



PERÚ

Ministerio
de SaludHospital de Emergencias
Villa El Salvador"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

N° 124 -2022-DE-HEVES

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Villa El Salvador, 15 JUL. 2022

VISTO:

El Expediente N° 22-005110-001, que contiene el Proveído N° 132-2022-OPP-HEVES de fecha 08.06.22, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y los Proveídos N°s 028-2022-UGC-HEVES de fecha 28.02.22 y 055-2022-UGC-HEVES de fecha 06.06.22, ambos de la Unidad de Gestión de la Calidad: y

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que, la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo; por lo que la protección de la salud es de interés público, siendo responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

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 Directoral N° 527-2011/MINSA de fecha 11.07.11, se aprueba la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo" cuyo objetivo general es establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Resolución Directoral N° 045-2022-DE-HEVES se aprobó el Plan Anual de Trabajo de Trabajo de la Unidad de Seguros del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, en atención al Informe N° 015-2022-MC-UGC-HEVES de fecha 28.02.22, el Informe N° 028-2022-MC-UGC-HEVES de fecha 06.06.22, el Proveído N° 028-2022-UGC-HEVES de fecha 28.02.22 y el Proveído N° 055-2022-UGC-HEVES de fecha 06.06.22, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad remite el proyecto de PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022, y la opinión técnica que sustenta para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, el referido PLAN DE TRABAJO tiene por objetivo general identificar el nivel de satisfacción del usuario externo que es atendido en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, mediante la Resolución Directoral N° 014-2021-EF/54.01, se aprobó la "Directiva N° 005-2021-EF/54.01 Directiva para la Programación Multianual de Bienes, Servicio y Obras", que tiene por objeto establecer disposiciones para que la Entidad del Sector Público u organización de la entidad programe sus necesidades de bienes, servicios y obras, por un periodo mínimo de tres (3) años, con la finalidad de lograr la previsión racional y trazabilidad de los bienes, servicios y obras que requieren para el cumplimiento de sus metas y objetivos estratégicos y operativos;





Que, mediante Resolución Directoral N° 362-2021-DE-HEVES se aprobó el Plan Operativo Institucional (POI) 2022, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Que, asimismo, mediante Proveído N°132-2022-OPP-HEVES de fecha 08.06.22, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorable sobre el proyecto PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022, en atención al Informe N° 047-2022-AP-OPP-HEVES de fecha 08.06.22, del responsable del área de Planeamiento, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, mediante Informe N° 136-2022-UAJ-HEVES de fecha 12.07.22, la Unidad de Asesoría Jurídica emite la opinión favorable correspondiente sobre la propuesta de PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022;

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 el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad y en consecuencia emitir el correspondiente acto resolutorio, aprobando el PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022, 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; 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; 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 PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022; que en documento adjunto forma 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.

CLUDE/SV/SO/DC/JH/JM/ERRC.

Distribución:

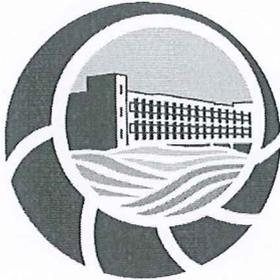
- () Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- () Unidad de Gestión de la Calidad.
- () Unidad de Asesoría Jurídica.
- () Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- () Archivo.



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

M.C. CARLOS LUIS URBANO DURAND
CMP: 018710 RNE: 018686
DIRECTOR DE HOSPITAL II





Hospital de Emergencias **VILLA EL SALVADOR**

PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022



Lima – Perú
2022

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. FINALIDAD	4
III. OBJETIVOS	4
3.1. Objetivo General:	4
3.2. Objetivos Específicos:.....	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V. BASE LEGAL	5
VI. SIGLAS/ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES:	6
6.1. Siglas/Acrónimos:	6
6.2. Definiciones Operativas:	6
VII. RECURSOS HUMANOS	7
VIII. ACTIVIDADES:	8
8.1. Estimación de la Muestra:	8
8.2. Capacitación del Encuestador:	8
8.3. Ejecución de Encuestas:	8
8.4. Elaboración de Base de Datos:	9
8.5. Presentación de Informe Final:.....	9
IX. RESPONSABILIDADES:	9
X. ANEXOS	10
Anexo N° 01: Cronograma de Actividades "Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Heves - Año 2022"	11
Anexo N° 02: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia.....	13
Anexo N° 03: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Hospitalización.....	16
Anexo N° 04: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Consultorios Externos.....	19
Anexo N° 05: Encuesta Específica para Evaluar la Satisfacción de la Atención del Parto en las Usuarías Atendidas en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador	22
Anexo N° 06: Encuesta Específica para Evaluar la Satisfacción de la Atención en Centro Quirúrgico en los Usuarios Atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.....	24



PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

I. INTRODUCCIÓN

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 el 2007, los Estados Miembros de la OPS adoptaron la Política y estrategia regionales¹ para la garantía de la calidad de la atención sanitaria. Desde entonces, se han aplicado medidas para mejorar la calidad, también mediante la formulación de políticas y normas de calidad.

“27.a CONFERENCIA SANITARIA PANAMERICANA “POLÍTICA Y ESTRATEGIA REGIONALES PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA, INCLUYENDO LA SEGURIDAD DEL PACIENTE” resuelve en su literal “c)” incorporen la participación del paciente en los procesos de mejora de la calidad de la atención sanitaria”²

En el 2011, el Perú a través del Ministerio de Salud (MINSA) – 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, elaboró el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”³, con la **finalidad** de *“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, basado en la satisfacción del usuario externo”*.

Se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención médica recibida. La importancia de su evaluación está dada por varias razones: a) *la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento;* b) *la satisfacción está asociada a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento;* c) *los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario, lo cual se convierte en un indicador de calidad y, por tanto, conlleva una competitividad en el mercado, lo que tiene implicaciones en costes e imagen institucional, y d) monitorizar la satisfacción es necesario considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema* (8.1.).

Los problemas de salud en nuestro país son diversos, vemos cada día como distintas enfermedades aqueja a nuestra población, la cual acude a los establecimientos de salud esperando una solución a sus problemas, pero más aún piden que el servicio de salud que se le ofrece sea óptimo y competente (8.2.).

Los servicios de salud no se quedan exentos a este concepto, ya que una adecuada calidad de atención permite conseguir la excelencia profesional y la satisfacción de nuestro paciente (8.3.).



¹ Available from: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health&Itemid=1926&lang=es

² 27.ª Conferencia Sanitaria Panamericana, 59.ª Sesión del Comité Regional. Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente. Washington, D.C, EUS, 1 – 5 de octubre de 2007.

³ Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

Frente a esta situación, nació la necesidad de evaluar y conocer qué satisfecho está el usuario externo con el servicio de un establecimiento de salud, permitiéndonos saber la calidad de tal servicio y poder plantear subsecuentemente proyectos para mejorar tales servicios. Para lo que se necesita la aplicación de encuestas dirigidas a evaluar la satisfacción de la persona que se llegue a atender, una de estas es la encuesta SERVQUAL, el cual tiene una validez confiable y de sencilla aplicación ^(8.4.).

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 externo, 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.

Es ese sentido, en cumplimiento de la normativa nacional y porque la satisfacción de nuestros pacientes es un patrón esencial en la calidad de atención e indica la respuesta del usuario frente a sus expectativas y percepción del servicio de salud que requiere, la Unidad de Gestión de la Calidad elaboró el presente Documento Técnico: "Plan de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador 2022", el cual se aplicará en los Servicios de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa⁴; también se realizará dos (02) encuestas específicas en Sala de Partos y Centro Quirúrgico.

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 el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2. Objetivos Específicos:

3.2.1. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2.2. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2.3. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

⁴ V. Disposiciones Específicas. NTS N° 172-MINSA/2021/DGAIN "Norma Técnica de Salud para la Atención de Salud Ambulatoria, Quirúrgica Electiva, en Hospitalización y Servicios Médicos de Apoyo, frente a la pandemia por COVID-19 en el Perú", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 107-2021-MINSA, de fecha 28 de enero de 2021:

Numeral 5.3. "Las IPRESS se deben organizar y brindar atenciones de salud aún en condiciones de epidemia o pandemia, por ser servicios esenciales en salud; para lo cual prevé lo necesario en atención a las disposiciones de la normatividad nacional vigente".

Numeral 5.3. "La atención de salud programada incluye la consulta externa ambulatoria, la atención quirúrgica electiva, atención en hospitalización cuando se requiera y procedimientos de apoyo al diagnóstico y tratamiento, que necesite el usuario de salud en la IPRESS. Las atenciones odontológicas, obstétricas y neonatales se encuentran incluidas en las atenciones de salud ambulatorias programadas y quirúrgicas electivas."

Numeral 5.10. "La atención de salud programada de consulta externa ambulatoria comprende las prestaciones de salud por los médicos cirujanos y médicos en las diferentes especialidades y subespecialidades; y, por los otros profesionales de la salud; considerando las medidas de bioseguridad dispuestas para el control de la transmisión del COVID-19; y, conforme a lo dispuesto en la presente Norma Técnica de Salud."

- 3.2.4. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo, de manera específica, en Sala de Partos del Servicio de Obstetricia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 3.2.5. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo, de manera específica, en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 3.2.6. 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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Documento Técnico se aplicará en los Órganos y Unidades Orgánicas del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, según corresponda.

V. BASE LEGAL

- 5.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- 5.2. Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 5.3. Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- 5.4. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, declara el Estado de Emergencia Nacional y dispone el aislamiento social obligatorio (cuarentena) por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19; y sus modificatorias.
- 5.5. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos, y sus modificatorias.
- 5.6. 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.
- 5.7. Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud (ROF MINSA), y sus modificatorias.
- 5.8. Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19; y sus modificatorias.
- 5.9. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad".
- 5.10. 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".
- 5.11. Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, aprueba NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- 5.12. 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".
- 5.13. Resolución Ministerial N° 456-2020/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 161-MINSA/2020/DGAIN Norma Técnica de Salud para el Uso de los Equipos de Protección Personal por los Trabajadores de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.



- 5.14. Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, que aprueba el Manual de Operaciones del "Hospital de Emergencias Villa El Salvador".
- 5.15. Resolución Administrativa N° 214-19-DMYGS-DIRIS-LS/MINSA, que otorga al establecimiento de salud con razón social: "Hospital de Emergencias Villa El Salvador"; la Categorización de HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL con nivel de complejidad de Categoría II-2 del Segundo Nivel de Atención.
- 5.16. Resolución Directoral N° 188-2021-DE-HEVES, aprueba el Documento Técnico: "Plan de Reforzamiento ante la Tercera Ola por COVID-19 en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador", y su modificatoria.
- 5.17. Resolución Directoral N° 45-2022-DE-HEVES, aprueba el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

VI. SIGLAS/ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES:

6.1. Siglas/Acrónimos:

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

6.2. Definiciones Operativas:

6.2.1. **Aspectos Tangibles:** 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.

6.2.2. **Evaluación:** 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.

6.2.3. **Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo:** Es un 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.

6.2.4. **Encuestador y Moderador:** Persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, considerando los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

6.2.5. **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.

6.2.6. **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.



- 6.2.7. Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud, 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.
- 6.2.8. Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- 6.2.9. Percepción del Usuario:** Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- 6.2.10. Quality Service (SERVQUAL):** 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.
- 6.2.11. 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.
- 6.2.12. 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.
- 6.2.13. Acciones Correctivas:** Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.
- 6.2.14. Acciones de Mejora:** Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.
- 6.2.15. Calidad de la Atención:** 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.
- 6.2.16. 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.
- 6.2.17. 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.



VII. RECURSOS HUMANOS

7.1. Personal capacitado para la aplicación de las encuestas.

7.2. Población:

Pacientes atendidos en los Servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, así como también de Centro Quirúrgico y Sala de Partos, estos últimos de manera específica.

7.3. Criterios de Inclusión y Exclusión:

7.3.1. 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.

7.3.2. 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.

VIII. 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.

8.1. 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.

8.2. Capacitación del Encuestador:

La Unidad de Gestión de la Calidad será responsable de la Capacitación del encuestador seleccionado para la aplicación de las encuestas SERVQUAL. El encuestador será personal del Hospital designado para la aplicación de la encuesta en los Servicios precitados.

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.

8.3. 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).



Se realizará en los Servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos. Además se realizará, encuestas específicas para evaluar la “Atención de Parto” y “Atención en Centro Quirúrgico”.

Las encuestas de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos constan 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 encuesta específica para la evaluar la Satisfacción del Usuario de la “Atención de Parto” consta de 18 preguntas distribuidas en 5 dimensiones de evaluación: Respuesta Rápida (preguntas del 01 al 04), Empatía (preguntas del 05 al 09), Seguridad (preguntas del 10 al 13), Confianza (preguntas del 14 al 15) y Aspectos Tangibles (preguntas del 16 al 18).

La encuesta específica para la evaluar la Satisfacción del Usuario de la “Atención en Centro Quirúrgico” consta de 12 preguntas distribuidas en 5 dimensiones de evaluación: Respuesta Rápida (preguntas del 01 al 02), Empatía (preguntas del 03 al 06), Seguridad (preguntas del 07 al 10), Confianza (pregunta del 11) y Aspectos Tangibles (pregunta 12).

La aplicación de las encuestas se realizará a los usuarios externos o familiares de los usuarios externos que son atendidos en los servicios precitados, 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, realizará las encuestas a los usuarios de forma presencial; se presentará de manera amable, preguntará claramente y permitirá que el usuario decida su respuesta sin tratar de influir en ella.

8.4. 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 consignen como No aplica (NA). Finalmente se obtendrá los reportes según la herramienta informática aplicativo en Excel.

8.5. 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 en informe final las acciones correctivas o proyectos de mejora continua propuestos y se remitirá a Dirección Ejecutiva del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

IX. RESPONSABILIDADES:

- 9.1.** La Unidad de Gestión de la Calidad ejecutará la aplicación de la encuesta para determinar la Satisfacción del Usuario Externo.
- 9.2.** La Unidad de Gestión de la Calidad presentará a la Dirección Ejecutiva los resultados de la aplicación de la encuesta precitada.
- 9.3.** Las Unidades de Organización permitirán el acceso y circulación del personal de salud encargado de la aplicación de la encuesta precitada, según corresponda.



X. ANEXOS

- 10.1. Anexo N° 01: Cronograma de Actividades "Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el HEVES – Año 2022".
- 10.2. Anexo N° 02: Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en el Servicio de Emergencia.
- 10.3. Anexo N° 03: Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en el Servicio de Hospitalización.
- 10.4. Anexo N° 04: Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en el Servicio de Consultorios Externos.
- 10.5. Anexo N° 05: Encuesta específica para evaluar la Satisfacción de la Atención del Parto en las Usuarías Atendidas en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
- 10.6. Anexo N° 06: Encuesta específica para evaluar la Satisfacción de la Atención en Centro Quirúrgico en los Usuarios Atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

HEVES



ANEXO N° 02

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

		Nº 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:	_____	



PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

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						



PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

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?							



ANEXO N° 03

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

		N° 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	_____	



PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

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 enfermeria 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 enfermeria 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							



PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

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°	P	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?							



ANEXO N° 04

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	
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	<input type="text" value="1"/>	
	Primaria	<input type="text" value="2"/>	
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>	
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>	
	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>	
	SOAT	<input type="text" value="2"/>	
	Ninguno	<input type="text" value="3"/>	
	Otro	<input type="text" value="4"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>	
	Continuador	<input type="text" value="2"/>	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	_____		



PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

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 Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							



PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							



ANEXO N° 05: ENCUESTA ESPECÍFICA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PARTO EN LAS USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL PARTO EN LAS USUARIAS ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Estimada usuaria, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió durante la atención del parto, para ello solicitamos su participación en la realización de la siguiente encuesta. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas. Muchas Gracias.

<u>Nombre del encuestador(a):</u>		
<u>Fecha:</u>	<u>Hora de Inicio:</u>	<u>Hora Final:</u>

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTADA:

<u>Edad de la usuaria en años:</u>	
<u>Nivel de estudio:</u>	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
<u>Tipo de seguro por el cual se atiende:</u>	SIS SOAT Ninguno Otro
<u>Tipo de usuaria:</u>	Nuevo Continuadora

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL PARTO:

Califique las siguientes preguntas que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en Sala de partos.

Para ello, se utilizará la Escala Likert mediante una escala numérica del 1 al 5, considerando:

- 1 = Totalmente en Desacuerdo. 2 = En Desacuerdo. 3 = Indiferente o Neutro.
4 = De Acuerdo. 5 = Totalmente de Acuerdo.

DIMENSIONES	ÍTEMES	1	2	3	4	5
RESPUESTA RÁPIDA	1. Desde que llegó a emergencia y le dijeron que será hospitalizada hasta la atención en sala de partos ¿Usted se siente satisfecha con el tiempo de espera?					
	2. Usted se siente satisfecha con los exámenes requeridos.					
	3. Usted se siente satisfecha con el o los procedimiento(s) realizado(s).					

PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

	4. ¿Considera usted que la atención recibida en Sala de Partos fue oportuna?					
EMPATÍA	5. Usted se siente satisfecha con la forma en cómo el Equipo de Profesionales de Salud se identificó con usted.					
	6. Usted se siente satisfecha con el tiempo que se tomó el Médico Gineco-Obstetra u Obstetra para examinarla.					
	7. Usted se siente satisfecha con el nivel de paciencia que le brindó el Médico Gineco-Obstetra u Obstetra durante la atención del parto.					
	8. Usted se siente satisfecha con el apoyo recibido por el personal de salud para levantarse, caminar o ir al baño.					
	9. Usted se siente satisfecha con el tiempo que se tomó el médico u obstetra para responder sus dudas.					
SEGURIDAD	10. Usted considera que la información brindada fue clara y sencilla.					
	11. Usted se siente satisfecha con la confianza que le inspiró el Equipo de Profesionales de Salud.					
	12. Usted se siente satisfecha con la atención recibida después del parto.					
	13. Usted se siente satisfecha con el respeto a su privacidad e intimidad recibida.					
CONFIANZA	14. Usted se siente satisfecha con la oportuna información entregada a su familiar por parte del Médico Gineco-Obstetra u Obstetra.					
	15. Habiendo recibido atención, usted aconsejaría a un familiar o amistad para atenderse en este hospital.					
ASPECTOS TANGIBLES	16. Se siente satisfecha con las instalaciones de Sala de Partos.					
	17. Se siente satisfecha con los medicamentos y materiales que le proporcionaron, necesarios para su atención en Sala de Partos.					
	18. Se siente satisfecha con el estado de limpieza en el Servicio Higiénico (baño).					



¿Qué sugerencias o recomendaciones nos daría usted para mejorar la satisfacción de la Atención de Parto en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador?



Muchas Gracias por su participación.

ANEXO N° 06: ENCUESTA ESPECÍFICA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTRO QUIRÚRGICO EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR

Estimado(a) usuario(a), el Hospital de Emergencias Villa El Salvador desea conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el Servicio de Centro Quirúrgico, para ello solicitamos su participación en la realización de la siguiente encuesta. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas. Muchas Gracias.

Nombre del Encuestador:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO(A):

Sexo:	Masculino Femenino
Edad del Usuario(a) en años:	
Nivel de Estudio:	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
Tipo de Seguro por el cual se atiende:	SIS SOAT Ninguno Otro
Tipo de Usuario:	Nuevo Continuador

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL PARTO:

Califique las siguientes preguntas que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en Centro Quirúrgico.

Para ello, se utilizará la Escala Likert mediante una escala numérica del 1 al 5, considerando:
1 = Totalmente en Desacuerdo. 2 = En Desacuerdo. 3 = Indiferente o Neutro.
4 = De Acuerdo. 5 = Totalmente de Acuerdo.

DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
RESPUESTA RÁPIDA	1. Usted se siente satisfecho(a) con el o los procedimiento(s) realizado(s).					
	2. ¿Considera usted que la atención recibida en Centro Quirúrgico fue oportuna?					
EMPATÍA	3. Usted se siente satisfecho(a) con la forma en cómo el Equipo de Profesionales de Salud de Centro Quirúrgico se identificó con usted.					

PLAN DE TRABAJO PARA LA 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 2022

	4. Usted se siente satisfecho(a) con el tiempo que se tomó el Anestesiólogo para examinarlo(a).						
	5. Usted se siente satisfecho(a) con el nivel de paciencia que le brindó el Equipo de Profesionales de Salud del Centro Quirúrgico durante su atención.						
	6. Usted se siente satisfecho(a) con el tiempo que se tomó el Equipo de Profesionales de Salud de Centro Quirúrgico para responder sus dudas.						
SEGURIDAD	7. Usted considera que la información brindada en Centro Quirúrgico fue clara y sencilla.						
	8. Usted se siente satisfecho(a) con la confianza que le inspiró el Equipo de Profesionales de Salud de Centro Quirúrgico.						
	9. Usted considera que la atención recibida en Centro Quirúrgico fue adecuada.						
	10. Usted se siente satisfecho(a) con el respeto a su privacidad e intimidad recibido en Centro Quirúrgico.						
CONFIANZA	11. Habiendo recibido atención, usted aconsejaría a un familiar o amistad, atenderse en este hospital.						
ASPECTOS TANGIBLES	12. Se siente satisfecho(a) con las instalaciones de Centro Quirúrgico.						

¿Qué sugerencias o recomendaciones nos daría usted para mejorar la satisfacción de la atención en Centro Quirúrgico en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador?

HEVES



¡Muchas Gracias por su participación!

