

Nº 135-08/2021-HCLLH/SD



Resolución Directoral

Puente Piedra, 19 de Agosto del 2021.

VISTO:



El expediente 0003285, que contiene la Nota Informativa N° 071-08-2021-OPE-HCLLH, emitido por la Jefa de la Oficina de Planeamiento Estratégico del HCLLH; que adjunta el Informe N° 064-08/2021-EP-OPE-HCLLH, de fecha 09 de agosto de 2021, emitido por el Coordinador Equipo de Planeamiento del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz (HCLLH), mediante el cual otorga Opinión Favorable para el "Plan de Medición de la Satisfacción al Usuario Externo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021"; y el Informe Legal N° 198-2021-AL-HCLLH/MINSA;

CONSIDERANDO:



Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley 26842, Ley General de Salud, señala 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. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" que tiene como finalidad contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 596/2007/MINSA, se aprueba 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 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, el cual tiene como finalidad "Contribuir a 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";



Que, mediante Resolución Directoral N° 219-12/2020-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva Técnica para Elaboración de Planes de Trabajo y Planes de Acción V.01 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, señala en el punto 6.4 **Plan de Acción**: Es un plan de acción o actividad específica para cada Unidad, Departamento, Servicios, Área, Organizada, el cual es formulada directamente con los Responsables o Jefes;

...//

//...

Que, mediante Memorandum N° 230-08/2021-JUGC-HCLLH, de fecha 05 de agosto de 2021, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad del HCLLH, solicita revisión y aprobación del Plan de Medición de la Satisfacción al Usuario Externo del HCLLH- 2021;

Que, mediante Informe N° 064-08/2021-EP-OPE-HCLLH, de fecha 09 de agosto de 2021, el Coordinador del Equipo de Planeamiento del HCLLH, emite opinión favorable al Plan de Medición de la Satisfacción al Usuario Externo del HCLLH- 2021;

Que, resulta necesario aprobar el Plan de Medición de la Satisfacción al Usuario Externo del HCLLH- 2021, que tiene como objetivo general conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinentes en los diferentes servicios del HCLLH en el marco de la Promoción de sus Derechos en Salud, para apoyar en la toma de decisiones;

Con las visaciones del Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefa de la Unidad de Gestión de la calidad y Asesoría Legal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, en uso de las facultades conferidas por el literal c) del artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR, el Plan de Medición de la Satisfacción al Usuario Externo del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz - 2021, que consta de 13 (trece) folios; el mismo que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- DISPONER, a la Unidad de Gestión de la Calidad, sea la responsable de monitorear y supervisar el cumplimiento de los objetivos y demás disposiciones que contiene el citado Plan.

Artículo 3°.- ENCARGAR al Responsable de la Administración y actualización del Portal de Transparencia Estándar efectuar la publicación de la presente Resolución en la Pagina Web del Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz".

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
J. Ruiz Torres
M.C. Jorge Fernando Ruiz Torres
CMP. 34237 RNE. 27604
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

JFRT/MMRV/EER/EPM

Cc.

- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Asesoría Legal
- Archivo



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y
HOMBRES

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

**PLAN DE MEDICION DE LA
SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO DEL
HOSPITAL CARLOS
LANFRANCO LA HOZ
2021**

Lima, Perú



INDICE

	Pág.
I. Introducción.....	3
II. Objetivo.....	4
III. Base Legal.....	4
IV. Ámbito de Aplicación.....	5
V. Disposiciones Específicas.....	5
VI. Metodología.....	6
VI. Financiamiento.....	8
VII. Recursos y especificaciones técnicas.....	8
VIII. Organización.....	9
IX. Anexos	
• Anexo N° 1: Cronograma de Actividades.....	12
• Anexo N° 2: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios dados de alta y/o familiares de pacientes hospitalizados por Covid-19.....	13
• Anexo N° 3: Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios externos en diferentes servicios del HCLLH.....	14





PLAN DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, 2021

I. INTRODUCCION

En los últimos años ha habido un creciente interés en relación a la importancia de la calidad como componente esencial en todo sistema de salud. Es así, que el Ministerio de Salud, según lo señala la Ley N° 26842, Ley General de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, vienen desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud.

La misión de las organizaciones de salud es mejorar las condiciones sanitarias de la población mediante la atención, satisfaciendo a los usuarios con respeto a su autonomía y valores; el usuario es el personal principal en los escenarios de la prestación de servicios, a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas, las del prestador de servicios y las de la propia institución.

La satisfacción del usuario es uno de los ejes para la evaluación de un servicio de salud y de la calidad de atención. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio de salud. Es decir, que está relacionado con gran variedad de factores condicionados por la subjetividad individual de cada sujeto, sus experiencias anteriores, sus expectativas previas, ciertos factores psicosociales (edad, sexo, nivel de estudios), su contexto social y el proceso de interrelación producido entre el prestador y el receptor de servicios.

En el marco de la Política Nacional de Calidad, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz suma sus esfuerzos a sus pares de las demás instituciones del MINSA, para desarrollar actividades que nos permiten medir y mejorar el desarrollo de la calidad que se espera de la atención suministrada y se logre un favorable equilibrio entre los beneficios y los riesgos que conllevan la atención impartida, identificando los diversos factores que influyen sobre la calidad en salud como son los recursos económicos, financieros, de estructura, observándose que el más importante es la actitud de los trabajadores de esta institución.

Ante la declaratoria de emergencia sanitaria nacional, para frenar el avance del coronavirus, en el mes de marzo del 2020, el Ministerio de Salud (Minsa) anunció la suspensión de las consultas externas en sus hospitales; esta medida fue para fortalecer con personal las áreas de emergencia de los hospitales, durante la atención a los pacientes que presentaban dificultad para respirar y que tras las pruebas serológicas daban positivos para Covid-19; por tal motivo, en nuestra institución quedo sin efecto la aplicación de la encuesta SERVQUAL. Sin embargo, se elaboró una encuesta con preguntas sencillas y claras para medir la satisfacción de los usuarios dados de alta y/o familiares de pacientes hospitalizados. Dicho instrumento consta de 12 preguntas, todas ellas relacionadas con la atención recibida, la información proporcionada por profesional de la salud, trato recibido, limpieza de los ambientes.





Cabe precisar, que en el mes de Octubre del 2020, se atendieron en algunos consultorios, como Planificación Familiar, Inmunizaciones (CRED), Terapia Física y Rehabilitación, Psicología y Nutrición, previa cita mediante llamada telefónica. Por tal motivo, para conocer el grado de satisfacción percibida por los usuarios externos, se elaboró una encuesta que consta de 12 preguntas claras y específicas para que respondan los usuarios.

En este sentido, la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, en cumplimiento con la normativa sectorial vigente, y con la finalidad de valorar indicadores de calidad de la atención médica en los diferentes servicios que nos proporcionen información cuantitativa sobre el estado de los procesos de atención y nos ayuden a la toma de decisiones para diseñar acciones de mejora, ha elaborado el "Plan de Medición de la Satisfacción al Usuario Externo del HCLLH – 2021", en la cual aplicará los dos instrumentos de medición de satisfacción del usuario, los cuales tienen el V°B° de la Dirección Ejecutiva.

II. OBJETIVO:

3.1 Objetivo General:

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinentes en los diferentes servicios del HCLLH en el marco de la Promoción de sus Derechos en Salud, para apoyar en la toma de decisiones.

3.2 Objetivos Específicos:

- Conocer el grado de satisfacción del usuario externo para gestionar aspectos críticos.
- Realizar la medición de tiempo de espera del usuario externo para identificar las oportunidades de mejora.
- Monitoreo y evaluación de las acciones de mejora implementadas en base a los resultados obtenidos.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26842 – Ley General de Salud y sus modificaciones.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y de Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Política Nacional de Calidad en Salud".





- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprueban las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"
- 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"
- Resolución Ministerial N° 463-2010/MINSA/SA que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Resolución Directoral N° 33-03/2021-HCLLH/SA, que aprueba el Plan de Trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz - 2021.
- Resolución Directoral N° 219-12/2020-HCLLH/SA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 009-HCLLH-2020/OPE: Directiva Administrativa para la elaboración de planes de trabajo y planes de acción V.01 del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan es de aplicación y de cumplimiento obligatorio por todos los órganos y unidades orgánicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

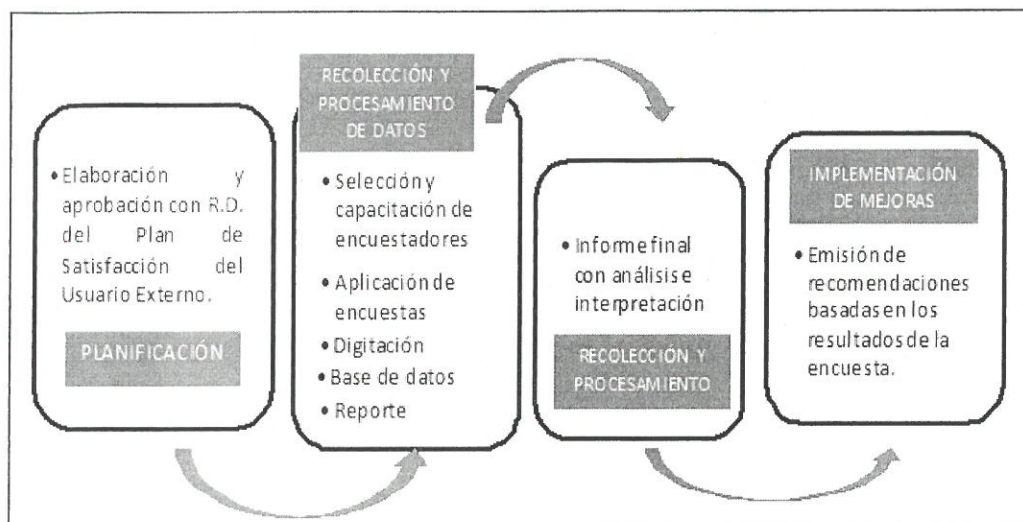
5.1 Definiciones Operativas:

- **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.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- **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.
- **Mejoramiento Continuo de la Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización, 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 construir una organización de excelencia.
- **Acciones de mejora:** Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación de los procesos de la organización que agregan valor a los productos.



VI. METODOLOGÍA

6.1 El Proceso de evaluación



6.2 De la Recolección de datos

➤ El Instrumento de evaluación

a) Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios dados de alta y/o familiares de pacientes hospitalizados por Covid-19

- Esta encuesta tiene como **objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios dados de Alta y/o familiares de los pacientes hospitalizados del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Esta encuesta está dirigida para los pacientes dados de alta y/o familiares de pacientes hospitalizados en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años de edad, que se atienden en los servicios de Consultorios Externos.
- ✓ Familiares de los pacientes hospitalizados y/o dados de alta, como también a los familiares de estos pacientes.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuario que no deseen participar en el estudio.





- Para el presente estudio se diseñó una encuesta para valorar la satisfacción percibida por los usuarios dados de Alta y/o familiares de pacientes hospitalizados. Dicho instrumento consta de 12 preguntas, todas ellas relacionadas con la atención recibida, la información proporcionada por profesional de la salud, trato recibido, limpieza de los ambientes.

b) Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios externos del HCLLH

- Esta encuesta tiene como **objetivo**: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden a los Servicios de Consultorios Externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- La presente encuesta será de aplicación para los usuarios que se atienden en consultorios externos del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Criterios de inclusión:

- ✓ Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años de edad, que se atienden en los servicios de Consultorios Externos.
- ✓ Familiares de los pacientes hospitalizados y/o dados de alta.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuario que no deseen participar en el estudio.

- Para el presente estudio se diseñó una encuesta para valorar la satisfacción percibida por los usuarios que se atienden en los servicios de Consultorios Externos de nuestra Institución. Dicho instrumento consta de 17 preguntas, todas ellas relacionadas con el proceso de gestión administrativa, atención del personal médico y/o asistencia (profesional y técnico), y por último relacionado a la infraestructura, equipamiento y limpieza de los ambientes. Además, de los datos demográficos, como el género, edad, procedencia, nivel de estudio.

➤ **La selección de la muestra**

La población de estudio en los diferentes servicios estará conformada por los usuarios atendidos en el 2021. Para hospitalización se considerará el total de egresos hospitalarios en un período de dos meses del 2021.

➤ **La selección del equipo encuestador**

Para la aplicación de las encuestas se contará con el personal de la Plataforma de Atención al Usuario, es decir, los Orientadores, los mismos que serán capacitados por el Equipo Técnico de la Unidad de Gestión de la Calidad. Los encuestadores explicarán a los usuarios (consulta externa y/o pacientes hospitalizados dados de



alta) que la naturaleza de la Encuesta es anónima y que su respuesta no altera en nada en una futura prestación de servicio que requieran.

➤ **El período de aplicación**

Se han programado aplicar 20 encuestas por mes.

6.3 Del procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

- El responsable del Área de Información para la Calidad y/o Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) elaborará un aplicativo en Excel, en donde se registrará la información obtenida. Asimismo, mensualmente elaborará un informe sobre los resultados obtenidos, con gráficos correspondientes a los puntajes de las respuestas a cada una de las preguntas formuladas en la encuesta anónima; indicando propuestas de acciones de mejora para dar solución a las falencias encontradas.

6.4 La implementación de mejoras

Las preguntas serán priorizadas por colores según porcentaje de insatisfacción de mayor a menor.

>60%	Por mejorar (Rojo)
40 – 60%	En proceso (Amarillo)
<40	Aceptable (Verde)

Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color amarillo serán consideradas como oportunidades de mejora prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas, mientras que las de color rojo serán de mayor prioridad.

VII. FINANCIAMIENTO:

De acuerdo a la Acreditación Presupuestal de la Institución.

VIII. RECURSOS Y MATERIALES REQUERIDOS:

MATERIALES	UNID. MEDIDA	CANTIDAD
Papel Bond 80 gr. Tamaño A4	Paquetes x 500	500
Thoner para impresora HP Laser Jet P205X	1 Unidades	1
Bolígrafo (lapicero) de tinta seca punta fina azul	Unidad	45
Lápiz negro N° 2 sin borrador	Unidad	45
Borrador blanco para lápiz, tamaño mediano	Unidad	45



IX. ORGANIZACIÓN:

❖ Dirección Ejecutiva

- Promover y apoyar las actividades del presente Plan.
- Difundir y discutir el Informe Técnico con la Jefatura de Órganos Asistenciales y Administrativos para la elaboración del proyecto de mejora a partir de los resultados.

❖ Unidad de Estadística e Informática:

- Proporcionar los datos para la seleccionar el tamaño de la muestra y proporcionar la relación de pacientes para poder realizar la encuesta virtual.

❖ Equipo Técnico de la Unidad de Gestión de la Calidad:

- La Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad se encarga de la formulación y monitoreo del Plan de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del HCLLH 2021 en coordinación con el equipo técnico de la Unidad que dirige:
 - CPC Elizabeth Erika Elías Rodríguez / Jefe
 - Lic. Paula Zamora Ruiz / Área de Mejora para la Calidad
 - M.C. Hairo André Dedios Solis/ Área de Garantía para la Calidad
 - Abog. Elisa V. Velásquez Jordán / Plataforma de Atención al Usuario (PAUS)
 - Téc. Fiorella E. Yaringaño Tabraj
- Las funciones de la Unidad de Gestión de la Calidad serán:
 - ✓ Incluir dentro del Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Gestión de la Calidad, la Medición de la Satisfacción del Usuario Externo.
 - ✓ Coordinar con las estructuras correspondientes el cumplimiento de los objetivos del plan.
 - ✓ Capacitar y supervisar al personal encuestador.
 - ✓ Procesar los datos recogidos de las encuestas.
 - ✓ Elaborar el Informe final y enviar a la Dirección Ejecutiva y socializar con los diferentes servicios del hospital.





ANEXO N° 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HCLLH, 2021

Objetivo	Actividades	Unidad de Medida	Periodicidad del Reporte	I TRIM			II TRIM			III TRIM			IV TRIM		
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Realizar la medición de tiempo de espera del usuario externo para identificar las oportunidades de mejora.	Elaboración y aprobación con Resolución Directoral del Plan de Evaluación de la Satisfacción	R.D.	Anual							X					
	Aplicación de las encuestas para medir la satisfacción de los usuarios externos.	Encuesta	Mensual	X	X	X	X	X							
	Informe Técnico de la medición de la satisfacción del usuario externo en los diferentes servicios.	Informe	Trimestral			X			X			X			X
Monitoreo y evaluación de las acciones de mejora implementadas en base a los resultados obtenidos.	Seguimiento del cumplimiento de recomendaciones post medición de la satisfacción del usuario externo en los diferentes servicios.	Informe	Anual							X				X	





ANEXO N° 2

N° Encuesta:

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DADOS DE ALTA Y/O FAMILIARES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS POR COVID-19

Nombre del Encuestador: _____

Fecha: ____/____/____ Hora de Inicio: _____ Hora de finalización: _____

Estimados usuarios estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió durante este periodo hospitalizado en nuestro establecimiento de salud.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

- 1.- Condición del encuestado Usuario (a)..... Familiar....
- 2.- Edad del encuestado en años
1. Sexo: Masculino Femenino
2.
3. Grado de instrucción
4. Tipo de seguro por el cual se atendió
5. Tiempo de hospitalización en días _____

Preguntas:

N°	P	Preguntas	SI	NO
1	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica?		
2	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos y/o enfermeras sobre su evolución de su problema de salud?		
3	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y cuidados para la salud en su casa?		
4	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?		
5	P	¿Los análisis de laboratorio y exámenes radiológicos se realizaron rápido?		
6	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?		
7	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su salud?		
8	P	¿Los alimentos le entregaron de temperatura adecuada y de manera higiénica?		
9	P	¿El trato del personal médico y/o asistencial fue amable, respetuoso y con paciencia?		
10	P	¿La institución cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		
11	P	¿Los ambientes donde estuvo hospitalizado fueron cómodos y limpios?		
12	P	¿Los servicios higiénicos de los pacientes se encontraban limpios?		





PERÚ

Ministerio
de SaludHOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDADDECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y
HOMBRES

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

Encuestador: _____

N° Encuesta: _____

Fecha: ____/____/____

Buenos días/tardes: Queremos saber su opinión para mejorar la atención en los servicios de consulta externa; por favor responder todas las preguntas teniendo en cuenta el trato que recibió durante su permanencia en el hospital.

Gracias.

Especialidad o Servicio donde fue atendido: _____

DATOS DEMOGRÁFICOS

✓ Condiciones del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante / Género: (1) Masculino (2) Femenino

✓ Edad: _____ Lugar de Procedencia _____

✓ Nivel de Estudios: (1) Sin estudios (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior Técnica
(5) Superior Universitaria

✓ Tipo de usuario: (1) Nuevo (2) Continuador

✓ Tipo de Seguro de Salud: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otro

N°	Preguntas	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
		1	2	3	4	5
RESPECTO AL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA						
1	Cómo califica el trato del personal de vigilancia					
2	Cómo califica al personal de informes (Orientador), ¿Ud. recibió un explicación de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de consulta externa?					
3	Cómo fue la atención en Caja / Módulo de Admisión del SIS					
4	Cómo fue la atención en Farmacia					
5	La facilidad de conseguir cita le parece...					
RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL PERSONAL MÉDICO – ASISTENCIAL PROFESIONAL (enfermera, obstetra, tecnólogo médico, nutricionista, psicólogo, etc.) y TÉCNICO ASISTENCIAL.						
6	Como califica el tiempo de espera para consulta					
7	La profesional y/o técnica asistencial					
8	Las instrucciones dadas por el médico sobre la receta médica, le pareció					
9	Durante su consulta cómo califica la disposición del médico / personal asistencial a escucharlo					
10	En general cómo califica la atención del médico / personal asistencial (enfermera, psicólogo, obstetra, tecnólogo médico, nutricionista, etc.)					
11	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.					





12	El trato/ amabilidad / respeto y paciencia mostrado por el personal técnico le parece					
13	Cómo califica la labor del personal técnico para respetar el orden de la atención en los consultorios					
INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y LIMPIEZA DE LOS AMBIENTES.						
14	El ambiente de los consultorios cumplen con sus expectativas de comodidad y limpieza					
15	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
16	¿Los consultorios contaron con equipos y materiales necesarios para su atención?					
17	Cómo calificaría los servicios higiénicos					

De ser necesario, acudiría nuevamente al uso de este servicio de consulta	SI () NO ()
Recomendaría Ud. este servicio a otros que lo necesiten.	SI () NO ()

