

**“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA EN LOS
CENTROS ASISTENCIALES DE ESSALUD EN LIMA
METROPOLITANA”**

17 de diciembre de 1999



**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA EN LOS
CENTROS ASISTENCIALES DE ESSALUD EN LIMA
METROPOLITANA (*)**
17 December, 1999

1. Objetivo.

Es dar a conocer los reportes de satisfacción del usuario de los servicios de emergencia de ESSALUD en Lima Metropolitana. Entre los objetivos específicos tenemos los siguientes:

- Estimar un "Índice de calidad de servicios de salud" que permita un seguimiento periódico de la calidad de los servicios de emergencia ofertados en los centros asistenciales de Lima.
- Conocer el perfil del cliente de los servicios de emergencia, es decir sus características en cuanto a su edad, niveles de instrucción, frecuencia de asistencia a los establecimientos de salud del seguro, si es afiliado o no entre otros.
- Dar a conocer los reportes de satisfacción del usuario en cuanto a los aspectos de calidad asociados a los recursos físicos, rapidez en la atención, trato adecuado del personal en conjunto, y organización en las salas de emergencia.
- Plantear recomendaciones de políticas a ser implementadas para mejorar los servicios de emergencia bajo un perspectiva de la demanda.

2. La base de datos

El formato de la encuesta (ENSALUD-EM) lo diseñó la Gerencia General y la información la recopiló la Empresa EyF contratada por encargo de ESSALUD.

Se entrevistó a 357 personas en ocho (8) centros asistenciales de Lima Metropolitana. Las entrevistas a los usuarios se realizó en los centros asistenciales. Un 27.2% de las entrevistas la respondió uno de los acompañantes de los usuarios, y en un 72.8% el mismo receptor del servicio.

La selección de la muestra fue aleatoria para garantizar la significancia estadística de las inferencias. Entre los establecimientos seleccionados tenemos:
Hospital Nacional Rebagliati, Angamos, Villa María, Próceres, Hospital Nacional Almenara, Grau, Pizarro y Castilla.

(*) Primer reporte enviado a la Gerencia General, ESSALUD.

mjm 13194

3. Problemas priorizados por el estudio de demanda

Los resultados de los reportes de satisfacción de los usuarios facilitaron la elaboración de una lista de problemas a ser priorizados por un plan de acciones en las emergencias con un sesgo pro-cliente. . El ordenamiento de los problemas señalados se realizó sobre la base del promedio de un índice de satisfacción reportada.

Los aspectos de calidad de los servicios fueron clasificados en cuatro grupos: organización en las salas de emergencia, recursos físicos, rapidez en la atención, trato adecuado del personal en conjunto. Se asigna un valor de 1 cuando la satisfacción reportada sobre el atributo es pésima, 2 cuando es mala , 3 si es regular, 4 si es buena y 5 si es excelente. En este contexto, el ordenamiento de los principales problemas en la calidad de los servicios de emergencia es el siguiente:

- El tiempo de espera en la sala de emergencia
- La capacidad de las salas de atención
- La disponibilidad de muebles para la atención
- La disponibilidad de médicos y enfermeras
- La disponibilidad de medicinas
- La coordinación entre médicos y enfermeras
- El orden en la atención

4. Resultados preliminares

- 42.3% de los usuarios reportó que los servicios de emergencia recibidos fueron de mala calidad. Son las mujeres y los grupos de mayor edad las personas que reportan los peores indicadores de satisfacción.
- Un 60% de los usuarios de los servicios recibió los servicios de ESSALUD por un período mayor a los 6 años, y un 70% de los mismos nunca se atendió en otro centro asistencial. En términos generales, los usuarios de emergencia de ESSALUD no tienen acceso otros proveedores del sistema de salud.
- Los motivos más importantes por el cual se acudió a la emergencia de ESSALUD es la cercanía (29.1%) y la transferencia de otro centro asistencial (15.1%).
- Con relación al perfil del usuario, el 40% de los mismos tienen un nivel de instrucción inferior a la secundaria completa, la mitad son mujeres. Un 60% de los atendidos pertenecen a hogares pobres, y un 32% son personas mayores de 56 años de edad.
- Los indicadores de calidad fueron priorizados por los usuarios según su importancia de la siguiente forma: Rapidez en la atención, organización de la sala de emergencia, trato adecuado del personal, y los recursos físicos.

- Con relación a los reportes de satisfacción, la disponibilidad de camas y camillas es el aspecto del servicio peor evaluado: 70% de los encuestados señalaron que su opinión es desfavorable o regular, y 25% de ellos señalaron que la situación ha empeorado con relación a años previos.
- La opinión sobre la capacidad de las salas de atención da una señal de alerta sobre la calidad de los servicios. $\frac{3}{4}$ partes de los usuarios opinaron que el mencionado aspecto del servicio es deficiente y regular.
- La rapidez de la atención es el aspecto declarado como primordial para los usuarios, en este contexto, sólo el 35% de los usuarios opinaron que el tiempo de espera fue el apropiado. Un 60% de los mismos señaló que éste ha empeorado o sigue igual con relación a los años previos.
- El aspecto de la disponibilidad de médicos y enfermeras es crítico. Un 65% de los usuarios dieron una opinión negativa o solo de regular para el mencionado aspecto de calidad de los servicios, y aún más grave $\frac{3}{4}$ de los usuarios señalaron que los servicios no han mejorado.
- Cabe señalar que los indicadores de calidad reportados por los usuarios califican apropiadamente el desempeño del recurso humano de ESSALUD. Entre el 60% y 70% de los usuarios reportaron un trato bueno y excelente. Destaca la opinión favorable sobre el nivel profesional y el trato del médico. El trato de las enfermeras y el personal administrativo muestran tasas de aprobación inferior al de los médicos (64% y 57% respectivamente).

ANEXO 1
CALIDAD DEL SERVICIO (ENSALUD-EM)
EMERGENCIA – ESSALUD 1999

A. ATENCION EN EMERGENCIA

1. ¿Bajo qué modalidad está Ud. inscrito en EL SEGURO?

1	Activo	2	Pensionista	3	Derecho habiente	4	Independiente	5	Otro ¿Cuál?
---	--------	---	-------------	---	------------------	---	---------------	---	----------------

No está asegurado 6

2. ¿Por qué razón acudió a EMERGENCIA de este hospital, y no a otro?

1	Por la cercanía	2	Este es un hospital de confianza	3	Es la única forma de hospitalizarse rápidamente	4	Me trajeron	5	Otro ¿Cuál?
---	-----------------	---	----------------------------------	---	---	---	-------------	---	----------------

3. En el presente año, ¿usted se atendió en otro centro asistencial que no sea ESSALUD?

1	NO	SI						
	2	Ministerio de Salud	3	Privado	4	FF.AA. y FF.PP.	5	Otros (describa)

4. ¿Hace cuántos años viene recibiendo la atención de ESSALUD? _____ años

5. Conscientemente, ¿cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por la atención que viene recibiendo ahora? _____ soles.

6. ¿Cómo calificaría, la CALIDAD DE LA ATENCION recibida en emergencia?

1	mala	2	buena	3	excelente
Dar una razón					

B. CALIDAD DEL SERVICIO EN FORMA DESAGREGADA

7. Respecto a la atención que Ud. está recibiendo ahora:

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	¿Qué opina acerca	EN LA ACTUALIDAD	CON RELACION A AÑOS ANTERIORES
ORGANIZACIÓN EN LAS SALAS DE EMERGENCIA	de la coordinación entre médicos y enfermeras?		
	del orden en la atención?		
	de la higiene en las salas de emergencia?		
RECURSOS FISICOS	de la capacidad de las salas de atención?		
	de la disponibilidad de muebles para la atención? (camas, camillas, etc.)		
	del instrumental médico utilizado?		
	del uniforme que porta el personal médico?		
RAPIDEZ EN LA ATENCION	del tiempo de espera en la sala de emergencia?		
	de la disponibilidad de medicinas?		
	de la disponibilidad de médicos y enfermeras?		
TRATO ADECUADO DEL PERSONAL EN CONJUNTO	del nivel profesional del médico que lo atendió?		
	del trato del médico que lo atendió?		
	del trato de las enfermeras?		

	del trato del personal administrativo? (donde realiza sus trámites)		
OTRO	de otro punto importante para usted?		

8. Ordene los INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO según su importancia.
(1 = el más importante, 2 = el segundo en orden de importancia, 3 = el tercero en orden de importancia, 4 = el menos importante).

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	Orden
ORGANIZACIÓN EN LAS SALAS DE EMERGENCIA	
RECURSOS FÍSICOS	
RAPIDEZ EN LA ATENCION	
TRATO ADECUADO DEL PERSONAL EN CONJUNTO	

SOLO PARA EL CASO DE PACIENTES QUE FALLECIERON (ENTREVISTA A FAMILIARES O ACOMPAÑANTES)

9. La forma en la cual se comunicó el fallecimiento de su familiar fue:

1	ADECUADA	2	INADECUADA
---	----------	---	------------

10. Respecto a los trámites para retirar el cadáver, éste fue:

1	SIMPLE, SENCILLO	2	COMPLICADO
---	---------------------	---	------------

Centro médico: _____ Edad : _____ años

Distrito de residencia del entrevistado: _____ Sexo: Masculino 1 Femenino 2

Grado de instrucción (máximo alcanzado): ninguno 0 primaria
incompleta 1, primaria completa 2, secundaria incompleta 3,
secundaria completa 4, superior no universitaria 5, superior
universitaria 6

Considerando a todas las personas que viven en su hogar:

¿Cuál es el gasto total al mes? (monto aproximado en soles)	¿Cuál es el ingreso total al mes? (monto aproximado en soles)

Entrevistado: paciente 1 familiar o acompañante 2

LEYENDA DE LOS CODIGOS USADOS EN LA BASE DE DATOS

P1

- 1=ACTIVO
- 2=PENSIONISTA
- 3=DERECHO HABIENTE
- 4=INDEPENDIENTE
- 5=OTROS (seguro escolar/universitario/parroquial)
- 6=NO ESTA ASEGURADO

P2

- 1=POR LA CERCANIA
- 2=ESTE ES UN HOSPITAL DE CONFIANZA
- 3=ES LA UNICA FORMA DE HOSPITALIZARSE RAPIDAMENTE
- 4=ME TRAJERON
- 5=PERTENECE AL HOSPITAL
- 6=TRANSFERENCIA

P3

- 1=NO FUE ATENDIDO EN OTRO CENTRO ASISTENCIAL
- 2=MINISTERIO DE SALUD
- 3=PRIVADO
- 4=FF.AA Y FF.PP.
- 5=OTRO

P4, P5 AÑOS QUE RECIBE LA ATENCION DE ESSALUD, Y MAXIMA CANTIDAD DE SOLES QUE ESTÁ DISPUESTO A PAGAR POR EL SERVICIO, RESPECTIVAMENTE

N = No declara la cantidad que está dispuesto a pagar

P6

- A=MALA
- 2=BUENA
- 3=EXCELENTE

RAZON: P6A

- 0=No da razón alguna
- 1=ATENCION EFICIENTE (rapidez – buen trato en la atención)
- 2=ATENCION DEFICIENTE (desinterés maltratos en la atención, por parte de médicos, enfermeras y administrativos (TRIAJE/INFORMACION)
- 3=FALTA DE MUEBLES, EQUIPOS E INSTRUMENTAL MÉDICO (mayor número de camas, camillas, equipos e instrumental médico)
- 4=DEMÁS DEFICIENCIAS OBSERVADAS (se pierde tiempo, descordinación y desinformación en la atención, no hay médicos, incompetencia médica)
- 5=MEDICOS ALTAMENTE CALIFICADOS (experiencia y profesionalismo)

P7A1, P7A2, P7A3, P7B1, P7B2, P7B3, P7B4, P7C1, P7C2, P7C3, P7D1, P7D2, P7D3, P7D4, P7D5
SEGÚN LA ATENCION QUE LE ESTÁN BRINDANDO AHORA

- 1=MUY MALA
- 2=MALA
- 3=REGULAR

4=BUENA

5=EXCELENTE

Campo en blanco = No sabe / no opina

P7'A1, 07'A2, P7'A3, P7'B1, P7'B2, P7'B4, P7'C1, P7'C2, P7'C3, P7'D1, P7'D2, P7'D3, P7'D4, P7'D5
SEGÚN LA ATENCION QUE LE BRINDARON ANTES

1=EMPEORO

2=SIGUE IGUAL

3=MEJORO

Campo en blanco = No sabe / no opina

P8A, P8B, P8C, P8D

Aparecen 1, 2, 3, 4 según orden de importancia

1 = el más importante, 4 = el menos importante

P9

1=ADECUADA

2=INADECUADA

P10

1=SIMPLE

2=COMPLICADO

DATOS CONTROL

CENTRO MÉDICO

1= VILLA MARIA

2= ANGAMOS

3= ALMENARA - HNGA

4= REBAGLIATI - HNERM

5= PROCERES

6= GRAU

7= CASTILLA

8= PIZARRO

SEXO 1= MASCULINO 2= FEMENINO

GRADO 0= NINGUNO 1= PRIM. INCOMP. 2= PRIM. COMPLETA 3= SEC. INCOMP.

4= SEC. COMP. 5= SUPERIOR NO UNIV. 6= SUPERIOR UNIV.

DISTRITO DE RESIDENCIA

1=LURIN

2=VILLA EL SALVADOR

3=SURCO

4=SAN JUAN DE MIRAFLORES

5=SURQUILLO

6=SAN ISIDRO

7=MIRAFLORES

8=CHORRILLOS

9=BREÑA

10=SAN BORJA

11=S.J. DE LURIGANCHO

12=COMAS

13=PROVINCIAS DEL INTERIOR

14=EL AGUSTINO

15=LA VICTORIA
16=CHOSICA
17=RIMAC
18=LIMA - CERCADO
19=SAN MARTIN DE PORRES
20=SANTA ANITA
21=JESUS MARIA
22=LOS OLIVOS
23=PUEBLO LIBRE
24=CALLAO
25=PACHACAMAC
26=LINCE
27=CARABAYLLO
28=INDEPENDENCIA
29=VILLA MARIA DEL TRIUNFO
30=MAGDALENA
31=SAN MIGUEL
33=ATE
34=SAN LUIS
35=VENTANILLA
36=CARMEN DE LA LEGUA
37=PUENTE PIEDRA
38=BARRANCO
39=LA MOLINA
40=CANTO GRANDE
42=BELLA VISTA

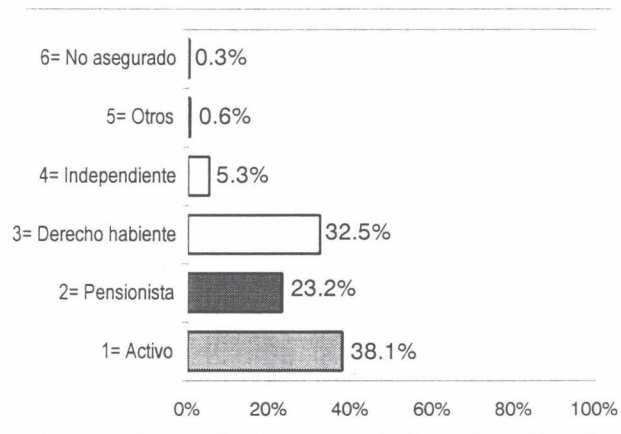
ENTREVISTADO 1=PACIENTE 2=FAMILIAR O ACOMPAÑANTE

ANEXO 2
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

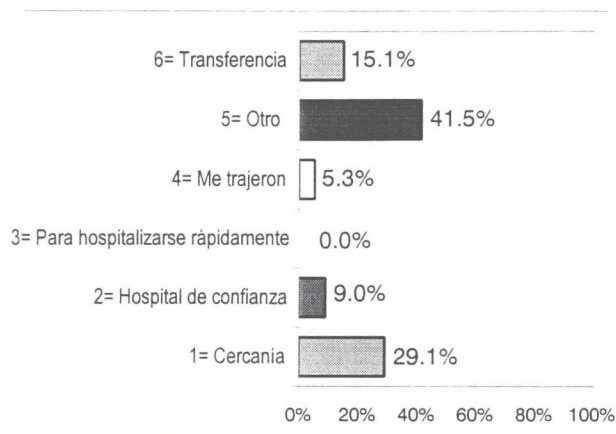
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

A. ATENCION EN EMERGENCIA

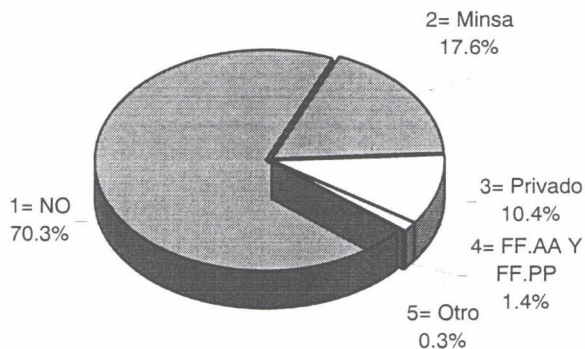
1. ¿Bajo qué modalidad esta Ud. Inscrito en el SEGURO?



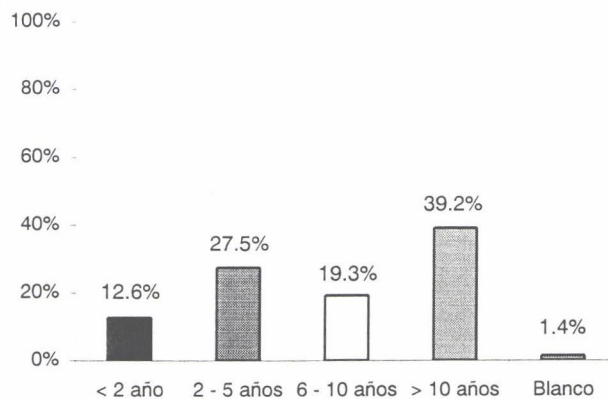
2. ¿Por qué razón acudió a EMERGENCIA de este hospital, y otro?



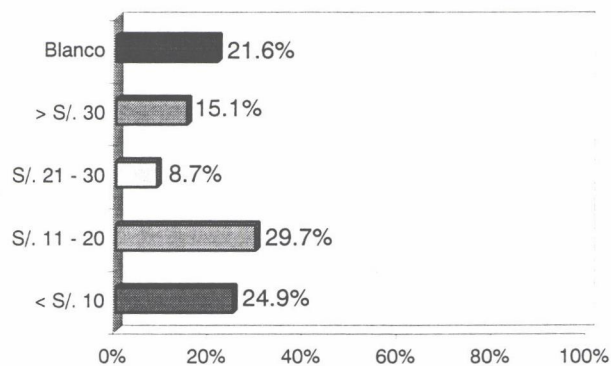
3. En el presente año, ¿usted se atendió en otro centro asist que no sea de EsSalud?



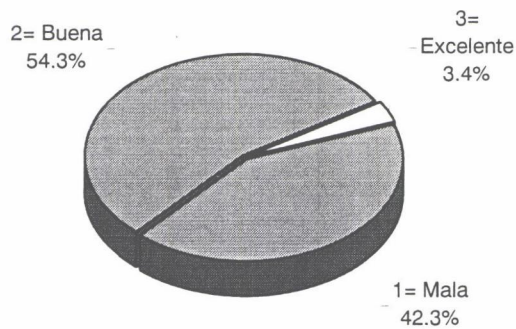
4. ¿Hace cuántos años viene usted recibiendo la atención de ESSALUD?



5. Conscientemente, ¿cuánto es lo máximo que estaría dispu a pagar por la atención que vienen recibiendo ahora?



6. ¿Cómo calificaría la CALIDAD DE LA ATENCIÓN recibida e Emergencia?

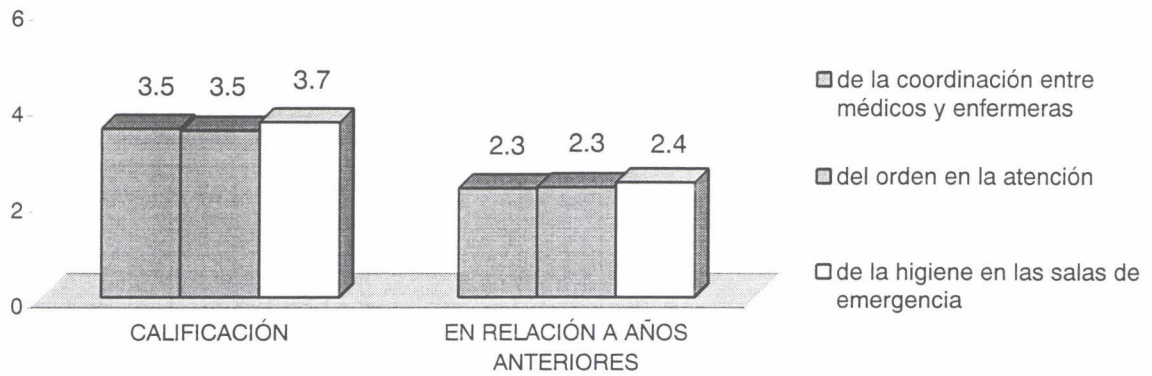


**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

B. CALIDAD DEL SERVICIO EN FORMA DESAGREGADA

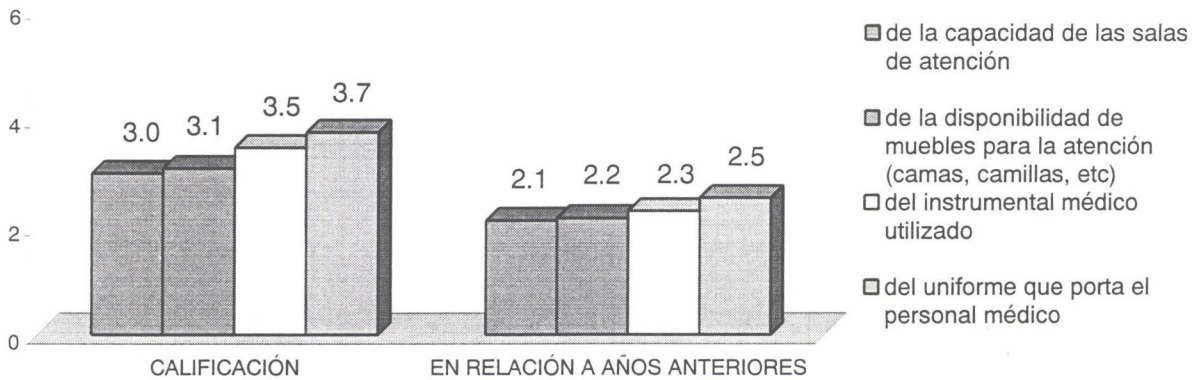
7. Respecto a la atención que Ud. Está recibiendo ahora:

Organización en las Salas de Emergencia

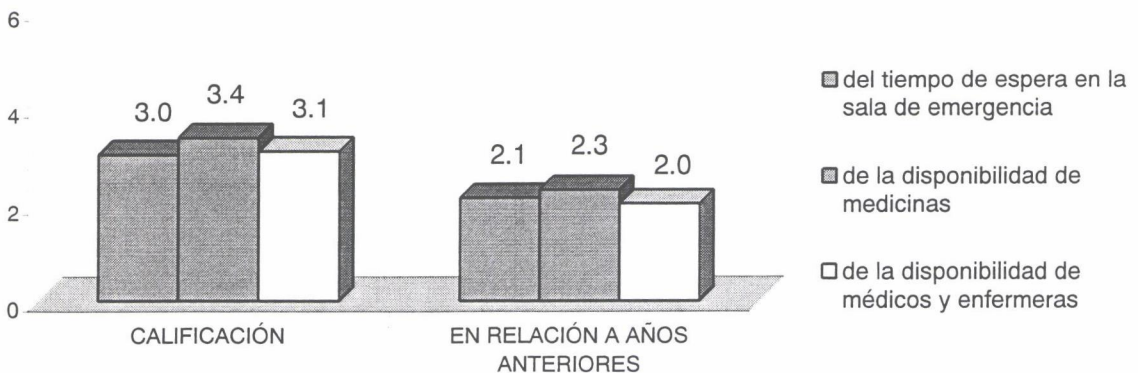


1=pésimo 3=regular 1=empeoró 2=sigue 3=mejoró
2=malo 4=bueno 2=sigue 3=mejoró
5=excelente igual

Recursos Físicos

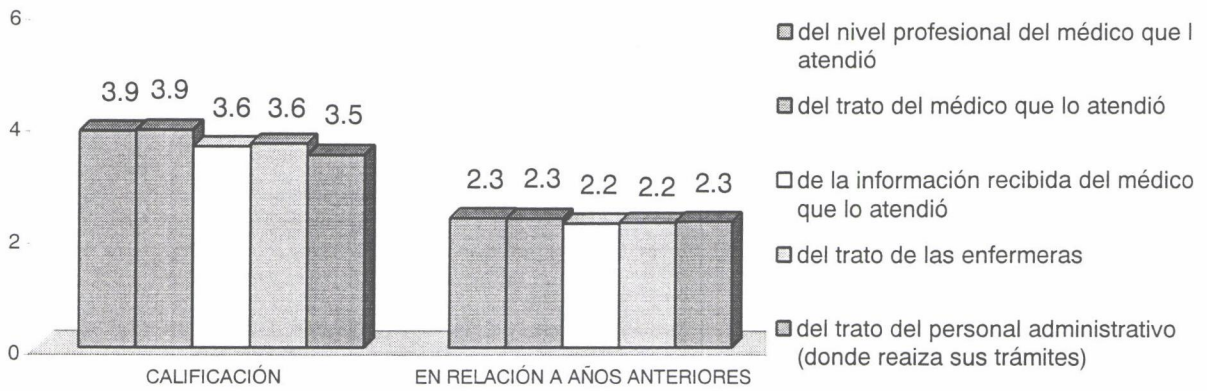


Rapidez en la Atención

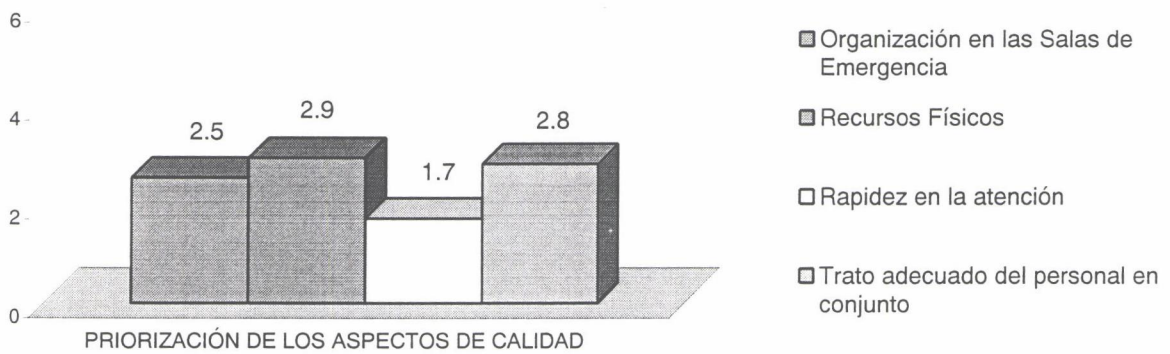


**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

Trato adecuado del personal en conjunto



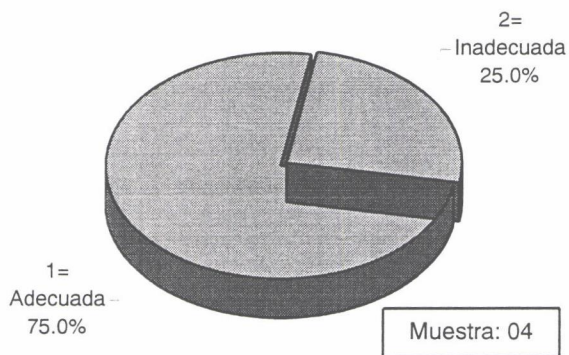
8. Ordene los INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO según su importancia



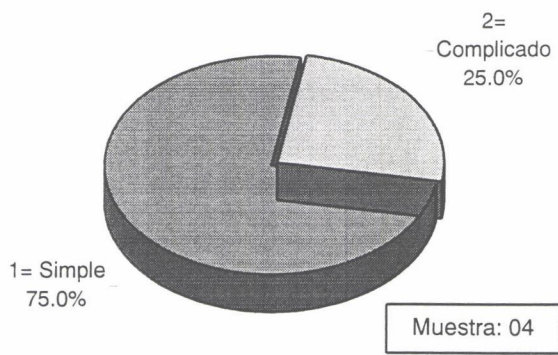
1=primero 2=segundo 3=tercero 4=cuarto A menor el indicador, mayor el deseo de priorización por parte del usuario

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

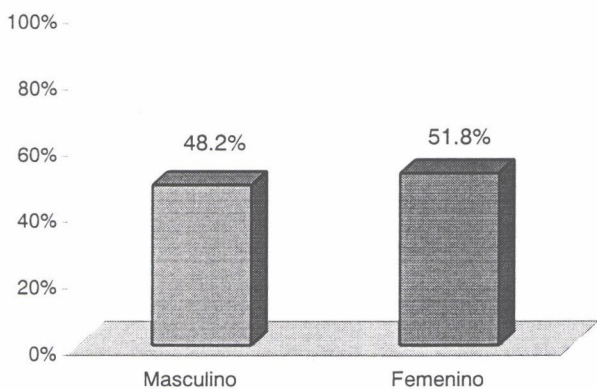
9. La forma en cual se le comunicó el fallecimiento de su familiar fué:



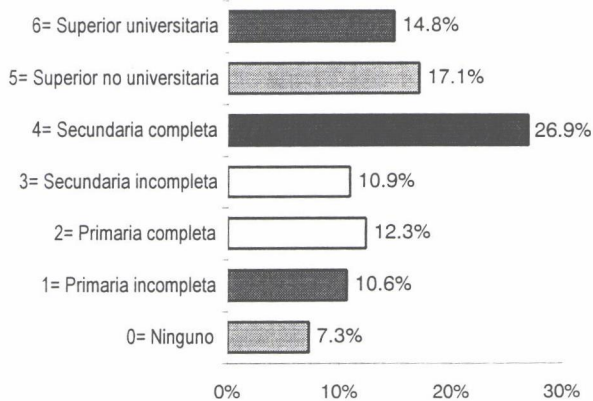
10. Respecto a los trámites para retirar el cadáver, este fue:



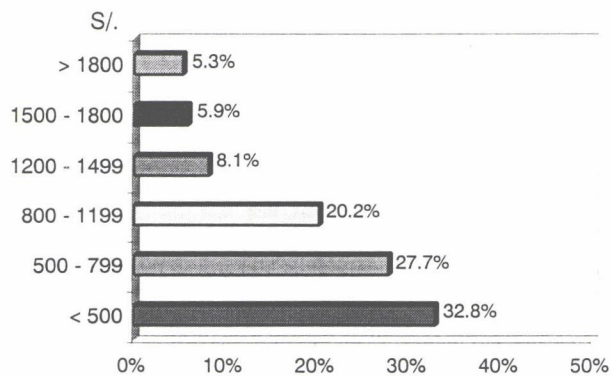
Sexo



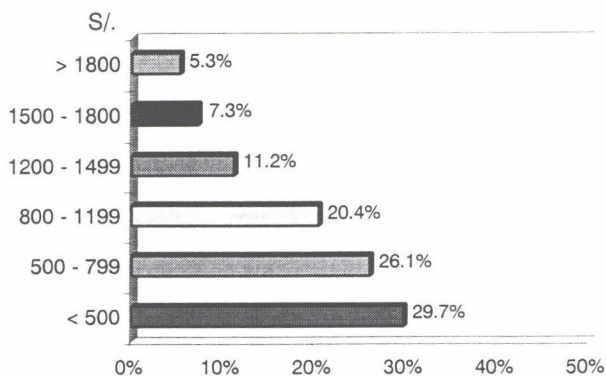
Grado de Instrucción:



Considerando a todas las personas que viven en su hogar :
¿Cuál es el gasto total al mes? (monto aproximado en S/.)

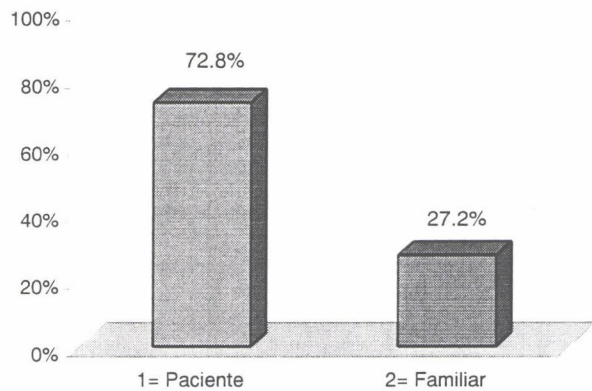


¿Cuál es el ingreso al mes? (monto aproximado en S/.)



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General

Entrevistado :



**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD 1999**

MUESTRA	357
----------------	------------

A. ATENCION EN EMERGENCIA

1. ¿Bajo qué modalidad esta Ud. Inscrito en el SEGURO?	1= Activo	2= Pensionista	3= Derecho habiente	4= Independiente	5= Otros	6= No asegurado
	136	83	116	19	2	1
	38.1%	23.2%	32.5%	5.3%	0.6%	0.3%

2. ¿Por qué razón acudió a EMERGENCIA de este hospital y no a otro?	1= Cercanía	2= Hospital de confianza	3= Para hospitalizarse	4= Me trajeron	5= Otro	6= Transferenci
	104	32	0	19	148	54
	29.1%	9.0%	0.0%	5.3%	41.5%	15.1%

3. En el presente año ¿usted se atendió en otro centro asistencial que no sea ESSALUD?	1= NO	2= Minsa	3= Privado	4= FF.AA Y FF.PP	5= Otro	Blanco
	251	63	37	5	1	0
	70.3%	17.6%	10.4%	1.4%	0.3%	0.0%

4. ¿Cuántos años usted viene recibiendo la atención de ESSALUD?	< 2 año	2 - 5 años	6 - 10 años	> 10 años	Blanco
	45	98	69	140	5
	12.6%	27.5%	19.3%	39.2%	1.4%

5. Conscientemente ¿cuánto es lo máximo que estaría dispuesto a pagar por la atención que vienen recibiendo ahora?	< S/. 10	S/. 11 - 20	S/. 21 - 30	> S/. 30	Blanco
	89	106	31	54	77
	24.9%	29.7%	8.7%	15.1%	21.6%

6. ¿Cómo calificaría, la CALIDAD DE LA ATENCIÓN recibida en emergencia?	1= Mala	2= Buena	3= Excelente	Blanco
	151	194	12	0
	42%	54%	3%	0%

6.A. Razón para la calificación a la CALIDAD DE LA ATENCIÓN	0= No opina	1= Atención eficiente	2= Atención deficiente	3= Falta de muebles	4= Demás deficiencias	5= Médicos calificados
	6	181	69	15	60	26
	1.7%	50.7%	19.3%	4.2%	16.8%	7.3%

B. CALIDAD DEL SERVICIO EN FORMA DESAGREGADA

7. Respecto a la atención que usted está recibiendo ahora:

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO	¿Cuál es su opinión sobre	CALIFICACIÓN	EN RELACIÓN A AÑOS ANTERIORES
ORGANIZACIÓN EN LAS SALAS DE EMERGENCIA	de la coordinación entre médicos y enfermeras	3.5	2.3
	del orden en la atención	3.5	2.3
	de la higiene en las salas de emergencia	3.7	2.4
RECURSOS HUMANOS	de la capacidad de las salas de atención	3.0	2.1
	de la disponibilidad de muebles para la atención (camas, camillas, etc)	3.1	2.2
	del instrumental médico utilizado	3.5	2.3
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	del uniforme que porta el personal médico	3.7	2.5
	del tiempo de espera en la sala de emergencia	3.0	2.1
	de la disponibilidad de medicinas	3.4	2.3
TRATO ADECUADO DEL PERSONAL EN CONJUNTO	de la disponibilidad de médicos y enfermeras	3.1	2.0
	del nivel profesional del médico que lo atendió	3.9	2.3
	del trato del médico que lo atendió	3.9	2.3
	de la información recibida del médico que lo atendió	3.6	2.2
OTRO	del trato de las enfermeras	3.6	2.2
	del trato del personal administrativo (donde realiza sus trámites)	3.5	2.3

8. Ordene los INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO según su importancia	Organización en las Salas de Emergencia	2.5
	Recursos Físicos	2.9
	Rapidez en la atención	1.7
	Trato adecuado del personal en conjunto	2.8

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD 1999**

MUESTRA	357
----------------	------------

Sólo para el caso de pacientes que fallecieron (entrevista a familiares o acompañantes)

9. La forma en cual se le comunicó el fallecimiento de su familiar fue:	1= Adecuada	2= Inadecuada
	3	1
	75.0%	25.0%

10. Respecto a los trámites para retirar el cadáver, este fue:	1= Simple	2= Complicado
	3	1
	75.0%	25.0%

PERFIL DEMOGRÁFICO Y ECONÓMICO DEL USUARIO

<i>Edad</i>	0 a 18 años	19 a 35 años	36 a 55 años	56 a 65 años	Más de 65 años	Blanco
	57	99	89	46	66	0
	16.0%	27.7%	24.9%	12.9%	18.5%	0.0%

<i>Sexo</i>	Masculino	Femenino	Blanco
	172	185	0
	48.2%	51.8%	0.0%

<i>Grado de Instrucción (máximo alcanzado)</i>							
0= Ninguno	1= Primaria incompleta	2= Primaria completa	3= Secundaria incompleta	4= Secundaria completa	5= Superior no universitaria	6= Superior universitaria	Blanco
26	38	44	39	96	61	53	0
7.3%	10.6%	12.3%	10.9%	26.9%	17.1%	14.8%	0.0%

<i>¿Cuál es el gasto total al mes? (monto aproximado en soles)</i>	< 500	500 - 799	800 - 1199	1200 - 1499	1500 - 1800	> 1800	Blanco
	117	99	72	29	21	19	0
	32.8%	27.7%	20.2%	8.1%	5.9%	5.3%	0.0%

<i>¿Cuál es el ingreso total al mes? (monto aproximado en soles)</i>	< 500	500 - 799	800 - 1199	1200 - 1499	1500 - 1800	> 1800	Blanco
	106	93	73	40	26	19	0
	29.7%	26.1%	20.4%	11.2%	7.3%	5.3%	0.0%

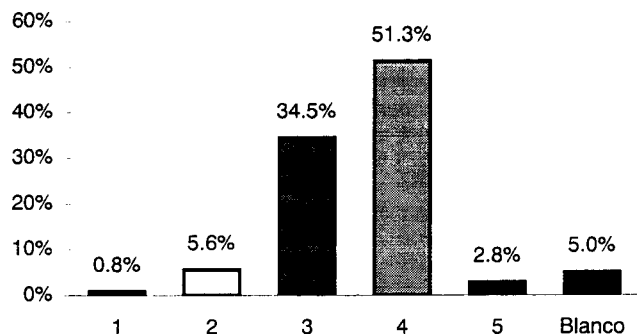
<i>Persona entrevistada</i>	1= Paciente	2= Familiar	Blanco
	260	97	0
	73%	27%	0%

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

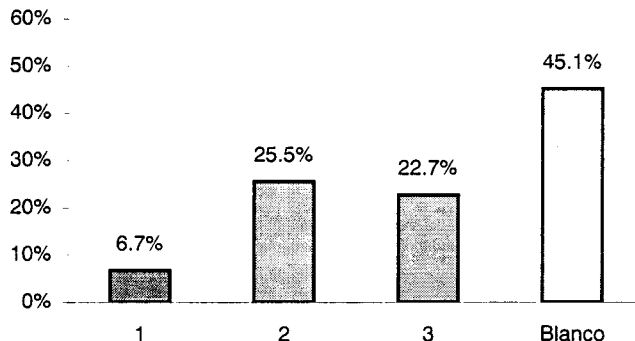
Calidad de los Servicios - Organización en las Salas de Emergencia

CALIFICACIÓN ACTUAL

Opinión sobre la coordinación entre médicos y enfermeras



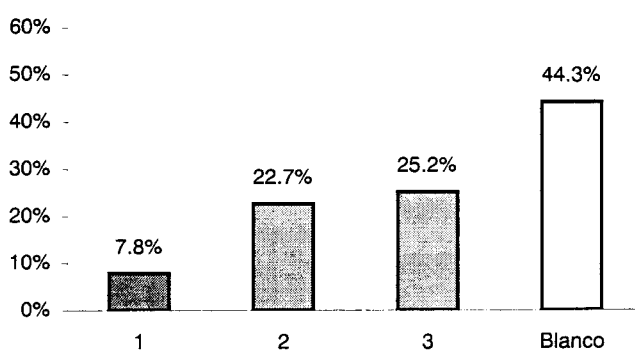
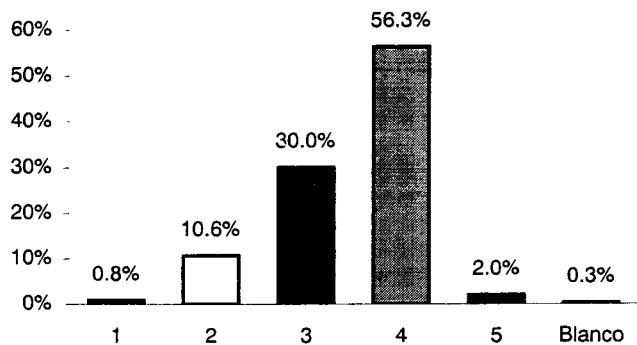
VARIACIÓN AÑOS ANTERIORES



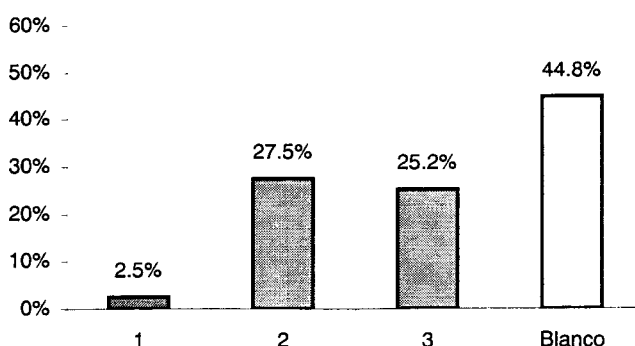
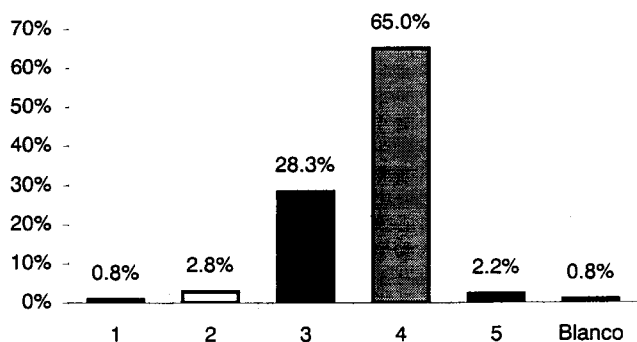
1=pésima, 2=mala, 3=regular, 4=buena, 5=excelente

1= empeoró, 2=sigue igual, 3=mejoró

Opinión sobre el orden en la atención



Opinión sobre la higiene en las salas de emergencia



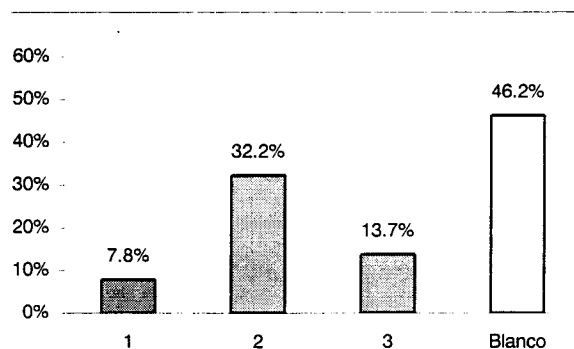
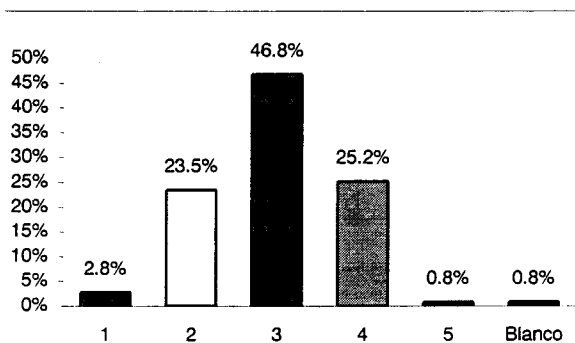
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

Calidad de los Servicios - Recursos Humanos

CALIFICACIÓN ACTUAL

VARIACIÓN AÑOS ANTERIORES

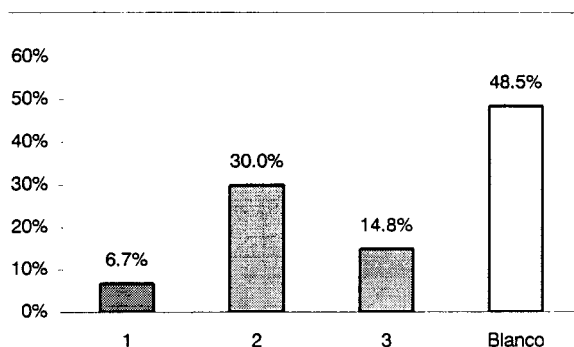
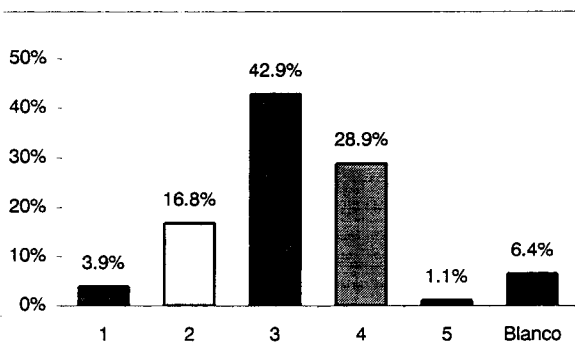
Opinión sobre la capacidad de las salas de atención



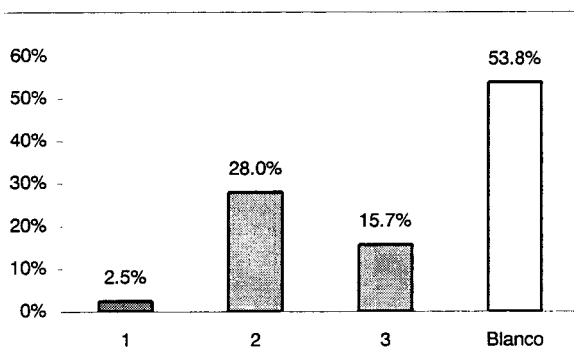
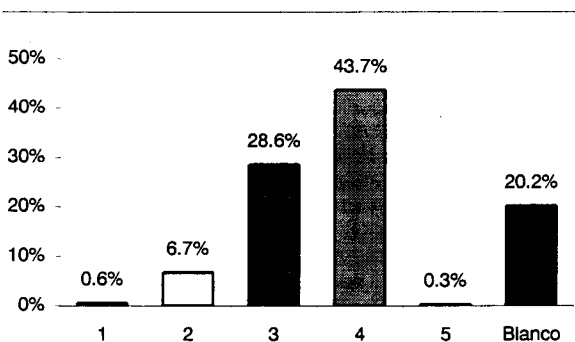
1=pésima, 2=mala, 3=regular, 4=buena, 5=excelente

1= empeoró, 2=sigue igual, 3=mejoró

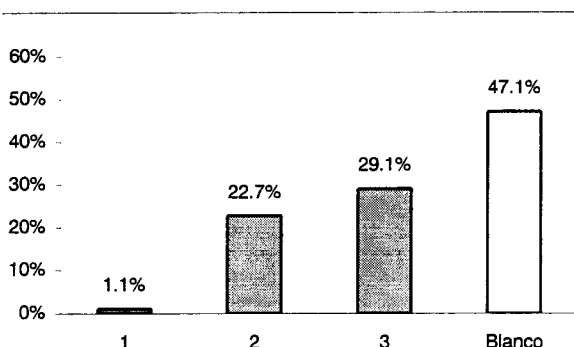
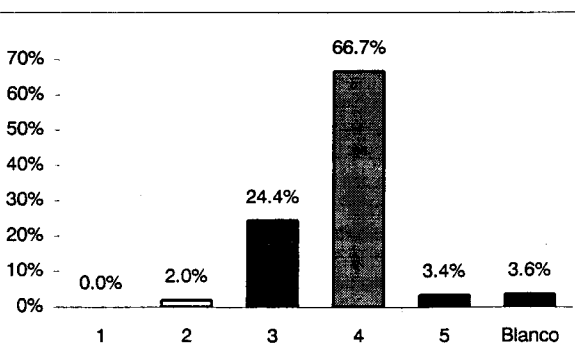
Opinión sobre la disponibilidad de muebles para la atención (camas, camillas, etc)



Opinión sobre el instrumental médico utilizado



Opinión sobre el uniforme que porta el personal médico



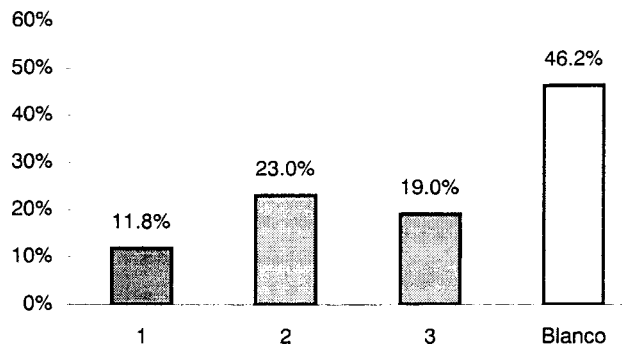
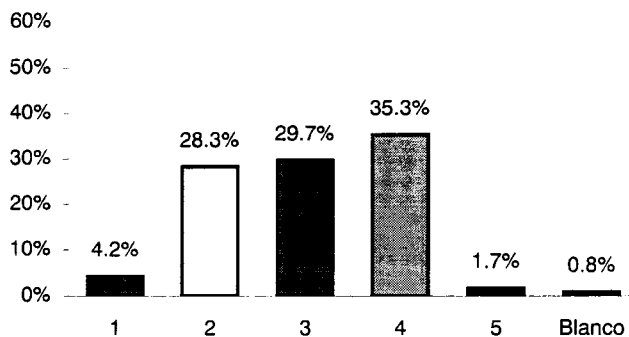
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

Calidad de los Servicios - Rapidez en la Atención

CALIFICACIÓN ACTUAL

VARIACIÓN AÑOS ANTERIORES

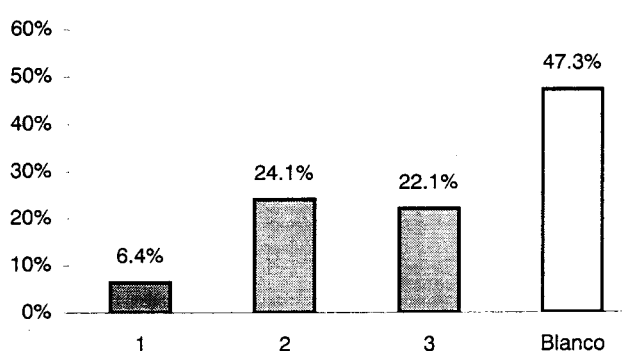
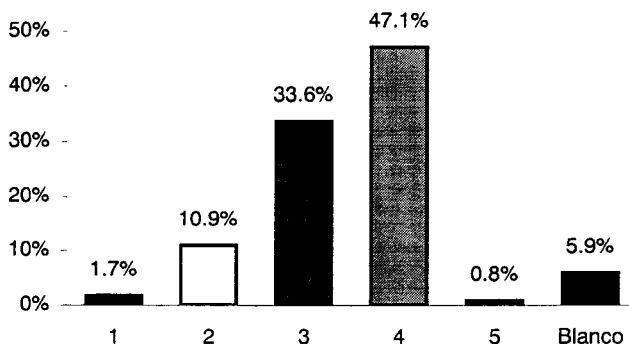
Opinión sobre el tiempo de espera en la sala de emergencia



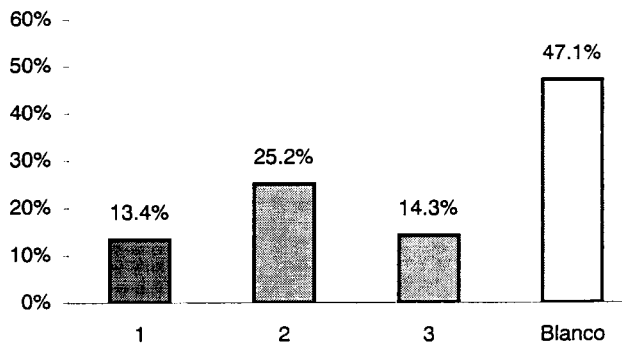
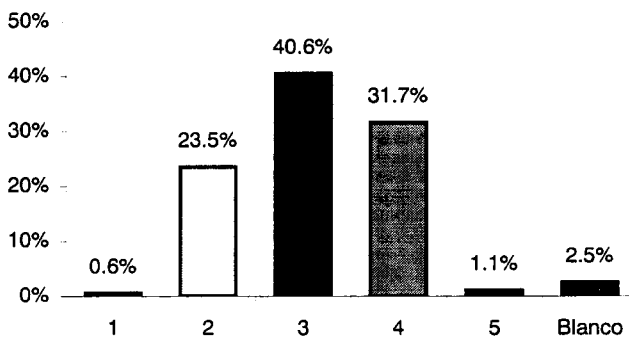
1=pésima, 2=mala, 3=regular, 4=buena, 5=excelente

1= empeoró, 2=sigue igual, 3=mejoró

Opinión sobre la disponibilidad de medicinas



Opinión sobre la disponibilidad de médicos y enfermeras

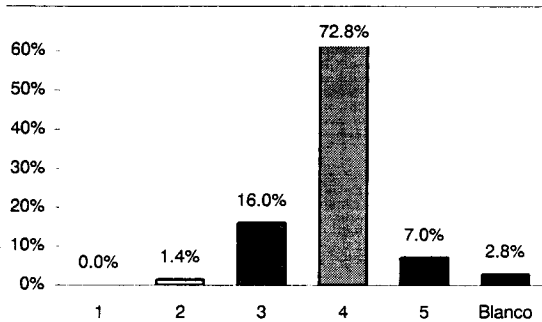


**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (ENSALUD - EM)
EMERGENCIA - ESSALUD - 1999
Resumen General**

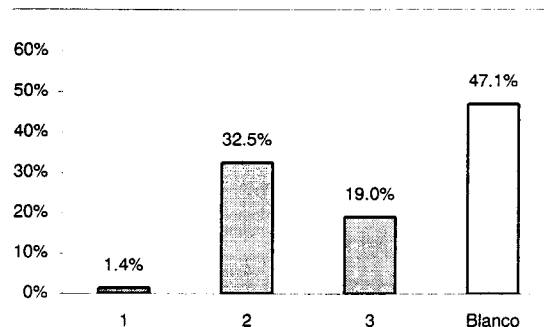
Calidad de los Servicios - Trato adecuado del personal en conjunto

CALIFICACIÓN ACTUAL

Opinión sobre el nivel profesional del médico que lo atendió



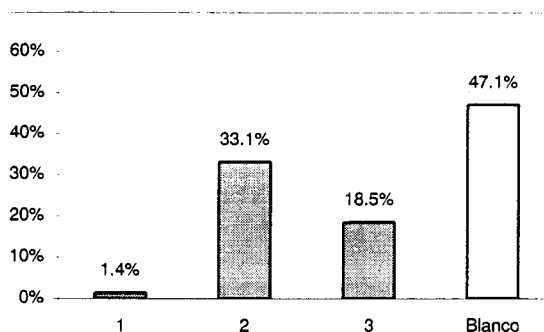
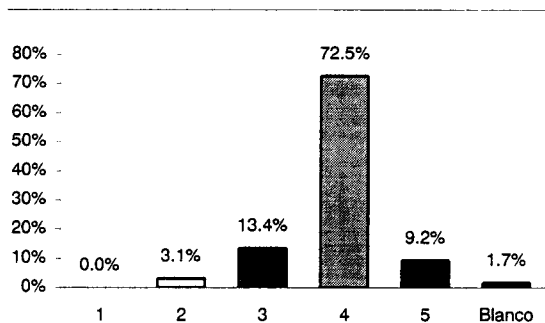
VARIACIÓN AÑOS ANTERIORES



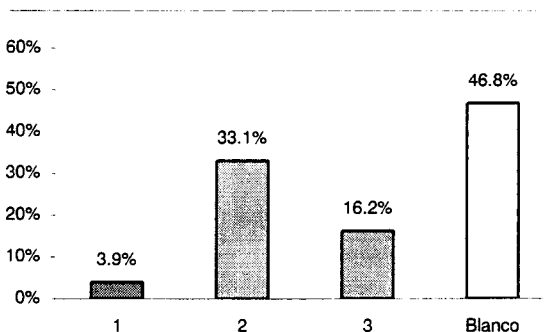
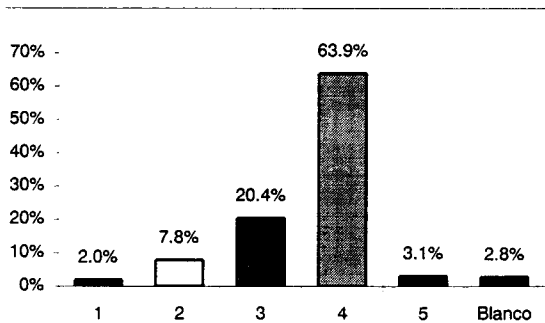
1=pésima, 2=mala, 3=regular, 4=buena, 5=excelente

1= empeoró, 2=sigue igual, 3=mejoró

Opinión sobre el trato del médico que lo atendió



Opinión sobre la información recibida del médico que lo atendió



Opinión sobre el trato de las enfermeras

