

**PLAN PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRÜRGICO
DEL HJATCH 2024**



**PLAN PARA EVALUAR LA
SATISFACCION DEL
PACIENTE POST
QUIRÜRGICO DEL
HOSPITAL “JOSÉ AGURTO
TELLO”- CHOSICA**



2024



**CHOSICA, PERÚ
2024**



PLAN PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL PACIENTE POST QUIRÚRGICO DEL HJATCH 2024

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de Gestión de la Calidad establecido por el Ministerios de Salud contempla medir la satisfacción de los usuarios externos y de acuerdo a los resultados el personal de salud pueda implementar acciones o proyectos de mejora y ofrecer servicios de mejor calidad.

La satisfacción del usuario externo se define como 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.

Siendo la satisfacción del paciente un indicador clave para medir la calidad de atención médica, El Hospital de Chosica, en cumplimiento de los estándares y criterios mínimos de Calidad para la Acreditación cuyo macro proceso de Atención Quirúrgica (ATQ) criterio ATQ 3-11 pide evaluar la satisfacción del paciente por la atención recibida en el centro quirúrgico; se ha visto conveniente realizar esta actividad en forma periódica a partir del presente año y en base a los resultados implementar acciones que contribuyan a ofrecer servicios de mejor calidad y mejorar la satisfacción de nuestros usuarios

II. JUSTIFICACIÓN:

Cumplir con los estándares y criterios mínimos de calidad de la Atención Quirúrgica de acuerdo a la Norma Técnica de Acreditación actividad que se pretende alcanzar el presente año

III. FINALIDAD

Contribuir al fortalecimiento de la función gerencial de la institución, a fin de promover la calidad y la mejora continua en las prestaciones de servicios de salud tomando en cuenta la opinión y percepción de los usuarios externos.

IV. OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL.

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben atención Quirúrgica (cirugía general, traumatología y Gineco-obstetricia) en el HJATCH

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Contar con personal capacitado para la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención quirúrgica (usuarios externos)
2. Obtener el instrumento e insumos necesarios para la aplicación de la encuesta.





3. Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención quirúrgica que le brindaron en los servicios del HJATCH

V. BASE LEGAL. -

- R.M. N° 456-2007 –MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02 – Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- R.M. N° 727-2009/ MINSA Política Nacional de Calidad en Salud
- RM N° 527-2011/ Minsa Sistema de Gestión de la Calidad
- RM N° 519-2006-SA / DM, aprueba el documento técnico de "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud",
- Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02, "Norma Técnica de Salud para la acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", aprobada con Resolución Ministerial N° 456-2007-MINSA.
- RD N° 041-2023 Plan Operativo Institucional POI 2024 de la Unidad Ejecutora. 042-1138 Hospital "José Agurto Tello" de Chosica con fecha 29 de Diciembre 2023.
- RD N° 031-2024 Plan de Gestión de la Calidad Hospital "José Agurto Tello" Chosica- 2024.
- RD N° 090-2024-DE/HJATCH Plan para la autoevaluación de acreditación 2024 del Hospital "José Agurto Tello" de Chosica.

VI. AMBITO DE APLICACIÓN, CRITERIOS DE INCLUSIÓN – EXCLUSIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

1. **Ámbito de Aplicación:** A pacientes que acuden atenderse en los Servicios De Cirugía, Traumatología y Gineco-Obstetricia.

2. **Criterios de inclusión:**

Usuarios externos a encuestar:

- Pacientes Post Operados (24 horas como mínimo), mayores de 15 años y que estén en condición mental de responder las preguntas.

3. **Criterios de exclusión:**

- Pacientes post quirúrgico menor de 15 años.
- Usuarios con trastornos mentales o que no estén en condiciones de salud para responder a las preguntas.

4. **Determinación de la Muestra** – Se realiza en base al número de pacientes intervenidos en el 1er Trimestre del 2024 que fueron 434. Se tomará como muestra un 10% de acuerdo a lo normado en la Guía Técnica de Satisfacción de Usuario que dice lo siguiente:





“La muestra para servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño, la muestra será asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo. Se recomienda un periodo mínimo de 2 meses.”

N°	DESCRIPCION	CANTIDAD			TOTAL	%
		ENERO	FEBRERO	MARZO		
1	N° de cirugías programadas	182	129	123	434	100% -43
	TOTAL	182	129	123	434	100% -10%

VII. ESTRATEGIAS:

Las estrategias para aplicar la encuesta usuarios externos post-operados del hospital, son las siguientes:

1. **Organización.** - Unidad de Gestión de la Calidad.
2. **Educación.** - Capacitación a los encuestadores (personal de la unidad de Gestión de la Calidad).
3. **Evaluación y monitoreo.** - Procesamiento, análisis y evaluación de la información recopilada y que pueda ser utilizada en planes de mejora continua de la calidad de atención., a cargo del Equipo de la Unidad de Gestión de la Calidad.
4. **Mejora Continua.** - Los resultados permitirá implementar acciones y/o proyectos de mejora en los servicios involucrados.

VIII. ACTIVIDADES:

OE1: Contar con personal capacitado para la aplicación de la encuesta de satisfacción de la atención quirúrgica (usuarios externos)

Act. 1 Reunión de capacitación a los encuestadores.

Act. 2 Aplicación de encuestas.

OE2: Obtener el instrumento e insumos necesarios para la aplicación de la encuesta.

Act.1. Elaborar la encuesta de satisfacción.

Act.2. Contar con el instrumento y material necesario para la aplicación de la encuesta.

OE3: Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención quirúrgica que le brindaron en los servicios del HJATCH.

Act. 1. Aplicación de la encuesta





PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección
de Redes Integradas
de Salud Lima Este

Hospital
José Agurto Tello
de Chosica

- Act. 2. Procesamiento y análisis de la información.
Act. 3. Elaboración del Informe final.

IX.- RECURSOS NECESARIOS

1. RECURSOS HUMANOS:

- 01 capacitador
- 02 encuestadores

2.- RECURSOS MATERIALES:

- 43 Encuestas
- 02 lápices con borrador
- 02 tableros acrílicos.

3.- RECURSOS FINANCIEROS:

- Ninguno.



X.-

Anexos:

Modelo de Encuesta.





PERÚ

Ministerio de Salud

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este

Hospital José Agustín Tello de Chosica

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES POST QUIRÚRGICOS 2024

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	27 al 31 Mayo	3 al 8 junio	10 al 14 Junio
Reuniones de Coordinación previos a la aplicación de la encuesta	Equipo Responsable	x		
Capacitación a los Encuestadores	Equipo responsable	x		
Validación de la encuesta con los usuarios (piloto) monitoreo y correcciones de errores.	Equipo Responsable y encuestadores	x		
Aplicación de la Encuesta	Encuestadores		x	
Procesamiento y análisis de la información.	Equipo Responsable			x
Elaboración del Informe final.	Lic. Lizbeth Luján Medina			x

