



Resolución Directoral

Callao, 24 de Julio de 2017

VISTOS:

El Informe N° 024-2017-HNDAC/OGC y el Memorando N° 148-2017-HNDAC/OGC-UAT, de la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 60-2017-HNDAC/OEPE-UPP y el Memorando N° 208-2017-HNDAC/OEPE, de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, el Memorando N° 284-2017-HNDAC-OAJ, el Memorando N° 405-2017-HNDAC-OAJ y el Informe N° 373-2017-HNDAC-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 9° del Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, y modificatorias, señala que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, a proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, en concordancia, el literal f) del Reglamento de Organización y Funciones de la Entidad, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006, establece que es función de este Hospital, mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia, eficacia de la atención a la salud, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, para la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar;

Que, de conformidad a lo señalado en el numeral 5.1 Definiciones Operativas del numeral V - Consideraciones Generales de la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, la satisfacción del usuario externo, es el 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;

Que, mediante documento de vistos, la Oficina de Gestión de la Calidad, órgano encargado de brindar asistencia técnica en métodos, herramientas e instrumentos de la calidad, para la mejora continua de las prestaciones de salud, eleva la propuesta de Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017;

Que, la propuesta de Plan referido, tiene por finalidad contribuir a mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que brinda el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, a través de acciones de coordinación hasta el rediseño de procesos o implementación de estrategias específicas de cada área o servicio;



Que, cabe indicar que según lo informado por la Oficina de Gestión de la Calidad, la referida propuesta de Plan, cuenta con las siguientes fases: i) Planificación, ii) Recolección de Datos, iii) Procesamiento de Datos, iv) Análisis e Interpretación de Resultados, v) Retroalimentación de resultados (incluida en el Objetivo 1 de la propuesta de Plan), y vi) Implementación de Mejoras en base a los resultados obtenidos (considerado en el Objetivo 2 de la propuesta de Plan), conforme lo establece la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo;

Que, asimismo, la propuesta de Plan, cuenta con opinión técnica favorable y disponibilidad presupuestal para la realización del Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, emitida por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico;

Que, por constituir un instrumento interno a través del cual se busca mejorar los niveles de satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, es procedente aprobar el Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas a la Directora General en el literal j) del Artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

Con las visaciones de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, y la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

SE RESUELVE:

Artículo 1.-APROBAR el Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", PLAN-OGC-004, Edición N° 002, que en documento se adjunta, contenido en nueve (09) folios, y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.-NOTIFICAR la presente Resolución a las Oficinas y Departamentos para fines que correspondan.

Artículo 3.-PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias.

Regístrese, publíquese y archívese.

**GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO**
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Dra. María Elena Aguilar Del Aguila
C.M.P. 21513 R.N.E. 011809
DIRECTORA GENERAL



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 1 de 18

PLAN ANUAL PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2017

HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"



Elaborado por:	OGC	:	MC. CECILIA MEÑA SAAVEDRA LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO
Revisado por:	OAJ	:	Abg. SUSANA JANNELLY VERANO ZELADA
	OEPE	:	Eco. JUAN JOSÉ RUIZ RAMÍREZ
	OEA	:	Lic. CÉSAR RAMÍREZ ÁNGELES
Aprobado por:	DG	:	MC. MARIA ELENA AGUILAR DEL AGUILA
Resolución Directoral N° 261		Fecha:	24 MAYO 2016

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017	Edición N.º 002
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 2 de 18

ÍNDICE

	I. INTRODUCCIÓN.....	Pág.03
	II. FINALIDAD.....	Pág.03
	III. BASE LEGAL.....	Pág.03-04
	IV. AMBITO DE APLICACIÓN.....	Pág.04
	V. CONSIDERACIONES GENERALES.....	Pág.04-05
	VI.1 Visión y misión del HNDAC.....	Pág.04
	VI.2 Definiciones Operativas.....	Pág.05
	VI. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.....	Pág.06-08
	VI.1 Recolección de Datos.....	Pág.06-08
	VI.2 Procesamiento de datos.....	Pág.08
	VI.3 Análisis de Interpretación de resultados.....	Pág.08
	VII. OBJETIVOS.....	Pág.08
	VII.1 Objetivo General.....	Pág.08
	VII.2 Objetivos Específicos.....	Pág.09
	VIII. FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES.....	Pág.09
	IX. PERIODO DE VIGENCIA.....	Pág.09
	X. PRESUPUESTO.....	Pág. 10
	XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS.....	Pág.10-12
	XII. ANEXOS.....	Pág.13-18



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 3 de 18

**PLAN PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2017
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"**

I. INTRODUCCIÓN



La calidad de las relaciones entre el personal de la salud con los pacientes se ha convertido en un factor decisivo para el éxito en la satisfacción en los distintos servicios del sector Salud.



En ese contexto el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión viene desarrollando actividades en el marco de los lineamientos del Ministerio de Salud, y en concordancia con el documento del Sistema de Gestión de la Calidad (RM N° 519-2006-MINSA), que organiza las acciones de calidad para el desarrollo de la mejora continua, así como el Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Institucional y el Plan Anual de Gestión de la Calidad del HNDAC.



La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión viene realizando el estudio de satisfacción del usuario externo normado por la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo según RM N° 527-2011, con la finalidad de obtener un conocimiento válido acerca del grado de satisfacción de los usuarios externos que atendemos en nuestra Institución en los diversos Servicios (Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia).



En ese sentido la Oficina de Gestión de la Calidad del HNDAC, ha programado en el Plan anual de Gestión de la Calidad en Salud, dos encuestas en el presente año, en los meses de Mayo y Noviembre, cuyos resultados serán utilizados por el equipo de Gestión como insumo para el desarrollo de acciones de mejora que pueden ser de diversa índole, desde acciones de coordinación hasta el rediseño de procesos o implementación de estrategias específicas de cada área o servicio.

II. FINALIDAD:

Contribuir a mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que brinda el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

III. BASE LEGAL

Ley No 26842, Ley General de Salud.

Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.

Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 4 de 18

Ordenanza Regional No 000006 -2013 Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del H.N.DAC

Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.

Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.

Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.

Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.

Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".



IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Usuarios que acuden al Hospital Nacional Daniel A. Carrión del Callao para ser atendidos en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.



CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 VISIÓN, MISIÓN DEL HNDAC

1.1 Visión

El Hospital Nacional Daniel A. Carrión es una institución acreditada. Reconocido por su excelencia en el manejo especializado de la salud, con talento humano capacitado y recertificado; con una cultura organizacional proactiva, gestión eficiente e innovadora, desarrollando procesos de mejora continua y que ha logrado la satisfacción de los usuarios.



1.2 Misión

Somos un Hospital Nacional, categoría III-1, en la Región Callao, comprometidos con la salud de la población, que brinda atención especializada e integral con trato digno, solidario, y respetuoso de la interculturalidad e igualdad de género; con equipos multidisciplinares altamente capacitados y tecnología moderna; que desarrolla actividades de docencia e investigación.



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 5 de 18

5.2 DEFINICIONES OPERATIVAS

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.

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a sus demandas, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

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

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.

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.

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.

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, sugiriendo 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. (A. Parasuraman y colaboradores)



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 6 de 18

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1 RECOLECCION DE DATOS

6.1.1 MÉTODOLÓGÍA DEL PROCESO

❖ Fórmula para Determinar el Tamaño de Muestra (n):

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

Dónde:

- n: Tamaño de muestra
- p : Proporción de usuarios insatisfechos de cada ítem (se asume p=0.5)
- e : error de estimación, se asume e=0.05 (5%) y 0.06 (6%)
- z : valor Z de distribución normal estándar para un intervalo de confianza del 95%, luego z=1.96 y 94%, luego z= 1.88%
- N : población de usuarios externos estimado del periodo de medición

❖ **Cálculo de la muestra:** El cálculo de la muestra se realizará tomando en consideración el promedio de atenciones durante un mes correspondiente al mes anterior de la toma de las encuestas, en los servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.

❖ Selección de la muestra:

Los entrevistados serán seleccionados por método de selección aleatoria simple durante el periodo de la investigación.

❖ Selección de los encuestadores

Los encuestadores serán personas externas al HNDAC, pudiendo ser de 3 a más.

❖ Capacitación de los encuestadores:

A cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad y desarrollada en dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos y la segunda aspectos prácticos de aplicación de la encuesta. Se utilizará la Guía del Encuestador, según lo establecido en las definiciones operativas "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSAL"

❖ Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad que hayan sido atendidos en el hospital en alguno de los servicios evaluados (Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia) y que brinda su aprobación para encuestarle.



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 7 de 18

- Familiar u otra persona mayores de 18 años de edad que acompaña al usuario de alguno de los servicios evaluados (Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia) y que brinda su aprobación para encuestarle.

❖ **Criterios de exclusión:**

- Usuarios menores de 18 años o aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Acompañantes menores de 18 años.
- Usuarios o acompañantes que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- Pacientes de la tercera edad que no puedan desenvolverse solos.

❖ **Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso:**

- Durante el proceso de aplicación de la encuesta se supervisará al personal que encuesta y se verificará la aplicación correcta del instrumento.
- Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación, a fin de identificar posibles errores por omisión del encuestador.
- Para el control de calidad de la encuesta se tomará como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones), y el proceso de entrevistas culminará cuando se complete la muestra, para su procesamiento.

❖ **Periodo de aplicación de las encuestas:**

Primera encuesta

Del 03 al 27 de Mayo del 2017

- Selección de la muestra : 03 de Mayo
- Selección de los encuestadores : 04 de Mayo
- Capacitación de los encuestadores : 05 de Mayo
- Servicio de Consulta Externa : 08 al 13 de Mayo
- Servicio de Emergencia : 15 al 20 de Mayo
- Servicio de Hospitalización : 22 al 27 de Mayo



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 8 de 18

Segunda encuesta

Del 02 al 25 de Noviembre del 2017

- Selección de la muestra : 02 de Noviembre
- Selección de los encuestadores : 03 de Noviembre
- Capacitación de los encuestadores : 04 de Noviembre
- Servicio de Consulta Externa : 06 al 11 de Noviembre
- Servicio de Emergencia : 13 al 18 de Noviembre
- Servicio de Hospitalización : 20 al 25 de Noviembre



6.2 PROCESAMIENTO DE DATOS

- Se utilizará la herramienta informática (Aplicativo Excel) para Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia "para el procesamiento de la Encuesta SERVQUAL MODIFICADO en establecimientos de III nivel".
- Después de la digitación, se realizará el control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al Servicio correspondiente.



J. RUIZ R.

6.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de los datos es realizado según la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSA en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad el cual considera las dimensiones de: (1) Fiabilidad, (2) Capacidad de Respuesta, (3) Seguridad, (4) Empatía y (5) Aspectos Tangibles. Para el análisis de los resultados esta guía indica considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P-E.

VII. OBJETIVOS:

7.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios asistenciales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.



S. VERANO Z.

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 9 de 18

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC.
- Promover e implementar acciones de mejora en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC.



VIII. FORMULACION DE ACTIVIDADES

- ❖ **Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC.**

- Elaborar y aprobar del Plan de Satisfacción del Usuario Externo-2017.
- Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa.
- Aplicar de la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia.
- Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Hospitalización.
- Elaborar el informe técnico de los resultados de satisfacción del usuario.
- Difundir los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, etc.

- ❖ **Promover e implementar acciones de mejora en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC, en base a los resultados obtenidos**

Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones de mejora o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención.

IX. PERIODO DE VIGENCIA

Año 2017.



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 10 de 18

X. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (SERVQUAL MODIFICADO) -2017-I y II

Nº	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES						S/. 338.00
1	1	Millar	Papel Bond A-4	28.00	28.00	
2	1	Unidad	Toner para impresora HP laser jet P110 2w	300.00	300.00	
3	10	Unidades	Lapiceros azules	1.00	10.00	
II. SERVICIOS						S/. 8,352.00
1	2	Unidades	Trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL Modificado) 2017	3,960.00	7,920.00	
2	4,000	Unidad	Copias del formato de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo SERVQUAL Modificado (suma ambas caras)	0.10	400.00	
3	8	Unidades	Anillados	4.00	32.00	
TOTAL						S/. 8,690.00

XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

XII. ANEXOS

XII.1 Anexo N° 1: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Consulta Externa

PARTE I

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN Of. Gestión de la Calidad
Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA

Encuestador: N° de Encuesta:

Fecha: Hora de Inicio: Hora de Término:

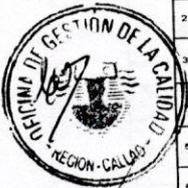
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
2. Edad del encuestado:
3. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Sup. Técnico (5) Sup. Universitaria
5. Tipo de seguro: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros
6. Tipo de usuario: (1) Nuevo (2) Continuador
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:

Expectativas de ... ¿Qué importancia le otorga a la atención que espera recibir?

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. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

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



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017	Edición N.º 002
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 14 de 18

PARTE Nº 2

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Of. Gestión de la Calidad

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de Pacientes de Consulta Externa

Percepciones de... ¿Cómo recibió la atención?

Califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor

1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá? <i>tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</i>	1	2	3	4	5	6	7
18	¿Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	2	3	4	5	6	7
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientarle?	1	2	3	4	5	6	7
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle?	1	2	3	4	5	6	7
21	¿Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	¿El consultorio y la sala de espera son limpios y cómodos?	1	2	3	4	5	6	7



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017	Edición N.º 002
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 15 de 18

XII.2 Anexo N° 2: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Emergencia

PARTE N° 1

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN **Of. Gestión de la Calidad**
Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA

Encuestador: N° de Encuesta:

Fecha: Hora de Inicio: Hora de Término:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
2. Edad del encuestado:
3. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Sup. Técnico (5) Sup. Universitaria
5. Tipo de seguro por el cual se atiende: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros
6. Tipo de usuario: (1) Nuevo (2) Continuador
7. Tópico donde fue atendido:

Expectativas de ... ¿Qué importancia le otorga a la atención que espera recibir?

Califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le da a la atención que espera recibir en su atención. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica	1	2	3	4	5	6	7
2	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	1	2	3	4	5	6	7
3	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	1	2	3	4	5	6	7
4	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
5	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico	1	2	3	4	5	6	7
6	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
7	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
8	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
9	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
11	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	1	2	3	4	5	6	7
12	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	1	2	3	4	5	6	7
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	1	2	3	4	5	6	7
14	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5	6	7
15	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	1	2	3	4	5	6	7
16	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	1	2	3	4	5	6	7
17	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	1	2	3	4	5	6	7
18	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	1	2	3	4	5	6	7
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
20	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
21	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7
22	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos	1	2	3	4	5	6	7



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 002
		Página 17 de 18

XI.3 Anexo N° 3: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Hospitalización

PARTE N° 1

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN **Of. Gestión de la Calidad**
Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES HOSPITALIZADOS

Encuestador: N° de Encuesta:

Fecha: Hora de Inicio: Hora de Término:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
2. Edad del encuestado:
3. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Sup Técnico (5) Sup. Universitaria
5. Tipo de seguro por el cual se atiende: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:
7. Tiempo que permaneció hospitalizado: (días)

Expectativas de ... ¿Qué importancia le otorga a la atención que espera recibir?

Califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le da a la atención que espera recibir en su hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1	Qué todos los días reciba una visita médica	1	2	3	4	5	6	7
2	Qué usted comprenda la explicación que los médico le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado	1	2	3	4	5	6	7
3	Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos	1	2	3	4	5	6	7
4	Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio	1	2	3	4	5	6	7
5	Qué al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa	1	2	3	4	5	6	7
6	Qué los trámites para su hospitalización sean rápidos	1	2	3	4	5	6	7
7	Qué los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido	1	2	3	4	5	6	7
8	Qué los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido	1	2	3	4	5	6	7
9	Qué los trámites para el alta sean rápidos	1	2	3	4	5	6	7
10	Qué los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
11	Qué los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica	1	2	3	4	5	6	7
12	Qué se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza	1	2	3	4	5	6	7
13	Qué durante su hospitalización se respete su privacidad	1	2	3	4	5	6	7
14	Qué el trato del personal de obstetra/enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia	1	2	3	4	5	6	7
15	Qué el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia	1	2	3	4	5	6	7
16	Qué el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia	1	2	3	4	5	6	7
17	Qué el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia	1	2	3	4	5	6	7
18	Qué el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización	1	2	3	4	5	6	7
19	Qué los ambientes del servicio sean cómodos y limpios	1	2	3	4	5	6	7
20	Qué los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios	1	2	3	4	5	6	7
21	Qué los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7
22	Qué la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados	1	2	3	4	5	6	7



C. RAMIREZ A.



J. RUIZ R.

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2017	Edición N.º 002
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 18 de 18

PARTE N° 2

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Of. Gestión de la Calidad

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES HOSPITALIZADOS

Percepciones de... **¿Cómo recibió la atención?**

Califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención durante su hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5	6	7
14	¿El trato del personal de obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	1	2	3	4	5	6	7
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	1	2	3	4	5	6	7
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	1	2	3	4	5	6	7
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	1	2	3	4	5	6	7

R.M. N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo"
http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp



J. RUIZ R.