?
17	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que realizarán.
	P	¿El médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizarán?
18	E	Que el médico le explique a usted o a sus familiares el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
	P	¿El médico le explicó a usted o sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?

**2.5. Dimensión: Aspectos Tangibles** (Preguntas del 19 al 22)

Para esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. La pregunta que mostró mayor % satisfacción fue la P22 con 78.26% evidenciando que los ambientes del Servicio de Emergencia se encontraron limpios y cómodos, mientras que la pregunta P20 alcanzó mayor % insatisfacción con 31.40% señalando que en el Servicio de Emergencia no se contó con personal para informar y orientar a los pacientes.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Aspectos Tangibles en el Servicio de Emergencia del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSAL/HSGY – UFGC

**PREGUNTAS:**

19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.
	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?
20	E	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?
21	E	Que la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?
22	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.
	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?

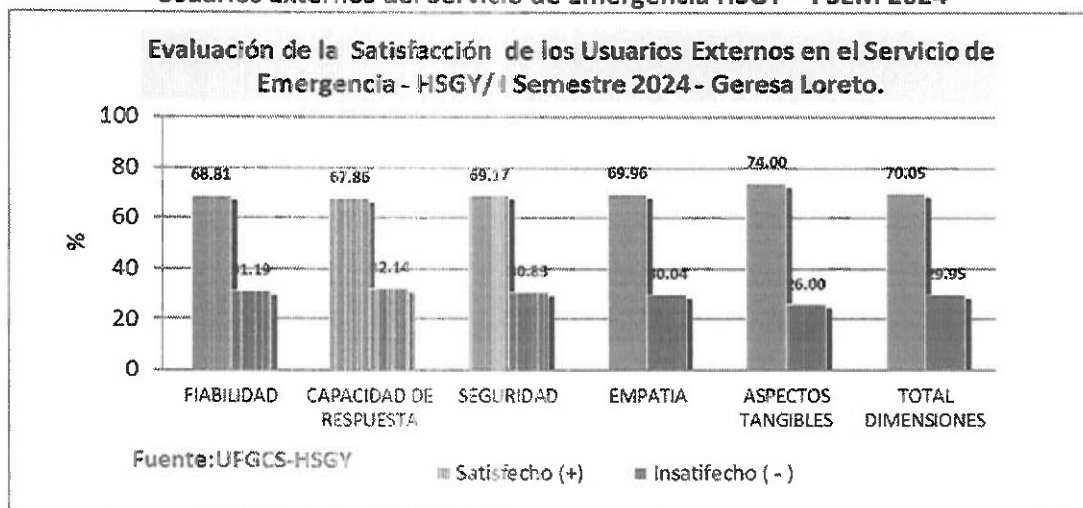
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### 3. SATISFACCIÓN GLOBAL

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Emergencia evidencia un alto porcentaje de Satisfacción en todas sus dimensiones, alcanzando un resultado global de 70.1% de satisfacción, lo que nos indica que estamos en el rango de **ACEPTABLE** (verde).

**Gráfico N° 6. Resultado Global por Dimensiones en la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**Tabla N°1: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Emergencia HSGY – I SEM 2024**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	248	71.47	99	28.53
2	P02=	239	69.28	106	30.72
3	P03=	239	69.28	106	30.72
4	P04=	229	66.38	116	33.62
5	P05=	190	67.38	92	32.62
6	P06=	210	70.00	90	30.00
7	P07=	134	64.11	75	35.89
8	P08=	114	67.46	55	32.54
9	P09=	184	66.60	84	31.34
10	P10=	229	67.16	112	32.84
11	P11=	250	72.67	94	27.33
12	P12=	241	71.30	97	28.70
13	P13=	218	65.47	115	34.53
14	P14=	249	71.76	98	28.24
15	P15=	242	69.74	105	30.26
16	P16=	242	71.18	98	28.82
17	P17=	219	67.80	104	32.20
18	P18=	222	69.16	99	30.84
19	P19=	258	74.57	88	25.43
20	P20=	236	68.60	108	31.40
21	P21=	258	74.57	88	25.43
22	P22=	270	78.28	75	21.74
<b>Porcentaje Total</b>			<b>70.05</b>		<b>29.95</b>

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

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN EMERGENCIA DEL HSGY**

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron mayor insatisfacción en el presente año 2024 en el Servicio de Emergencia, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	% Insatisfacción	Descripción
P07	35.89	¿La atención en laboratorio de emergencia fue rápida?
P13	34.53	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?
P04	33.62	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?

**CONCLUSIONES:**

- La Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia, se encuentra dentro del nivel de **ACEPTABLE** (70%).
- El 22% de encuestados en Emergencia fueron los propios usuarios y el 78% los acompañantes.
- El 59% de los encuestados fueron del sexo femenino y el 41% masculino.
- El 68% de los encuestados son usuarios del SIS.
- El 45% fueron pacientes continuadores y 55% fueron pacientes nuevos al servicio.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que la atención en laboratorio de emergencia no fue rápida.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que el problema de salud por el cual fue atendido no se ha resuelto o mejorado.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que el personal médico que lo atendió no mantuvo suficiente comunicación con ellos para explicarles el seguimiento de su problema de salud.

**RECOMENDACIONES**

- Al Jefe del Servicio de Emergencia, se recomienda socializar el presente informe con el personal a su cargo y, a la vez, desarrollar un plan de acción para abordar las causas subyacentes que generan gran insatisfacción en los usuarios, a fin de mejorar la calidad de atención y fomentar el buen trato.

  
 GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
 HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
 .....  
 C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ  
 COP. N° 40338  
 EQUIPO TÉCNICO GESTIÓN DE LA CALIDAD



PERÚ

Ministerio  
de Salud



GERESA - LORETO HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA  
DE YURIMAGUAS  
I SEMESTRE 2024**

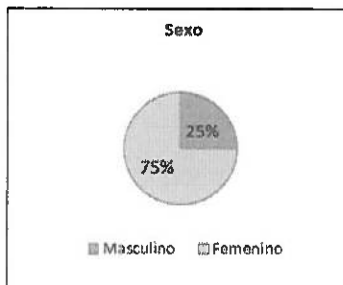
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

ENCUESTA SERVQUAL | SEMESTRE 2024

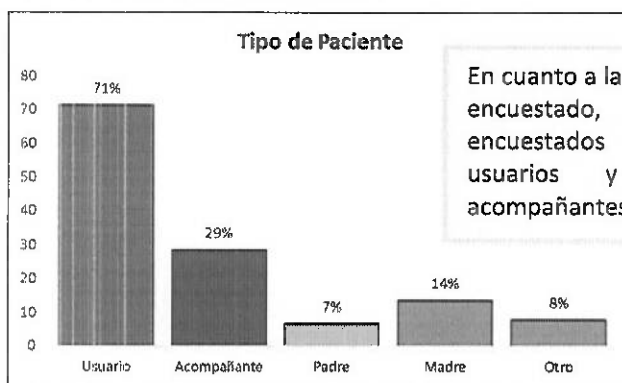
## RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

### 1. SEGÚN VARIABLES DE CONTROL (Datos generales del encuestado)

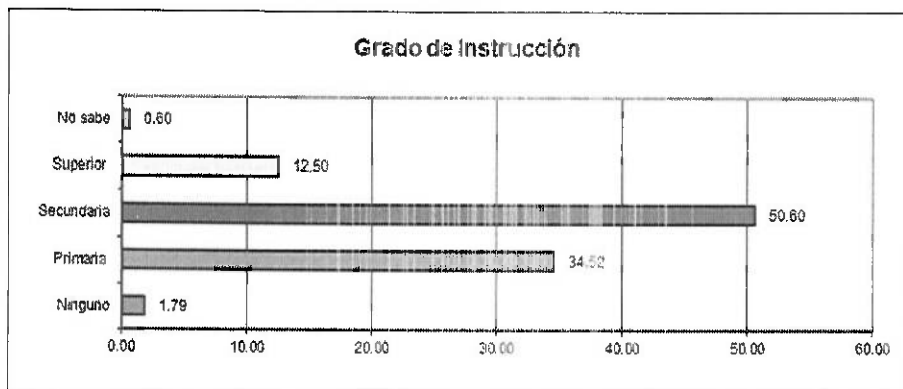
<b>Muestra Total</b>	<b>336</b>	
<b>Condición del Encuestado</b>	<b>%</b>	
Usuario	240	71
Acompañante	96	29
Padre	23	7
Madre	46	14
Otro	27	8
<b>Sexo</b>		
Masculino	84	25.0
Femenino	252	75.0
<b>Grado de Instrucción</b>		
Ninguno	6	1.8
Primaria	116	34.5
Secundaria	170	50.6
Superior	42	12.5
No sabe	2	0.6
<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>		
SIS	323	96.1
SOAT	2	0.6
Ninguno	2	0.6
Otro	9	2.7



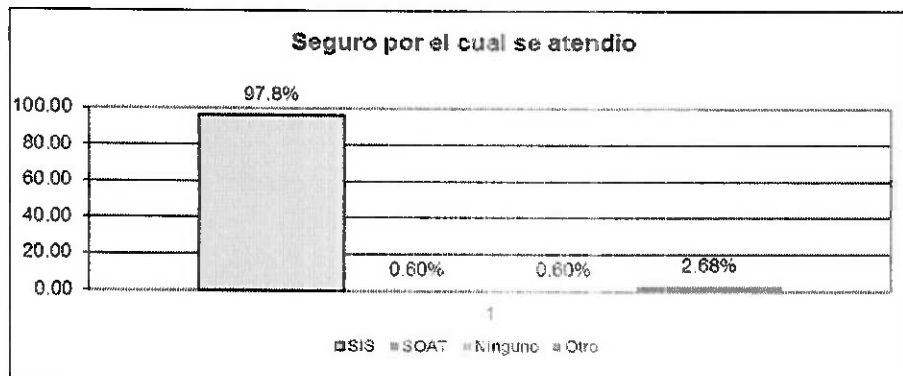
Referente al sexo de los encuestados, el 75% fueron del sexo femenino, y el 25% del sexo masculino.



En cuanto a la condición del encuestado, los encuestados fueron 71% usuarios y el 29% acompañantes.



Referente el nivel de estudio de los encuestados en hospitalización, el 50.6% tiene secundaria y el 34.5% primaria. Siendo los de menor porcentaje (12.5%) los que tienen estudio superior técnico/universitario.



Según el tipo de seguro por el cual se atienden, el 97.8% son usuarios del SIS, el 2.7% tiene otro seguro y el 0.6% no tiene ningún tipo de seguro y el 0.6% de los usuarios tiene SOAT.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

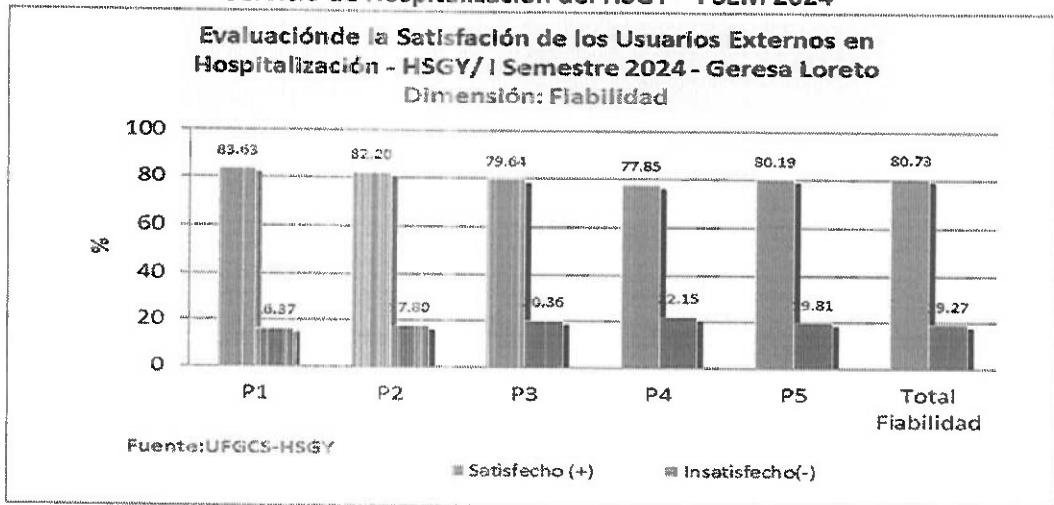
ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

## 2. SEGÚN DIMENSIONES

### 2.1. Dimensión: Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05)

Esta dimensión concierne a la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Se observa que la P1 alcanzó mayor % satisfacción con 83.63% señalando que todos los días los usuarios reciben visita médica; mientras que la pregunta P4 alcanzó mayor % insatisfacción con 22.15% donde se evidencia que los usuarios no comprendieron la explicación de los médicos sobre los resultados del análisis de laboratorio que se le realizaron durante su hospitalización.

Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Fiabilidad en el Servicio de Hospitalización del HSGY – I SEM 2024



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

### PREGUNTAS:

01	E	Que todos los días reciba una visita médica
	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado
	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos
	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio
	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa
	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?

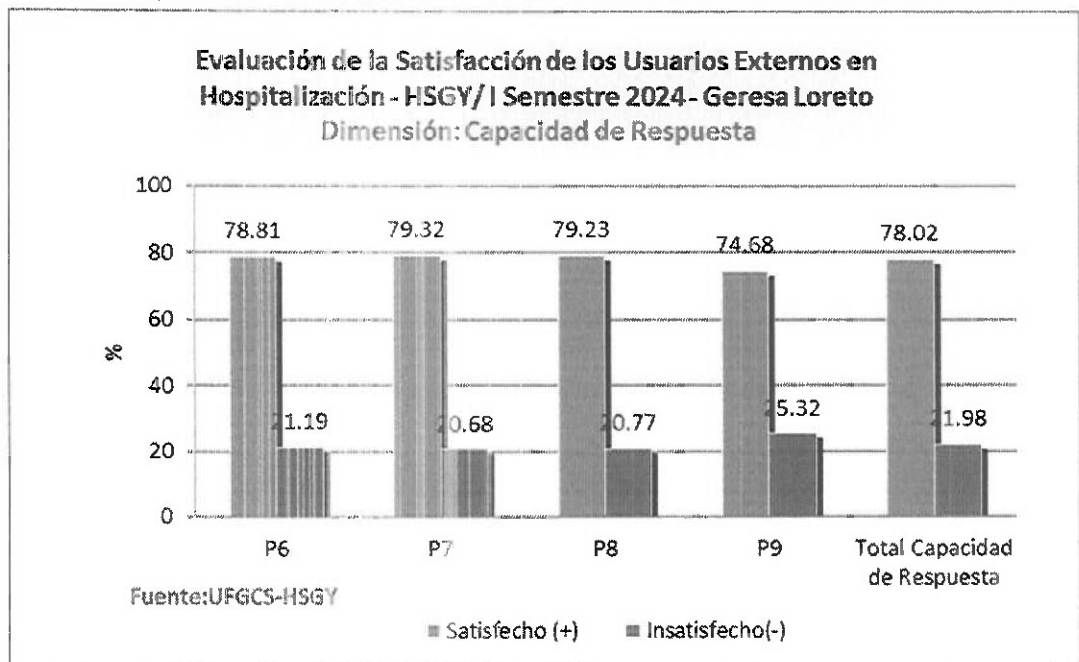
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

## 2.2. Dimensión: Capacidad de Respuesta

Dicha dimensión está relacionada a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. En el siguiente gráfico se observa que la pregunta que alcanzó mayor porcentaje de satisfacción es la P7 con 79.32% donde los pacientes indican que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido, mientras que la pregunta P9 alcanzó mayor insatisfacción con 25.32% señalando que los trámites para efectuar el alta no fueron rápidos.

Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Capacidad de Respuesta en el Servicio de Consulta Externa del HSGY – I SEM 2024



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

### PREGUNTAS:

06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos
	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido
	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros ) se realicen rápido
	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos
	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?

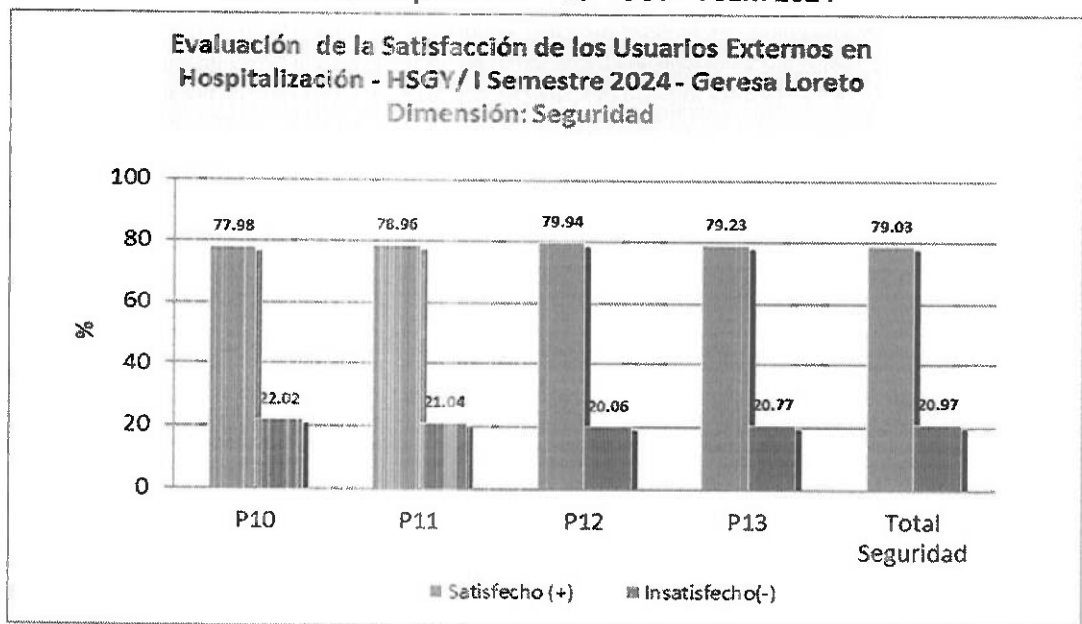
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### 2.3. Dimensión: Seguridad (Pregunta del 10 al 13)

Para esta dimensión concerniente a la cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; se observó que la pregunta que alcanzó mayor porcentaje de satisfacción fue la P12 con 79.94% donde los pacientes indican haber mejorado o resuelto el problema de salud por el cual se hospitalizó, mientras que la pregunta P10 alcanzó mayor % insatisfacción con 22.02% donde los usuarios evidencian que los médicos no muestran interés por mejorar o solucionar el problema de salud de los pacientes.

Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Seguridad en el Servicio de Hospitalización del HSGY – I SEM 2024



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

#### PREGUNTAS:

10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud
	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica
	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza
	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad
	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?

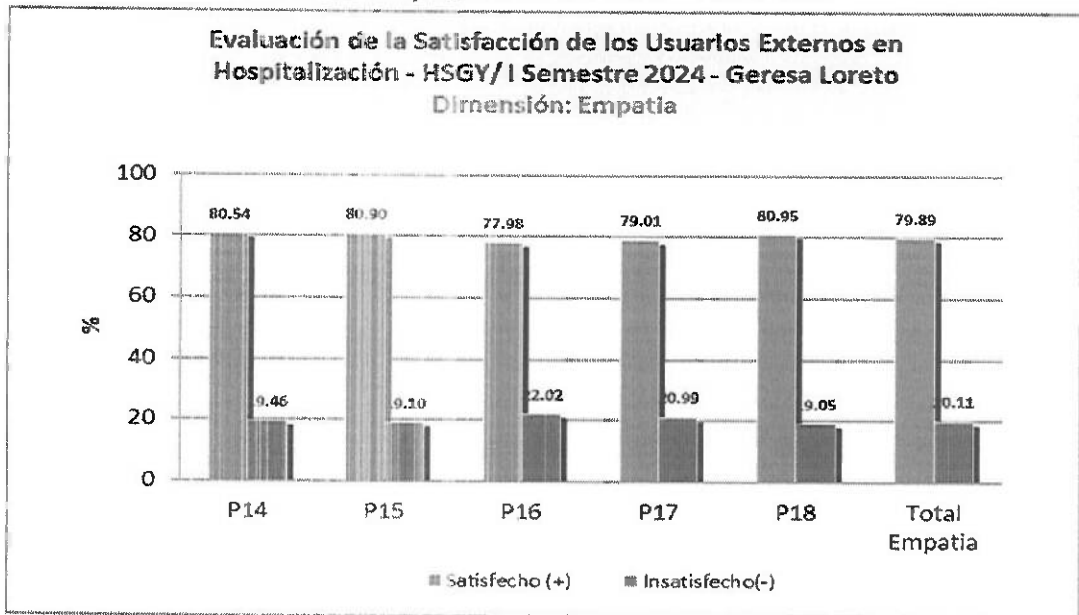
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**2.4. Dimensión. Empatía (Preguntas del 14 al 18)**

Esta dimensión concierne a la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares, brindando cuidado y atención individualizada. Se observó que la pregunta P18 alcanzó mayor % satisfacción con 80.95% señalando el usuario que el personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización, mientras que la pregunta P16 alcanzó mayor % insatisfacción con 22.02% señalando que el trato del personal de nutrición no fue amable, respetuoso y con paciencia.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Empatía en el Servicio de Hospitalización del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY - UFGC

**PREGUNTAS:**

14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia
	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia
	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia
	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia
	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización
	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?

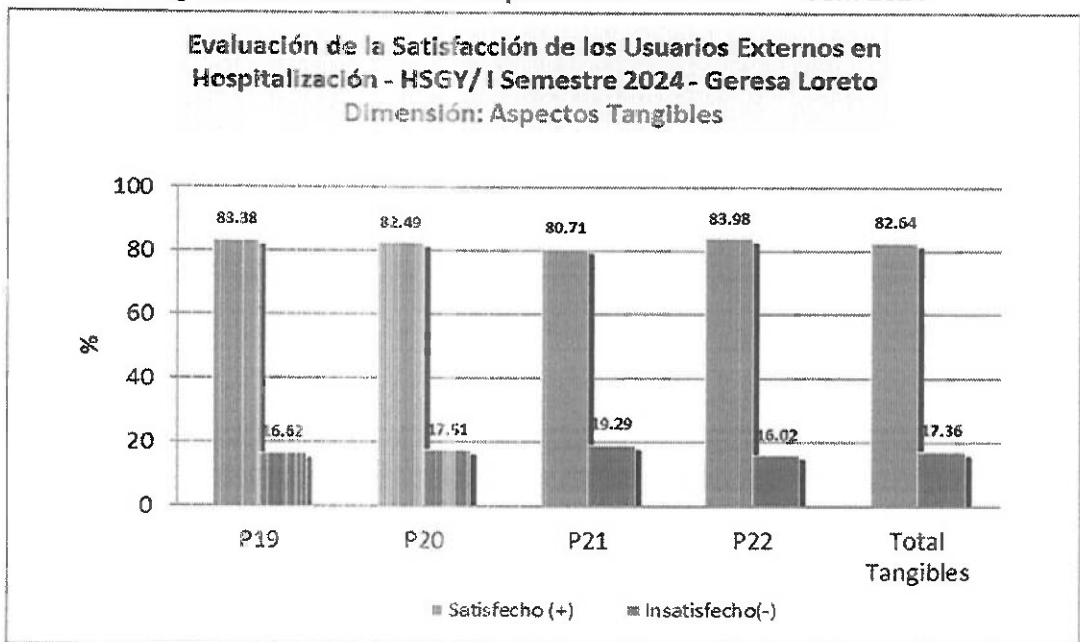
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

**2.5. Dimensión: Aspectos Tangibles** (Preguntas del 19 al 22)

Para esta dimensión concerniente a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación se observa que la pregunta que alcanzó mayor porcentaje de satisfacción es la P22 con 83.98% indicando los pacientes que la ropa de cama, colchón y frazadas fueron adecuados durante su hospitalización, mientras que la pregunta P21 alcanzó mayor % insatisfacción con 19.29% donde los pacientes señalan que no se cuenta con equipos disponibles y con materiales necesarios para su atención.

**Gráfico N° 5. Resultados por preguntas que conforman la Dimensión Aspectos Tangibles en el Servicio de Hospitalización del HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**PREGUNTAS:**

19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios
	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios
	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención
	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados
	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?

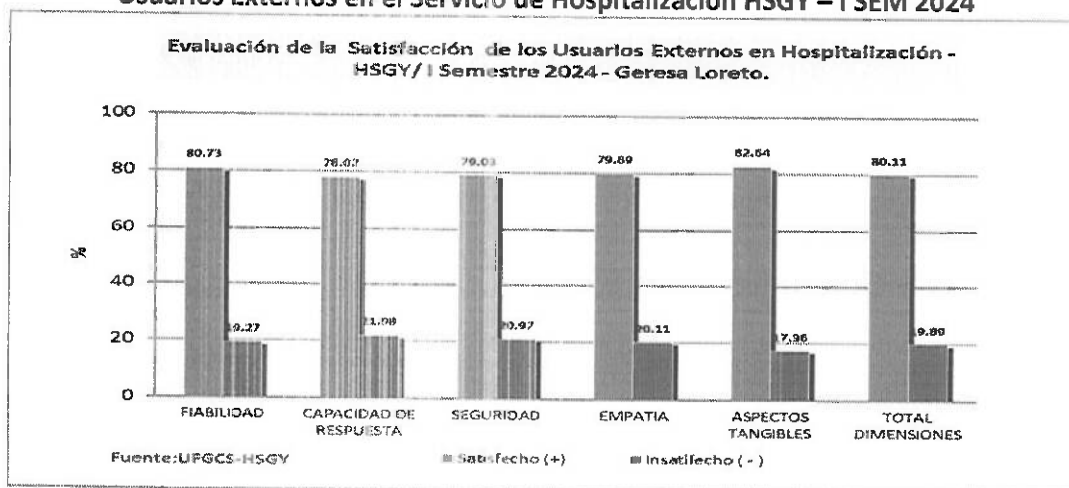
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### 3. SATISFACCIÓN GLOBAL

En general la encuesta de satisfacción de usuarios externos que fueron atendidos en el Servicio de Hospitalización evidencia un alto porcentaje de Satisfacción en todas sus dimensiones, alcanzando un resultado global de 80.11% de satisfacción, lo que nos indica que estamos en el rango de ACEPTABLE (verde).

**Gráfico N° 6. Resultado Global por Dimensiones en la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el Servicio de Hospitalización HSGY – I SEM 2024**



Fuente: MINSA/HSGY – UFGC

**Tabla N°1: Resultados por preguntas de la Medición de la Satisfacción de los Usuarios Externos del Servicio de Hospitalización HSGY – I SEM 2024**

Nº	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	281	81.53	55	16.37
2	P02=	277	82.20	60	17.80
3	P03=	266	83.64	68	20.36
4	P04=	253	78.95	72	22.15
5	P05=	247	81.19	61	19.81
6	P06=	264	81.81	71	21.19
7	P07=	257	81.32	67	20.68
8	P08=	225	81.73	59	20.77
9	P09=	230	81.88	78	25.32
10	P10=	262	77.98	74	22.02
11	P11=	259	81.96	69	21.04
12	P12=	267	81.94	67	20.06
13	P13=	267	81.23	70	20.77
14	P14=	269	81.54	65	19.46
15	P15=	271	81.90	64	19.10
16	P16=	255	81.36	72	22.02
17	P17=	256	81.21	68	20.99
18	P18=	272	80.95	64	19.05
19	P19=	281	81.38	56	16.62
20	P20=	278	82.45	59	17.51
21	P21=	272	80.71	65	19.29
22	P22=	283	81.98	54	16.02
<b>Porcentaje Total</b>			<b>80.11</b>		<b>19.89</b>

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

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ENCUESTA SERVQUAL I SEMESTRE 2024

### CAUSAS PRIORIZADAS DE INSATISFACCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN DEL HSGY

El siguiente cuadro detalla las causas que generaron insatisfacción en el Primer Semestre 2024 en el Servicio de Hospitalización, los mismos que se deben ser motivos de mejora:

Pregunta	% Insatisfacción	Descripción
P09	25.32	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?
P04	22.15	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?

### CONCLUSIONES:

- La Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Hospitalización, se encuentra dentro del nivel de **ACEPTABLE** (80%).
- El 71% de encuestados en Hospitalización fueron los propios usuarios y el 29% los acompañantes.
- El 75% de los encuestados fueron del sexo femenino y el 25% masculino.
- El 96% de los encuestados son usuarios del SIS.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que los trámites para el alta no fueron rápidos.
- La percepción de los pacientes y/o familiares que les generó mayor insatisfacción es que no se comprende la explicación de los médicos sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron.

### RECOMENDACIÓN

- A la Jefatura de los Servicios de Hospitalización: Pediatría, Neonatología, Gineco-Obstetricia, Medicina y Cirugía se recomienda socializar a todo su personal sobre las preguntas y dimensiones que no fueron favorables y disponer de estrategias para mejorar las condiciones de atención, la satisfacción de nuestros usuarios externos y fomentar el buen trato.

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO  
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

.....  
C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ  
COP. N° 40338  
EQUIPO TÉCNICO GESTIÓN DE LA CALIDAD