

**CUARTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL
HOSPITAL GENERAL DE HUACHO**

MAYO - JUNIO 2009

**UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DE HUACHO Y
RED SALUD HUAURA OYON**

RESULTADOS

- Del total de los encuestados el 86,2% fueron mujeres y 13,8% varones. El 51,8% fueron usuarios y 48,2% acompañantes.
- La muestra se tomo teniendo como referencia las consultas realizadas durante el año 2008, estratificado por servicios, teniendo la mayor cantidad de encuestados en las siguientes especialidades: 9% de pediatría, seguido de un 7,8% en medicina, 6% en traumatología y 5,8% en los consultorios de ginecología y obstetricia.
- El 9% de encuestados, se atendieron en consultorio por primera vez, y el 91% son continuadores. El 42,5 % se ha atendido en otro establecimiento de salud en los últimos doce meses.
- La percepción positiva de los equipos de consultorio fue de 80,7%, mejorando 50 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- La percepción positiva de la apariencia del personal de Consultorios fue de 97,5%, mejorando 17 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- La percepción positiva de la señalización de Consultorios fue de 56,5%, mejorando 28 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- La percepción positiva de limpieza fue de 98,7%, mejorando 34 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- La percepción positiva de confort fue de 98%, mejorando 34 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- La percepción positiva del tiempo dedicado por el médico al paciente fue de 97%, mejorando en 18 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- La percepción de equidad fue de 69,6%, mejorando en 37 puntos porcentuales respecto al año anterior.
- El 100% de los usuarios recibieron comprobante de pago.
- Solo el 25,9% de los usuarios compraron todas las medicinas prescritas en la farmacia del hospital, el 33,4% compró algunas, el 14,1% no compró, el 0,3% estuvo exonerado y al 26,4% no le recetaron ninguna medicina. La totalidad de los pacientes que no compraron alguna de las medicinas recetadas fue porque no las encontraron en farmacia; de los que no compraron ninguna, el 87,7% de los pacientes no lo hizo porque no había en farmacia, el 3,5% por falta de dinero, el 3,5% porque los precios son caros, el 3,5% porque el médico le dijo que lo comprara en otro lado y el 1,8% por otra razón. En el año 2008 los resultados fueron parecidos.
- El 98,9% de los pacientes que no consiguieron medicinas en la farmacia del hospital lo comprará en un particular.
- La percepción negativa de tiempo de espera en la obtención de las medicinas fue de 42,7%, 18 puntos porcentuales menor que el año anterior.
- Al 24,1% de los usuarios encuestados se les solicitó exámenes de laboratorio, el 31,6% se los realizaron y el 68,4 % no se los realizó.
- Al 17,2% de los encuestados en consultorios externos les pareció muy largo o largo el tiempo que tardó en ser atendido por laboratorio, 4 puntos porcentuales más que el año anterior.

- Las radiografías fueron indicadas en un 7,8% de los usuarios encuestados en consultorios externos, de ellos el 54,8% se las realizaron y el 45,2 % no se las realizaron.
- El 28,5% de los usuarios encuestados opinan que el tiempo que tardaron para ser atendidos en Rayos X fue largo, 2 puntos porcentuales mas que el año anterior.
- El 85% de los usuarios encuestados opinan que el tiempo que tardaron para ser atendidos en consultorios externos fue muy largo y largo, 62 puntos porcentuales mas que el año anterior.
- El 1,3 % de los usuarios encuestados opina que el personal administrativo (caja, archivo, admisión), lo atendió con rapidez siempre, 13 puntos porcentuales menos que al año anterior; el 91,7% casi siempre, 46 puntos porcentuales mas que el año anterior; y a veces el 7,0%, 30 puntos porcentuales menos que el año anterior. En los encuestados en el presente año no se dieron respuestas de casi nunca, en el año anterior esta respuesta tuvo un porcentaje de 2,7%.
- El 86,8% de los usuarios encuestados opina que el personal de Enfermería, lo atendió con rapidez siempre o casi siempre, 31 puntos porcentuales más que al año anterior.
- El 83,9% de los usuarios encuestados opinan que el trámite para ser atendido por consultorio fue fácil, 42 puntos porcentuales mas que el año anterior.
- El 98,5% de los usuarios opinan que el médico les explicó que fue lo que tuvieron, similar resultado al año anterior.
- El 97,7% de los usuarios encuestados opina que el médico le explicó su tratamiento, similar resultado al año anterior.
- El 96,9% de los usuarios opina que el médico no le explicó los exámenes (análisis, procedimientos) que le realizaron, similar resultado al año anterior.
- El 82,9% de los encuestados entendieron toda la información que el médico le proporcionó sobre su enfermedad, casi 8 puntos porcentuales menos que el año anterior.
- El 51,3% de los encuestados en consultorios externos opina que el médico respondió todas las preguntas sobre su enfermedad, 38 puntos porcentuales menos que el año anterior.
- El 99,7 % de los usuarios encuestados opina que el médico que los atendió conocía bien y muy bien como tratar su enfermedad, 11 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 97,7% de lo usuarios encuestados opina que la privacidad de la atención fue buena o muy buena, 40 puntos porcentuales mas que el año anterior.
- El 92,3% de los usuarios manifiesta que el personal de caja lo trató bien y muy bien, 23 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 98,9 % de los usuarios encuestados opinó que el personal médico del hospital los trató bien o muy bien, 13 puntos más que el año anterior.
- El 95,7 % de los usuarios encuestados opinó que el personal de obstetricia del hospital los trató bien o muy bien, 27 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 94,9 % de los usuarios encuestados opinó que el personal de Admisión los trató bien, 55 puntos porcentuales más que el año anterior.

- El 62,6% de los usuarios encuestados le dieron una buena calificación al personal auxiliar de enfermería, 25 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 96,6% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del médico, 27 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 85,4% de los usuarios encuestados le dieron una buena calificación al servicio donde fueron atendidos, 58 puntos más que el año anterior.
- El 66,9% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de admisión, 41 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 50,4% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de caja, 11 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 83,3% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de enfermería, 32 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 95,5% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de obstetricia, casi 30 puntos porcentuales más que año anterior.
- El 50% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de farmacia, 28 puntos porcentuales más que al año anterior.
- El 80% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de laboratorio, 44 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 61,5% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de servicio social, 9 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 68,2% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de triaje, 32 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 61% de los usuarios encuestados calificaron como buena la atención del personal de vigilancia, 17 puntos porcentuales más que el año anterior.
- Sólo el 37,2% de los encuestados considera que el problema por el cual vinieron a atenderse ha sido solucionada, 45 puntos porcentuales menos que el año anterior.
- El 52,5% de los encuestados está afiliado al SIS (43,6% en el 2008), el 8,8% a EsSalud (10,2 en el 2008), el 0,5% a un privado y el 38,2% no cuenta con ningún seguro (46,2 en el 2008).
- Sólo el 0,8% de los encuestados mencionan que el costo de su atención está siendo cubierta por el SOAT, valores similares en el año anterior.
- El 93% de los encuestados opina que el servicio que recibió le inspira confianza, 2 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 54,5% de los encuestados si estaría dispuesto a pagar algo más para mejorar la atención recibida, 25 puntos porcentuales más que el año anterior.
- El 42,0% de los pacientes encuestados en consultorios externos se acercó por cuenta propia (56,7% en el 2008), el 30,9% porque tuvo una consulta anterior (24,5% en el año 2008), el 13,8% fue referido (13,8% en el 2008), el 11,3% por sugerencia de un familiar (3,4% en el 2008) y el 2,0% por otra causa (1,7% en el año 2008).
- Todos los usuarios referidos fueron enviados con un documento.
- Al 96,4% de los usuarios encuestados que fueron referidos, le ayudó la referencia con la que acudieron, 3 puntos porcentuales menos que el año anterior.

- El 97,2% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos con el servicio recibido, 10 puntos porcentuales más que el año anterior.

CONCLUSIONES

- El 91% de nuestros pacientes son continuadores.
- Hay un aumento considerable de la percepción positiva del equipamiento de Consultorios Externos, probablemente por la difusión que se realiza de las pruebas o equipos con los que cuenta la Institución.
- El estar correctamente uniformado y aseado se refleja en el resultado de la encuesta, teniendo una altísima percepción positiva para el usuario en la encuesta del presente año.
- La señalización en el área de consultorios ha mejorado pero aún queda mucho por hacer (este es un tema Institucional, no solo de consultorios).
- La percepción positiva de limpieza y confort ha llegado a niveles muy altos, lo que nos indica la buena labor que se está desarrollando en estas áreas.
- Hay una percepción adecuada del tiempo que el médico dedica al paciente, esto se debe a que se respetan el número de turnos por médico según las horas que tengan asignadas a consultorio.
- Uno de los puntos flojos en la encuesta (a pesar que hemos mejorado respecto al año pasado) es la percepción de equidad, el usuario externo siente aun que el trato no es el mismo para todos, esto puede explicarse por la atención de familiares, conocidos o los trabajadores de la Institución, en los distintos servicios sin respetar los turnos y/o las citas establecidas-
- En farmacia tenemos el problema del desabastecimiento, la principal causa por la que el usuario no compra las medicinas que se le prescriben es porque en la farmacia del hospital no las encuentra, ya sea porque no hay en stock o porque se le receta medicinas que nos están en el petitorio o no se le receta con DCI; esto va en perjuicio de los ingresos Institucionales ya que los pacientes que no consiguen las medicinas en el hospital lo comprarán en un particular.
- Ha mejorado la percepción negativa de tiempos de espera en farmacia, pero aún es alto. Esto puede deberse a que hay varios contactos previos con el paciente antes de dispensarle sus medicinas.
- Los percepción de tiempos de espera en laboratorio y Rayos X se incrementaron en el presente año, probablemente por el déficit actual que tenemos de personal y el mal funcionamiento de algunos de los equipos.
- Tenemos una percepción negativa de tiempos de espera en consultorio muy alta, esto se debe a que los pacientes madrugan para obtener una cita (03:00 am) y cuando llegan a consultorio se les exige que permanezcan en la sala de espera hasta ser atendidos (así sea turno 20 que es al final de toda la consulta).
- La percepción positiva de tiempos de espera en sala, admisión y archivo han mejorado, esto por la mejor organización de estas áreas, sin embargo aun hay puntos críticos por mejorar.

- La atención de enfermería fue más rápida que años anteriores, sin embargo aún podemos mejorar mas.
- El trámite para ser atendido por consultorio se percibió como fácil para la mayoría de usuarios, sin embargo aún hay un grupo que no lo considera así, pudiéndose deber a las barreras culturales que se estén presentando.
- En cuanto a la parte comunicativa del médico es buena en cuanto a la explicación de la enfermedad y el tratamiento pero muy mala en la explicación de los exámenes auxiliares. Cuando se pregunta al paciente si entendió todo lo que se explico hay casi un 20% que no entendió todo lo cual indica un problema de comunicación médico paciente, lo cual también se ve reflejado al evaluar la respuesta del médico a las interrogantes de los pacientes, solo a 1 de cada 2 se le responde todas las inquietudes que presenta.
- La privacidad es un punto que ha mejorado notablemente a comparación del año pasado.
- La percepción de buen trato del personal médico, obstetrices, caja y admisión es muy buena (mejor que años anteriores), pudiendo deberse a la capacitación realizada de trato digno en el presente año.
- La calificación del personal auxiliar de enfermería ha mejorado pero aún no a niveles adecuados, al igual que el personal de farmacia, servicio social, triaje y vigilancia.
- En cuanto a la solución del motivo de consulta, solo 2 de cada 5 pacientes considera que el motivo que lo llevo a la consulta ha sido solucionado, esto puede deberse a una inadecuada comunicación con el paciente o la evaluación en consultorios que le corresponden para el tipo de problema que presenta.
- De las consultas atendidas 5 de cada 10 son del SIS, 4 de cada 10 no tienen ningún tipo de seguro y 1 de cada 10 pertenece a EsSalud.
- Hay confianza por parte del usuario a la Institución, inclusive la mitad de los atendidos estaría dispuesto a pagar un poco más por mejorar la atención.
- El sistema de referencias funciona en forma adecuada ya que todos los pacientes encuestados que fueron referidos acudieron con su hoja de referencia.
- En cuanto a la satisfacción en general con el servicio de consultorio, casi todos los encuestados estuvieron satisfechos con el servicio brindado.

RECOMENDACIONES

- Se debe de continuar fomentando el uso de los uniformes Institucionales para continuar con la adecuada percepción que se brinda al usuario externo.
- Realizar una evaluación de la señalización en el Hospital por una Institución competente, determinando las áreas que faltan señalar para implementarlo paulatinamente.
- Dar a conocer al área de limpieza que su trabajo ha sido reconocido por los usuarios externos obteniendo una adecuada calificación.
- Reglamentar la atención de trabajadores de la Institución, así como de sus familiares, para poder mejorar la equidad en la atención.

- Facilitar a los consultorios listados de medicamentos en el stock de farmacia actualizados e incluso diferenciando los que cubre el SIS del resto; se debe de socializar y estimular el uso de la DCI para las medicinas, erradicando el uso de nombres comerciales.
- Disminuir el número de contactos del paciente con farmacia para poder adquirir sus medicinas, esto se podría lograr haciendo el cobro en farmacia para evitar que se haga la cola de caja en 2 oportunidades.
- Mejorar el equipamiento y mantenimiento de los equipos de laboratorio y diagnóstico por imágenes para poder brindar una atención adecuada al usuario.
- Debemos mejorar la oferta de turnos para la consulta externa, ya que los pacientes madrugan por conseguir turnos que se acaban rápidamente, la única forma de poder lograr esto es incrementando el personal en las áreas mas solicitadas.
- Para mejorar la atención de enfermería debemos evitar rotar en forma constante al personal ya que ello genera demora en la atención, además al igual que la falta de personal médico hace falta personal de enfermería en el área de Consultorios Externos.
- Mejorar el acceso a la información del usuario para la atención en Consulta Externa.
- Mejorar la comunicación médico paciente a través de la difusión de los resultados de la presente encuesta, así como la sensibilización del personal médico a través de la realización de talleres.
- Formular e implementar una directiva de privacidad a nivel Institucional para continuar mejorando la privacidad en la atención.
- Establecer a nivel Institucional el desarrollo de Talleres de Buen Trato al usuario o Trato Digno al menos 2 veces al año, priorizando las áreas y grupos ocupacionales mas críticos.
- Fortalecer el sistema de referencias y contrarreferencias ya que muchos de los pacientes que acuden a consulta son referidos.

**CUARTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL GENERAL DE HUACHO**

MARZO - MAYO 2009

**UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL DE HUACHO Y
RED SALUD HUAURA OYON**

RESULTADOS

- El mayor porcentaje de encuestados es de sexo femenino (78,8%).
- El porcentaje de usuarios que se atienden por primera vez en la Emergencia del HGH es menor en 6,3 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- El porcentaje de usuarios del servicio de Emergencia atendidos previamente en otro establecimiento de salud ha disminuido en 39,6 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- Las atenciones por emergencia en los tópicos de Medicina y Pediatría siguen siendo altas en relación a los otros (62% del total de consultas).
- La percepción positiva respecto a los equipos en emergencia ha aumentado en 57 puntos respecto al año 2008.
- La percepción positiva respecto a la apariencia del personal en emergencia ha aumentado en 39 puntos respecto al año 2008.
- La percepción positiva respecto a la señalización en emergencia ha aumentado en 11 puntos respecto al año 2008.
- La percepción positiva respecto a la limpieza en emergencia ha aumentado en 49 puntos respecto al año 2008.
- La percepción positiva respecto a la comodidad en emergencia ha aumentado en 49 puntos respecto al año 2008.
- La percepción positiva respecto al tiempo dedicado por el médico en la atención de emergencia ha aumentado en 9 puntos respecto al año 2008. El tópico con percepción del tiempo como adecuado en porcentaje mayor, en comparación con los otros, ha sido el de Cirugía (igual que el 2008). El tópico con percepción del tiempo como breve o muy breve en porcentaje mayor, en comparación con los otros, ha sido el de Medicina (el año 2008 fue el de Pediatría).
- La percepción negativa respecto a la equidad de la atención en emergencia ha aumentado en 12,8 puntos respecto al año 2008.
- En casi todos los casos se entrega boleta de venta.
- Tan solo el 56,3% de usuarios adquiere todos los medicamentos prescritos. El 37,8% sólo adquiere alguno o ninguno (esta cifra disminuyó en 4 puntos porcentuales en comparación con el 2008) y al 5,9% no le recetaron nada. La causa de ello en el 99,3% de los casos es la falta de disponibilidad del mismo en la farmacia del Hospital. El 95,9% de los pacientes que no consiguieron las medicinas en el Hospital lo realizaron en una farmacia particular.
- La percepción positiva respecto al tiempo de atención en Farmacia de emergencia ha mejorado en 16 puntos respecto al año 2008.
- Del total de pacientes atendidos en emergencia el 59,6% de ellos pertenece al SIS, el 35,8% no cuenta con seguro alguno y el 4,6% está afiliado a EsSalud.
- Del total de pacientes que acuden a emergencia, se le indicó exámenes auxiliares al 45,3%; de ellos el 98,3% los realizaron en su totalidad y el resto que no se realizó los exámenes fue por no contar con el dinero suficiente. Los que no se realizaron los exámenes retornarán al hospital para realizarlos.
- El 16,3% de los usuarios piensa que el tiempo que le tomó realizar los exámenes de laboratorio fue largo, ha disminuido en 5 puntos respecto al año 2008.

- La percepción del usuario del tiempo que demoraron en atenderlo desde su llegada al Hospital fue Largo o Muy Largo para el 25,1%, aumentando 2 puntos porcentuales respecto al 2008.
- Para el 86,5% de los usuarios el tiempo de espera osciló entre 0 y 20 min. Mejoró en 6 puntos porcentuales a comparación del año 2008.
- El tópico de cirugía fue el que tuvo la percepción de demora de atención como **muy larga** en 6,5 %, en el tópico de medicina y ginecología se dio una percepción **larga** en el 17,4% y 16,7%, mientras que en el tópico de pediatría la percepción de demora fue adecuada o corta.
- La dificultad del trámite para la atención de emergencia fue difícil o muy difícil en el 4,6%, disminuyendo 10 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- En el 6,9% de los encuestados el médico no le explico que es lo que tuvo, aumentando casi 2 puntos porcentuales respecto al año 2008, siendo el Servicio de Medicina el que tuvo mayor falta de explicación al usuario (en el 2008 fue cirugía).
- Al 20,5% de los encuestados el médico no le explicó su tratamiento, se obtuvo un resultado parecido en el 2008 (19,7%). El servicio donde se dio una menor explicación de tratamiento fue en Ginecología, seguido de medicina, en el 2008 fue Cirugía seguido por Medicina.
- Al 61,9% de los encuestados el médico no explicó el resultado de los exámenes realizados, lo cual ha aumentado 27 puntos porcentuales respecto al año 2008. El Servicio donde menos se explicaron los exámenes fue cirugía seguido por medicina, igual que en el 2008.
- La percepción sobre el entendimiento de lo explicado por el médico, disminuyó en más de 19 puntos respecto al año 2008. Al que más se entendió fue al tópico de Pediatría.
- La percepción positiva respecto a la respuesta a interrogantes por parte del médico en emergencia ha disminuido en casi 44 puntos porcentuales respecto al año 2008. El tópico donde hubo mayor absolución de preguntas fue el de Medicina, en el 2008 fue Cirugía.
- La percepción positiva respecto al conocimiento de la enfermedad por parte del médico en emergencia ha aumentado en 17 puntos porcentuales respecto al año 2008. El tópico mejor percibido al respecto fue el de Ginecología con el 100% (igual que el año 2008).
- La percepción positiva respecto a la privacidad en emergencia ha aumentado en más de 64 puntos porcentuales respecto al año 2008. El tópico con mejor percepción de privacidad fue el de Ginecología, seguido de Cirugía (el año 2008 también fue Ginecología).
- La percepción positiva del trato en caja fue de 92,3% aumentado en 35 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La calificación del servicio de caja fue buena en un 46,3% aumentando en 20 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La percepción positiva del trato en admisión fue de 85,7% aumentado 32 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La calificación del servicio de Admisión fue buena en un 38,3% aumentando en de 12 puntos porcentuales respecto al año 2008.

- La percepción positiva del trato del médico fue de 86,4% aumentando en 19 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La calificación del médico fue buena en un 75,2% aumentando en 30 puntos porcentuales respecto al 2008.
- En la calificación de la atención médica por servicio, Ginecología y Obstetricia tienen una mejor calificación (84,1 de todas sus atenciones son buenas), seguido de Pediatría. Mientras que Medicina tiene el porcentaje más alto de malas atenciones del total de sus consultas (6,7%), seguido de Cirugía.
- La percepción positiva del trato en vigilancia fue de 52,8% aumentando en 30 puntos porcentuales respecto al 2008.
- La percepción positiva del trato en farmacia fue de 52% aumentando en 31 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La percepción positiva del trato de la enfermera fue de 53,4% aumentando 15 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La percepción positiva de la obstetriz fue de 66,2% aumentando en 40 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La percepción positiva del trato de la asistente social fue de 40% disminuyendo en 7 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La percepción positiva del trato del técnico de enfermería fue de 49,7% aumentando en 19 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La calificación del Servicio de Laboratorio fue buena en un 75,7%, aumentando en 47 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- La calificación del Servicio de Rayos X fue buena en un 78,4% aumentando en 49 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- En general la calificación del Servicio de Emergencia ha sido buena en un 53,2%, aumentando 17 puntos porcentuales respecto al año 2008.
- El 63,7% de los encuestados están dispuestos a pagar algo más para mejorar la atención recibida, 29,9% más que en el año 2008.
- Al 83,1% de los encuestados el Servicio recibido le inspira confianza, 1,5% más que el año 2008.
- El 70,1% de los atendidos consideran que la causa por la que vino a atenderse no está solucionada, 19,2% más que el año 2008.
- La satisfacción en general del usuario con el Servicio de Emergencia es de 81,6%, aumentando en 5,6% más con respecto al año 2008.

CONCLUSIONES

- La disminución de los atendidos por emergencia, así como el aumento de los usuarios *atendidos* previamente en otros establecimientos, podría explicarse por la mayor disponibilidad de establecimientos del primer nivel (atención 24 horas, guardias comunitarias, etc.), que refieren usuarios hacia la emergencia hospitalaria.
- Las atenciones (continuadores) en los tópicos de medicina y pediatría al igual que años anteriores son los tópicos más concurridos (son más de la mitad de las consultas de emergencia) esto podrían estar relación con la ineficacia de las contra referencias,

así como con la inexistencia de un programa que garantice la continuidad de la atención del paciente atendido en emergencia para la población hospitalaria asignada.

- El aumento de la percepción positiva del equipamiento de emergencia se debe a una mejor información al usuario de las pruebas que se realizan en Emergencia, ya que el equipamiento como tal no ha sido adquirido en el último año.
- La percepción positiva de la apariencia del personal es por lo que la mayoría acude correctamente uniformado y aseado.
- Se está realizando un mejor trabajo de limpieza y eso se ve reflejado en la encuesta con aun aumento considerable de la percepción positiva de limpieza.
- El confort es otro de los puntos que ha subido considerablemente, por la mejora de ambientes de espera.
- En el Tópico donde el usuario percibe un tiempo corto para la consulta es en Medicina, esto podría deberse a la alta cantidad de pacientes que acuden a este servicio.
- La equidad en el trato de personal de emergencia ha empeorado en comparación con al año anterior, esto puede deberse a las preferencias que se brinda a la atención de personal de la Institución o familiares que acuden con algún trabajador, ya que generalmente no esperan su turno como los demás pacientes entrando a la consulta casi en forma inmediata.
- Los pacientes que no compraron su medicinas en la farmacia del hospital fue porque en farmacia no habían estas medicinas, lo cual se produce por 2 razones principalmente, la primera es el desabastecimiento de farmacia y la segunda es porque el médico tratante receta medicamentos con nombre comercial y no con denominación internacional. La mayoría de los usuarios que no pudieron conseguir sus medicinas en las farmacias del hospital acudirán a una particular, disminuyendo los ingresos para la Institución. Cabe resaltar que la atención en farmacia es mas rápida este año.
- La mayoría de los tiempos de atención a pacientes en las diferentes áreas ha disminuido en comparación con años anteriores.
- Aún hay un pequeño porcentaje de pacientes donde el médico no le explica que es lo que tienen, sobre todo en el caso de tópicos de Medicina (podría deberse a la afluencia de pacientes y la atención de no emergencias). Al ver el tratamiento el número de pacientes a los que nos explica este es mayor (1 de cada 5), lo cual va en perjuicio del paciente que no se va curar y de la Institución ya que el paciente probablemente va a retornar a emergencia, congestionando el servicio. Si observamos la explicación de los exámenes solicitados 2 de cada 3 pacientes no sabe porque se realizó el examen o el resultado del mismo.
- La privacidad en Emergencia ha mejorado notoriamente a comparación de años anteriores, probablemente por la colocación de cortinas.
- El Trato de admisión y caja mejoró en comparación a años anteriores, probablemente por el seguimiento continuo a las quejas presentadas por los pacientes, la capacitación del personal en trato digno y la rotación del personal de éstas áreas.
- El trato del personal médico ha mejorado producto de la sensibilización constante que se realiza.

- La percepción negativa de la Asistente Social se ha incrementado, esto se debe principalmente a la falta de este personal exclusivo para el área de emergencia, lo cual debe mejorar para futuras mediciones ya que se ha designado asistentas sociales para emergencia en forma exclusiva.
- La percepción positiva en general del Servicio de Emergencia ha mejorado en comparación con el año anterior pero aún falta mucho por mejorar ya solo la mitad de los pacientes califican como bueno al servicio en su conjunto.

CONCLUSIONES EN BASE AL SEEUS

- Tenemos una población insatisfecha de 74%, con índice de insatisfacción de 0,18. Siendo las áreas donde hay mayor índice de insatisfacción en Higiene, trato de personal, tiempo y aspectos tangibles (índice por encima de 0,2). El área de capacidades médicas es la única que cuenta con un índice de insatisfacción media (0,12).
- En cuanto a los aspectos tangibles mejoramos en lo que respecta a la apariencia, manteniéndonos casi igual en lo que respecta a equipos, señalización y confort.
- En las capacidades médicas mejoramos en explicación del diagnóstico y dedicación al paciente, empeorando en explicación de exámenes, capacidad de comunicación y respuesta a interrogantes. Nos encontramos igual en lo referente a explicación de tratamiento y conocimiento de enfermedad.
- En lo referente a trato de personal mejoramos con respecto al año pasado en cuanto al trato del médico, permaneciendo casi igual en los que es caja y admisión.
- En los tiempos de espera no hay mayor variación en las diferentes áreas.
- En lo referente a higiene, privilegios, disponibilidad médica y privacidad de la atención no hay variaciones significativas.
- Las prioridades a mejorar en orden de importancia son: Privacidad del paciente, Limpieza y equipos, trato del médico, conocimiento acerca de la enfermedad y tiempo de espera.

RECOMENDACIONES

- Debemos mejorar la atención en el primer nivel de atención, así como la oferta de turnos para la atención de consultorios externos (Medicina, Pediatría y Neonatología tienen restricción en la consulta externa por falta de personal) para poder disminuir las atenciones de emergencia que no lo ameritan, junto con esta medida se debe de implementar un área de triaje en Emergencia para poder orientar y filtrar a los pacientes.
- Mejorar el sistema de referencias y contrarreferencias, para poder garantizar la continuidad de la atención de los pacientes.
- Continuar promocionando los Servicios que brinda el Hospital, así como las pruebas que los usuarios se pueden realizar en la Institución (Tomografía, ecografías, etc.).
- Exigir que el personal de se encuentre debidamente uniformado, respetando las normas de bioseguridad.
- Hacer de conocimiento del personal de limpieza la buena labor que han realizado en el último año en el área de emergencia, indicándoles que aún nos falta mejorar mas.

- Hacer de conocimiento de los trabajadores de la Institución que cuando hagan uso de los servicios hospitalarios deben de realizar el trámite y la atención que necesiten como cualquier persona que acude a la Institución para no generar incomodidad con los usuarios externos.
- Analizar conjuntamente con farmacia la problemática del desabastecimiento que ocurre por épocas en Farmacia, para poder dar soluciones reales al problema.
- Sensibilizar al personal médico en cuanto al correcto llenado de las recetas (Denominación Común Internacional), estimulando a los que lo realicen en forma correcta y llamando la atención y/o sancionando a los que no lo hagan de acuerdo a la normatividad.
- Que el profesional médico cuente con información actualizada sobre el stock real de medicamentos en Farmacia.
- Si bien los tiempos de atención han mejorado en todas las áreas, es importante continuar buscando formas de disminuir más aun los tiempos en áreas como farmacia y laboratorio.
- El médico debe de mejorar las habilidades comunicacionales, para con el usuario, sobre todo en lo referente al tratamiento y los exámenes auxiliares.
- Mejorar más aún la privacidad de los pacientes, sobre todo en el tópico de medicina (colocación de cortinas).
- Continuar realizando seguimiento de las quejas producidas por maltrato, discutiéndolo con las personas implicadas para poder cambiar la forma de trato al usuario.
- Servicio Social debe de tener personal exclusivo para emergencia las 24 hrs. del día, los 365 días del año, ya que de lo contrario no se podrá brindar una atención adecuada al usuario.
- Realizar capacitaciones Trato Digno al usuario cuanto menos 2 veces al año para poder sensibilizar al personal y realizar un seguimiento adecuado.