



## RESOLUCION DIRECTORAL

YENNY LORENA LINO CRUCES  
Fedataria

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRESA - CALLAO

REG. Nº 496 FECHA 28 MAY 2012

Callao, 25 de ..... MAYO ..... de 2012

Visto el Informe Nº 117-2012-GRC/GRS/DIRESA/DESP/DAIS/UTCS, de fecha 23 de abril de 2012, emitido por la Directora Ejecutiva de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, de la Dirección Regional de Salud del Callao; y,

### CONSIDERANDO:



R. LAMA M.

Que, el Artículo VI, del título preliminar de la Ley Nº 26842 - Ley General de Salud, establece que "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";



C. E. MANSILLA H.

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo de 2006, se aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que establece 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;

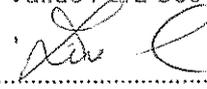


D. VILCHEZ Y.

Que mediante Resolución Ministerial Nº 596-2007/MINSA, de fecha 20 de julio de 2007, se aprobó el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud", cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA, de fecha 29 de octubre de 2009 se aprobó el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud", el cual tiene como finalidad contribuir a la mejora de la calidad de atención en salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud, mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, el artículo 5, de la Ley Nº 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, en relación a la misión del Gobierno Regional, establece que la misión de los gobiernos regionales es organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región; asimismo, el inciso g), del artículo 9, de la citada Ley, en cuanto a las competencias constitucionales, dispone que los gobiernos regionales son competentes para promover y regular actividades y/o servicios en materia de salud, entre otros, conforme a ley;

  
YENNY LORENA LINO CRUCES  
Fedataria

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRESA - CALLAO

REG. N°... 496... FECHA: 28 MAY 2012

Que, por el artículo 1, del Decreto Supremo N° 036-2007-PCM, se aprueba el Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del Año 2007;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 003-2009/MINSA, del 10 de enero de 2009, se declaró que el Gobierno Regional del Callao ha culminado el proceso de transferencia de las funciones sectoriales en materia de salud;

Que, conforme al artículo 2, de la Ordenanza Regional N° 003, del 5 de febrero de 2009, el Gobierno Regional del Callao crea la Gerencia Regional de Salud y establece que la Dirección Regional de Salud del Callao, DIRESA Callao, es órgano desconcentrado que depende de la Gerencia Regional de Salud;



Que, mediante la Ordenanza Regional N° 000014, de fecha 26 de abril de 2012, se aprueban los reglamentos de organización y funciones de la Dirección Regional de Salud Callao, Direcciones de Redes de Salud y del Hospital de Ventanilla;



Que, el inciso g), del artículo 26, de la Ordenanza Regional N° 000014 en mención, en cuanto a las funciones generales de la Dirección de Aseguramiento y Calidad en Salud, tiene entre dichas funciones la de impulsar el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad de los servicios de salud; mediante el desarrollo de una cultura de calidad, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos;



Que, mediante el documento de visto, la Directora Ejecutiva de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, remite la propuesta de Directiva para la Medición Local del Grado de Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Dirección Regional de Salud Callao, al Director General de la Dirección Regional de Salud del Callao, para que sea aprobada, teniendo como finalidad contribuir al desarrollo y mejora continua de la calidad de la atención, a través de la recepción trimestral, de las opiniones y sugerencias del usuario; constituyendo de esta manera parte de las políticas institucionales;

Estando a lo propuesto por la Directora Ejecutiva de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, de la Dirección Regional de Salud del Callao;

Con el visado de la Directora Ejecutiva de la Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas y del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica, de la Dirección Regional de Salud del Callao; y,

En uso de las atribuciones y facultades conferidas al Director General de la Dirección Regional de Salud del Callao, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 000352-2012 y la Ordenanza Regional N° 003-2009;



## RESOLUCION DIRECTORAL

Callao, 25 de MAYO de 2012

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Apruébase la DIRECTIVA Nº 004-2012-GRC/DIRESA/DESP/DAIS/UTCS "Directiva para la Medición Local del Grado de Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Dirección Regional de Salud Callao".

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encárgase a la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística, de la Dirección Regional de Salud del Callao, la publicación de la presente resolución en el Portal de Transparencia de la institución.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Notifícase la presente resolución a los estamentos administrativos correspondientes y a los interesados, para los fines de Ley.



C. E. MANSILLA H.

### Regístrese y Comuníquese.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

Dr. RICARDO ALDO LAMA MORALES  
Director General  
C.M.P. 12555



D. VILCHEZ Y.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Solo Valido Para Uso Interno

YENNY LORENA LINO CRUCES  
Fedataria

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
DIRESA - CALLAO

REG. Nº 496 FECHA 28 MAY 2012

## DIRECTIVA N° 004 - 2012-GRC/GRS/DIRESA/DESP/DAIS/UTCS

### **"DIRECTIVA PARA LA MEDICIÓN LOCAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CALLAO"**

#### **1. FINALIDAD**

Contribuir al desarrollo y mejora continua de la calidad de la atención, a través de la recepción trimestral, de las opiniones y sugerencias del usuario; constituyendo de esta manera parte de las políticas institucionales.

#### **2. OBJETIVOS**

##### **Objetivo General**

Garantizar el procedimiento, trámite de la gestión de quejas y sugerencias de la atención de los usuarios, en los establecimientos de salud de primer nivel de atención en salud, fortaleciendo el Sistema de Atención de Quejas y Sugerencias del usuario en los establecimientos de Salud de la DIRESA Callao, en forma continua con reportes trimestrales.

##### **Objetivos Específicos**

- ✓ Definir los términos básicos necesarios para el desarrollo del sistema del recojo de información para la medición de la satisfacción del usuario externo
- ✓ Medir la Calidad de Atención desde la percepción y expectativas de los pacientes en Consulta Externa: medicina, enfermería, obstetricia y psicología.
- ✓ Medición de la satisfacción del usuario externo en los EESS de salud de primer nivel de atención en salud
- ✓ Definir los procesos y procedimientos para la aplicación del instrumento (encuesta), en forma continua, con reportes trimestrales.
- ✓ Definir las responsabilidades que competen a las diferentes áreas funcionales intervinientes para el desarrollo de la encuesta.

#### **3. BASE LEGAL**

- ✓ Ley N° 26842 aprueban "Ley General de Salud".
- ✓ Decreto Supremo N° 023-2005 aprueban "Ley de organización y funciones del Ministerio de Salud"
- ✓ Ley N° 27444 aprueban "Ley de Procedimientos Administrativo General".
- ✓ Ley N° 27815, aprueban "Ley del Código de Ética de la Función Pública".
- ✓ Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública"
- ✓ Resolución de Contraloría N° 443-2003-CG, aprueban la Directiva N° 008-2003-CG/DPC Servicio de Atención de Denuncias.
- ✓ Decreto Legislativo N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
- ✓ Directiva Administrativa N° 075-MINSA. Directiva Administrativa sobre neutralidad y transparencia de los empleados público.
- ✓ Resolución Ministerial N° 0132-92-SA-P - Reglamento de control de asistencia y permanencia del personal del Ministerio de salud
- ✓ Resolución Ministerial N° 825-2005-MINSA "Directiva que establece el Procedimiento de atención de solicitudes sobre acceso a la información pública"
- ✓ Resolución Ministerial N° 825-2005-MINSA "Directiva que establece el Procedimiento de atención de solicitudes sobre acceso a la información pública".
- ✓ Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA, aprueban "Norma Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad de Salud"



R. LAMA M.



C. E. MANSILLA H.



D. VILCHEZ Y.

- ✓ Resolución Ministerial N° 603-2007/MINSA, aprueban "Directiva Administrativa que regula el procedimiento para la atención de consultas, sugerencias, quejas, solicitudes de interposición de buenos oficios y consejería en la Defensoría de la Salud y Transparencia del Ministerio de Salud"
- ✓ Resolución Ministerial N°175-2008/MINSA , aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital San José- Callao
- ✓ Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Aprueban "Política Nacional de Calidad en Salud"
- ✓ Resolución Directoral N° 257-2012-GRC/GRS/DIRESA/DG "Plan de trabajo para medir el Grado de Satisfacción del Usuario Externo- Servqual-2012- en la Dirección Regional de Salud del Callao".

#### 4. METODOLOGIA

Se realizara un estudio prospectivo, descriptivo, con la aplicación del instrumento en todos los establecimientos de salud según demanda de atención en medicina de consulta externa.

##### 4.1 Diseño Muestral

El marco muestral está constituido por el total de Atenciones médicas de consulta externa realizadas durante el año 2011; en todos los Establecimiento de salud del I nivel de atención de la DIRESA CALLAO

El Tamaño de muestra se calculó usando el Muestreo Aleatorio Simple, asignándose el número de encuestas a cada establecimiento de salud del I Nivel de atención de la DIRESA CALLAO.

Para la estimación del tamaño de la muestra, consideramos una Tasa de No respuesta de 7% y utilizamos un nivel de confianza del 95%.

##### 4.2 Tamaño Muestral

El número de encuestas a aplicarse en cada establecimiento de salud según trimestre es de.

Número de encuestas trimestrales	Número de encuestas anuales
108	432

##### 4.3 Desarrollo de la Encuesta

Se seleccionara al paciente de forma sistemática cada 2 hasta completar la carga asignada.

Se aplicará 01 cuestionario estructurado y se recopilara los datos mediante la entrevista directa con el paciente o su acompañante.

El cuestionario será aplicado por el personal de salud capacitado

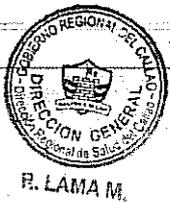
El cuestionario empleado esta basado en el cuestionario SERVQUAL el cual califica lo siguiente:

- I. Atención Médica
- II. Trato por el personal
- III. Rapidez de la atención
- IV. Orden y Limpieza

##### 4.3 Análisis de la Información

Se procesaran los datos y se estimaran las frecuencias y porcentajes respectivos de cada ítem contenido en el instrumento.

Los resultados serán presentados por establecimiento de salud y a nivel de DIRESA CALLAO.



## 5. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva es de aplicación obligatoria, en todos los establecimientos de salud de primer nivel de atención de la Dirección Regional de Salud del Callao.

## 6. RESPONSABILIDADES

- ✓ **Unidad de Gestión de la Calidad del DIRESA Callao:** Monitorizar la implementación de la aplicación trimestral de la encuesta para la medición de la satisfacción del usuario externo.
- ✓ **Dirección Ejecutivo de la RED:** Conocer la información trimestral sobre la satisfacción del usuario externo de la red, para garantizar una atención oportuna y de calidad.
- ✓ **Jefe de Microred:** Conocer la información trimestral sobre la satisfacción del usuario externo y hacer cumplir las directivas que se requieran para el buen funcionamiento del sistema. Tomar conocimiento y acciones correctivas en relación al análisis de los resultados para la satisfacción del usuario externo.
- ✓ **Responsable de Gestión de la Calidad de la Microred:** Monitorizar el desarrollo de la encuesta e informar trimestralmente sobre los resultados de la satisfacción del usuario externo para el análisis respectivo para asegurar de calidad y de forma continua.



R. LAMA M.

## 9. ANEXOS

9.1 ANEXO 1: Glosario de términos

9.2 ANEXO 2: Instrumento para el registro

9.3 ANEXO 3: Flujogramas de los procesos de atención de quejas y sugerencias

### ANEXO 1

#### GLOSARIO DE TERMINOS

**C. E. MANSILLA H. Usuario:** Es quien asiste al establecimiento de salud ante la necesidad de recibir consulta en algún servicio que brinda el centro: medicina, farmacia, etc. El usuario puede ir solo o con acompañante.

**Queja:** Se entiende por queja a la manifestación de dar a conocer al establecimiento, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión del Establecimiento de Salud.

**Muestra:** Una Muestra es una parte de los usuarios que acuden al establecimiento y son sujetos de encuesta y que permite conocer la calidad del servicio que se está recibiendo dentro del establecimiento de salud.

**Encuesta:** Es un instrumento que contiene un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de los usuarios que acuden al establecimiento de salud, con el fin de conocer estados de opinión sobre la atención recibida. Los datos son consolidados y analizados.

**Mejora Continua:** Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos

**Atención Médica:** Dentro del proceso de estudio de satisfacción del usuario se denomina a toda atención por un profesional de la salud y no solamente médico cirujano; en medicina, odontología, obstetricia, psicología y/o enfermería.

**SERVQUAL:** Servicio de Calidad, encuesta validada y aplicada a nivel nacional e internacional.



D. VILCHEZ Y.



ENCUESTA AL USUARIO EXTERNO

Agradecemos su colaboración en el llenado de la siguiente encuesta sobre la atención de Consulta Externa que ha recibido en nuestro Centro de Salud. Favor marcar con un aspa (X):

Fecha de encuesta: .....

Tipo de Usuario

Paciente	
Acompañante	
Nuevo	
Continuador	

Tipo de seguro

SIS	
AUS	
Ninguno	

Especialidad y Turno de atención:

Marque con un aspa (X) solo una opción:

1. Sobre la atención médica que recibió, califique:	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Ubicación del médico de la especialidad en el turno de atención solicitado				
Tiempo de espera antes de ser atendido con el médico de la especialidad				
Amabilidad y respeto en el trato que le dio el médico de la especialidad				
Explicación sobre el diagnóstico y tratamiento que recibió de parte del médico de la especialidad				
Respuesta que le dio el médico de la especialidad ante sus inquietudes o dudas				
Privacidad de la atención				

Si su calificación fue "regular" o "malo", explíquenos por qué:

2. Califique el trato que recibió por parte del personal en:	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Caja				
Admisión				
Servicio Social				
Tópico (Triaje / Inyectables / Curaciones)				
Inmunizaciones (Vacunas), Crecimiento y Desarrollo del Niño(a)				
Farmacia				
Laboratorio				

Si su calificación fue "regular" o "malo", explíquenos por qué:

3. Califique la rapidez de la atención en:	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Caja				
Admisión				
Servicio Social				
Tópico (Triaje / Inyectables / Curaciones)				
Inmunizaciones (Vacunas), Crecimiento y Desarrollo del Niño(a)				
Farmacia				
Laboratorio				

Si su calificación fue "regular" o "malo", explíquenos por qué:

4. ¿Cómo califica las siguientes afirmaciones?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
La farmacia del centro de salud cuenta con todos los medicamentos solicitados por su médico				
Las instrucciones que recibió por parte del personal de Laboratorio, sobre las condiciones que debe tener en cuenta para la toma de muestras (por ejemplo, venir en ayunas), fueron claras				
La información que nos da el personal de Servicio Social, Farmacia, Caja y/o Triaje, ante nuestras dudas y preguntas, es clara y oportuna				
Limpieza y orden en los consultorios				
Limpieza de los servicios higiénicos y otros ambientes del centro de salud				
Señalización (flechas, carteles, anuncios) para orientar a los pacientes dentro del centro de salud				

Si su calificación fue "regular" o "malo", explíquenos por qué:

5. De forma general, ¿está usted satisfecho con la atención que recibe en este centro de salud?	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho

Si usted respondió "poco satisfecho" o "nada satisfecho", explíquenos por qué:

¿Qué sugerencias nos puede dar para mejorar nuestro servicio?



R. LAMA M.

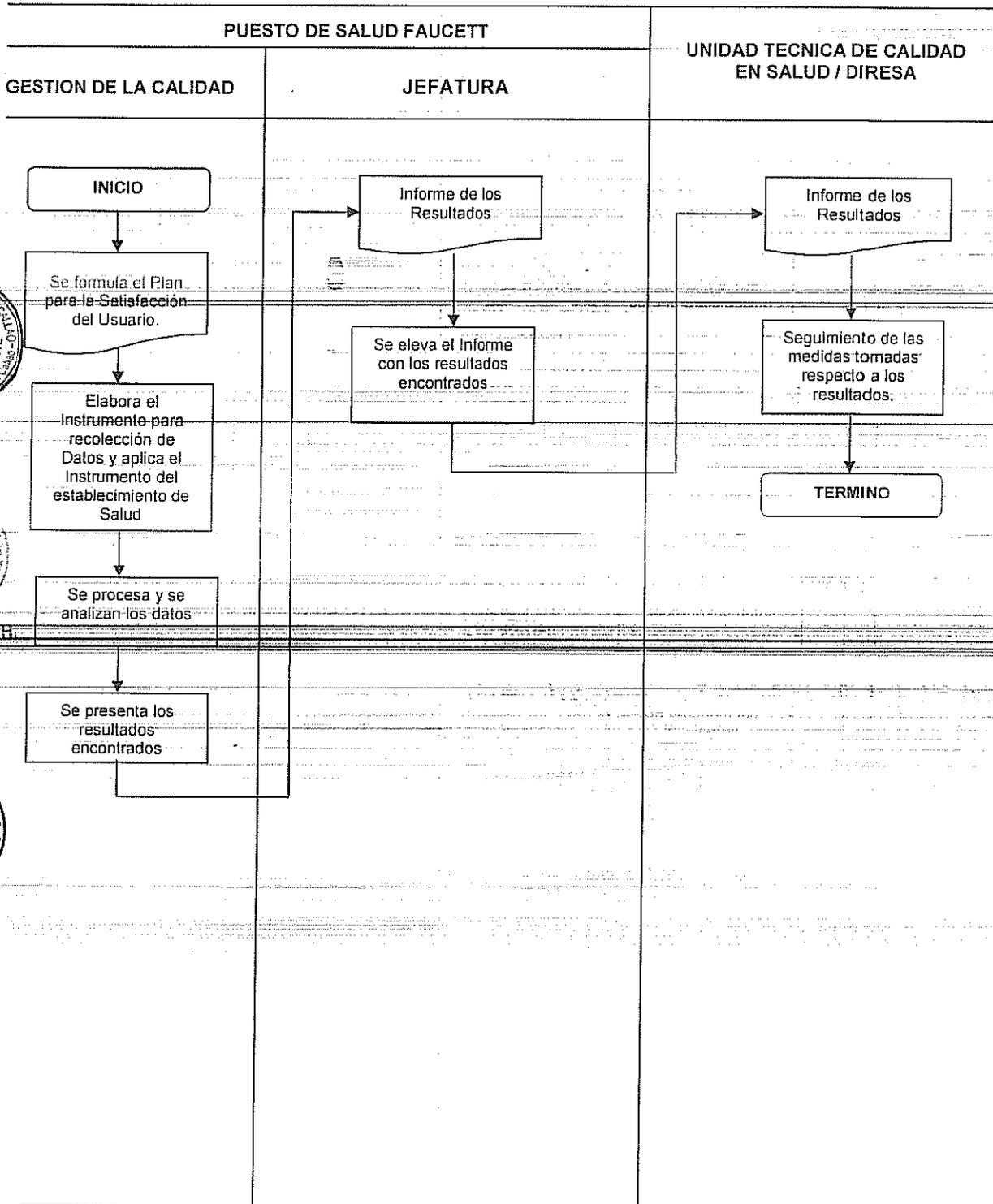


C. E. MANSILLA H.



D. VILCHEZ Y.

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
MEDICION LOCAL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**



R. LAMA M.



C. E. MANSILLA H.



D. VILCHEZ Y.