



Nº 193

-2019-DG-INSN

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 02 de Agosto del 2019

VISTO:

El Expediente con Registro N.º 13372-2019 y el Memorando N.º 748-2019-OGC/INSN; con el cual se hace llegar el "Plan para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos y Medición de Tiempos de espera en el INSN 2019-2020", remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II de la Ley N.º 26842, Ley General de Salud, señala que toda persona tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales;

Que, de conformidad con el Artículo 12º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial N.º 083-2010/MINSA; de fecha 04 de Febrero del año 2010; la Oficina de Gestión de la Calidad es el Órgano encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para promover la mejora continua de Calidad los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente;

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

Que, con Memorando N.º 748-2019-OGC/INSN; el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación del Documento Técnico: "Plan para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos y Medición de Tiempos de espera en el INSN 2019-2020";

Que, con Memorando N.º 737-2019-DG/INSN, la Dirección General aprueba el "Plan para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos y Medición de Tiempos de espera en el INSN 2019-2020", por lo que dispone la proyección de la Resolución Directoral correspondiente y;

Con la Visación de la Dirección Adjunta; la Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Salud del Niño y;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 26842, Ley General de Salud, y el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado con Resolución Ministerial N.º 083-2010/MINSA;



PERÚ Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Documento Técnico: "Plan para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos y Medición de Tiempos de espera en el INSN 2019-2020", que consta de XIII Folios.



Artículo Segundo.- Encargar a la Oficina de estadística e Informática la publicación de la presente resolución en la página Web del Instituto Nacional de Salud del Niño.

Regístrese y Comuníquese



JJM/CGS/epv
DISTRIBUCIÓN:

- () DG
- () DEIDAEMNA
- () DEIDAECNA
- () OEA
- () DEAC
- () OEI
- () OAJ
- () OGC
- () OP
- () Interesados

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
[Signature]
Dr. Jorge Asdrubal Laureaga Buitrago
DIRECTOR GENERAL
C.M.A. 13616 R.N.E. 32027 - 8901





PERÚ	Ministerio de Salud	Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado		
08 AGO. 2019		
1216		
Reg. N°		CARLOS ANTONIO CHÁVEZ PASTRANA FEDATARIO - INSN

**PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS
Y MEDICIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA EN EL
INSN 2019-2020**



PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS Y MEDICIÓN DE TIEMPOS DE ESPERA EN EL INSN 2019-2020

I.- INTRODUCCIÓN

En el Sistema de Gestión de Calidad en Salud vigente en nuestro país, es importante orientar nuestro esfuerzo a satisfacer las expectativas del usuario, en nuestra institución la atención sanitaria pediátrica que reciben los pacientes, es el reflejo de la calidad de trabajo que realiza el instituto, lo cual implica reducir al mínimo los costos por la inconformidad en dicha atención, mediante un manejo de recursos adecuado, siendo necesario lograr la madurez del Sistema de Calidad a partir de la implementación de la cultura de calidad en nuestra Institución brindando servicios de salud segura, eficaz y con eficiencia.

La mejora de los servicios de salud tiene como base fundamental la calidad del servicio brindado a los usuarios y la calidad en el servicio es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente de dicho servicio.

Es por ello que la medición de la satisfacción del usuario externo es una actividad programada en el Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad en el 2019 e indicador del POA institucional, dicha medición se realiza con la finalidad de implementar mejoras en las áreas donde se presentan las oportunidades de mejora según resultados.

La concepción de calidad según la metodología SERVQUAL, interpreta la satisfacción de los usuarios como la diferencia entre sus Percepciones (P) y Expectativas (E).

El estudio se desarrollará mediante el muestreo probabilístico, empleándose los cuestionarios de encuesta estándar para determinar los niveles de satisfacción en los servicios de salud SERVQUAL, de acuerdo al servicio.

La cantidad de personas encuestadas se determinará en base a la cantidad de los datos históricos de atenciones, se tomará la encuesta en el horario de atención en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia. La aplicación de la encuesta, la tabulación de los datos, la obtención de los resultados y el informe final estarán a cargo de la oficina de Gestión de la calidad.

Asimismo, los estudios de tiempos y movimientos es una herramienta importante para el manejo y control de los recursos que son participes en los procesos internos del Instituto con la finalidad de encontrar los nudos críticos en los procesos de la atención del paciente. La Oficina de Gestión de la Calidad tiene como una línea de acción la medición del tiempo de espera en consultorios externos. Este seguimiento se realiza



en los usuarios externos que accedan a una consulta médica en la Institución en cualquiera de sus modalidades Citados, pagantes y beneficiarios del SIS nuevos y continuadores.

II.- OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL:

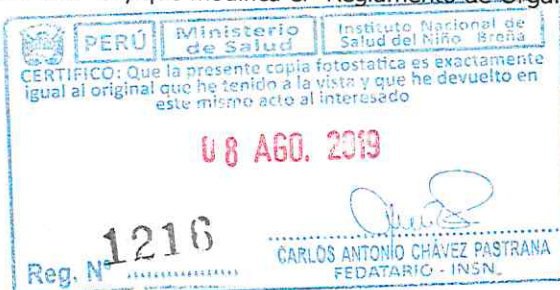
Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos con medición de tiempo de espera en la atención recibida en el Instituto Nacional de Salud del Niño, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Recopilar datos relacionados a la satisfacción de usuarios externos en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia del Instituto de Salud del Niño a través del instrumento SERVQUAL.
- Registrar, procesar e interpretar los datos relacionados a la encuesta SERVQUAL en el aplicativo.
- Emitir el Informe final de la encuesta SERVQUAL, con las conclusiones y recomendaciones para la implementación de la mejora continua de la calidad de servicios.
- Determinar el tiempo de espera de los acompañantes del usuario pediátrico y/o adolescente que acuden a una atención en consulta externa y/o en emergencia en el INSN

III.- MARCO LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuaras de los Servicios de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N°008-2017-SA, que aprueba el "Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud".
- Decreto Supremo N°011-2017-SA, que modifica el "Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud "



- Resolución Ministerial N°083-2010/MINSA, que aprueba el "Reglamento de Organizaciones y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño".
- 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° 527-2011/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad".
- Resolución Directoral N° 058-2019-INSN-DG, que aprueba el "Plan de la Oficina de gestión de la Calidad 2019".

IV.- AMBITO DE APLICACIÓN

La presente aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo y medición de Tiempo de Espera es a nivel Institucional, se ejecutará en los servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización del Instituto nacional de Salud del Niño.

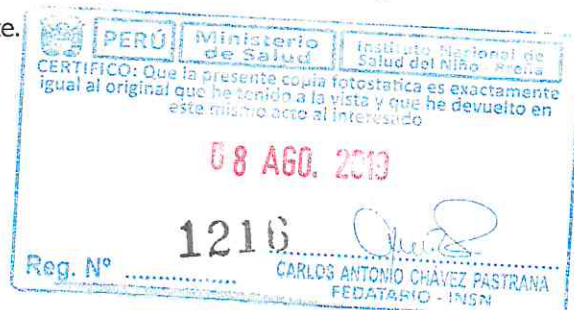
V.- CRITERIOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EXTERNO:

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: Persona de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, posterior a la atención en el consultorio y/o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona responsable de la tutoría en la atención de salud que acompaña al usuario (paciente) que acude a una atención en los servicios especializados de Consultorios Externos, servicio de Emergencia o realice los trámites de alta en hospitalización.
- Usuarios externos que brinden su aprobación para desarrollar la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios y pacientes menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiares que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.



Criterios de eliminación:

Rechazar las encuestas incompletas (no han culminado su aplicación).

VI.- METODOLOGIA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:**6.1 Diseño:**

El estudio se desarrollará siguiendo las pautas de la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", aprobado con RM N° 527-2011/MINSA y se empleará un diseño muestra probabilístico de las atenciones mensuales en el último año.

La encuesta SERVQUAL brindará información de tipo Transversal, en razón del corto periodo de observación, será descriptivo por la naturaleza de las dimensiones de evaluación de la calidad.

6.2 Características del Instrumento:

La encuesta SERVQUAL, es una herramienta de escala multidimensional que permite evaluar la calidad del servicio que vienen brindando los servicios médicos del Instituto. La versión que utilizaremos es una versión modificada y proporcionada por el Ministerio de Salud, ajustada para los fines de recolección y orientada a los servicios de salud.

Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lugar de la otra persona, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.



Sobre la base de los resultados del nivel de insatisfacción de los usuarios externos de los servicios en cuestión se determinan las potencialidades oportunidades de mejora, clasificando los niveles de insatisfacción según el estándar establecido por el Ministerio de Salud. (Cuadro N°1).

Cuadro N° 1.- Tabla General de Resultados (Matriz de Mejora)

Orden	Porcentaje de Insatisfacción de usuarios	Categoría de análisis
1	Mayor o igual al 60%	Por Mejorar o bajo estándar de atención.
2	Entre el 40% y menor del 60%	En proceso
3	Menor o igual al 40%	Adecuado o Aceptable, estándar de atención

Fuente: RM N° 527 – 2011 / MINSA.

- 6.3 Unidad de Análisis:** Padres, Madres o Tutores responsables de los pacientes atendidos en los servicios especializados de Consulta Externa, Servicios de Emergencia, y los Servicios de Hospitalización.
- 6.4 Población:** Pacientes atendidos en los servicios de Consulta Externa , Emergencia y Hospitalización, se considerará como base poblacional el promedio mensual de las atenciones de pacientes de la Consulta Externa, el Servicios de Emergencia y los egresos hospitalarios producidos durante el periodo Enero a Agosto de 2018.
- 6.5 Unidad de muestreo:** El paciente atendido en la Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización. La referencia para ubicar a cada paciente será en relación a la culminación de las atenciones de pacientes con citas de Consulta Externa. En el caso de la Hospitalización se utilizara los casos de pacientes con proceso de alta hospitalaria.
- 6.6 Tamaño de la Muestra:** El diseño de la muestra corresponde a los tres **dominios de interés** los cuales son **Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización**, ante este hecho la muestra está sujeta a probabilidad y es representativa, en virtud de la selección aleatoria de la población.

En relación a la muestra en Consultorios Externos y Hospitalización se procederá mediante conglomerados de Especialidades. Se usará el software Epidat 4.2 de la Organización Mundial de la Salud, y para el cálculo del tamaño mínimo de muestra se contará con la asesoría de un Ing.





Estadista de la oficina de OEAIDE y la información será proporcionada por la Oficina de Estadística e Informática.

VII.- METODOLOGIA DE LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA:

La metodología utilizada para la toma de la medición de tiempos de espera y especialmente para la obtención de información y datos, está basada en la observación de campo y el análisis estadísticos de los procesos a ser medidos, considerando las unidades de tiempo obtenidas (minutos).

Para los resultados de la medición de tiempo de espera se usa el Aplicativo de Estudio de Tiempos y Movimientos (ETM) proporcionado por la Dirección de Calidad del MINSA.

Para la aplicación de este instrumento se selecciona al azar a los usuarios externos que accederán a una consulta médica en la Institución en cualquiera de sus modalidades Citados, pagantes y beneficiarios del SIS nuevos y continuadores durante el turno de mañana.

Una vez captado el usuario, inicia el seguimiento según modalidad de atención aplicable y continua en cada paso que debe seguir para acceder a su atención de consulta externa. Para la recolección de datos se utilizará como herramienta de trabajo, una ficha de diagrama de operaciones para el registro de los tiempos observados medidos con cronometro, por usuario seguido, donde se describe los subprocesos de atención del usuario de consulta externa.

Para la aplicación del instrumento se seleccionará al azar a los usuarios cuando ingresaran a la institución para acceder a una consulta ambulatoria en los diferentes servicios y en el área de emergencia. Se les captará al final de la cola de acuerdo a la condición del usuario:

- Usuario sin SIS continuador citado – Cola de caja
- Usuario sin SIS nuevo ó continuador Sin Cita – Cola de triaje en admisión
- Usuario beneficiario del SIS nuevo – Cola de usuarios en Admisión
- Usuario beneficiario del SIS continuador – Consultorio externo.

Las mediciones de tiempo de espera se aplicarán dentro de las instalaciones del Instituto, a los usuarios externos atendidos en el servicio de Consulta externa del INSN y el área de Emergencia, sin interferir con las labores propias del Instituto, ni con el proceso de atención del servicio.

VIII.- ACTIVIDADES

8.1 Actividades para la presentación, evaluación y formalización del "Plan de Estudio para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos y medición de Tiempos de Espera en el INSN".

- ✓ Presentación del Plan de Estudio



- ✓ Aprobación del Plan de Estudio por la Dirección General del INSN
- ✓ Socializar el Plan de Estudio a las Direcciones, Jefaturas y responsables de los Servicios en observación.

8.2 Actividades para promover la implementación del "Plan de Estudio para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos y medición de Tiempos de Espera en el INSN".

- ✓ Organizar el requerimiento de materiales para la aplicación de las encuestas.
- ✓ Organizar el trabajo de campo según horarios y metas de Encuestas **previstas a recolectar**.
- ✓ Gestionar reuniones de presentación de Equipos, planes y apoyo administrativo para facilitar la ejecución de las Encuestas en las áreas de dominio del estudio.
- ✓ Ejecutar el monitoreo del cumplimiento del Plan.

8.3 Actividades para análisis y presentación de resultados

- ✓ Procesamiento estadístico para estimar resultados
- ✓ Elaboración de reportes y cuadros estadísticos.
- ✓ Elaboración de Informe de Evaluación
- ✓ Reunión de Presentación Participativa de los resultados de Estudio.
- ✓ Gestionar reuniones para reportar información de la evaluación y propuesta de las acciones de mejora en los servicios.

8.4 Actividades para Elaboración de Proyectos de Mejora

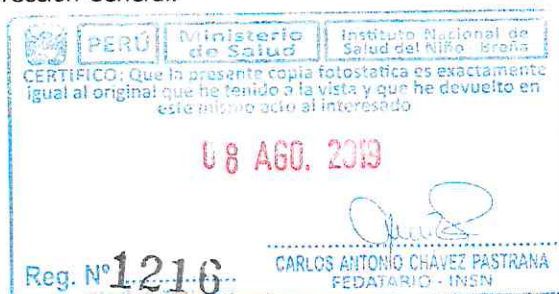
- ✓ Organizar Taller de Intervención para las acciones de Mejora en los servicios con bajo estándar de atención de la calidad.
- ✓ Coordinar reuniones Taller para elaboración de Planes de Mejora Continua de la Calidad.

IX.- RESPONSABILIDADES

9.1 DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD:

Las funciones de esta oficina serán:

- Incluir dentro del Plan Anual de la Oficina la medición de la satisfacción de Usuario Externo y medición de Tiempos de espera.
- 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 SERVQUAL.
- Elaborar el informe final que incluyan los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones remitirlos a la Dirección General.



9.2 DE LA DIRECCION GENERAL:

- Promover y Apoyar las actividades del presente Plan.
- Difundir y discutir el informe con el comité de Gestión y las jefaturas de los Órganos Asistenciales y Administrativos para la elaboración del proyecto de mejora.

9.3 DE LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION:

- Brindar el apoyo logístico para el cumplimiento del Plan.
- Contratación de una empresa para la aplicación de la encuesta y/o Impresión de formularios para la aplicación de las encuestas.

9.4 DE LA OFICINA DE OEAIDE:

- Diseñar el tamaño y las características de la muestra.
- Brindar el apoyo técnico en lo relacionado al procesamiento informático.

X.- EVALUACION

Las Direcciones de línea son las encargadas del análisis, evaluación y las acciones de mejoras que correspondan y la Oficina de Gestión de la Calidad es la encargada del seguimiento de las acciones de mejora propuestas.

XI.- LOGISTICA Y ADMINISTRACION DE RECURSOS MATERIALES

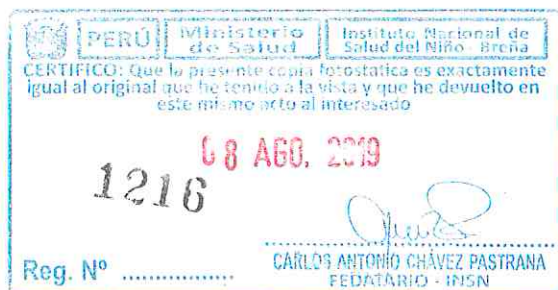
- Hojas Bond A4, para impresión/fotocopiado de encuestas.
- Lápicos 2B.
- Borradores Grandes.
- Lapiceros color Azul y Rojo.
- Tableros acrílicos con sujetador.
- Tóner para impresora HP Laserjet 1022.
- Folders A4.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	MESES DEL AÑO 2019											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	
Fortalecer la Satisfacción del Usuario Externo del INSN mediante la implementación de proyectos de mejora	Lograr el compromiso de la alta dirección	Elaboración del plan para encuesta de satisfacción del Usuario Externo y medición de tiempo de espera.	Plan								x				
		Aprobación del plan con Resolución Directoral	R.D.									x			
		Socialización del Plan a nivel de directivos	Memorando.									x			
	Determinar la percepción de los usuarios Externos y los tiempos de esperas en las diferentes áreas del Instituto, tanto de consulta externa y emergencia	Capacitación a los Encuestador.	Informe									x			
		Aplicación de la encuesta propuesta por el MINSA.	Encuesta										x	x	
		Elaboración de informe de resultados.	Informe de ejecución											x	
	Difundir los resultados del Estudio de la satisfacción del Usuario Externo y tiempos de espera	Presentación de resultados a directivos	Lista de asistentes a reunión											x	
		Difusión de resultados a jefes de departamento y servicios del INSN	Lista de participantes y memos remitidos											x	
	Lograr la implementación de proyectos de mejora para revertir los resultados de impacto negativo.	Reunión con el equipo técnico de Mejora Continua	Acta de reunión											x	x
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	MESES DEL AÑO 2020											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Fortalecer la Satisfacción del Usuario Externo del INSN mediante la implementación de proyectos de mejora	Lograr la implementación de proyectos de mejora para revertir los resultados de impacto negativo	Aprobación de proyectos de mejora elaborados	Proyectos aprobados			x	x								
		Implementación de proyectos	Proyecto implementado				x	x	x						
		Elaboración de informe de resultados de proyecto	Informe de resultados							x					



ANEXO 1

Flujograma: Para Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo

