



Resolución Directoral

Lima, 20 marzo de 2025

VISTO:

La NOTA INFORMATIVA N°000064-2025-OGC/HSR, de fecha 14 de febrero del 2025, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, INFORME N°000009-2025-UPLANES/HSR, de fecha 21 de febrero del 2025, de la Unidad de Planes, Memorando N°00491-2025-OEPLANEAMIENTO/HSR, de fecha 24 de febrero del 2025, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, MEMORANDO N°000028-2025-OAJ/HSR, de fecha 03 de marzo del 2025, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, INFORME N°000016-2025-UPLANES/HSR, de fecha 05 de marzo del 2025, emitido por la Unidad de Planes, MEMORANDO N°000599-2025-OEPLANEAMIENTO/HSR, de fecha 07 de marzo del 2025, emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico e INFORME N°000129-2025-OAJ/HSR, de fecha 12 de marzo de 2025, de la Oficina de Asesoría Jurídica y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley General de Salud N°26842 Perú establece los derechos, deberes y responsabilidades en materia de salud, tanto para los ciudadanos como para las instituciones de salud;

Que, la Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA aprueba la Política Nacional de Calidad en Salud, cuyo objetivo es mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud mediante la implementación de directrices establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional. En este marco, el Plan Específico de Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa 2025, se alinea con esta política, promoviendo un enfoque de atención centrado en el paciente, con estándares de calidad que garanticen trato digno, comunicación efectiva, respeto por los derechos del paciente y una experiencia de atención más humanizada y segura;

Que, la Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, estableciendo una metodología y herramientas estandarizadas para medir la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios de salud;

Que, mediante Directiva Administrativa N°326-MINSA/OGPPM-2022 se aprueba la directiva para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud establece los lineamientos metodológicos, pautas y procedimientos para el proceso de formulación, seguimiento y evaluación de los planes específicos en el MINSA, de acuerdo a los instrumentos de gestión sectorial e institucional;

Que, con Resolución Directoral N 349-2024-DG-HSR-MINSA, se aprueba el Plan Operativo Institucional de Apertura 2025 del Hospital Santa Rosa, el cual es considerado un documento de



gestión, donde se establecen lineamientos en el marco de la modernización de la Gestión Pública, para el desarrollo de las actividades programadas del año fiscal;

Que, mediante la Ley N° 32185, Ley de Presupuesto para el Año Fiscal 2025, en su artículo 4.2 nos dice que todo acto administrativo, acto de administración o las resoluciones administrativas que autoricen gastos no son eficaces si no cuentan con el crédito presupuestario correspondiente en el presupuesto institucional o condicionan la misma a la asignación de mayores créditos presupuestarios, bajo exclusiva responsabilidad del titular de la entidad, así como del jefe de la Oficina de Presupuesto y del jefe de la Oficina de Administración, o los que hagan sus veces, en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público;

Que, con Memorando N°000599-2025-OEPLANEAMIENTO/HSR, de fecha 07 de marzo del 2025, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, traslada a la Oficina de Asesoría Jurídica el Informe Técnico favorable por parte de la Unidad de Planes, para la Aprobación del "Plan Específico de Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa", el mismo que se encuentra articulado en el "Plan Operativo Institucional 2025" del Hospital Santa Rosa,

Que, mediante Informe N°000129-2025-OAJ/HSR, la Jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica, opina que resulta jurídicamente viable aprobar el documento denominado "Plan Específico de Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa" toda vez que ésta se ciñe a los lineamientos previstos en la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022 - Para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud;

Con el visto de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Santa Rosa;

De conformidad con las facultades conferidas por Resolución Ministerial N° 899-2023/MINSA, de fecha 22 de setiembre de 2023, el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa, aprobado por Resolución Ministerial N° 1022-2007/MNSA de fecha 11 de diciembre de 2007; y Resolución Ministerial N° 026-2023-MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Directoral N°120-2024-DG-HSR-MINSA, de fecha 12 de mayo del 2024, que aprueba el "Plan Específico de Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa 2024"

ARTICULO 2°.-APROBAR el documento denominado "PLAN ESPECÍFICO DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL SANTA ROSA", el mismo que en anexo adjunto forma parte del presente acto resolutivo.

ARTICULO 3°.- ENCARGAR, a la Oficina de Gestión de la Calidad, efectúen las acciones que correspondan para la implementación del "PLAN ESPECÍFICO DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL SANTA ROSA", aprobado en el artículo segundo de la presente resolución.

ARTÍCULO 4°.- DISPONER que, la Oficina de Estadística e Informática efectúe la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Web Institucional del Hospital Santa Rosa.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



M.C. RAÚL NALVARTE TAMBIM
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP. 020306 RNE. 012400

RNT/RMMH/gzv

Distribución:

- Dirección General.
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico.
- Oficina de Gestión de la Calidad.
- Oficina de Estadística e Informática.
- Archivo.





**HOSPITAL
SANTA ROSA**

PUEBLO LIBRE

Calidez, ciencia y experiencia a su servicio

**PLAN ESPECÍFICO DE
HUMANIZACIÓN DE LA
ATENCIÓN DE LOS PACIENTES
DEL HOSPITAL SANTA ROSA**

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INDICE	
I. Introducción	2
II. Antecedentes	2
III. Base Legal	3
IV. Ámbito de Aplicación	3
V. Finalidad	3
VI. Objetivos	3
6.1. Objetivo General	3
6.2. Objetivos Específicos	4
VII. Contenido	4
7.1. Aspectos Técnicos Conceptuales	4
7.2. Análisis de la Situación Actual del Aspecto Sanitario o administrativo	5
7.2.1. Población o entidades objetivo.....	5
7.2.2. Problema (magnitud, caracterización y causas) de la intervención	5
7.2.3. Alternativa de solución.....	5
7.3. Articulación Estratégica Institucional	5
7.4. Articulación Operativa:	6
7.4.1. Cronograma de Actividades:	6
7.4.2. Indicador:.....	8
7.5. Presupuesto:	8
VIII. Responsabilidad:	8
IX. Anexos:	9
X. Bibliografía	13

I. Introducción

En el marco del Documento Técnico: Sistema de Gestión de Calidad en Salud y en la Novena Política del Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud Nacional de Calidad”; la Oficina de Gestión de la Calidad es el órgano de asesoramiento especializado y encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al paciente en el Hospital Santa Rosa.

Por otro lado, la humanización de la salud apunta al objetivo central de orientar la actuación en el mundo de la salud hacia el servicio de la persona enferma, considerándola en su globalidad personal y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones psicológica, biológica, social y espiritual.¹

Según lo expuesto, se identifican los diversos factores que influyen sobre la calidad y la humanización de la atención en salud; observándose que uno de ellos se relaciona con la actitud de los trabajadores de la institución, por lo que, a través del Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes, se desarrollan actividades que tienen como objetivo general gestionar la cultura de humanización de la atención en salud en el Hospital Santa Rosa, buscando mejorar la calidad de las prestaciones y la satisfacción del usuario externo alcanzando estándares de excelencia a través de la promoción y protección de los derechos en salud, en ese sentido; se busca establecer acciones a fin promover una cultura de humanización de la atención en salud, así como identificar el grado de satisfacción de los usuarios externos en el marco de la promoción y protección de sus derechos en salud, implementar acciones para la medición de los tiempos de espera en los procesos de atención en salud, identificar los reclamos y denuncias más frecuentes de los usuarios externos a fin de generar acciones de mejora para disminución de los mismos y la promoción de la protección de la privacidad de los pacientes.

II. Antecedentes

La Oficina de Gestión de la Calidad tiene a su cargo las líneas de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad aprobado por el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA, tales como: Acreditación, Auditoría, Atención al Usuario, Información para la Calidad, Mejora Continua y Seguridad del Paciente.

En ese sentido y de acuerdo a la línea de trabajo de Atención al Usuario Externo, se establece el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa, puesto que abarca muchos más aspectos relacionados con la humanización de la atención y la satisfacción del usuario. A continuación, se describen los principales resultados obtenidos durante el año 2024.

- Se elaboró y ejecutó el Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención del Paciente aprobado mediante Resolución Directoral N° 097-2024- MINSA-HSR-DG.
- Se realizaron conferencias en humanización de la atención en salud, dirigidas al usuario interno (Residentes, Internos, personal de Caja, personal de admisión principal y de emergencia, personal de la Plataforma de Atención al Usuario, etc.)
- Se aplicó en el primer y segundo semestre del año 2023 la encuesta de satisfacción dirigida al usuario externo (SERVQUAL MODIFICADA), en ese sentido, los resultados son comparados con lo obtenido durante el año 2024. (Gráfico N° 01).
En Emergencia se alcanzó 76.31% de satisfacción, disminuyendo este porcentaje en 14.7 puntos porcentuales con relación al año anterior (91.01%).
En Hospitalización se alcanzó 74.87% de satisfacción, disminuyendo este porcentaje en 14.8 puntos porcentuales con relación al año anterior (89.76%).
En Consulta Externa se alcanzó el 80.64% de satisfacción, disminuyendo este porcentaje en un 1.8 puntos porcentuales con relación al año anterior (82.47%)
- Se aplicaron encuestas de satisfacción a los usuarios externos del Servicio de Ecografía, Servicio de Radiología, Trámite de Admisión, Trámite de Alta, usuarios del Servicio de Centro Quirúrgico y usuarias de Parto; en todas ellas se obtuvo un porcentaje de satisfacción por encima del 96%.
- El tiempo de espera promedio para la atención en ventanilla de farmacia central a pacientes asegurados fue de 10.19 minutos y para pacientes no asegurados fue de 13.49 minutos.

- El tiempo de espera promedio para la atención en el área de toma de muestra fue de 28 minutos.
- El tiempo de espera promedio para la atención en consulta externa fue de 29 minutos.
- El tiempo de espera promedio para prioridades de emergencia tipo II fue de 10 minutos y para prioridades tipo III fue de 20 minutos
- El tiempo de espera promedio para el proceso de alta fue de 309 minutos, es decir 5 horas con 9 minutos.

III. Base Legal

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud – IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 050-MINSA/DGSP-V.02: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 1022-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Santa Rosa.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución de Superintendencia N° 030-2020-SUSALUD, que aprueba la “Clasificación, Lineamientos y Aplicativo Informático para la remisión de la información de reclamos de los usuarios de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS”.
- Resolución Directoral N° 168-2014-SA-DS-HSR-OEPE/DG, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- Resolución Directoral N° 541-2015-DG-HSR-IGSS, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión de la Calidad.

IV. Ámbito de Aplicación

El Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención de los Pacientes del Hospital Santa Rosa, es aplicable en todas los Departamentos, Servicios y Oficinas.

V. Finalidad

El presente plan tiene como finalidad mejorar la calidad de la atención en salud, logrando la satisfacción del usuario externo.

VI. Objetivos

6.1. Objetivo General

- Gestionar la cultura de humanización de la atención en salud en el Hospital Santa Rosa, buscando mejorar la calidad de las prestaciones y la satisfacción del usuario externo alcanzando estándares de excelencia a través de la promoción y protección de los derechos en salud.

6.2. Objetivos Específicos

- Establecer acciones a fin promover una cultura de humanización de la atención en salud en los colaboradores del Hospital Santa Rosa.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios externos en el marco de la promoción y protección de sus derechos en salud.
- Implementar acciones para la medición de los tiempos de espera en los procesos de atención en salud.
- Identificar los reclamos y denuncias más frecuentes a fin de generar acciones de mejora para disminución de los mismos.
- Promover la protección de la privacidad de los pacientes a través del cumplimiento de la Directiva de Protección de la Privacidad de los Pacientes.

VII. Contenido

7.1. Aspectos Técnicos Conceptuales

- **Humanización de la atención:** Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. La humanización de la salud apunta al objetivo central de orientar la actuación en el mundo de la salud hacia el servicio de la persona enferma, considerándolo en su globalidad personal y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones psicológica, biológica, social y espiritual.¹
- **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.²
- **Calidad de la Atención en Salud:** Consiste en la aplicación de la ciencia y de la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.³
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Percepción global de la calidad de atención percibida por el usuario externo en los servicios de salud.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud.⁴
- **Gestión de Reclamos:** Se entiende como un proceso de control y mejoramiento continuo, que permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios.³
- **Libro de Reclamaciones en Salud:** Es un registro de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el cual los usuarios o terceros legitimados pueden interponer sus reclamos ante su insatisfacción con los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.⁵
- **Derechos en Salud:** Conjunto de principios y normas que promueven el acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y el consentimiento informado.⁶
- **Tiempo de Espera:** Es el tiempo promedio transcurrido, medido directa o indirectamente, entre el ingreso del usuario al hospital y el ingreso al servicio donde recibe la atención.

7.2. Análisis de la Situación Actual del Aspecto Sanitario o administrativo

7.2.1. Población o entidades objetivo

El Plan Anual de Gestión de la Humanización de la Atención a los Pacientes del Hospital Santa Rosa, tiene como población objetivo los usuarios externos que serán atendidos durante el año 2025 en la institución.

7.2.2. Problema (magnitud, caracterización y causas) de la intervención

A lo largo del tiempo y con los avances de la ciencia se ha logrado encontrar tratamiento para muchas enfermedades, lo cual ha mejorado su pronóstico dando prioridad a las alteraciones orgánicas y a su resolución de las mismas, llevando a un segundo plano la relación médico-paciente trayendo consigo la deshumanización de la salud debido a múltiples factores tales como la “cosificación” del paciente (olvidando sus rasgos personales, sus sentimientos y valores), la ausencia de empatía en la relación humana, la falta de reconocimiento de la dignidad intrínseca de toda persona y de la igualdad entre todas las personas, la debilidad en el tratamiento integral y global que abarque todas las dimensiones del ser humano, la falta de participación del paciente en la toma de decisiones, la desconfianza en el conocimiento médico y las falsas expectativas basadas en experiencias pasadas.

7.2.3. Alternativa de solución

- Desarrollo de acciones de capacitación y sensibilización dirigido a los trabajadores en relación al fomento de la cultura de humanización de la atención en salud.
- Promover prácticas administrativas y organizativas de los servicios sanitarios que favorezcan la accesibilidad, la equidad y la continuidad asistencial.
- Fortalecimiento de la comunicación e información brindada al paciente.

7.3. Articulación Estratégica Institucional

Objetivo Estratégico Institucional (PEI-MINSA)	Acción Estratégica Institucional (PEI-MINSA)	Categoría Presupuestal	Actividad Presupuestal	Actividad Operativa
OEI 04 Fortalecer la rectoría y la Gobernanza sobre el sistema de salud; y la Gestión institucional para el desempeño eficiente; ético e íntegro; en el marco de la modernización de la gestión pública	AEI. 04.02 Gestión orientada a resultados al servicio de la población con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados.	9001 Acciones Centrales	5000003 Gestión Administrativa	Acciones para medir la Satisfacción de los Usuarios externos

7.4. Articulación Operativa:

7.4.1. Cronograma de Actividades:

MATRIZ N° 2.2. MATRIZ DE PROGRAMACION DE ACCIONES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO																										
DEPENDENCIA: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD											CENTRO DE COSTO: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD															
OBJETIVO GENERAL: GESTIONAR LA CULTURA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, BUSCANDO MEJORAR LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ALCANZANDO ESTÁNDARES DE EXCELENCIA A TRAVÉS DE LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS EN SALUD.																										
ARTICULACION OPERATIVA Y PRESUPUESTAL											CRONOGRAMA 2025															
OBJ. ESPECIFICO	CAT_PRE SP	META /S.F	ACT_PRESP	ACT_OPER	UPS / Dependencia	SUB_ACT-OPER	UNIDAD DE MEDIDA	ACCIÓN OPERATIVA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC						
ESTABLECER ACCIONES A FIN DE PROMOVER UNA CULTURA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA		117	GESTION ADMINISTRATIVA (Finalidad: 0007981.ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD)	ACCIONES PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL MARCO DE LA PROMOCION Y PROTECCION DE SUS DERECHOS EN SALUD	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD	Elaboración de Plan de Humanización	Informe	Formulación del plan de Humanización		28																
IDENTIFICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL MARCO DE LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS EN SALUD	9001. Acciones Centrales	117	GESTION ADMINISTRATIVA (Finalidad: 0007981.ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD)	ACCIONES PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL MARCO DE LA PROMOCION Y PROTECCION DE SUS DERECHOS EN SALUD	OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD	Desarrollar Actividades para la medición de la satisfacción de los usuarios externos	Informe	Realizar la encuesta de satisfacción del Usuario Externo mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL - Modificado, en las UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa.							30						31					
								Realizar la encuesta de satisfacción de las Usuaris en la Atención del Parto			31		30		30			31								
								Realizar la encuesta de satisfacción de los Usuarios del Servicio de Recuperación del Departamento de Anestesiología y Centro Quirúrgico																		30
								Realizar la encuesta de satisfacción de los usuarios de Admisión y Alta		28																
								Realizar la encuesta de satisfacción de los Usuarios del Departamento de Diagnóstico por Imágenes.	31																	

MATRIZ N° 2.2. MATRIZ DE PROGRAMACION DE ACCIONES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO

DEPENDENCIA: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CENTRO DE COSTO: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

OBJETIVO GENERAL: GESTIONAR LA CULTURA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD EN EL HOSPITAL SANTA ROSA, BUSCANDO MEJORAR LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ALCANZANDO ESTÁNDARES DE EXCELENCIA A TRAVÉS DE LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS EN SALUD.

FORMULACIÓN DE ACTIVIDAD OPERATIVA									PROGRAMACIÓN - META FÍSICA 2025																	
OBJ. ESPECIFICO	CAT_PR ESP	META /S.F	ACT_PRESP	ACT_OPER	UPS/Dependencia	SUB_ACT-OPER	UNIDAD DE MEDIDA	ACCIÓN OPERATIVA	ENE	FEBR	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC						
IMPLEMENTAR ACCIONES PARA LA MEDICIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN EN SALUD	9001. Acciones Centrales	117	GESTION ADMINISTRATIVA (Finalidad: 0007981.ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD)	ACCIONES PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS	OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Desarrollar Actividades para la medición de los tiempos de espera	Informe	Medir los tiempos de espera en Consulta Externa		28																
								Medir los tiempos de espera en el Servicio de Emergencia				31														
								Medir los tiempos de espera en Farmacia			31															
								Medir los tiempos de espera en Laboratorio Central (Toma de Muestra)	31																	
								Medir los tiempos de espera en el Proceso de Alta			30															
								Medir los tiempos de espera para internamiento de pacientes en los diversos servicios de Hospitalización													31					
								Medir los tiempos de espera para la entrega de resultados de exámenes auxiliares															31			
								Medir los tiempos de espera para traslado de pacientes del Servicio de Recuperación a Hospitalización																30		
IDENTIFICAR LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS MÁS FRECUENTES A FIN DE GENERAR ACCIONES DE MEJORA PARA DISMINUCIÓN DE LOS MISMOS	9001. Acciones Centrales	117	GESTION ADMINISTRATIVA (Finalidad: 0007981.ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD)	ACCIONES PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS	OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Cuantificación y análisis de los reclamos y denuncias	Informe	Informe del Resultado del monitoreo y seguimiento de la gestión de reclamos y denuncias	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31					
PROMOVER LA PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS PACIENTES A TRAVÉS DEL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTIVA DE PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD DE LOS PACIENTES		117	GESTION ADMINISTRATIVA (Finalidad: 0007981.ACCIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD)	ACCIONES PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS	OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Monitoreo del cumplimiento de la Directiva de Protección de la Privacidad de los Pacientes del HSR	Informe	Verificar en las UPSS de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa el cumplimiento de la Directiva											31							

7.4.2. Indicador:

INDICADOR DE GESTIÓN HOSPITALARIA								
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LINEA DE BASE	VALOR ESPERADO	SEGUIMIENTO /EVALUACIÓN	FUENTE	RESPONSABLE
Mejorar la calidad de las prestaciones y la satisfacción del usuario externo alcanzando estándares de excelencia, a través del fortalecimiento, la promoción y protección de los derechos en salud; a fin de desarrollar una cultura de humanización de la atención en salud.	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos en el marco de la promoción y protección de sus derechos en salud.	Grado de satisfacción de usuarios en Emergencia	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Encuestados que refieren estar satisfechos con el Servicio de Emergencia}}{100}$ Total de usuarios encuestados en el Servicio de Emergencia	60%	80%	SEMESTRAL	Informe semestral de la aplicación de la encuesta de satisfacción SERVQUAL modificada	Oficina de Gestión de la Calidad
		Grado de satisfacción de usuarios en Hospitalización	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Encuestados que refieren estar satisfechos con el Servicio de Hospitalización}}{100}$ Total de usuarios encuestados en el Servicio de Hospitalización	60%	80%	SEMESTRAL	Informe semestral de la aplicación de la encuesta de satisfacción SERVQUAL modificada	Oficina de Gestión de la Calidad
		Grado de satisfacción de usuarios en Consulta Externa	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Encuestados que refieren estar satisfechos en Consulta Externa}}{100}$ Total de usuarios encuestados en Consulta Externa	60%	80%	SEMESTRAL	Informe semestral de la aplicación de la encuesta de satisfacción SERVQUAL modificada	Oficina de Gestión de la Calidad

7.5. Presupuesto:

Sujeto a las prioridades institucionales y/o disponibilidad presupuestal de la Institución.

CAT_PRESP	META/S.F	ACT_PRESP	ACT_OPER	FUENTE FINANCIAMIENTO	CLASIFICADOR DE GASTO	TOTAL S/.
9001 Acciones Centrales	117	5000003	Acciones para medir la satisfacción de los usuarios externos	Recursos Ordinarios	2.3.29.11 Locación de servicios realizados por personas naturales relacionadas al rol de la entidad	S/ 72,000.00
					2.3.15.12 Papelería en general, útiles y materiales de oficina	S/ 467.40
					2.3.15.31 Aseo, Limpieza y tocador	S/ 64.00
					TOTAL – Actividad Operativa S/.	S/ 72, 531.40
TOTAL – Actividad Presupuestal S/.						S/ 72.531.40

VIII. Responsabilidad:

- El personal que labora en la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable del cumplimiento del presente plan.
- Las Jefaturas de los Departamentos Servicios y Oficinas son responsables de la implementación de las acciones de mejora recomendadas por la Oficina de Gestión de la Calidad, según le corresponda.

IX. Anexos:

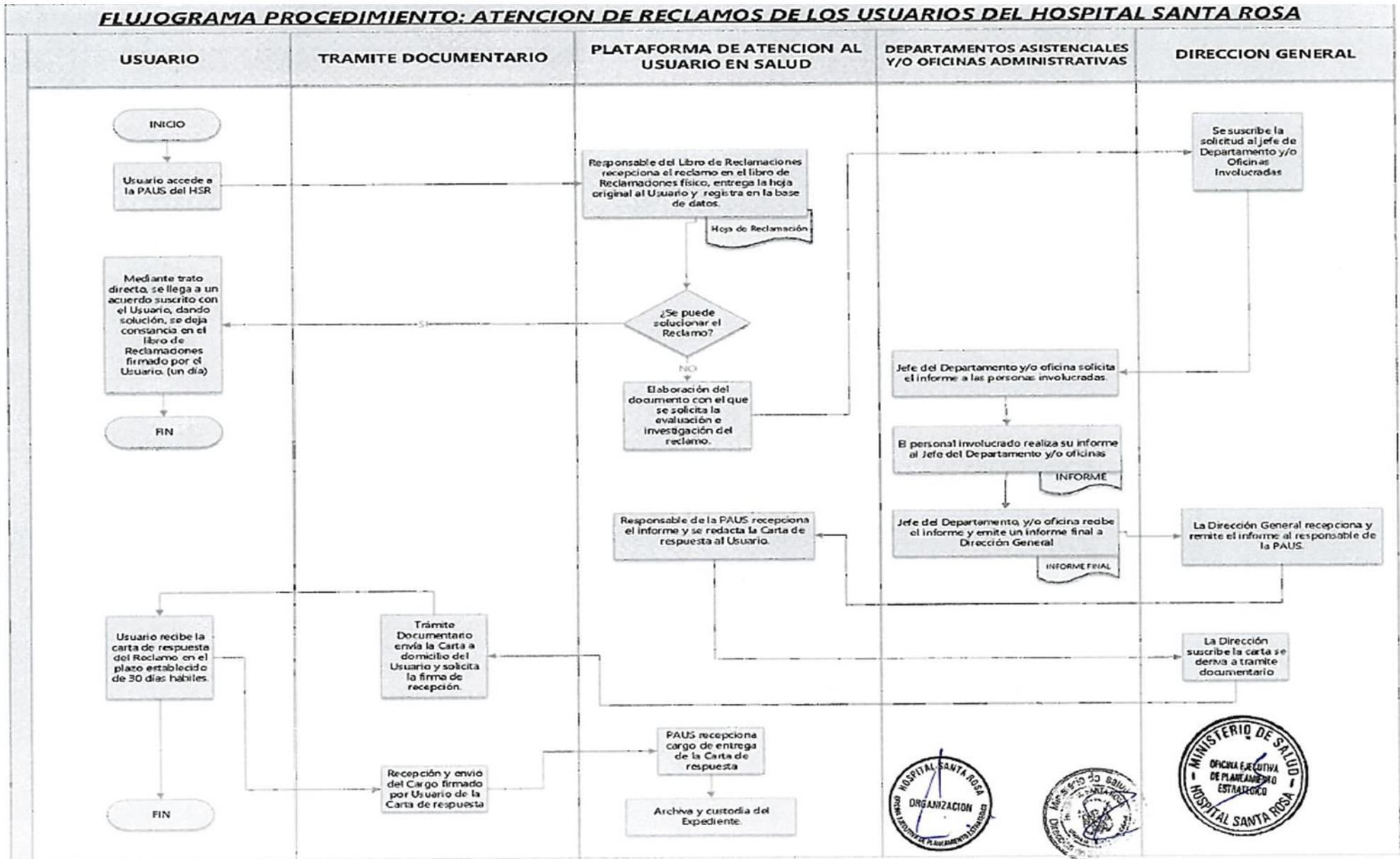
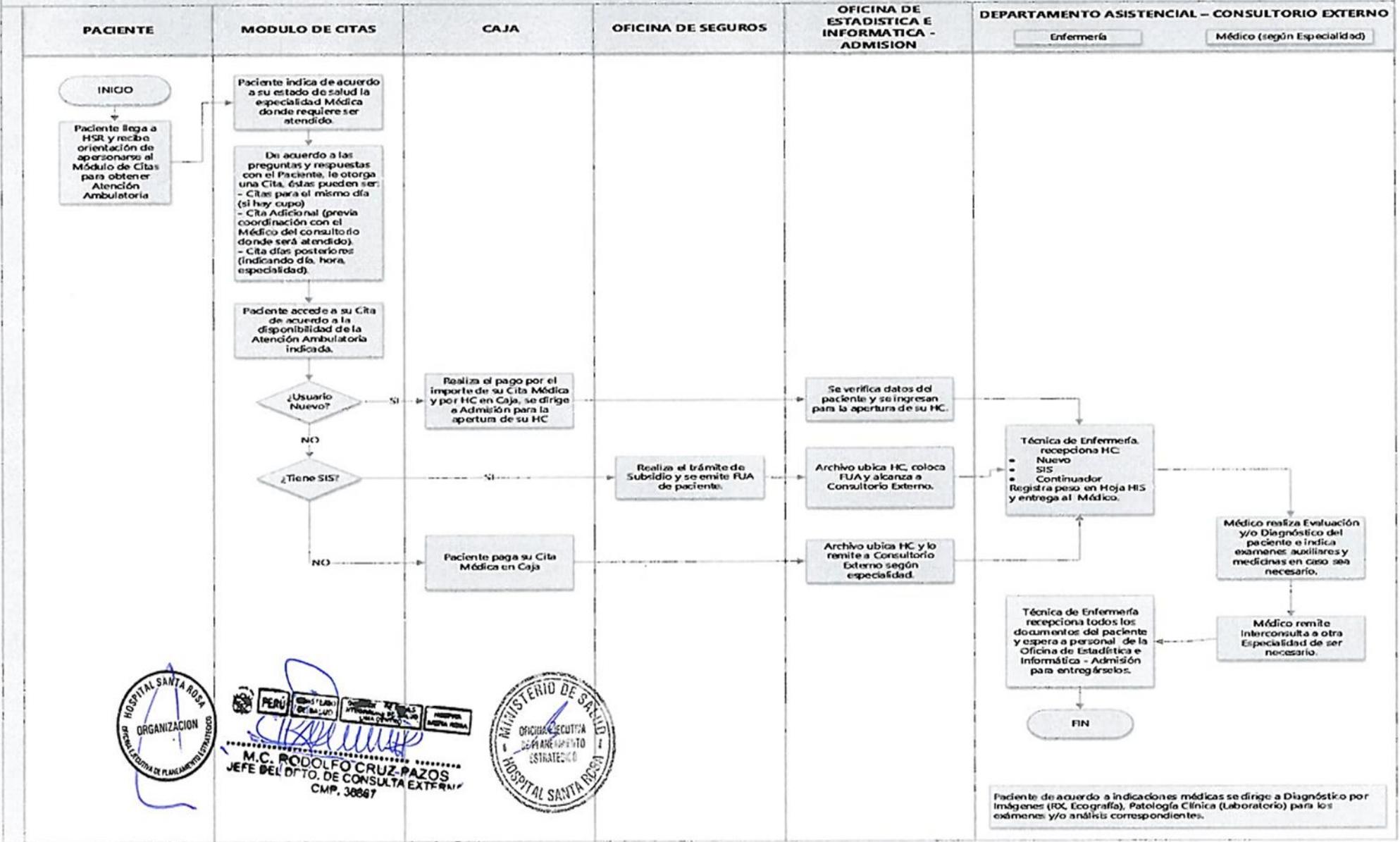
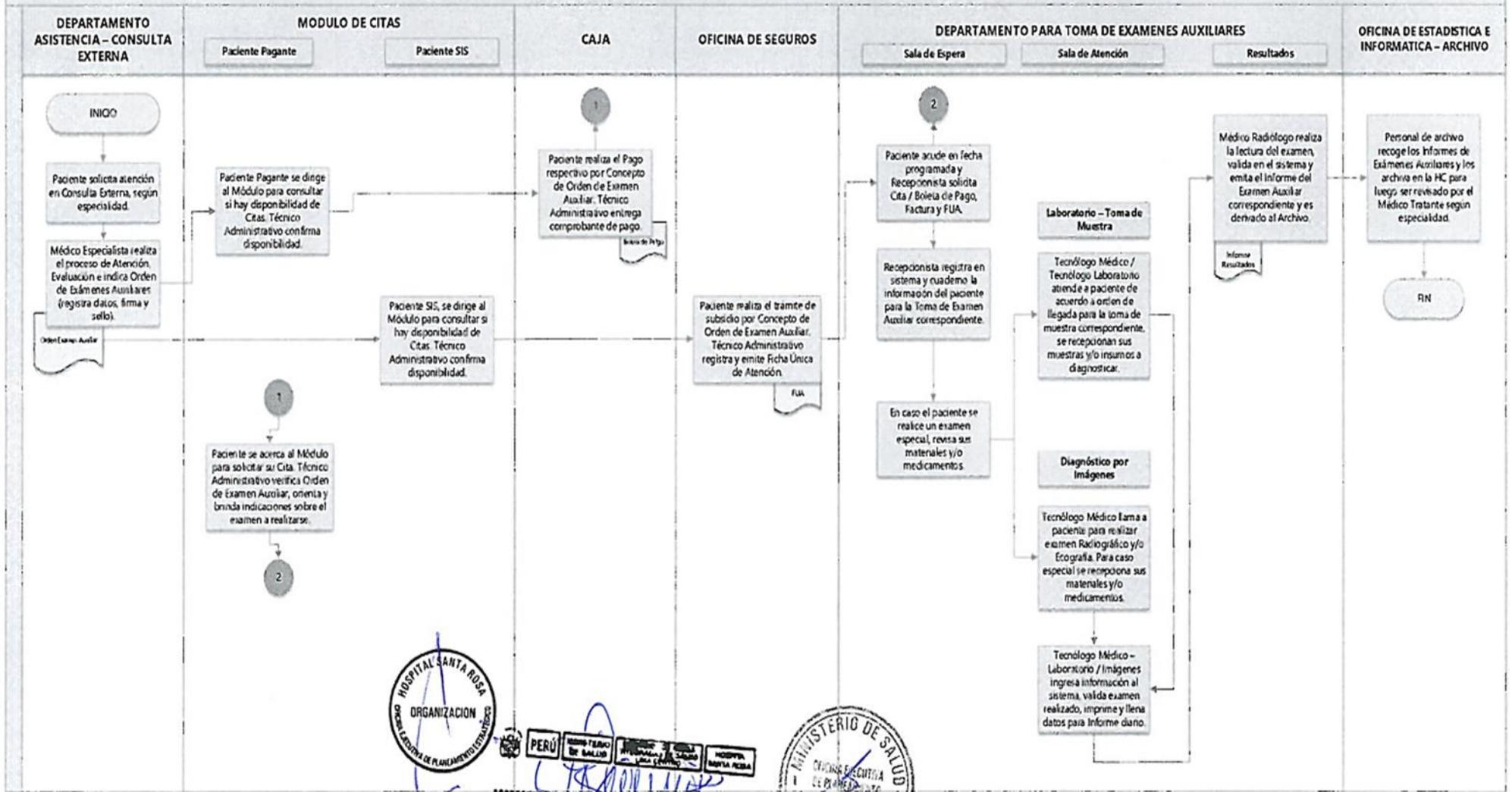


DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA



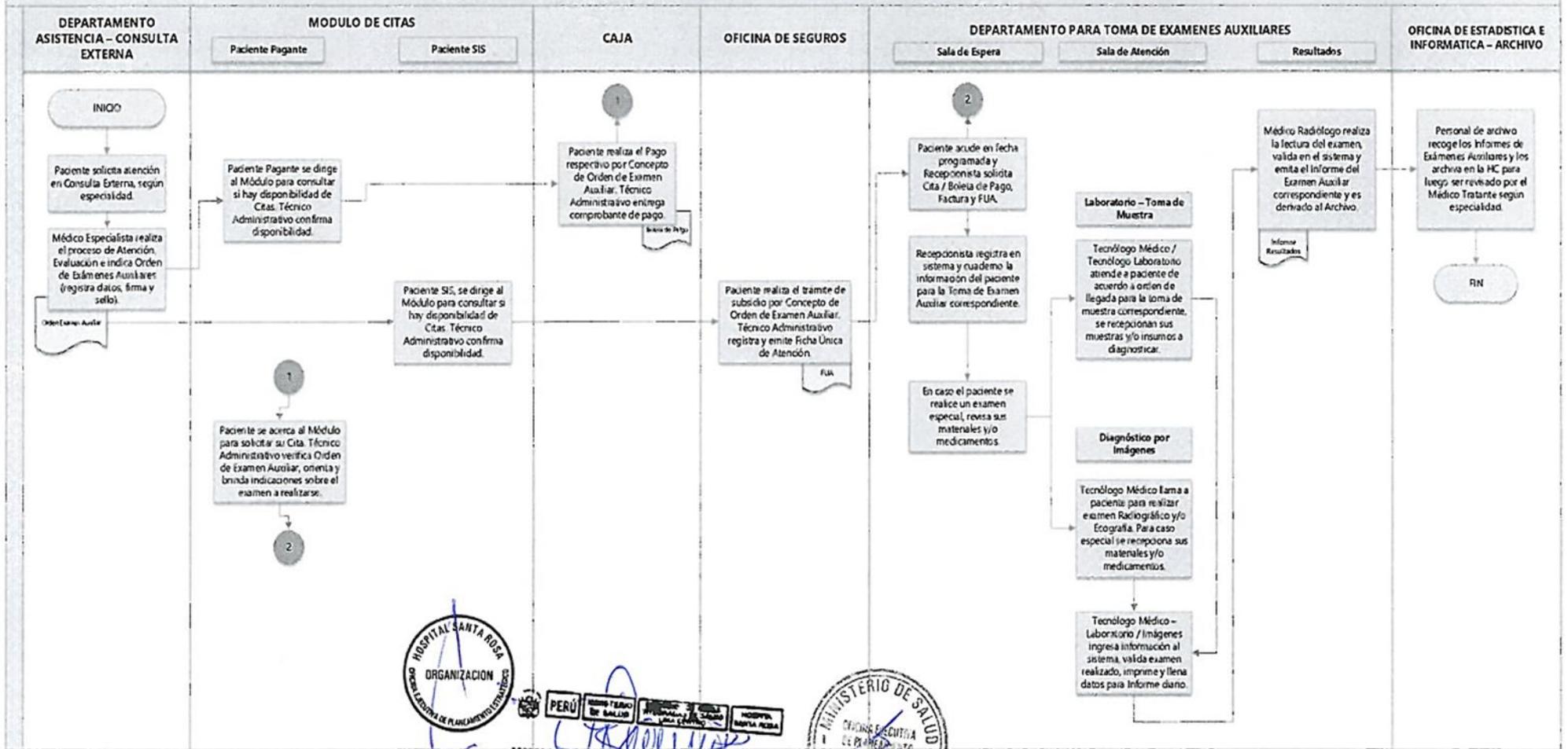
DEPARTAMENTO CONSULTA EXTERNA
FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DEL PACIENTE – EXAMENES AUXILIARES



PERÚ
 GOBIERNO REGIONAL DE SUCRE
 HOSPITAL SANTA ROSA
 M.C. RODOLFO CRUZ PAZOS
 JEFE DEL DPTO. DE CONSULTA EXTERNA
 CMP. 36867



DEPARTAMENTO CONSULTA EXTERNA
FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DEL PACIENTE – EXAMENES AUXILIARES



PERÚ
 M.C. RODOLFO CRUZ PAZOS
 JEFE DEL DPTO. DE CONSULTA EXTERNA
 CMP. 36867



X. Bibliografía

1. Correa Zambrano M. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. Rev Cuid 2016; 7(1): 1227-31.
2. 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.
3. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
4. Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, que aprueba el “Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud”.
5. Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Aprueban reglamento para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios de las instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en salud – IAFAS, instituciones prestadoras de servicios de salud – IPRESS y unidades de gestión de instituciones prestadoras de servicios de salud – UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
6. Ley N° 29414 – Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.