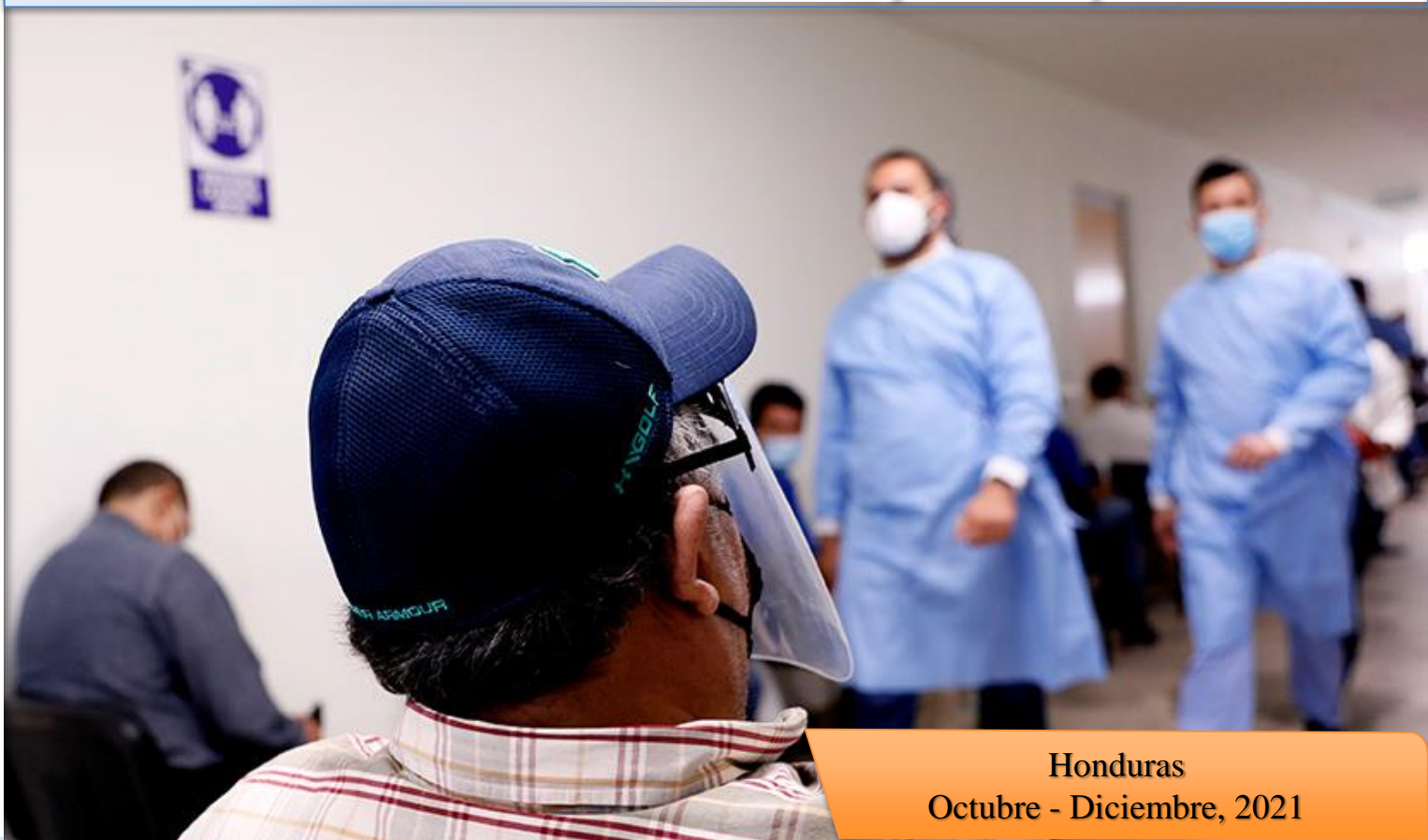


Nivel de satisfacción y percepción de calidad de los servicios de salud en hospitales públicos



Objetivos

- Conocer el nivel de satisfacción y percepción de calidad de los servicios de salud brindados por los seis hospitales del sistema de salud pública de Honduras.
- Identificar factores que requieren ser fortalecidos en la prestación de los servicios de salud pública de los hospitales estudiados para mejorar su calidad y responder a las necesidades de sus usuarios.

Metodología

Concentración de la Población:

1. Hospital del Sur
2. Hospital Escuela Materno Infantil
3. Hospital María Especialidades Pediátricas
4. Hospital San Felipe
5. Hospital Mario Catarino Rivas
6. Hospital Leonardo Martínez

Población Objetivo:

- Usuarios de hospitales (consulta externa)
- Personal médico y de enfermería que labora en el hospital.

Tamaño de la muestral: 889

- 611 usuarios de hospitales
- 278 empleados de hospitales

Método de recolección

- Entrevista cara a cara a usuarios a la salida del hospital
- Enlace dirigido a médicos y enfermeras para ser auto llenado en dispositivos electrónicos.

Fecha de recolección

- Octubre a diciembre del año 2021

Resultados

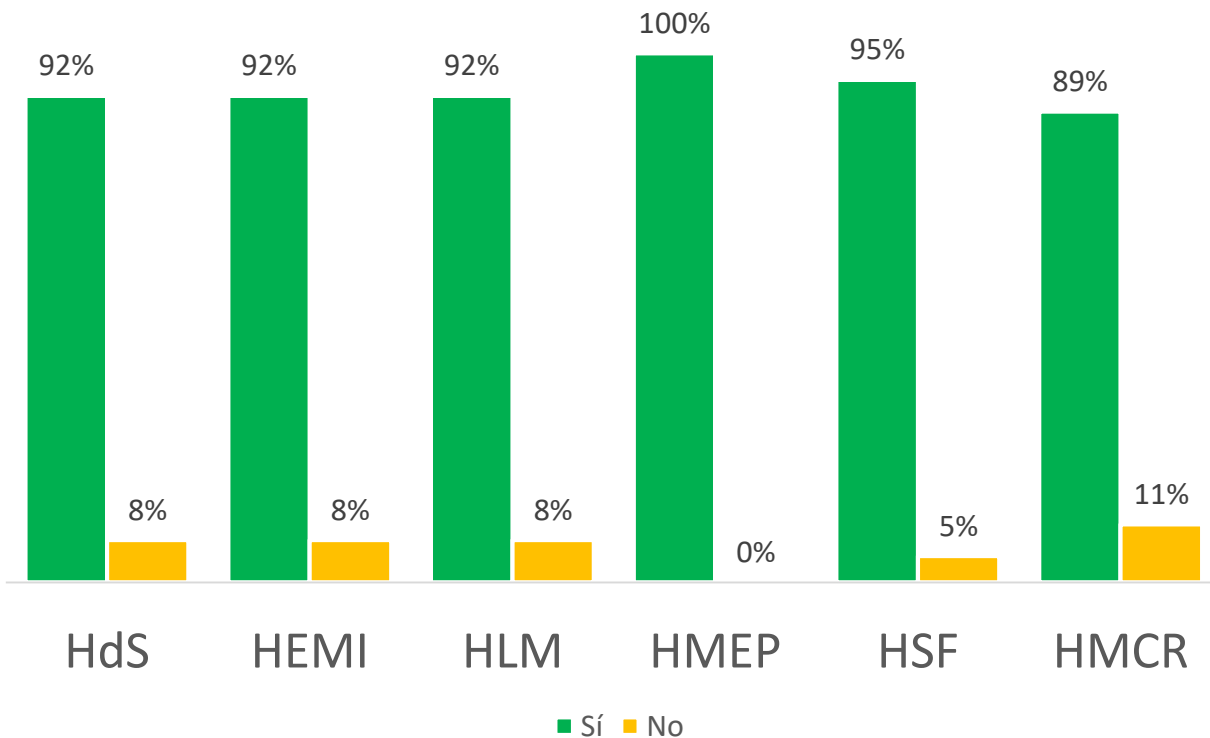


Usuarios



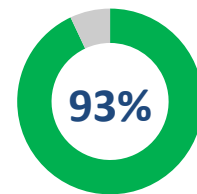


¿La ATENCIÓN que recibió en este hospital fue AMABLE?



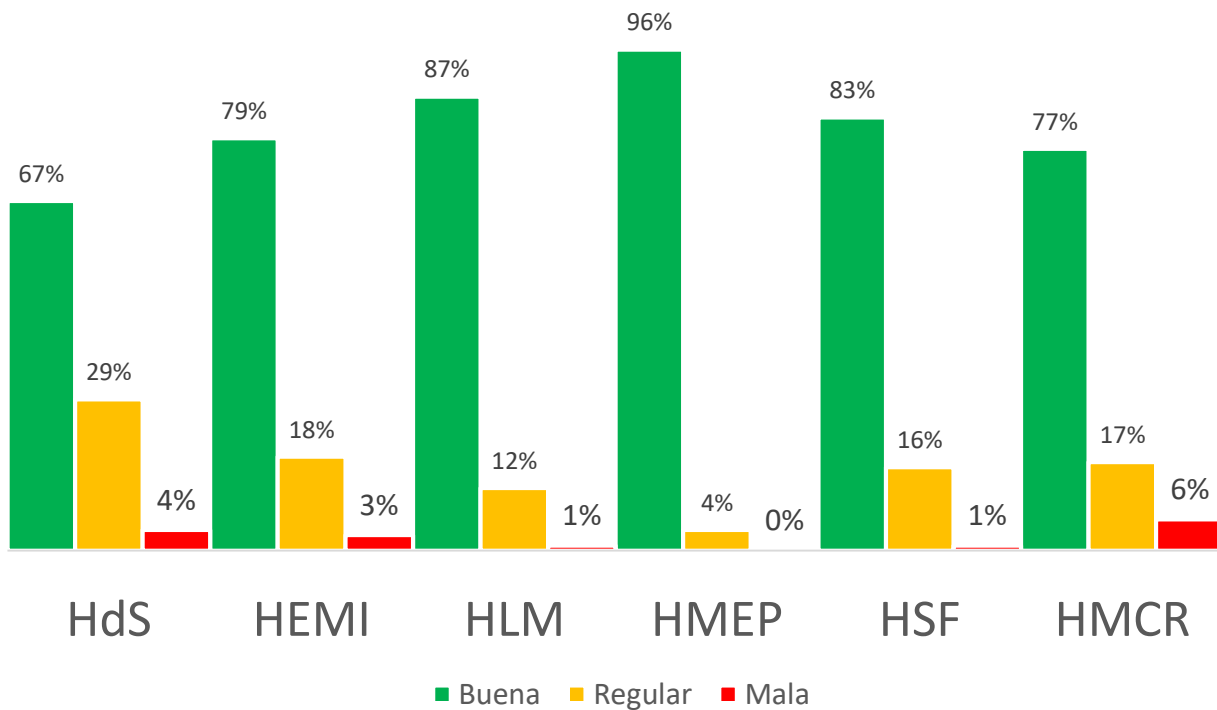
Promedio

HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



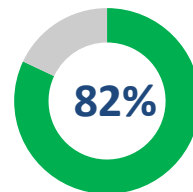


¿Usted considera que en este hospital la **ATENCIÓN A SU PROBLEMA DE SALUD** fue?



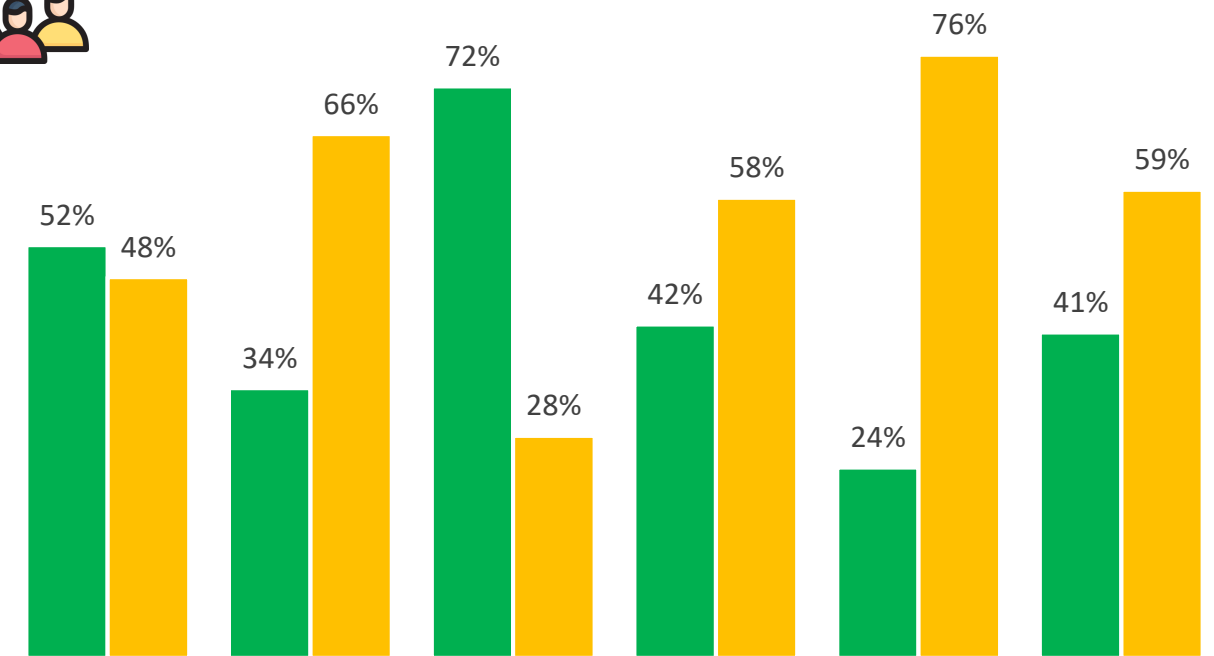
Promedio

HdS
 HEMI
 HLM
 HMEP
 HSF
 MCMR





¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en minutos?



HdS

HEMI

HLM

HMEP

HSF

HMCR

■ Menor o igual a 60 minutos

■ Mayor a 60 minutos

¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en minutos?



Menor o igual a 60 minutos
44%

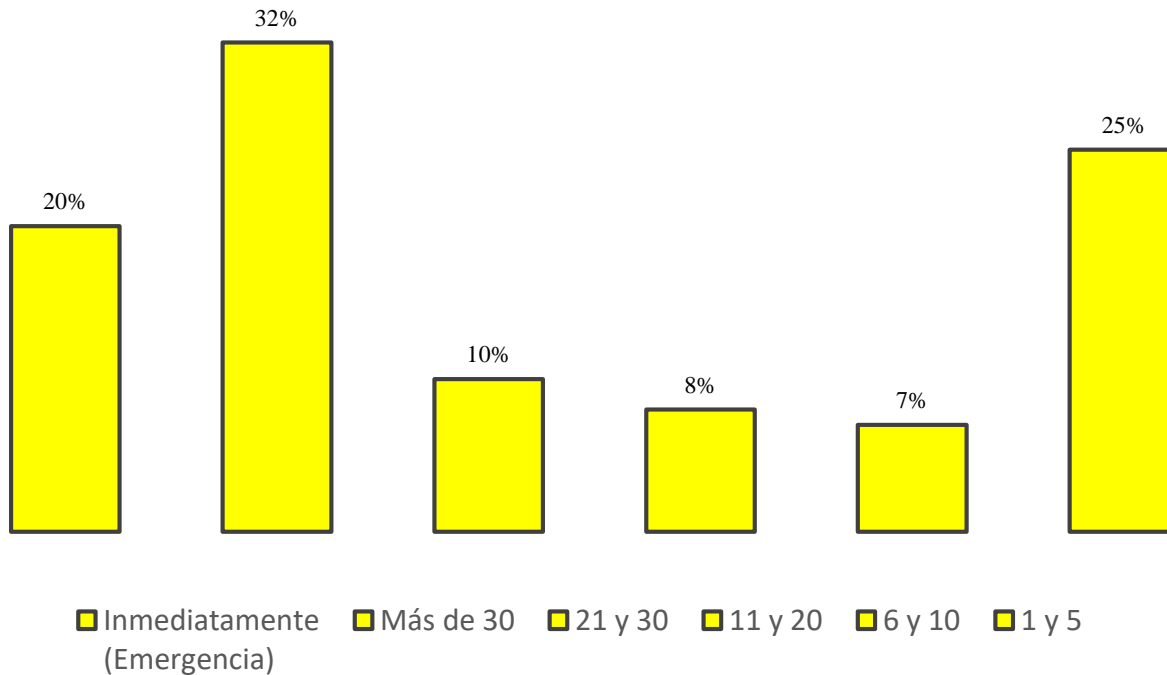


Mayor que 60 minutos
56%

Tiempo que esperó
1.65 horas



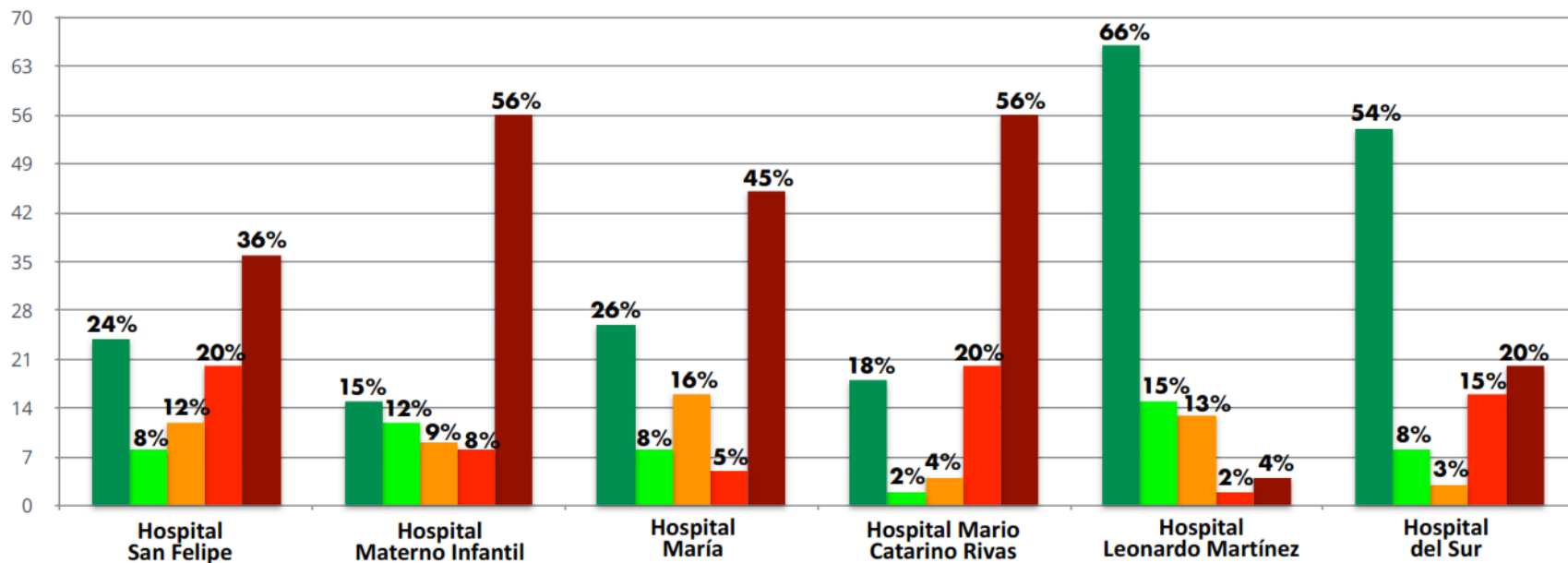
¿Cuántos días transcurrieron entre el momento de PEDIR LA CITA MEDICA y el SERVICIO? (días)





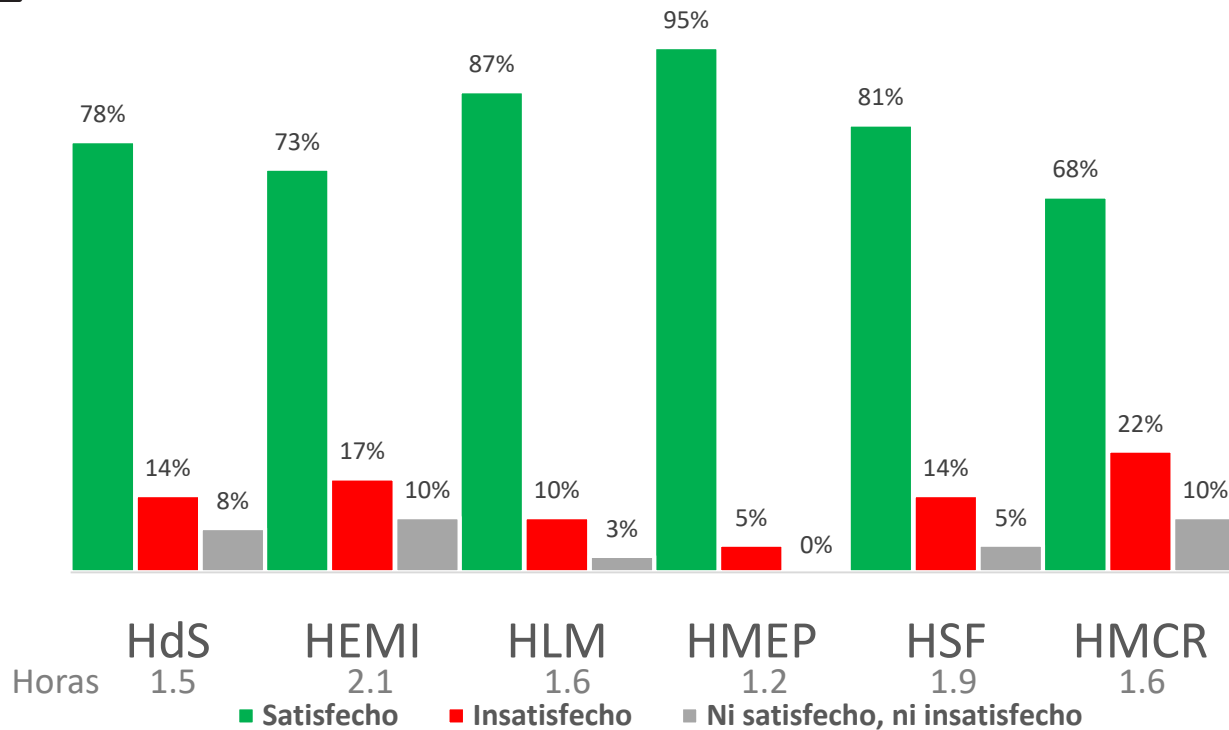
¿Cuántos días transcurrieron entre el momento de PEDIR LA CITA MEDICA y el SERVICIO?

■ Entre 1-5 días ■ Entre 6-10 días ■ Entre 11-20 días ■ Entre 21-30 días ■ Más de 30 días



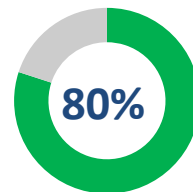


En cuanto al TIEMPO QUE ESPERÓ PARA SER ATENDIDO en este hospital, usted considera que se encuentra:



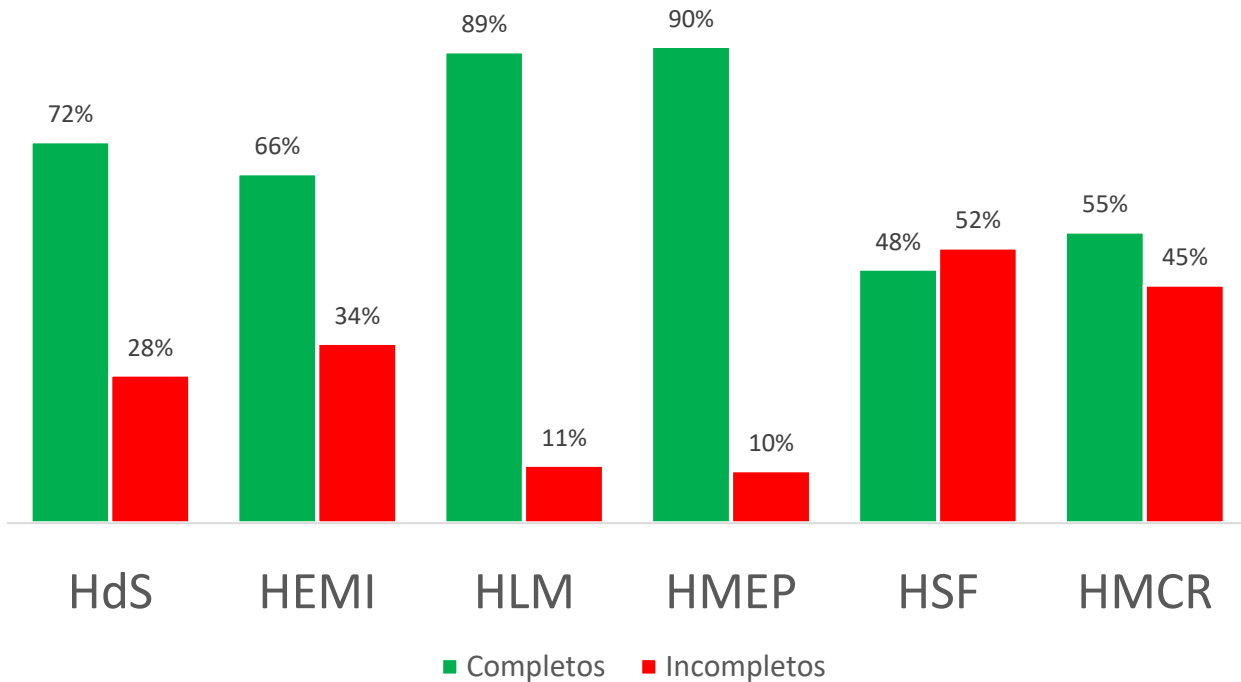
Promedio

HdS
 HEMI
 HLM
 HMEP
 HSF
 MCMR



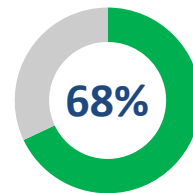


En cuanto a los MEDICAMENTOS recetados en este hospital, ¿los recibió completos o incompletos?



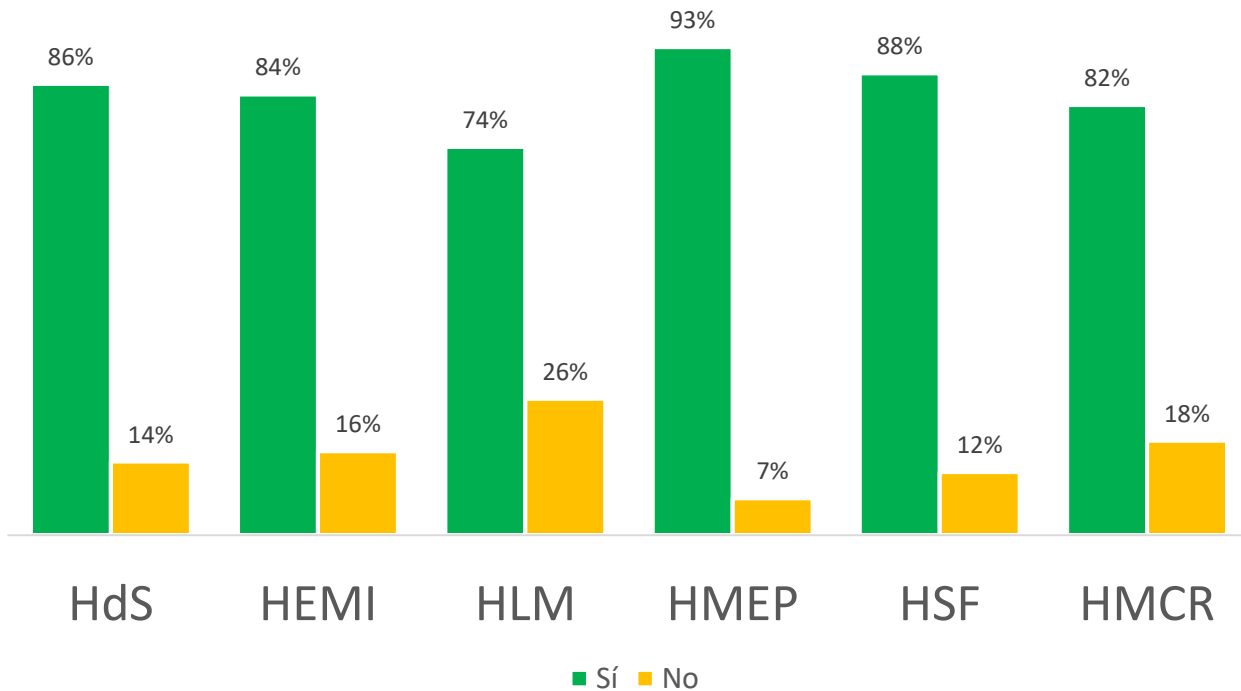
Promedio

HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



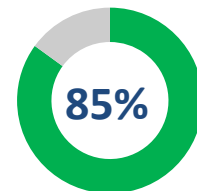


¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o con sus familiares para explicarles el SEGUIMIENTO DE SU PROBLEMA DE SALUD?



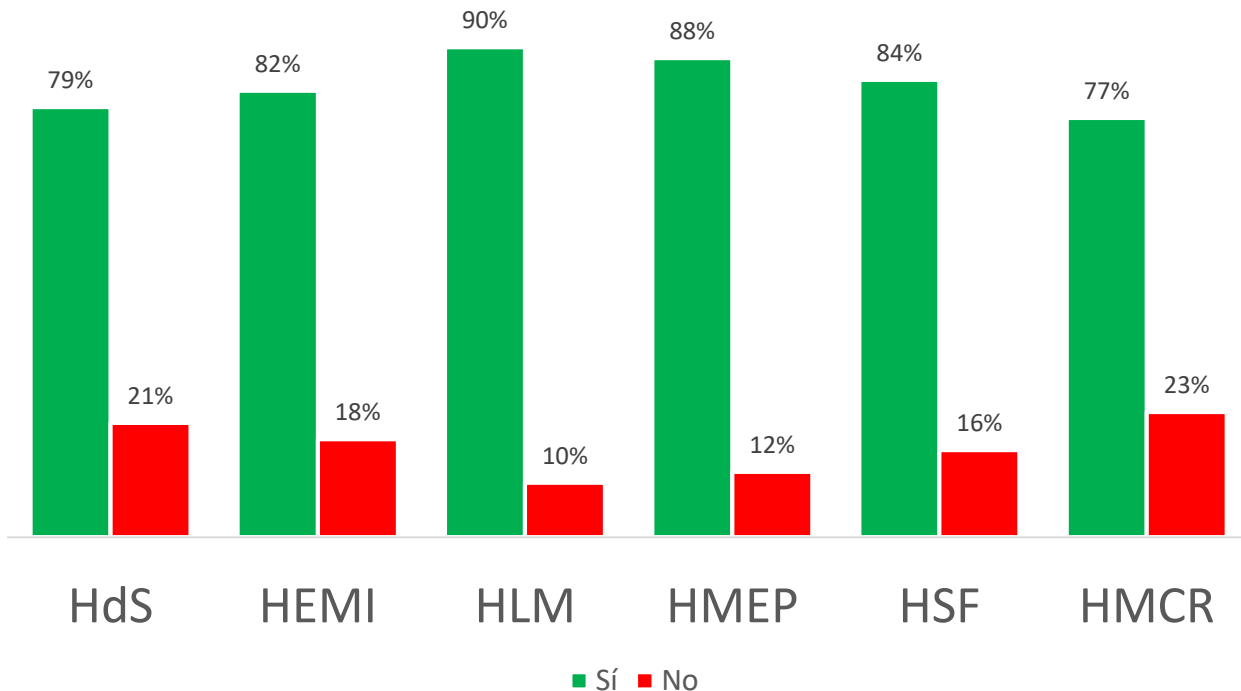
Promedio

HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



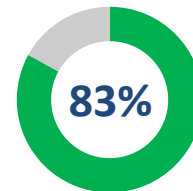


¿Se siente satisfecho con el SERVICIO DE SALUD que recibió durante el último año?



Promedio

HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



www.asjhonduras.com

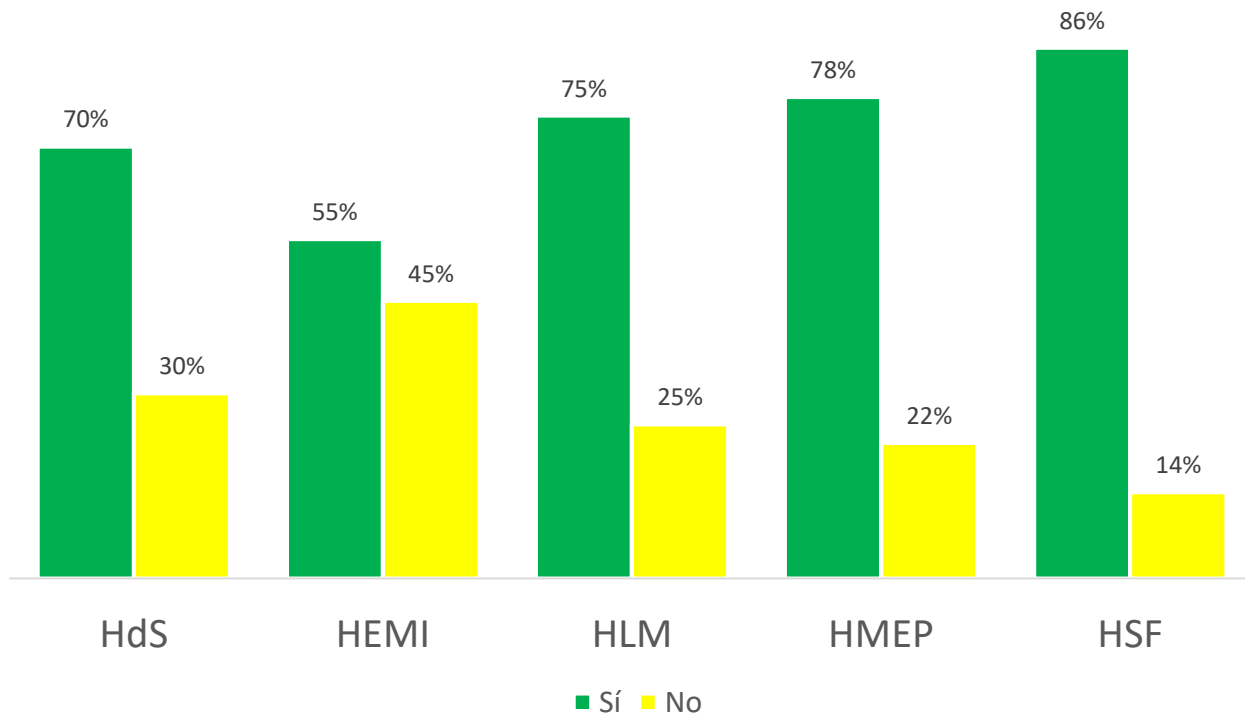
Resultados



Médicos y enfermeras

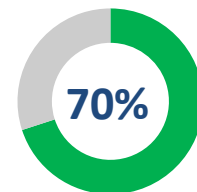


La carga de trabajo que tengo es generalmente satisfactoria

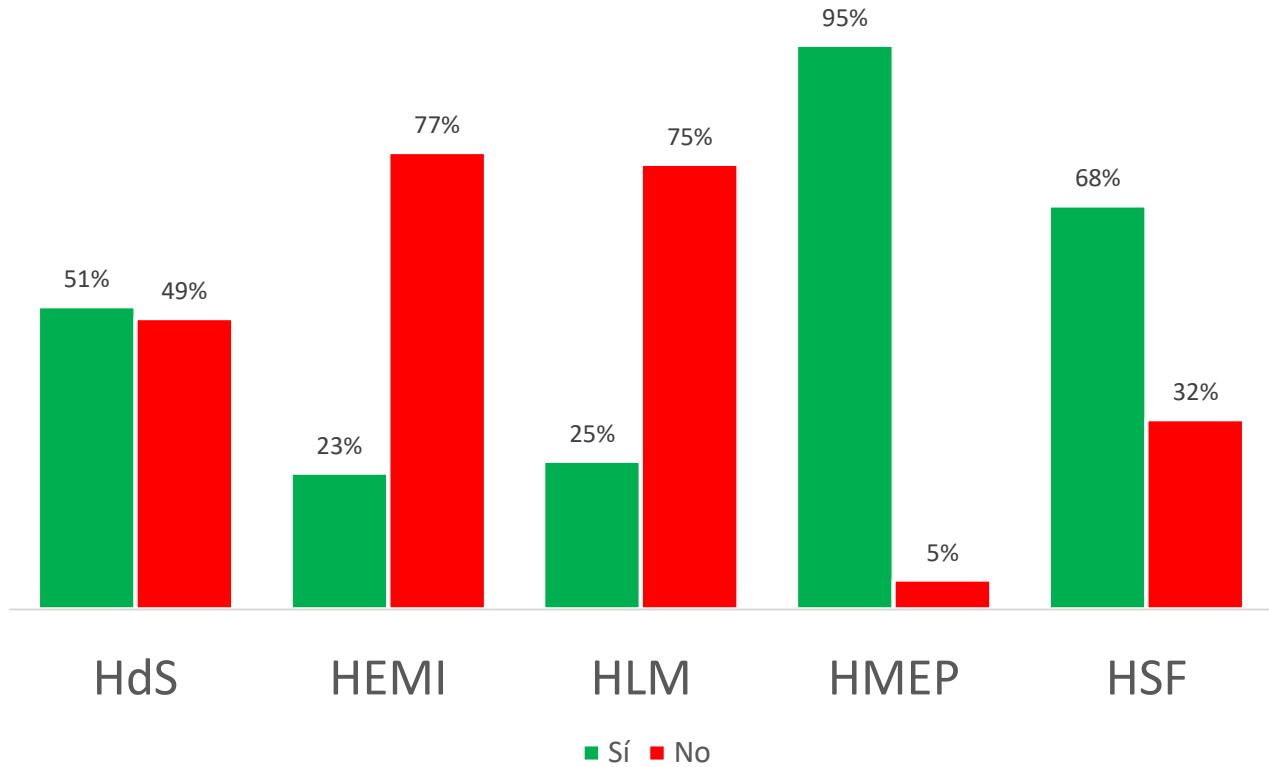


Promedio

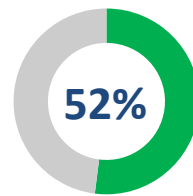
HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



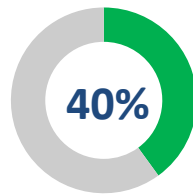
Cuento con los suministros y el equipo para hacer bien mi trabajo



Promedio



HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



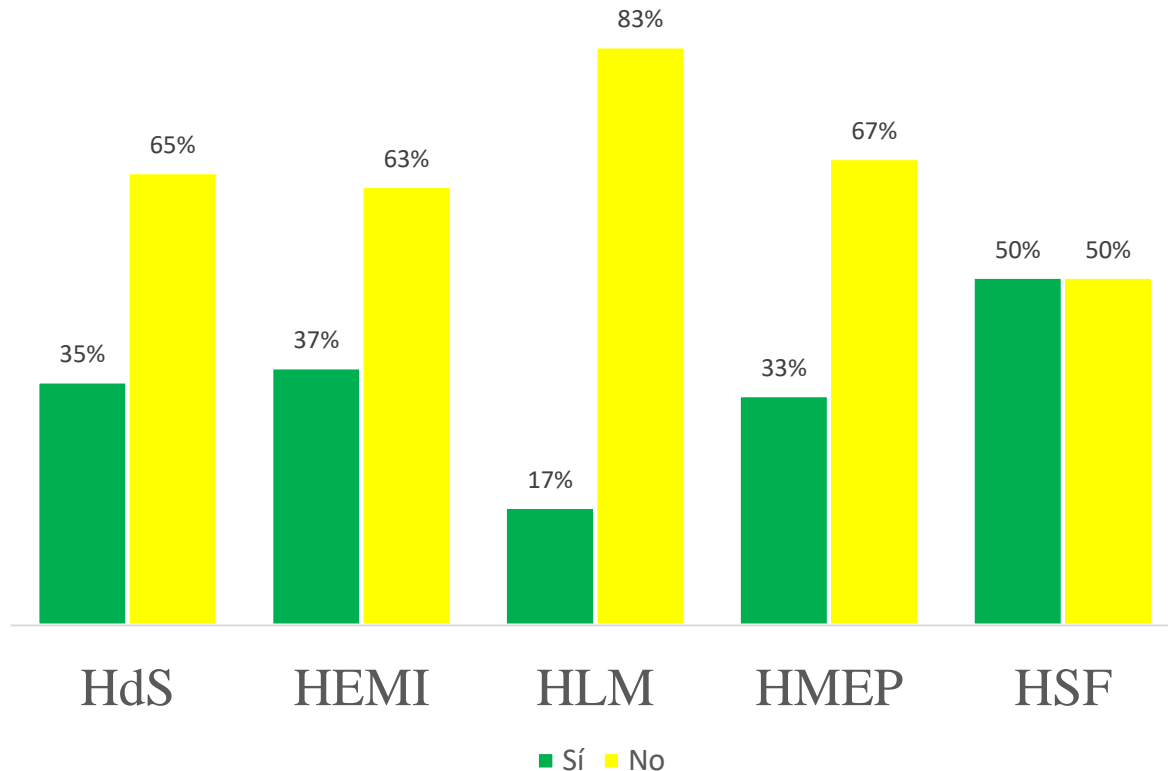
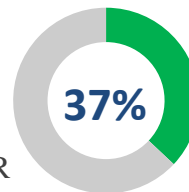
HdS
HEMI
HLM
HSF
MCMR

Estoy satisfecho con los incentivos y beneficios



Promedio

HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR

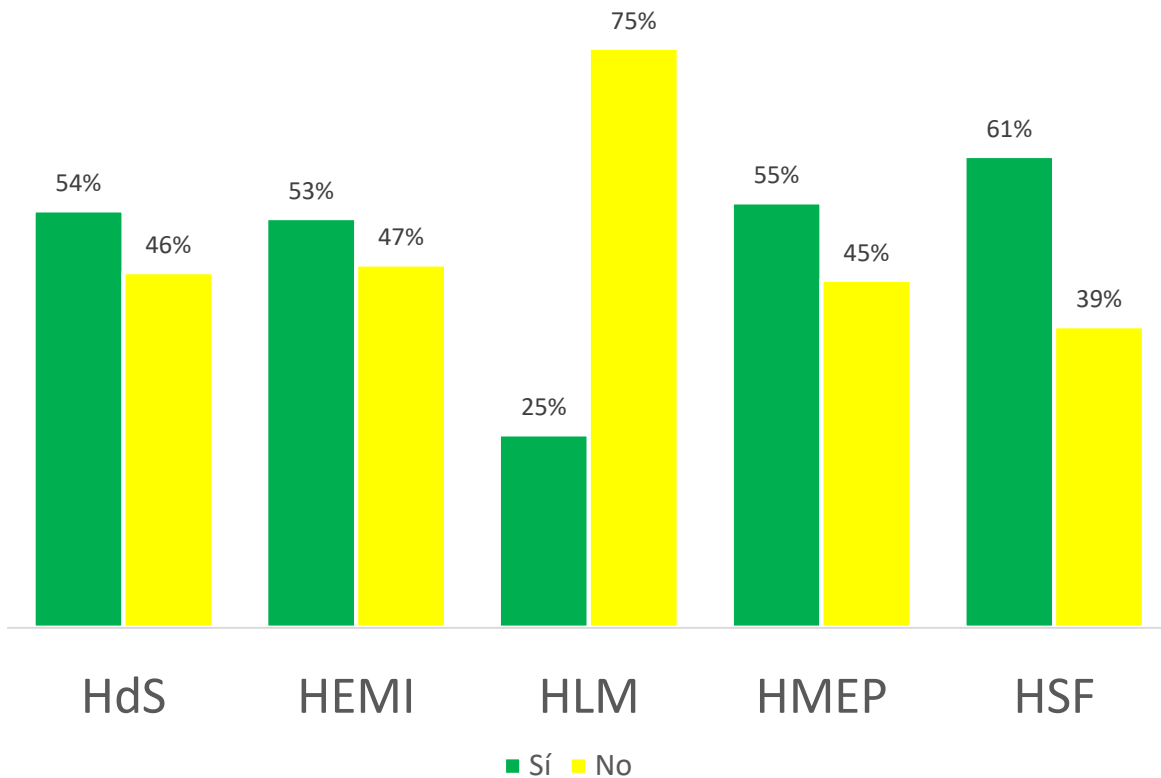


Sí 42%
No 58%



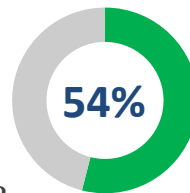
Sí 30%
No 70%

Recibo un pago justo



Promedio

HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR

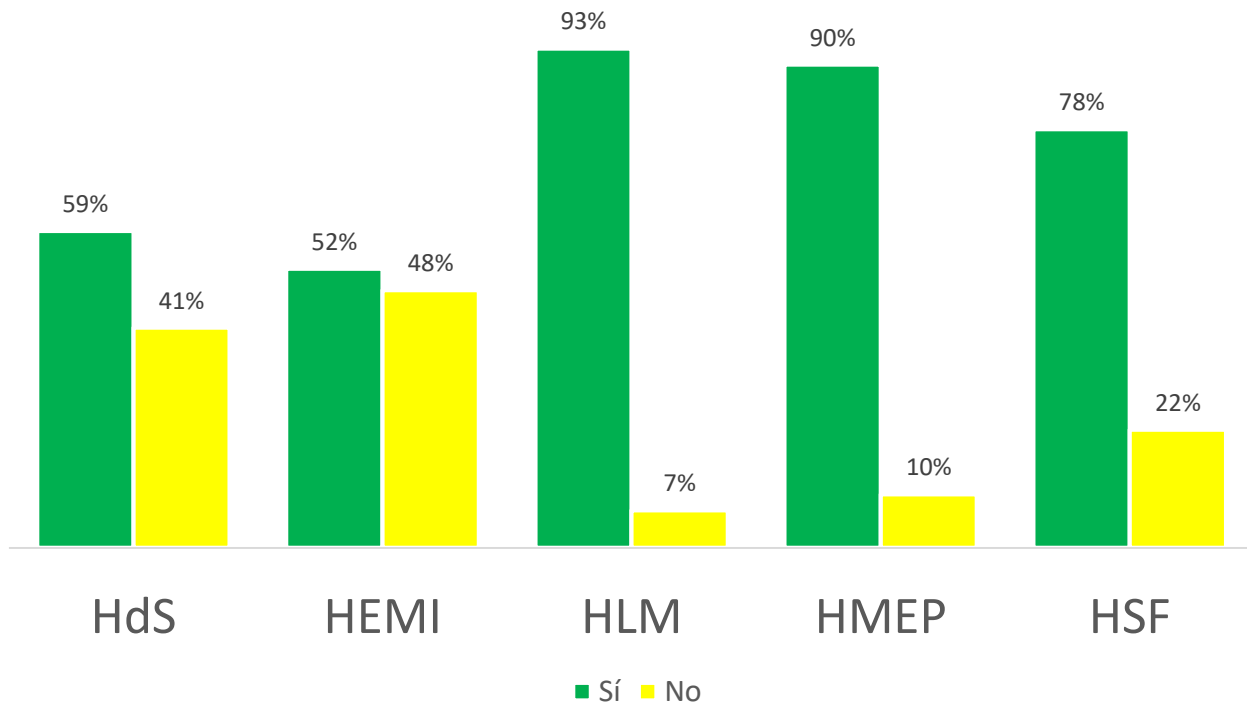


Sí 61%
No 39%



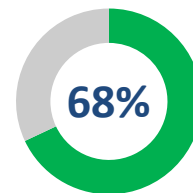
Sí 42%
No 58%

¿La administración de este establecimiento de salud está interesada en la mejora continua de los servicios brindados?

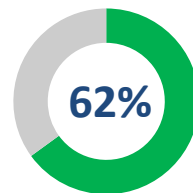


Promedio

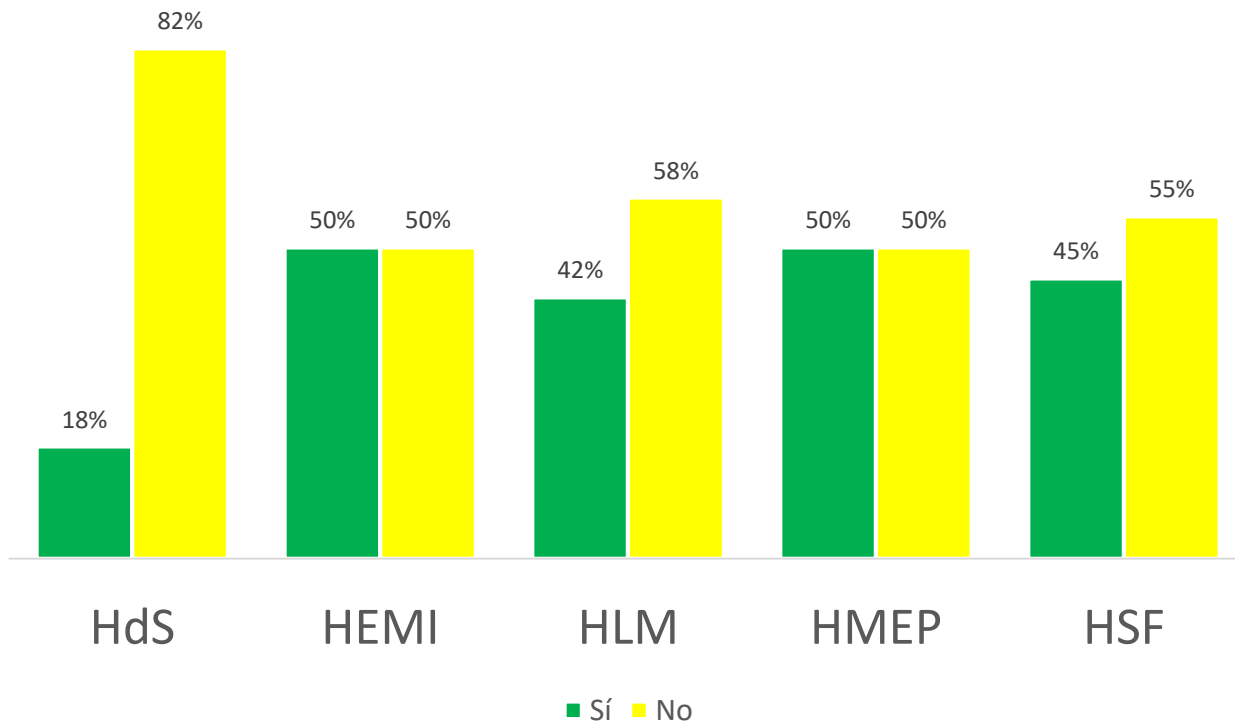
HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



HdS
HEMI
HLM
HSF
MCMR

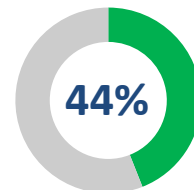


¿Conozco si existen mecanismos para denunciar malas prácticas (maltrato, mala praxis, robo etc.) en este hospital?



Promedio

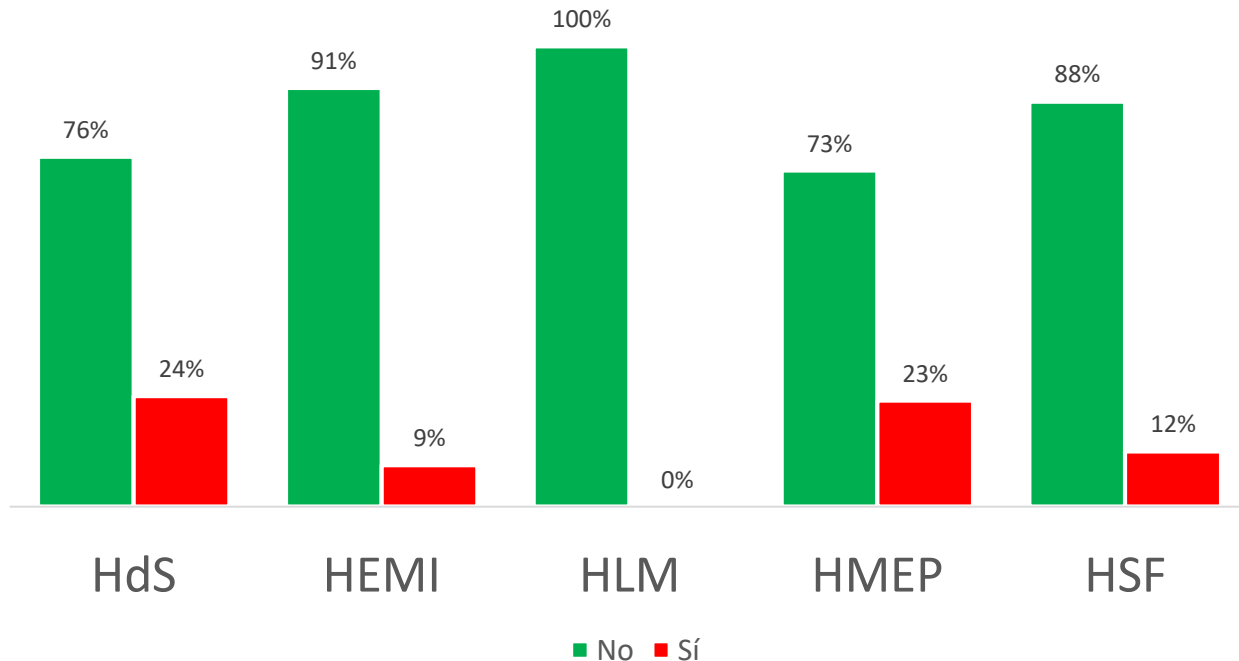
HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



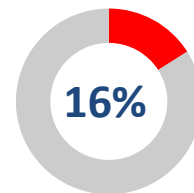
¿Sabe usted o tiene conocimiento si el personal ha robado medicamento en este hospital?



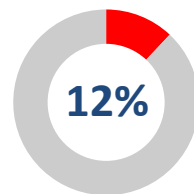
Promedio



HdS
HEMI
HLM
HMEP
HSF
MCMR



HdS
HEMI
HLM
HSF
MCMR



www.asjhonduras.com

Resultados Comparativos

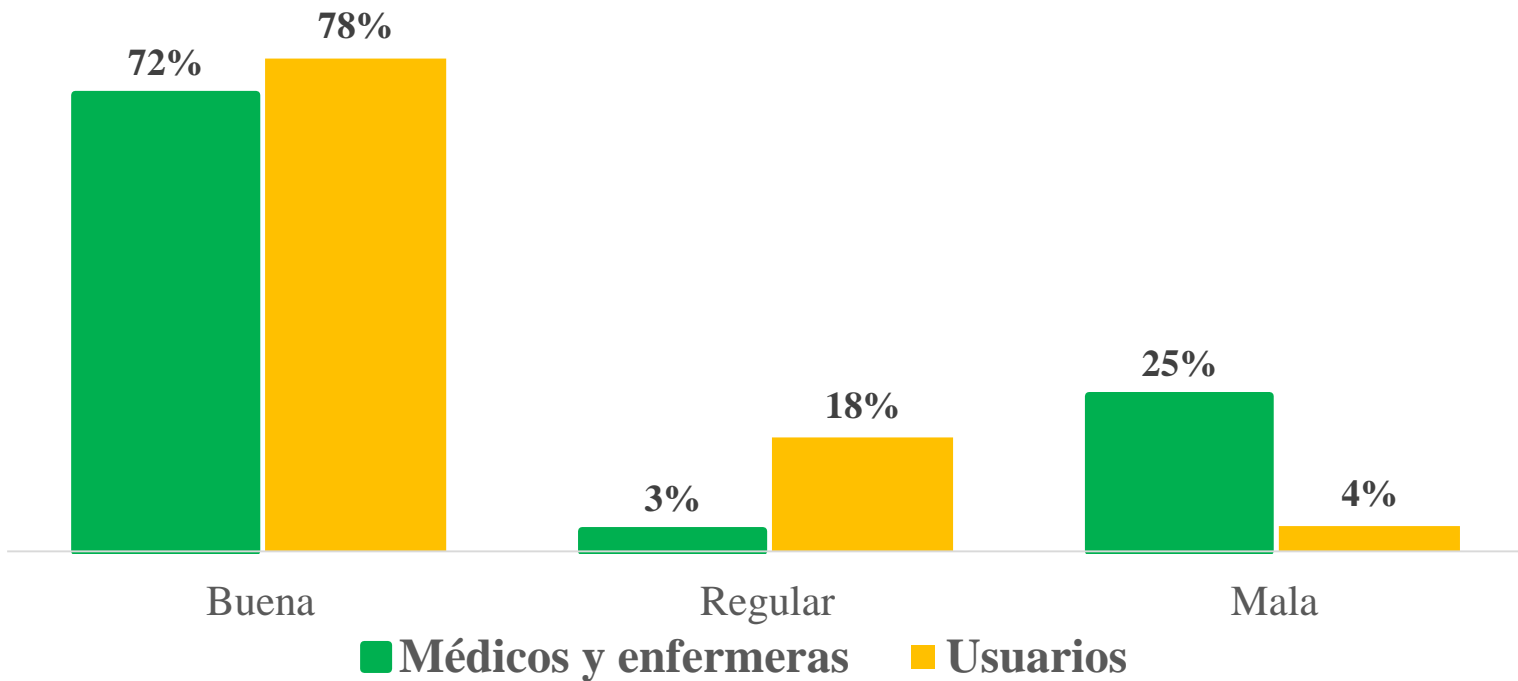


Pacientes, Médicos y enfermeras



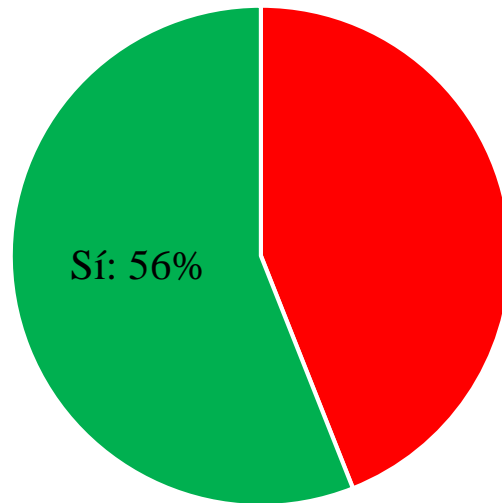
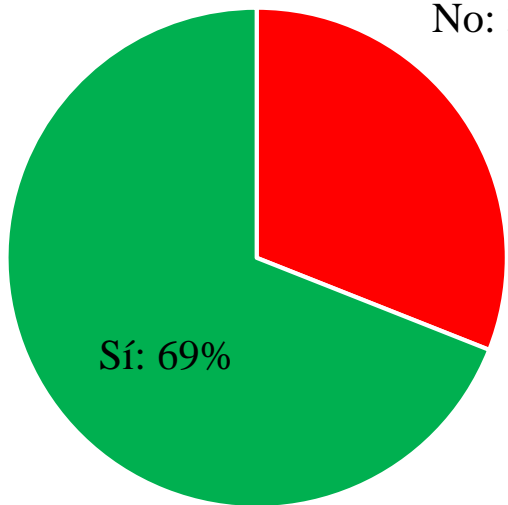


Considera que la CALIDAD DEL SERVICIO en este hospital es:



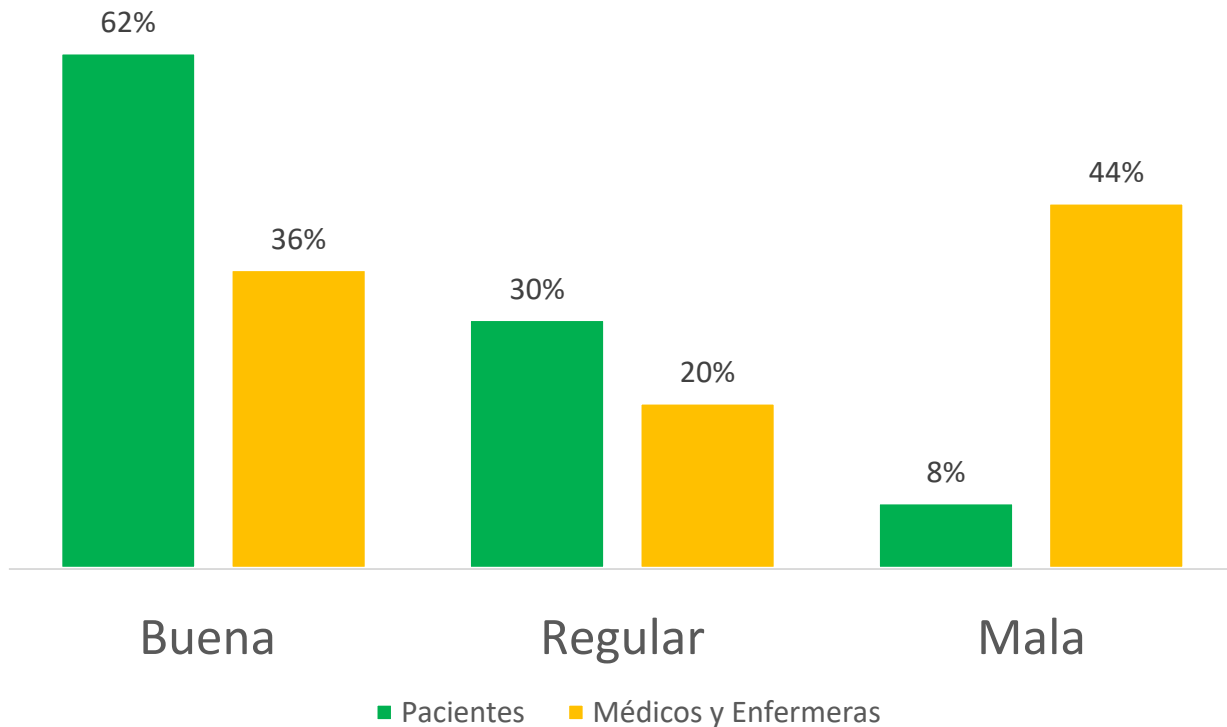


¿Tiene usted CONFIANZA en el SISTEMA MÉDICO Y DE SALUD de su país?



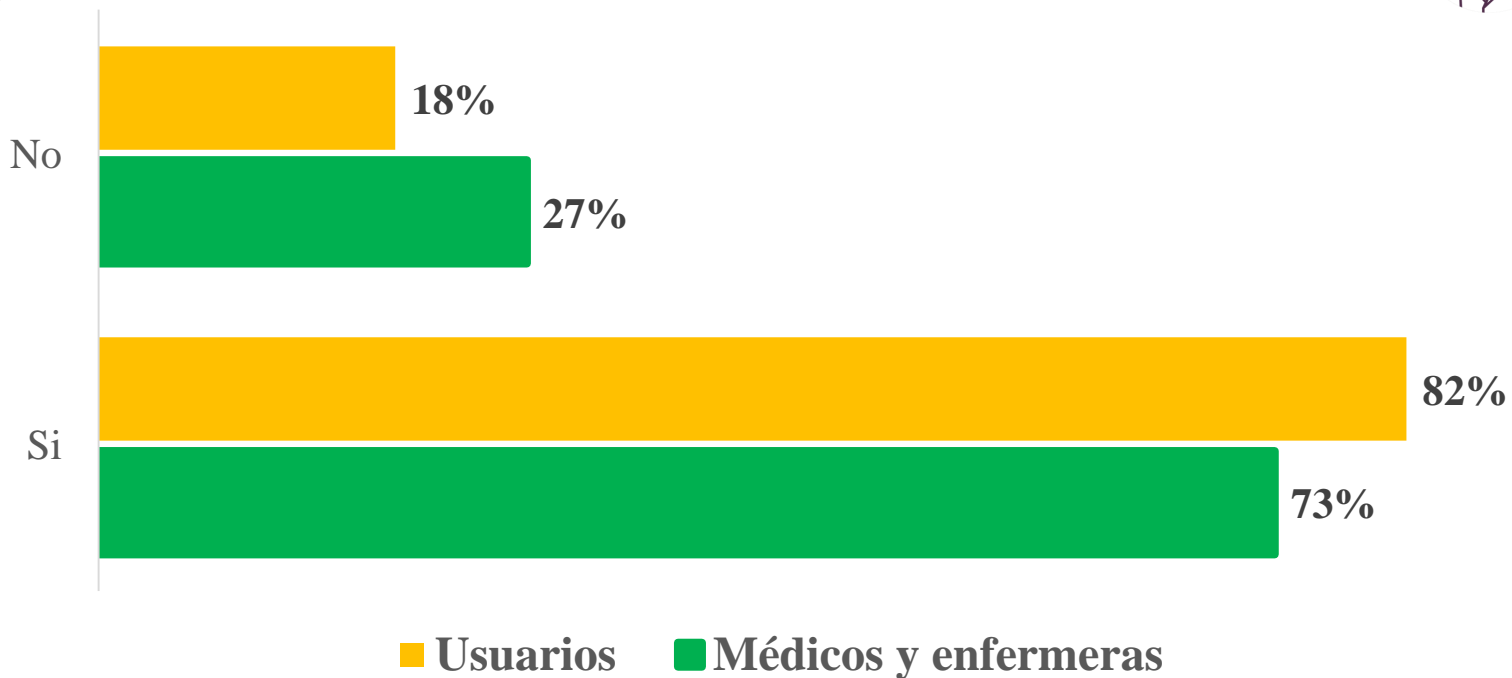


En cuanto al estado de las instalaciones de este hospital, usted considera que su estado es

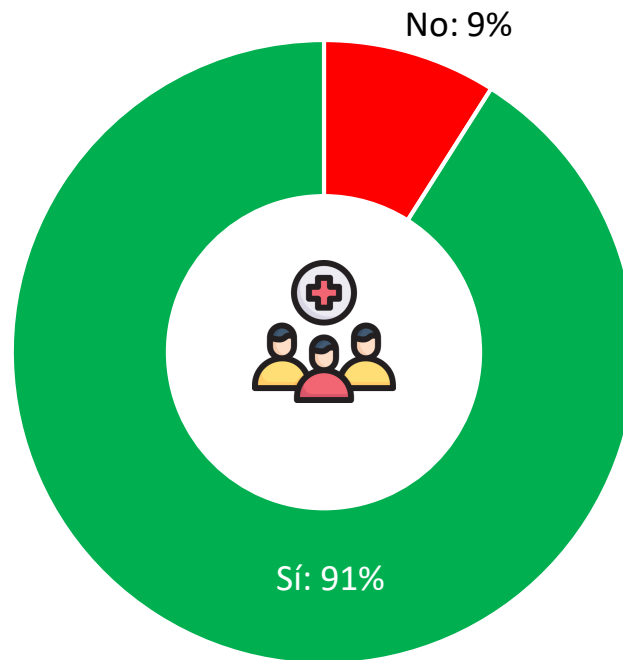
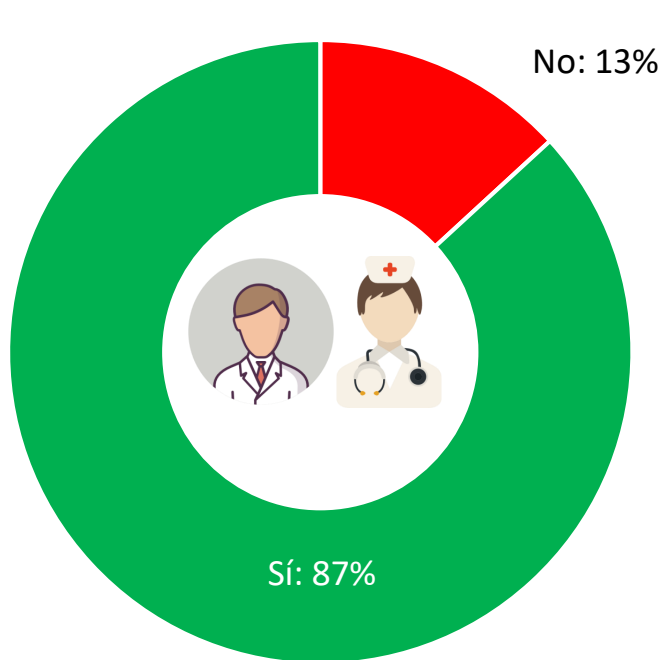




¿Considero que este hospital es seguro?

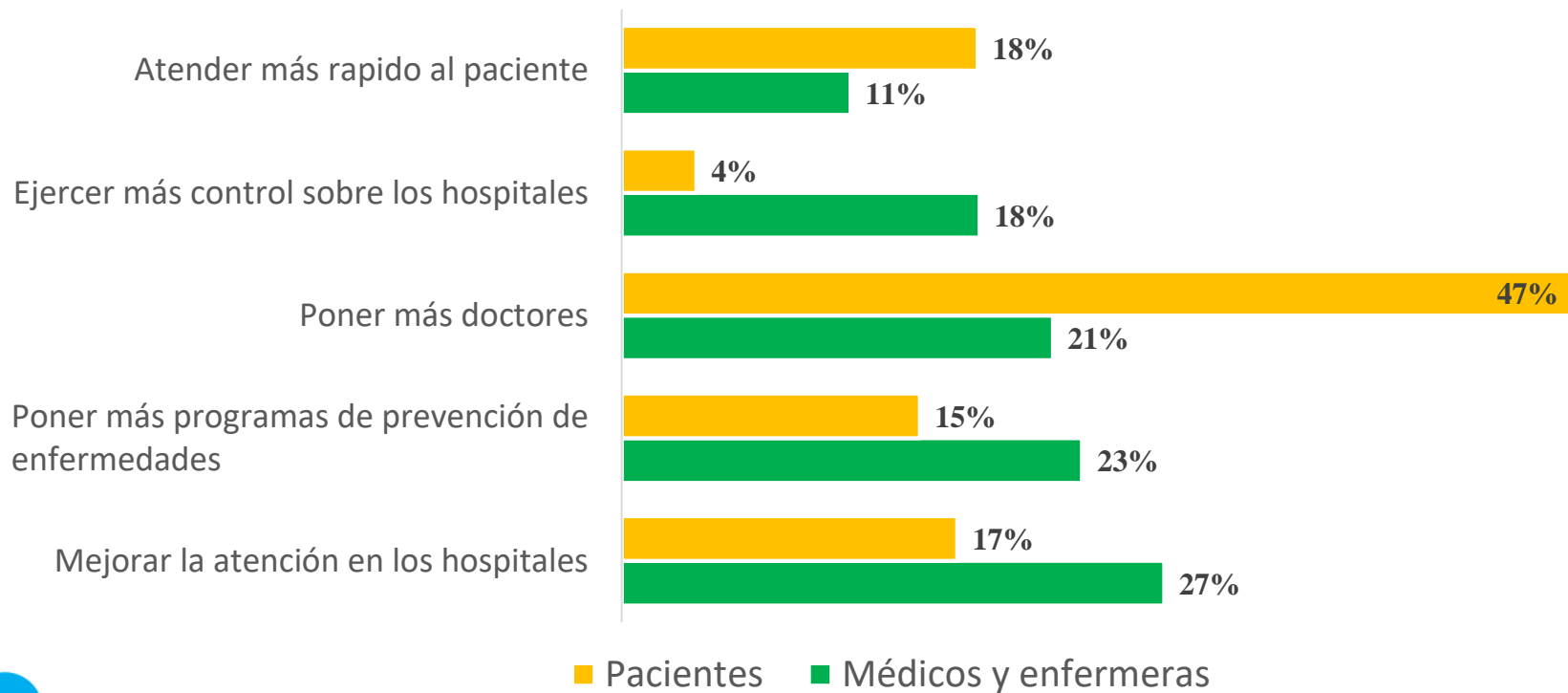


Si algún familiar o amigo tuviera que recibir atención médica, ¿Usted le RECOMENDARIA este hospital?



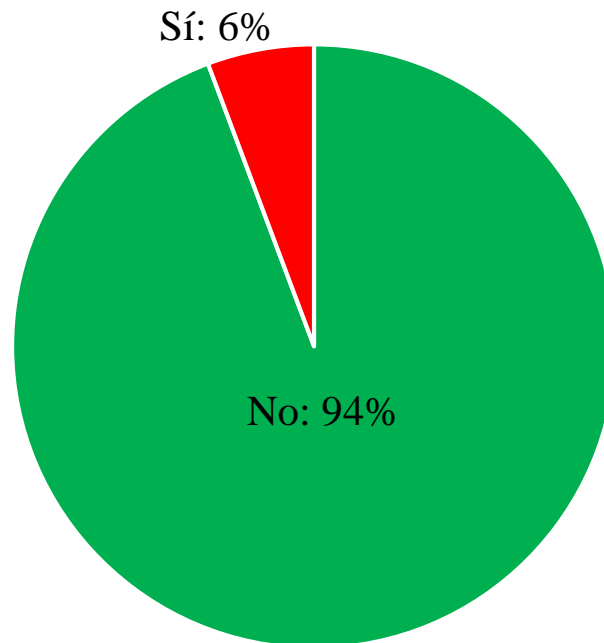
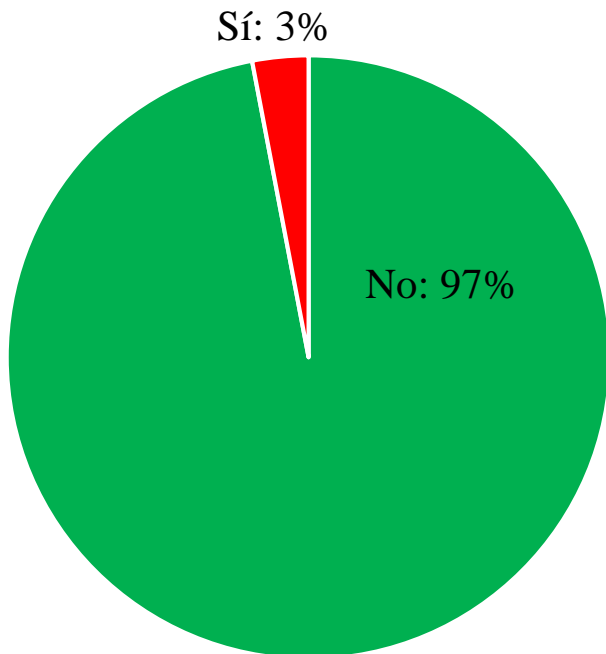


¿Considera usted que para MEJORAR LA SALUD en el país se debería...?





¿Conoce usted si algún empleado de este hospital ha solicitado a pacientes algún SOBORNO O MORDIDA a cambio de recibir un servicio, medicamento, trato preferencial o algún beneficio en este hospital?



www.asjhonduras.com

Perfil de la muestra



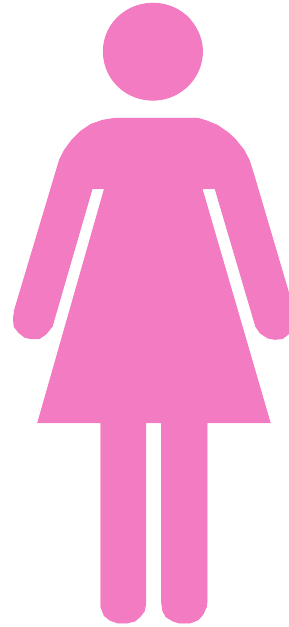
www.asjhonduras.com

Sexo

Edad promedio:

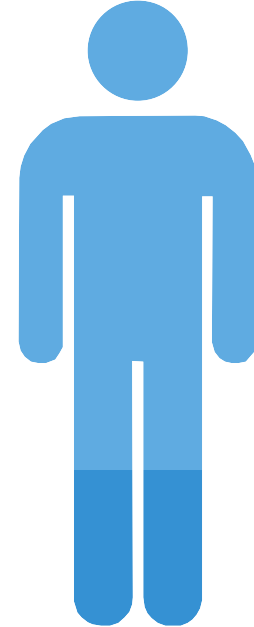


Femenino



75%

Masculino

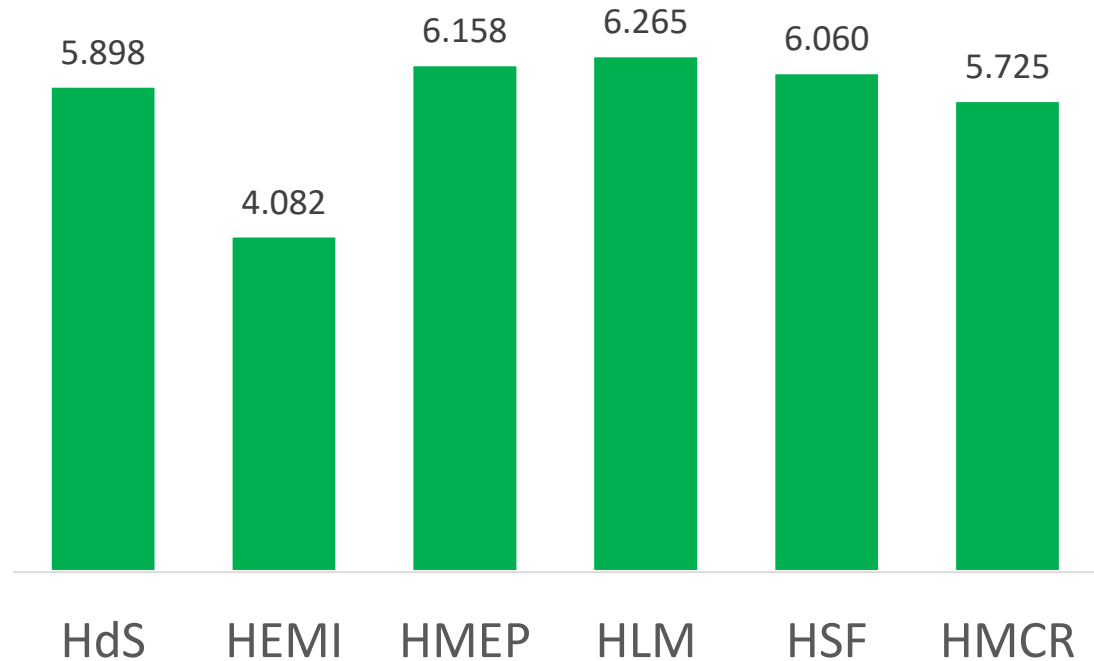


25%

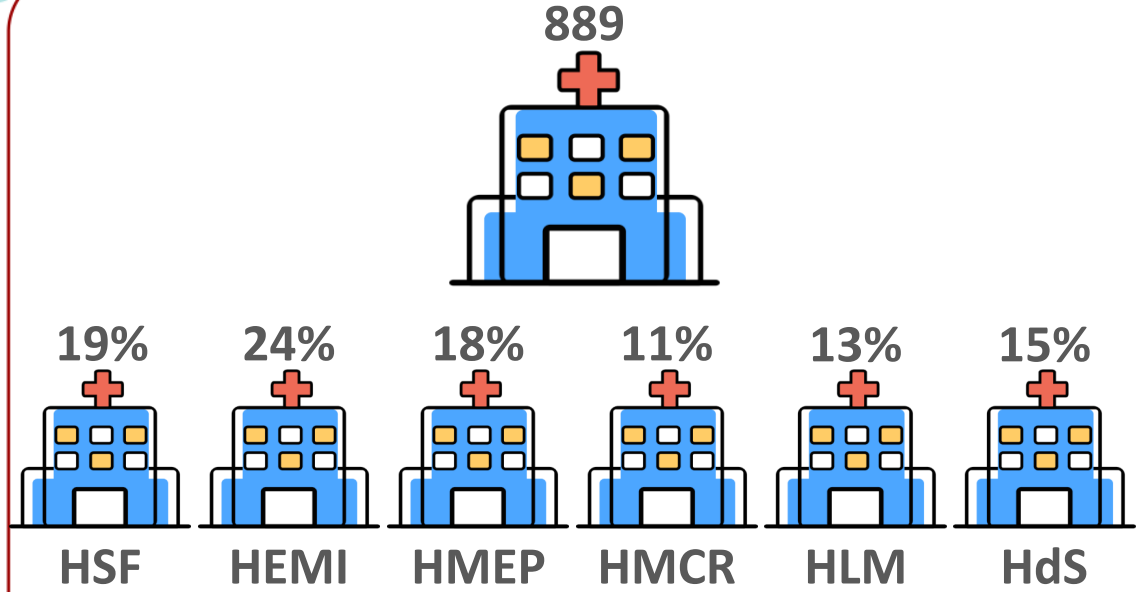
Ingreso promedio



L 5,698



Muestra

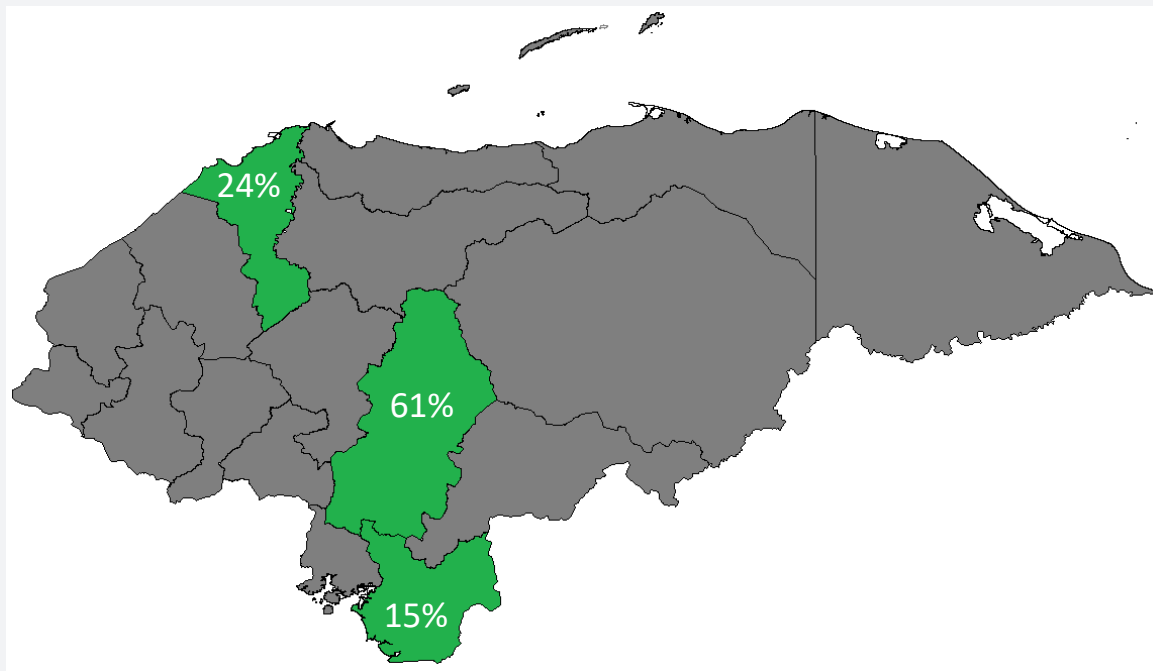


611



278

Departamento





www.levotehonduras.com



www.asjhonduras.com

Octubre -Diciembre, 2021