



Nº 311 -2017-DG-INSN

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 27 de Setiembre del 2017

VISTO:

El Expediente con Registro Nº 15111-2017 y el Memorando Nº 1276-2017-OGC/INSN; con el cual se hace llegar el "Plan para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el INSN 2017-2018", remitido por la Oficina de Gestión de la Calidad;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II de la Ley Nº 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 Nº 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 Nº 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 Nº 1276-2017-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 en el INSN 2017-2018";

Que, Memorando Nº894-2017-DG/INSN, la Dirección General aprueba "Plan de Autoevaluación 2017", 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 Nº 26842, Ley General de Salud, y el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado con Resolución Ministerial Nº 083-2010/MINSA;



| | | | |
|---|--|---------------------|--|
| | 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 | | | |
| 677 04 OCT. 2017 | | | |
| Reg.: Nº | Lic. Armando Jesus Ulloa Flores Jefe de la Unidad de Trámite Documentario FEDATARIO - INSN | | |



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Documento Técnico: "Plan para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en el INSN 2017-2018", que consta de XI 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

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO


M.C. OSWALDO NUÑEZ ALMACHE
Director General
C.M.P. 22698 - R.N.E. 11845

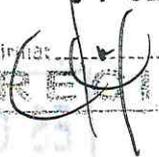
- ONA/SPL**
DISTRIBUCIÓN:
 DEIDAEMNA
 DEIDAECNA
 DEAC
 DEIDAT
 OGC
 Of. Comunicaciones
 OP
 DG



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

**PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS EXTERNOS
EN EL INSN 2017-2018**

 **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
677 **04 OCT. 2017**
Reg.: N° 
Lic. Armando Jesús Ulloa Flores
Jefe de la Unidad de Trámite Documentario
FEDATARIO - INSN

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
SUB-DIRECCIÓN GENERAL
SECRETARÍA
07 SET. 2017
Firmat: 





PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS

EN EL INSN 2017-2018

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 nuestro instituto la atención sanitaria pediátrica que reciben los pacientes, es el reflejo de la calidad de toda nuestra Institución que 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 de 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 2017 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 la 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.

Los días del levantamiento serán desde el 01 de Octubre hasta el 30 de Octubre del 2017 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.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

II.- OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL:

Medir el grado de satisfacción de los usuarios externos con 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.

III.- MARCO LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias 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° 640-2006/MINSA, que aprueba el "Manual para la Mejora Continua de Calidad".
- 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 Directoral N° 111-2017-INSN-DG, que aprueba el "Plan de la Oficina de gestión de la Calidad 2017".

IV.- AMBITO DE APLICACIÓN

La presente aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo 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

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.

Criterios de eliminación:

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

VI.- METODOLOGIA:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

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 y se empleará un diseño muestral 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:** 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 lado del otro, 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 o las 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 2016.
- 6.5 Unidad de muestreo:** El paciente atendido en la Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización. La referencia para ubicar a cada paciente será relación 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 las 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 del Ing. Estadista de la OEAIDE y la información será proporcionada por la Oficina de Estadística e Informática.

ES COPIA F: ORIGINAL

VII.- ACTIVIDADES

7.1 Actividades para la formalización, evaluación y presentación del "Plan de Estudio para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 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.

7.2 Actividades para promover la implementación del "Plan de Estudio para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos 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.

7.3 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.

7.4 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.

VIII.- RESPONSABILIDADES

8.1 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.
- Coordinar con las estructuras correspondientes el cumplimiento de los objetivos del Plan.
- Captar al personal encuestador.





CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

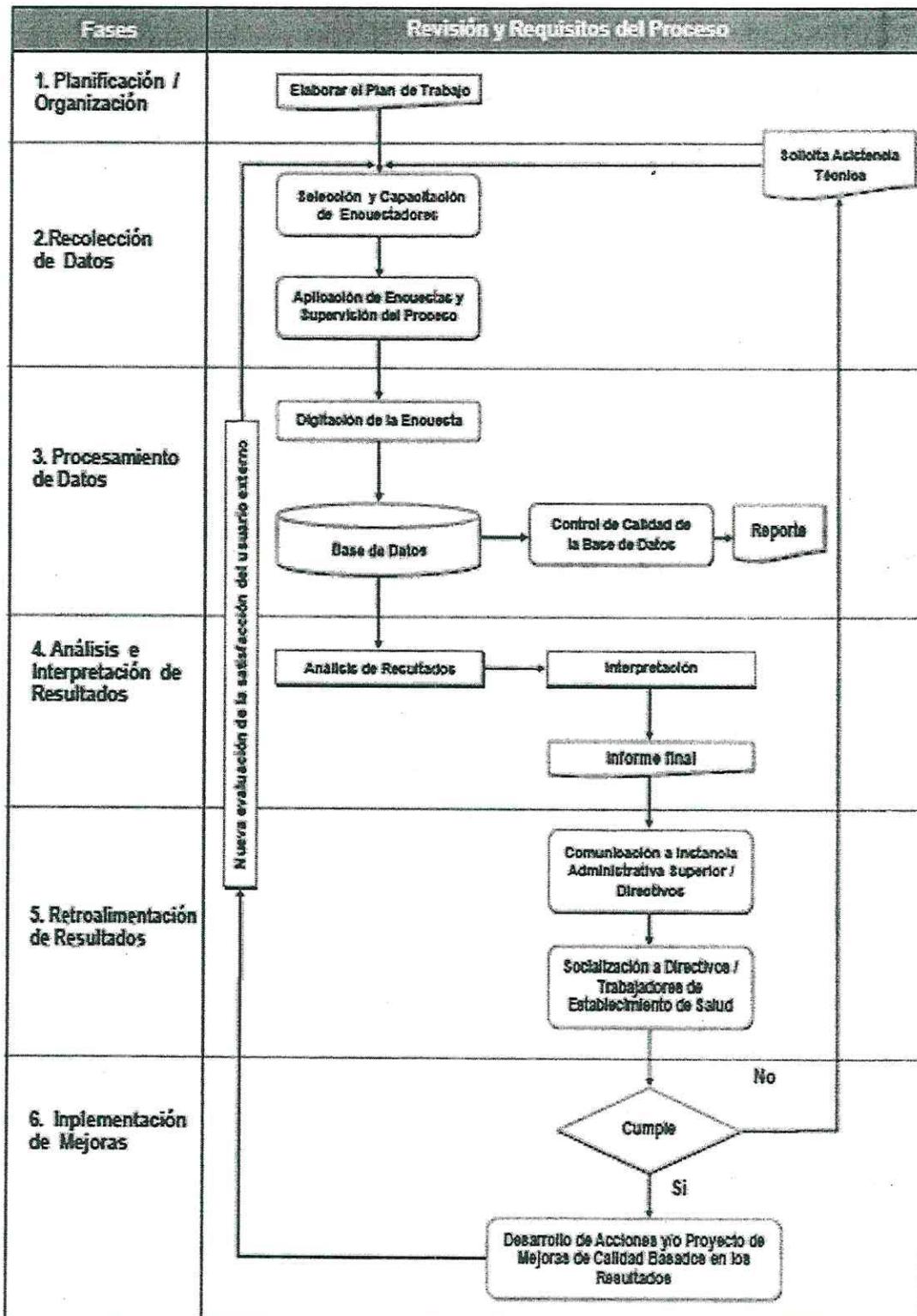
| | | MESES DEL AÑO 2018 | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
| OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECIFICOS | ACTIVIDADES | UNIDAD DE MEDIDA | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | |
| | | Implementación de proyectos | Proyecto implementado | | | | | | | | | | |
| | | Elaboración de informe de resultados de proyecto | Informe de resultados | | | | | | | | | | |

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ANEXO 1



Flujograma: Para Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo




PERÚ | **Ministerio de Salud** | Instituto Nacional de Salud del Niño - Bruna

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.

04 OCT. 2017

677

Reg.: Nº Lic. Armando Jesús Ulloa Flores
 Jefe de la Unidad de Trámite Documentario
 FEDATARIO - INSN

