



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El SalvadorBICENTENARIO
PERU 2021"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

N° 259 -2021-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Villa El Salvador, 21 OCT. 2021

VISTO:

El Expediente N° 21-020025-001, que contiene el Proveído N° 247-2021-OPP-HEVES de fecha 24.09.21, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Proveído N° 090-2021-UGC-HEVES de fecha 20.09.21, de la Unidad de Gestión de la Calidad; y

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N°008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su Jurisdicción;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS de fecha 27.05.16, se aprobó el Manual de Operaciones del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, documento de gestión de carácter técnico y normativo que tiene como objeto establecer la organización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, necesario para el logro de los objetivos institucionales, precisando su naturaleza, alcance, base legal, procesos, funciones generales y estructura orgánica, las funciones de sus órganos, sus relaciones interinstitucionales, relación de recursos humanos y otras disposiciones pertinentes;



Que, los numerales I, II y VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que: *La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla; y que, es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad. Es irrenunciable la responsabilidad del Estado en la provisión de servicios de salud pública. El Estado interviene en la provisión de servicios de atención médica con arreglo a principios de equidad;*



Que, la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, y su respectivo Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que tiene como objeto reglamentar la referida Ley, precisando el alcance de los derechos de acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como el acceso a la información y consentimiento informado;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM de fecha 30.05.06, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Salud", el mismo que tiene por objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir e identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 193-2020-MINSA, se aprueba el Documento Técnico: Prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por COVID 19 en el Perú, y sus modificatorias, cuya finalidad es contribuir a la reducción del impacto sanitario, social y económico del COVID-19 en el territorio nacional, a través de acciones dirigidas a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las personas afectadas;

Que, en atención al Proveído N° 090-2021-UGC-HEVES de fecha 20.09.21 y el Informe N° 043-2021-MC-UGC-HEVES de fecha 20.09.21, la Unidad de Gestión de la Calidad remite la propuesta de DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021 y la opinión técnica que sustenta el referido PLAN, para su aprobación mediante acto resolutorio correspondiente;

Que, la referida propuesta de PLAN tiene por objetivo general identificar el nivel de satisfacción del usuario externo que es atendido en los servicios de Emergencias y Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, asimismo, mediante Proveído N° 247-2021-OPP-HEVES de fecha 24.09.21, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorable sobre el proyecto de DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021, en atención al Informe N°075-2021-AP-OPP-HEVES de fecha 24.09.21, del jefe del área de Planeamiento, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;



Que, mediante Informe N° 276-2021-UAJ-HEVES de fecha 04.10.21, la Unidad de Asesoría Jurídica emite la opinión favorable correspondiente sobre la propuesta de DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021;



Que, asimismo, la referida propuesta de PLAN, cumple con las disposiciones previstas en las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobadas por Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA de fecha 05.07.21;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por la Unidad de Gestión de la Calidad, y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutorio, aprobando el proyecto de DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021, de acuerdo al marco normativo vigente;



Que, el Artículo 10° Literal c) del Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS de fecha 27.05.16, establece las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo, entre las cuales se encuentra, la prerrogativa de expedir Resoluciones Directorales en asuntos que sean de su competencia;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Jefe (e) de la Unidad de Asesoría Jurídica y el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Villa El Salvador (HEVES); y



De conformidad a lo establecido en la Ley N° 26842, Ley General de Salud; la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud; el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, y su modificatoria mediante Decreto Supremo N° 011-2017-SA; la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprueba la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo; la Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM de fecha 30.05.06, que aprobó el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad de Salud; las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud,



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador



BICENTENARIO PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

aprobado mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, la Directiva Administrativa N° 001-HEVES/2021/OPP/V.01 "Directiva Administrativa para la Elaboración de Documentos Normativos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador", aprobado mediante Resolución Directoral N° 160-2021-DE-HEVES y el Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa "El Salvador", aprobado con la Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS;

SE RESUELVE:

Artículo Primero: APROBAR el DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR AÑO 2021; que en anexo adjunto forman parte de la presente Resolución Directoral.

Artículo Segundo: DISPONER que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, publique la presente Resolución Directoral, en el portal institucional del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

REGÍSTRESE COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
M.C. CARLOS LUIS URBANO DURAND
CMP: 018710 RNE: 016686
DIRECTOR DE HOSPITAL II



F. SERVÁN V.

CLUD/E.JSV/SODC/JHJM/errc.

Distribución:

- () Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- () Unidad de Asesoría Jurídica
- () Unidad de Gestión de la Calidad.
- () Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- () Archivo.



S. DONAYRE C.

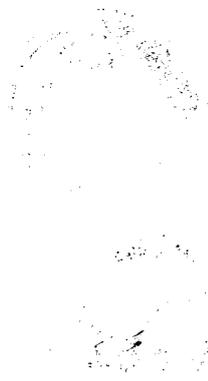


J. JUAREZ M.

**DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021**

Lima – Perú

2021



INDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVOS	3
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	4
V. BASE LEGAL.....	4
VI. CONTENIDO	5
6.1. Aspectos Técnicos Conceptuales.....	5
6.2. Análisis de la Situación Actual del Aspecto Sanitario o Administrativo.7	
6.3. Articulación Operativa al POI	10
6.4. Actividades.....	10
6.5. Presupuesto	12
6.6. Fuente de Financiamiento	13
6.7. Implementación del Plan	13
6.8. Acciones de supervisión, monitoreo y evaluación del Plan	14
VII. ANEXOS	15
VIII. BIBLIOGRAFIA.....	22



I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud, que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso en el año 2000, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud. Todo ello conllevaría a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, que pueda ser evaluado regularmente, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

En nuestro país el Ministerio de Salud (MINSA) a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Por ello las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, deben aplicar anualmente la Metodología SERVQUAL Modificado, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, identificando la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud, el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador, viene aplicando la encuesta SERVQUAL Modificado desde el año 2018, con la finalidad de identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua, basados en la satisfacción del mismo.

Durante los años 2018 y 2019, la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador se realizó en los servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según lo establece el Ministerio de Salud; sin embargo, ante la declaratoria de la pandemia por COVID-19 el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), con Decreto Supremo N°008-2020-SA se declara el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

Por ello, y ante el incremento de casos por infección de COVID-19 en nuestro país, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador es uno de los hospitales priorizados para la atención de pacientes COVID-19 según Resolución Ministerial N°095-2020-MINSA que aprueba el Documento Técnico: "Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19", en ese sentido el hospital amplía y reorganiza sus servicios como un hospital dedicado a la atención de pacientes con diagnóstico de COVID-19, a fin de responder adecuadamente y afrontar la pandemia, lo cual generó la modificación de algunos procesos regulares y la suspensión de las atenciones por consulta externa a fin de fortalecer los servicios de atención de emergencia, por lo cual durante el año 2020 no fue factible realizar la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa.



Por ello, la Unidad de Gestión de la Calidad (UGC) durante el año 2020 elaboró el "Plan de ejecución para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador 2020", cuya aplicación de la encuesta se realizó en los servicios de Emergencia y hospitalización. La encuesta SERVQUAL modificada fue aplicada a un total de 701 usuarios externos, siendo 316 encuestados en Emergencia y 385 encuestados en Hospitalización durante un periodo de 14 días.

Se obtuvieron los siguientes resultados, en el Servicio de Emergencias los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios externos SERVQUAL muestran que contamos con un 68.7% de usuarios satisfechos frente a un 31.3% de usuarios insatisfechos; y en el Servicio de Hospitalización los resultados muestran que contamos con un 73.7% de usuarios satisfechos frente a un 26.3% de usuarios insatisfechos. Por lo cual, el Hospital de Emergencia Villa El Salvador cuenta en el año 2020 con un promedio de satisfacción de 71.2%, disminuyendo en 1.7% con respecto al año anterior, el cual se debe al incremento de la demanda de casos COVID-19 lo que genero la modificación de algunos procesos regulares como la entrega de informe médico a representantes que se realizaba de forma presencial, generando en algunas ocasiones el retraso en la entrega del mismo e insatisfacciones en los usuarios.

Es ese sentido, la Unidad de Gestión de la Calidad elabora el presente plan con la finalidad de evaluar la satisfacción del usuario externo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador el año 2021, el cual se aplicará en los Servicios de Emergencia y Hospitalización, todo ello en cumplimiento de la normativa vigente.



II. FINALIDAD

Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo en el marco de la pandemia por COVID-19, encaminados a la implementación de acciones para la mejora continua en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, basados en la satisfacción del usuario externo.



III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo que es atendido en los servicios de Emergencia y Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

3.2. Objetivos Específicos

- Realizar la encuesta SERVQUAL modificada a los usuarios externos que acuden al Servicio de Emergencias del Hospital de Emergencias Villa El Salvador en el periodo 2021.
- Realizar la encuesta SERVQUAL modificada a los usuarios externos que son atendidos en el Servicio de Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador en el periodo 2021.
- Promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud para el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.



IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan será aplicado a los usuarios externos o familiares de los usuarios externos que son atendidos en los Servicios de Emergencia y Hospitalización del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

V. BASE LEGAL

- 5.1. Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- 5.2. Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- 5.3. Ley N°29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- 5.4. Decreto Supremo N°027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N°29414, Ley que establece los Derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- 5.5. Decreto Supremo N°002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y denuncias de los usuarios de las IAFAS, IPRESS, UGIPRESS, públicas, privadas y mixtas.
- 5.6. Decreto Supremo N°149-2021-PCM Decreto Supremo que proroga el Estado de Emergencia Nacional declarado por el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por los Decretos Supremos N° 201-2020-PCM, N° 008-2021-PCM, N° 036-2021-PCM, N° 058-2021-PCM, N° 076-2021-PCM, N° 105-2021-PCM, N° 123-2021-PCM y N° 131-2021-PCM y modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM.
- 5.7. Resolución Ministerial N°519-2006-MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad".
- 5.8. Resolución Ministerial N°527-2011/ MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- 5.9. Resolución Ministerial N°095-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Plan Nacional de Reforzamiento de los Servicios de Salud y Contención del COVID-19".
- 5.10. Resolución Ministerial N°193-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Prevención, diagnóstico y tratamiento de personas afectadas por COVID-19 en el Perú, y sus modificatorias.
- 5.11. Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- 5.12. Resolución Jefatural N°327-2016-IGSS, que crea el establecimiento de salud denominado "Hospital de Emergencias Villa el Salvador".
- 5.13. Resolución Directoral N°120-2018-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Administrativa "Plataforma de Atención al Usuario en Salud del Hospital de Emergencias Villa El Salvador".
- 5.14. Resolución Directoral N°014-2020-DE-HEVES, que aprueba el Plan de Contingencia ante posible epidemia de Coronavirus del Hospital De Emergencias Villa el Salvador.
- 5.15. Resolución Directoral N°075-2020-DE-HEVES, que aprueba el Plan de Respuesta ante la Pandemia del Coronavirus en el HEVES.



- 5.16. Resolución Directoral N°338-2020-DE-HEVES, que aprueba el Plan de preparación y respuesta ante posible segunda ola por COVID-19 en el Hospital De Emergencias Villa el Salvador.
- 5.17. Resolución Directoral N°209-2020-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Sanitaria que regula el proceso de atención de pacientes COVID-19, en el HEVES.
- 5.18. Resolución Directoral N°233-2020-DE-HEVES, que aprueba el documento denominado: Lineamientos para establecer la ruta de circulación del personal y puntos de entrega, colocación y retiro de EPP para la atención de pacientes covid-19 en el HEVES.
- 5.20. Resolución Directoral N°030-2021-DE-HEVES, que aprueba el Plan de la Unidad de Gestión de Calidad.
- 5.21. Resolución Directoral N°160-2021-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-HEVES/2021/OPP/V.01 "Directiva para la Elaboración de Documentos Normativos del Hospital de Emergencias Villa el Salvador.

VI. CONTENIDO

6.1. Aspectos Técnicos Conceptuales:

6.1.1. Definiciones Operativas:

- a) **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- b) **Atención Intramural:** Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.
- c) **Evaluación:** Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.
- d) **Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.
- e) **Encuestador y Moderador:** Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.
- f) **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- g) **Establecimiento de Salud:** Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidos a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.
- h) **Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente



por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

- i) **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- j) **Percepción del Usuario:** Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- k) **Quality Service (SERVQUAL):** es una herramienta que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, lo cual define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Fue desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- l) **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- m) **Usuario Externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.
- n) **Acciones Correctivas:** Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.
- o) **Acciones de Mejora:** Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.
- p) **Calidad de la Atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.
- q) **Gestión de la Calidad:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.
- r) **Mejoramiento Continuo de la Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.



6.1.2. Siglas y/o Acrónimos:

OMS	:	Organización Mundial de la Salud.
MINSA	:	Ministerio de Salud.
HEVES	:	Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
UGC	:	Unidad de Gestión de la Calidad.
RO	:	Recursos Ordinarios.
SERVQUAL	:	Quality Service.
SMA	:	Servicios Médicos de Apoyo.

6.2. Análisis de la Situación Actual del Aspecto Sanitario o Administrativo:

6.2.1. Antecedentes:

Una de las estrategias utilizadas actualmente para disminuir la inequidad en la sociedad ha sido el desarrollo de estrategias que permiten mejorar la calidad de los servicios de salud.

El concepto de calidad en salud es general, abstracto, y de carácter objetivo y subjetivo. Es explicado en función de múltiples dimensiones, las cuales son influenciadas por el proceso cultural y por los actores de poder.

Donabedian (2001), define la calidad en salud como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes.

Inicialmente los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios. Según esto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones).

En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad.

Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente.

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere.

Por ello con Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", en la cual se estandariza y establece la metodología de como evaluar la satisfacción de los usuarios externos, en la cual presenta el instrumento SERVQUAL modificado, que mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud



según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud.

Por ello el Hospital de Emergencias Villa El Salvador (HEVES), viene aplicando la encuesta SERVQUAL Modificado desde el año 2018, con la finalidad de identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua, basados en la satisfacción del mismo.

El HEVES ha realizado durante los años 2018 y 2019 la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador en los servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según lo establece el Ministerio de Salud; sin embargo, ante la declaratoria de la pandemia por COVID-19 el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha realizado a partir del año 2020 la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de Emergencia y Hospitalización, no pudiendo evaluar la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Consulta externa ante la suspensión de la misma.

El presente año, el Perú continúa en estado de Emergencia Sanitaria el cual fue prorrogado con Decreto Supremo N°149-2021-SA, por lo cual no será factible realizar la evaluación de la satisfacción en los servicios de Consulta Externa para el presente año.



6.2.2. Problema (magnitud y características):

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador, viene aplicando la encuesta SERVQUAL Modificado desde el año 2018 al 2020 en los cuales se obtuvieron los siguientes resultados presentados en la TABLA N°01.

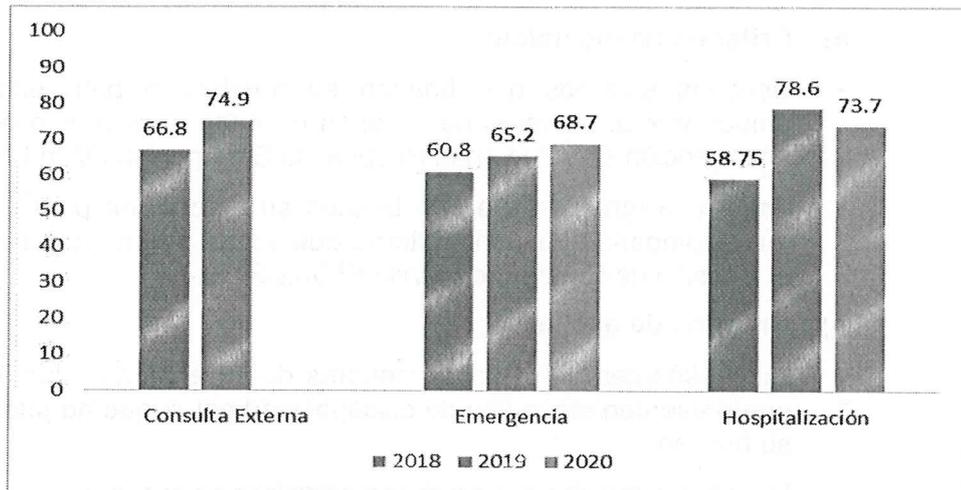
TABLA N°01: Resultados de la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificado en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, años 2018 al 2020.

AÑO	CONSULTA EXTERNA			EMERGENCIA			HOSPITALIZACIÓN			HEVES	
	ENCUESTADOS	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN	ENCUESTADOS	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN	ENCUESTADOS	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN	% SATISFACCIÓN	% INSATISFACCIÓN
2018	375	66.8	39.16	374	60.8	39.16	100	58.75	41.25	62.1	37.9
2019	380	74.9	25.1	376	65.2	34.8	228	78.6	21.4	72.9	27.1
2020				316	68.7	31.3	385	73.7	26.3	71.2	28.8

Fuente: Elaboración Unidad de Gestión de la Calidad

Donde podemos observar que la satisfacción de los usuarios externos del HEVES en su mayoría se encuentra por encima del estándar esperado, el cual es 60%. Sólo se observa un valor de 58.75% de satisfacción de los usuarios de los servicios de Hospitalización en el año 2018, el cual luego de las acciones de mejora que se implementaron ha sido superado en los siguientes años.

GRAFICO N°01: Satisfacción de usuario externo del HEVES por servicios del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, años 2018 al 2020.



Fuente: Elaboración Unidad de Gestión de la Calidad

Asimismo, a pesar de la adecuación de los servicios de salud para la atención de pacientes COVID-19 en el HEVES, se afectó ligeramente (disminución del 4.9%) la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Hospitalización. Cabe mencionar que no se realizó la evaluación en el servicio de Consulta Externa, por los motivos expuestos líneas arriba.

En ese sentido, para el presente año se espera obtener resultados similares al observado en el año anterior.

6.2.3. Causas del problema:

Dentro de los principales ítems resultantes con menores puntajes se obtuvieron los siguientes:

a) Consulta externa:

- Proceso de obtención de citas.

b) Servicio de Emergencia:

- Proceso de información adecuada a los usuarios respecto de la atención brindada y relacionada a la atención de acuerdo a prioridades.
- Proceso de atención para tomarse los exámenes radiológicos no son rápidos.
- Historia clínica se encuentra disponible para su atención.

c) Servicio de Hospitalización:

No se obtuvieron ítems con puntajes menores.

6.2.4. Población o entidades objetivo:

Pacientes atendidos en los Servicios de Emergencia y Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

Para la determinación del tamaño de la muestra se seguirán los aspectos establecidos en la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo".

Asimismo, para la aplicación de la encuesta se tomarán en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión, tal como sigue:

a) Criterios de inclusión:

- Usuarios externos que brinden su aprobación para encuestarle, de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- Familiar u otra persona que brinden su aprobación para encuestarle, y que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

b) Criterios de exclusión:

- Acompañantes de usuarios menores de 18 años de edad y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

6.2.5. Alternativas de solución:

Elaborar acciones de mejora de los ítems que obtienen un porcentaje de insatisfacción mayor del 60% "Por mejorar".

Estas acciones de mejora deben ser difundidas con los Jefes de Oficinas, Unidades, Departamentos y Servicios, a fin de implementar las mejoras en base a los resultados obtenidos.

6.3. Articulación Operativa al POI:

La evaluación de la satisfacción del usuario externo en el HEVES, se encuentran programadas como actividades en el Plan de la Unidad de Gestión de Calidad 2021 aprobado con Resolución Directoral N°030-2021-DE-HEVES.

6.4. Actividades:

En relación a los objetivos específicos, las actividades a desarrollar en el presente Plan se realizarán por etapas, en el marco de la pandemia por COVID-19, según se observa en el ANEXO N°01: Actividades para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, año 2021.



6.4.1. Elaboración y Aprobación del Plan:

El presente plan ha sido elaborado siguiendo la metodología planteada en la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" aprobada con Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, realizando algunas modificaciones en el marco de la pandemia por COVID-19, con la finalidad de minimizar el riesgo de exposición del encuestador.

Así mismo, la elaboración del presente plan está en base a los documentos normativos hospitalarios relacionados a la atención de pacientes con diagnóstico COVID-19 aprobados por Resolución Directoral. Tomando como referencia la Resolución Directoral N°233-2020-DE-HEVES, que aprueba el documento denominado: Lineamientos para establecer la ruta de circulación del personal y puntos de entrega, colocación y retiro de EPP para la atención de pacientes COVID-19 en el HEVES; Resolución Directoral N°209-2020-DE-HEVES, que aprueba la Directiva Sanitaria que regula el proceso de atención de pacientes COVID-19, en el HEVES.

Así mismo será presentado para su aprobación a la Dirección Ejecutiva del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, para su aplicación durante los días 04 al 15 de octubre del 2021, según lo programado en el Plan de Trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad 2021.



6.4.2. Estimación de la muestra:

La Unidad de Gestión de la Calidad solicitará a la Unidad de Tecnología de la Información y Estadística la estimación de la muestra para la aplicación de la encuesta en los Servicios de Emergencia y Hospitalización.

El tamaño de la muestra para los Servicios de Emergencia se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5% $(0.05)^2$ para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p=0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos. Se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

El tamaño de la muestra para los servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño, por lo cual se determinará considerando el total de egresos para un determinado periodo.



6.4.3. Capacitación del Encuestador:

La Unidad de Gestión de la Calidad será la responsable de la Capacitación del encuestador seleccionado para la aplicación de las encuestas SERVQUAL. El encuestador será personal del Hospital designado (que no se encuentra prestando servicios en el HEVES a la fecha) para la aplicación de la encuesta en los Servicios de Emergencia y Hospitalización respectivamente.

La supervisión del encuestador, control de la calidad del proceso, el procesamiento de los datos, análisis estadístico e interpretación de los resultados y elaboración de sugerencias será realizado por la Unidad de



Gestión de la Calidad, cumpliendo con lo establecido en la "Guía de Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" del MINSA.

6.4.4. Ejecución de encuestas:

El instrumento a utilizar durante la ejecución es la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de Salud y servicios Médicos de apoyo (SMA).

La encuesta consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción divididas en 5 dimensiones de evaluación: fiabilidad (preguntas del 01 al 05), capacidad de respuesta (preguntas del 06 al 09), seguridad (preguntas del 10 al 13), empatía (preguntas del 14 al 18), aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22).

La aplicación de las encuestas se realizará a los usuarios externos o familiares de los usuarios externos que son atendidos en los servicios de Emergencia y Hospitalización, durante los cinco (05) días a la semana (lunes a viernes) hasta finalizar la recolección total de la muestra.

El tiempo estimado de duración del llenado de la encuesta oscila entre diez (10) a quince (15) minutos.

El personal capacitado para la aplicación de las encuestas, utilizará una plataforma virtual para realizar las encuestas a los usuarios de los servicios de Emergencia y Hospitalización; se presentará de manera amable, preguntará claramente y permitirá que el usuario decida su respuesta sin tratar de influir en ella.

6.4.5. Elaboración de Base de Datos:

La digitación de las encuestas se realizará en la herramienta informática (Aplicativo Excel) de acuerdo al servicio y categoría. Posterior a la digitación se realizará un control de calidad a la base de datos. Se digitará el número 99 en la herramienta informática si el usuario no responde alguna de las preguntas en la encuesta que se consignan como No aplica (NA). Finalmente se obtendrá los reportes según la herramienta informática aplicativo en Excel.

6.4.6. Presentación de Informe Final:

El informe final se presentará luego de realizado el análisis de los datos, el cual será expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles.

Se agregará al informe final las acciones correctivas o proyectos de mejora continua propuestos para el Hospital de Emergencias Villa El Salvador y se remitirá a Dirección Ejecutiva.

6.5. Presupuesto:

Para el cumplimiento de las actividades programadas en el presente Plan, se utilizarán recursos que ya cuenta el Hospital de Emergencias Villa El Salvador asignados a la Unidad de Gestión de la Calidad y/o a Otras Unidades de Organización previa coordinación con las mismas. En ese sentido, El presente



Plan no contempla la solicitud de presupuesto para la ejecución de las actividades programadas.

6.5.1. Recursos Humanos necesarios para la aplicación de la encuesta:

Los Recursos Humanos necesarios para el cumplimiento de las actividades programadas en el presente Plan, estará a cargo de personal del HEVES designado para realizar esta función, los mismos que no se encuentran prestando servicios a la fecha, no formando parte del proceso de atención de pacientes para el presente año.

6.5.2. Otros recursos:

El presente Plan requiere para el cumplimiento de sus actividades: Mobiliario, equipos computacionales, materiales de escritorio que será otorgado y/o gestionado por la Unidad de Gestión de la Calidad.

6.6. Fuente de Financiamiento:

Como se mencionó en el ítem 6.5, la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el HEVES se encuentra programada como actividad en el Plan de la Unidad de Gestión de Calidad 2021 aprobado con Resolución Directoral N°030-2021-DE-HEVES, cuyo financiamiento forma parte de los Recursos Ordinarios (RO) del HEVES.

6.7. Implementación del Plan (responsables):

6.7.1 De la Unidad de Gestión de la Calidad:

- Conducir el proceso de implementación de la normativa vigente.
- Conducir la metodología y el procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los Servicios de Emergencias y Hospitalización.
- Capacitar al encuestador seleccionado para la aplicación de la encuesta SERVQUAL en los Servicios de Emergencias y Hospitalización.
- Monitorizar el cumplimiento de las actividades del presente Plan.
- Evaluar los indicadores de satisfacción del usuario externo en el HEVES.
- Reportar a la Dirección Ejecutiva los resultados obtenidos, adjuntando las acciones de mejora para los servicios evaluados.

6.7.2 De las Oficinas, Unidades, Departamentos y Servicios del HEVES:

- Facilitar al personal encuestador el listado de pacientes atendidos en los Servicios de Hospitalización y Emergencia en condición de alta.
- Cumplir con las recomendaciones o acciones de mejora que se deslinden de los resultados obtenidos del procesamiento de la información.





6.8. Acciones de supervisión, monitoreo y evaluación del Plan:

Para la evaluación del presente Plan se evaluará el siguiente indicador:

6.8.1 Indicador de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud:

- a) **Nombre:** Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en Emergencia y Hospitalización.
- b) **Tipo:** Indicador de resultado.
- c) **Objetivo:** Evaluar la satisfacción del usuario externo en los servicios del establecimiento de salud en Emergencia y Hospitalización, que refieren estar satisfechos.
- d) **Tipo de medida:** Porcentaje.
- e) **Numerador:** Tipo de usuarios encuestados que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en Emergencia y Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- f) **Denominador:** Total de usuarios encuestados en Emergencia y Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- g) **Umbral:** 60% sujeto a variación de medición basal.



VII. ANEXOS

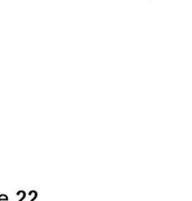
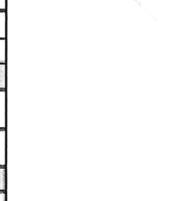
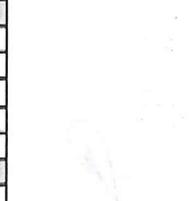
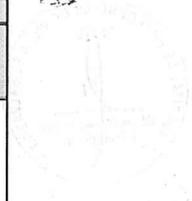
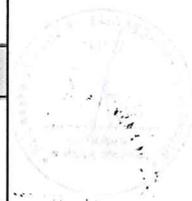
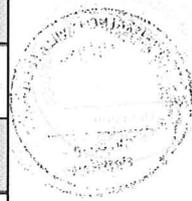
7.1. Anexo N° 01: Actividades para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador, año 2021.

N°	ACTIVIDADES	AÑO 2021											
		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
01	Elaboración y aprobación del Plan												
02	Estimación de la muestra para aplicación de la encuesta SERVQUAL												
03	Conformación de equipos de encuestadores y capacitación												
04	Ejecución de encuestas SERVQUAL												
05	Elaboración de Base de Datos de aplicación de encuestas SERVQUAL												
06	Presentación de Informe final, adjuntando los formatos de implementación de acciones y/o proyectos de mejora para el 2022												

Fuente: Unidad de Gestión de la Calidad

7.2. **Anexo N° 02:** Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia.

		N° Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido: _____		



DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021

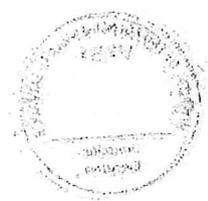
		EXPECTATIVAS							
		En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia a (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.							
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							



DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021



PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	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	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							



7.3. Anexo N°03: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Hospitalización.

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
	Padre	<input type="text" value="1.1"/>
	Madre	<input type="text" value="1.2"/>
	Otro	<input type="text" value="1.3"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Grado de Instrucción	Ninguno	<input type="text" value="0"/>
	Primaria	<input type="text" value="1"/>
	Secundaria	<input type="text" value="2"/>
	Superior	<input type="text" value="3"/>
	No sabe	<input type="text" value="4"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="0"/>
	SOAT	<input type="text" value="1"/>
	Ninguno	<input type="text" value="2"/>
	Otro	<input type="text" value="3"/>
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____	
7. Tiempo de hospitalización en días	_____	

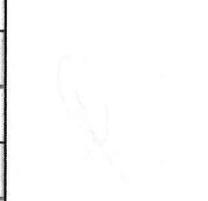
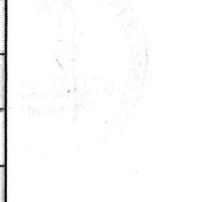
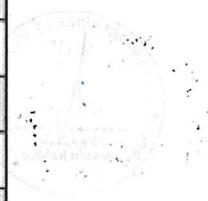


DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que todos los días reciba una visita médica							
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							
03	E Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá 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							
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							
06	E Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E Que el trato del personal de nutrición sea 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							
18	E Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							



DOCUMENTO TECNICO: PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2021

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							





VIII. BIBLIOGRAFIA

- 8.1. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev. Calidad Asistencial. 2001;(16): p. 11-27.
- 8.2. Febres-Ramos R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020 Setiembre; 20(3).
- 8.3. Gilmore C, Morales H. Manual de Gerencia de la Calidad. Washinton: Organización Panamericana de la Salud. [Online].; 1996 [cited 2021 Agosto 15. Available from:"<https://iris.paho.org/handle/10665.2/3155>"
- 8.4. Ministerio de Salud. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. 2013 Setiembre..
- 8.5. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 2011. Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.
- 8.6. Organización Panamericana de la Salud. Situación de la Región de las Américas por el brote de COVID-19. [Online].; 2021 [cited 2021 Agosto 23. Available from: "<https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>".
- 8.7. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998;(40): p. 3-12.
- 8.8. World Health Organization. The World Health Report 2000. [Online]; 2000 [cited 2021 agosto 20. Available from: "https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf"

