



GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0644 -2024-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, 10 de julio del 2024

VISTO:

El Nota Informativa N° 349-2024/ HAS-430020165, de fecha 09 de julio del 2024, emitido por la jefatura de Gestión de Calidad, derivado a la Dirección Ejecutiva del Hospital de Apoyo II-2 Sullana y con proveído favorable de la Dirección Ejecutiva del Hospital de Apoyo II-2 Sullana y ;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Nota Informativa N° 349-2024/ HAS-430020165, de fecha 09 de julio del 2024, la jefatura de Gestión de Calidad solicita a la Dirección Ejecutiva, proyectar el Acto Resolutivo para la aprobación del "Plan de trabajo de la encuesta de Satisfacción al Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana – Año 2024", y por consiguiente con proveído N° 3050, de fecha 09 de julio del 2024, la Dirección Ejecutiva autoriza proyectar Acto Resolutivo;

Que, de acuerdo al artículo 2 de la Ley N° 26842, Ley General del Salud, fecha 15 de julio del 1997, establece "Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Asimismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplen con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales. Sumado a ello, toda persona tiene derecho a recibir, en cualquier establecimiento de salud, atención médico-quirúrgica de emergencia cuando lo necesite y mientras subsista el estado de grave riesgo para su vida o su salud;

Que, mediante Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", aprobado bajo RESOLUCION MINISTERIAL N° 519-2006-MINSA, de fecha 02 de junio del 2006, cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, mediante el Artículo 1° del Título Primero en el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, de fecha 25 de junio del 2006, las Disposiciones Generales.- El presente Reglamento establece los requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, orientados a garantizar la calidad de sus prestaciones, así como los mecanismos para la verificación, control y evaluación de su cumplimiento;

Que, asimismo Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud", de fecha 31 de octubre del 2009, su finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicio de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, de fecha 04 de julio del 2013, se aprobó un nuevo régimen con la finalidad de que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran;

Que, el artículo 98 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, de fecha 05 de marzo del 2017, establece que la Dirección General de Aseguramiento e Intercambio Prestacional es el órgano de línea del Ministerio de Salud, dependiente del Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud responsable de proponer normatividad en materia de organización y gestión de servicios en salud; asimismo los literales a), g) y h) del artículo 102 establecen que son funciones de la Dirección de Intercambio Prestacional, Organización y Servicios de Salud, de la Dirección General de Aseguramiento e Intercambio Prestacional, formular las políticas sectoriales, normas, lineamientos, estándares y demás documentos en materia de organización, funcionamiento, gestión y control de los servicios de salud; "formular normas, requisitos y condiciones para la operación y funcionamiento de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, orientados a





GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0644 -2024-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, 10 de julio del 2024

garantizar la calidad de sus prestaciones; así como elaborar las políticas, procedimientos, criterios, estándares, normas, lineamientos y documentos normativos, en materia de su competencia, con enfoque de calidad; así como monitorear su implementación”;

Que, la finalidad del “Plan de trabajo de la encuesta de Satisfacción al Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana – Año 2024”, consiste en asegurar la comunicación eficaz, oportuna, clara y coherente dentro del Hospital de Especialidades – Sullana, que contribuya al logro del plan Institucional y a las estrategias de la institución, fortaleciendo la imagen del nosocomio mediante los diferentes canales de comunicación;

Que, en mérito al plan emitido por la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital de Apoyo II-2 Sullana y en cumplimiento a la normatividad vigente se hace necesario proceder a realizar la Resolución correspondiente;

Estando informado la Dirección ejecutiva, con las visaciones de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Asesoría Legal y Oficina de Administración, y;

En uso de las Atribuciones y Facultades conferidas al Director Ejecutivo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 312-2015/GRP-CR, de fecha 16 de mayo del 2015, y de conformidad con la Resolución Ejecutiva Regional N° 0622-2023/GOBIERNO REGIONAL PIURA.GR, de fecha 20 de julio del 2023, que resuelve designar a la médico **MARÍA EUGENIA GALLOSA PALACIOS**, en el cargo de Directora Ejecutiva del Hospital de Apoyo II-2 Sullana;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR, con eficacia anticipada, a partir de la fecha 29 de mayo del presente año, el “Plan de trabajo de la encuesta de Satisfacción al Usuario Externo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana – Año 2024”, que en documento adjunto forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2°.- DISPONER, a la Oficina de Gestión de Calidad, el cumplimiento del plan de trabajo, de acuerdo a la normatividad vigente.

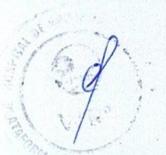
ARTICULO 3.- DISPONER, que la Oficina Funcional de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones publique la presente Resolución Directoral en el portal Web del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

ARTICULO 4.- NOTIFICAR, la presente Resolución a la Dirección Ejecutiva, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Control Institucional, Asesoría Legal, Oficina de Administración, Oficina de Gestión de Calidad.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA
Maria Eugenia Gallosa Palacios
Mg. María Eugenia Gallosa Palacios
DIRECTORA EJECUTIVA
CMP 29749 RNE 24014

MEGP/JGRC/jacv



PLAN DE TRABAJO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

2024



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	FINALIDAD	4
III.	OBJETIVO	4
3.1.	Objetivo General.....	4
3.2.	Objetivos Específicos	4
IV.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	4
V.	BASE LEGAL.....	4
VI.	NATURALEZA Y FINES.....	5
6.1.	Misión Institucional	5
6.2.	Visión Institucional	5
VII.	METODOLOGIA.....	5
7.1.	Actividades Específicas	5
7.2.	Dimensiones	6
7.3.	Criterios de Inclusión	6
7.4.	Criterios de Exclusión	6
7.5.	Criterios de Eliminación.....	6
VIII.	RESPONSABILIDADES.....	6
IX.	RECOLECCION DE DATOS.....	6
X.	PROCESAMIENTO DE DATOS	7
XI.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	8
XII.	RETROALIMENTACION DE RESULTADOS	8
XIII.	PRESUPUESTO.....	8
XIV.	ANEXOS.....	8





I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario externo constituye una de las variables más importantes en la evaluación de la Calidad y ésta se realiza mediante mediciones en base a encuestas que nos servirán para el mejoramiento continuo de la Calidad, mediante el seguimiento observamos las diferencias entre la calidad deseada y la calidad observada.

En el año 2024, la Oficina de Gestión de la Calidad, realizó el estudio de la satisfacción de usuario externo, haciendo uso de la metodología SERVQUAL vigente, donde se evidenció que la satisfacción de los usuarios fue: 50.90%.

En el año 2024, se planifica realizar las encuestas con el objetivo de lograr un aumento en la satisfacción de nuestros usuarios externos en los diferentes servicios que brinda nuestro hospital, basados en los resultados del 2022 y 2023, por tal razón este documento se elabora siguiendo los lineamientos de la Oficina de Gestión de la Calidad.

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

El presente Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.





II. FINALIDAD

Mejorar los procesos de atención en los servicios de Salud del Hospital de Apoyo II-2 Sullana y contribuir con la satisfacción del usuario externo en la atención brindada a través del buen trato al usuario externo.

III. OBJETIVO

3.1. Objetivo General

Medir el grado de satisfacción del usuario externo en los diferentes servicios asistenciales del Hospital de Apoyo II-2 Sullana y contribuir en la mejora de atención de los procesos de atención del usuario.

3.2. Objetivos Específicos

- Medir la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Consulta Externa del Hospital de poyo II-2 Sullana, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de Respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.
- Medir la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Hospitalización del Hospital de poyo II-2 Sullana, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de Respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.
- Medir la satisfacción del usuario externo en el Departamento de Emergencia del Hospital de poyo II-2 Sullana, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de Respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

Los Departamentos de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Decreto legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de salud.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- 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".



VI. NATURALEZA Y FINES

6.1. Misión Institucional

El Hospital de Apoyo II – 2, es un establecimiento referencial de las Regiones, Piura y Tumbes, con ámbito binacional de la cuenca Catamayo – Chira, que promueve la salud, previene los riesgos, protege del daño con énfasis en la recuperación de la salud, rehabilitación de las capacidades de los pacientes en condiciones de plena accesibilidad para la atención de la persona, la familia, la comunidad y medio ambiente desde su concepción, hasta su muerte natural; con enfoque de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad en salud.

6.2. Visión Institucional

La visión del Hospital de Apoyo de Sullana II-2, es constituirse en un hospital de alta complejidad en la atención de salud, con infraestructura moderna y equipos con tecnología de punta, de excelencia y liderazgo en la atención hospitalaria integral a la población en condiciones de legalidad, calidad y plena accesibilidad, fortalecido en la docencia e investigación para la salud, de acuerdo a la modernidad, integrándose al sistema de referencia y Contrareferencia, con enfoque de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad en salud.

VII. METODOLOGIA

7.1. Actividades Específicas

Para el cumplimiento del objetivo específico se desarrollarán las siguientes actividades:

Actividad 1.1. Elaboración y aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo, 2024.

Actividad 1.2. Monitoreo e Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en resultados de la Satisfacción del Usuario Externo, 2024.

Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador.

Actividad 1.4. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en el Departamento de Emergencia, Departamento de Consulta Externa y Hospitalización.

Actividad 1.5. Informe de la medición de Satisfacción del Usuario Externo 2024.

Actividad 1.6. Informe Anual del Plan de Satisfacción del Usuario Externo, 2024.





7.2. Dimensiones

- FIABILIDAD
- CAPACIDAD DE RESPUESTA
- SEGURIDAD
- EMPATIA
- ASPECTOS TANGIBLES

7.3. Criterios de Inclusión

- ✓ Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad, al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- ✓ Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- ✓ Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

7.4. Criterios de Exclusión

- ✓ Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- ✓ Usuarios o familiar que no desee 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.

7.5. Criterios de Eliminación

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

VIII. RESPONSABILIDADES

- Dirección Ejecutiva del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.
- Dirección Administrativa del Hospital de Apoyo II-2 Sullana
- Oficina de Gestión de la Calidad.
- Departamento de Consulta Externa, Departamento de Emergencia y Departamentos de Hospitalización.

IX. RECOLECCION DE DATOS

- a. Para determinar el tamaño de muestra (Número de usuarios encuestados). Se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + z^2 pq}$$



- **Consulta externa**

Teniendo en cuenta el número de atenciones de cada seis meses corresponde realizar un total de 50 encuestas las que serán aplicadas por el personal de plataforma de atención al usuario (PAUS).

- **Emergencia**

Las encuestas estarán a cargo del personal de la plataforma de atención al usuario, donde se tiene que lograr 25 entrevistas a cada usuario.

- **Hospitalización**

En los servicios de hospitalización las encuestas serán realizadas por personal de plataforma de atención al usuario, en un periodo de 20 días.

b. **Selección de la muestra:** Sera en forma aleatoria, por los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos.

c. **Selección de los encuestadores:** Considerando al personal de plataforma de atención al usuario (PAUS).

d. **Capacitación de los encuestadores:** Teniendo mayor relevancia la Guía del encuestador, cumpliendo con lo establecido en las definiciones operativas, donde se debe:

- ✓ Conocer la metodología de trabajo.
- ✓ Conocer el contenido de la guía del encuestador.
- ✓ Conocer la estructura de la encuesta.
- ✓ Entender e interpretar bien el contenido de la encuesta.
- ✓ Considerar como importante los criterios de inclusión y exclusión.

e. **Periodo de aplicación de la encuesta:**

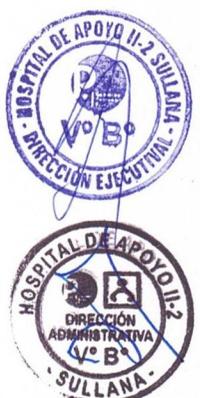
- Del 01 de julio al 31 de julio del 2024 (10 días).
- Del 01 de agosto al 26 de agosto del 2024 (05 días).

f. **Tiempo que toma la aplicación de la encuesta:** Cada encuesta tiene una duración en promedio de 20 minutos.

g. **Periodo de Aplicación:** Cada un año.

X. PROCESAMIENTO DE DATOS

Culminado el proceso de recolección, se procederá al procesamiento de los datos obtenidos por las encuestas en los diferentes servicios de consultorios externos, hospitalización y emergencia, dónde se utilizará la herramienta informática de acuerdo al servicio y categoría, culminando la digitación continuaremos con el control de calidad.





XI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Los resultados obtenidos serán analizados de acuerdo a los objetivos identificados en las oportunidades de mejora para cada servicio la unidad de gestión de la calidad del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, expidiendo el informe con los reportes y base de datos a la DIRESA PIURA (oficina de gestión de calidad), elaborando la presentación de los resultados para el director, jefes y supervisores de servicios, y así lograr la implementación de las oportunidades de mejora en los diferentes servicios.

De acuerdo a la herramienta informática seguiremos el siguiente orden:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía
- ✓ Aspectos Tangibles

Determinaremos el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se dará de acuerdo al resultado de cada pregunta, por criterio, por puntaje global del cuestionario.

- Por lo cual esperamos que el estándar sea menor al 60%.

%INSATISFACCION	CATEGORÍA
Mayor al 60%	Por Restablecerse
De 40% a 60%	En Curso
Menos de 40%	Admisible

XII. RETROALIMENTACION DE RESULTADOS

Se realizará la difusión de los resultados obtenidos en las encuestas, por medio visual, (afiches, boletines, carteles, etc.), a todo el personal responsable de salud que labora en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

XIII. PRESUPUESTO

Los recursos presupuestales que se requieran para la ejecución del presente plan serán con cargo de la disponibilidad presupuestal de Acciones Administrativas del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

XIV. ANEXOS

Anexo N° 01: Glosario de Términos

Anexo N° 02: Matriz de Programación de Actividades Operativas





Anexo N° 01: Glosario de Términos

Aspectos Tangibles. - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Atención Intramural. - Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.

Capacidad de Respuesta. - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Evaluación. - Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

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.

Encuestador y Moderador. - Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

Empatía. - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Establecimiento de Salud. - Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Expectativa del Usuario. - Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Grupo Focal. - Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés.

Satisfacción del Usuario Externo. - 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.





SERVQUAL. - Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Seguridad. - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Percepción del Usuario. - Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Servicios Médicos de Apoyo. - Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos.

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.

Acciones Correctivas. - Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

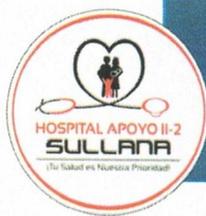
Acciones de Mejora. - Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención. - Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad. - Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad. - Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, 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 constituir una organización de excelencia.





Oportunidad de Mejora. - Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. - Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

a. REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Para la aplicación de la encuesta se requiere:

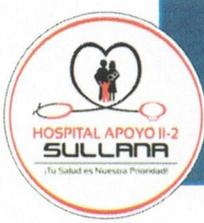
- ✓ Plan de trabajo incluido en el Plan Anual de Calidad.
- ✓ Encuestadores capacitados en el tema de Calidad en Salud y la Metodología SERVQUAL Modificada.
- ✓ Encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- ✓ Guía del encuestador para la aplicación de la encuesta y para grupo focal. Anexos 4 y 5.
- ✓ Material de escritorio.
- ✓ Herramienta informática (Aplicativo en Excel) para el registro, análisis y reporte de resultados.
- ✓ Personal que digite los datos de la encuesta en el aplicativo y a la vez obtendrá el indicador de la satisfacción del usuario externo.

Anexo N° 01: Matriz de Programación de Actividades Operativas

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Coordinación en Dirección Ejecutiva	29/05/2024	Dra. María Galloza Palacios
Recepción de solicitud de Gestión de la Calidad	30/05/2024	Lic. Pilar Villalta Espinoza
Reunión con Tutores de Internado	05/06/2024	Dra. Juana Arrestegui Alcantara
Reproducción del material	06 al 11/06/2024	Dra. Emelyn Huaylla Plasencia Obs. María Tolentino Pérez
Capacitación a los supervisores	14/06/2024	Abog. Elizabet Juárez Herrera
Capacitación a los encuestadores	17/06/2024	Abog. Elizabet Juárez Herrera Equipo de Gestión de la Calidad
Aplicación de Encuestas	17/06/2024	Abog. Elizabet Juárez Herrera Equipo de Gestión de la Calidad
Entrega de las encuestas concluidas	21/06/2024	Dra. Juana Arrestegui Alcantara

*Programación realizada por la Oficina de Apoyo a la Docencia, a cargo de la Dra. Juana Arrestegui Alcantara





Anexo N° 02:

ETAPAS	FECHAS
Envío de Solicitud para aplicación de encuestas	30 de mayo del 2024
Aplicación del Plan de Trabajo de la Encuesta de Satisfacción al Usuario a cargo de la Oficina de Apoyo a la Docencia	01 de junio del 2024 al 21 de junio del 2024
Observaciones y levantamiento de observaciones	24 de junio al 28 de junio del 2024
Ingreso, Evaluación, Procesamiento y Elaboración de Documento Técnico de la información obtenida en la aplicación de las encuestas	01 de julio al 12 de julio del 2024
Entrega de resultados de encuestas en físico y Aplicativo	15 de julio del 2024

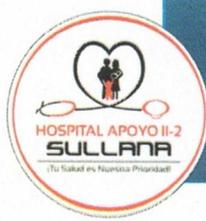




ANEXO N° 6

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA





Nº Encuesta: _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

Nombre del encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

Fecha: _____ Hora de Inicio: / / Hora Final: / /

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido :	_____	





EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							





PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							





ANEXO N° 7

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA





Nº Encuesta: _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

Nombre del encuestador: _____

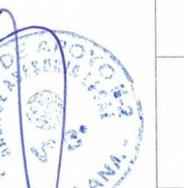
Establecimiento de Salud: _____

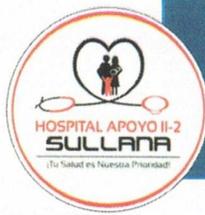
Fecha: _____ Hora de Inicio: / / Hora Final: / /

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:	_____	

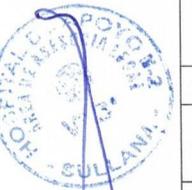


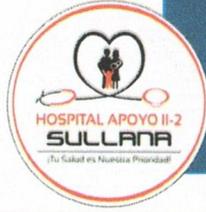


EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							





PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

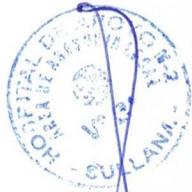
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

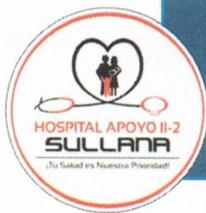




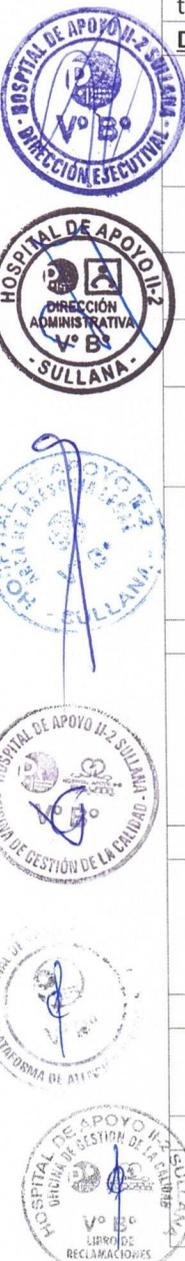
ANEXO N° 8

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION





		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL I-4, II y III			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="0"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="1"/>	
	Padre	<input type="text" value="1.1"/>	
	Madre	<input type="text" value="1.2"/>	
	Otro	<input type="text" value="1.3"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0	
	Primaria	1	
	Secundaria	2	
	Superior	3	
	No Sabe	4	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	0	
	SOAT	1	
	Ninguno	2	
	Otro	3	
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____		
7. Tiempo de hospitalización en días :	_____		





EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que todos los días reciba una visita médica							
02	E Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							





PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

