Hospital de Emergencias
VILLA EL SALVADOR

HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
VºBº
Dirección Ejecutiva

PLAN DE TRABAJO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, AÑO 2025

Hospital de Emergencias Villa El Salvador
V°B°
Unidad de Asesoría Jurídica

Firmado digitalmente por:
CRIBILLERO SORIANO WILMAN PAUL FIR 09607874 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18/03/2025 16:34:08-0500

Hospital de Emergencias Villa El Salvador
V°B°
Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Firmado digitalmente por:
RENTERIA NAVARRO VICENTE FIR 10101904 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12/03/2025 08:50:30-0500

Hospital de Emergencias Villa El Salvador
V°B°
Unidad de Gestión de la Calidad

Firmado digitalmente por:
VARGAS CHUGO Silvia Paola FIR 41931164 hard
Motivo: Doy V° B°

Lima – Perú

2025

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN....3
II. FINALIDAD....4
III. OBJETIVOS....4
3.1. Objetivo General....4
3.2. Objetivos Específicos....4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN....4
V. BASE LEGAL....4
VI. SIGLAS/ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES....5
6.1. Siglas/Acrónimos....5
6.2. Definiciones Operativas....6
VII. PROCESO DE EVALUACIÓN....7
VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES....12
IX. PRESUPUESTO....12
X. RESPONSABILIDADES....12
XI. ANEXOS....12
Anexo 10.1: Cronograma de Actividades de la "Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el HEVES – Año 2025"....13
Anexo 10.2: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia....22
Anexo 10.3: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Hospitalización....25
Anexo 10.4: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Consultorios Externos....28
Anexo 10.5: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de las Usuarias por la Atención del Parto en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador....31
Anexo 10.6: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios por la Atención en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Villa El Salvador....33

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud a través del documento técnico "Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud" aprobado mediante R.M. 519-2006/MINSA, establece las bases conceptuales y los principios que deberán ser considerados en la definición y desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad de los prestadores de salud del sector, debiendo tomar acciones en favor de la calidad, de modo tal que permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios, trabajadores y proveedores. Debiendo precisarse las estrategias, áreas de intervención y la tecnología a ser utilizada.

Asimismo, con el Documento técnico "Política Nacional de la Calidad en Salud", aprobado mediante la Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA, establece dentro de la Primera política: el objetivo de fortalecer la rectoría de la Autoridad Sanitaria en el campo de la calidad de atención, en el ámbito nacional, siendo una de sus estrategias el establecimiento de mecanismos de evaluación de la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios.

En el mismo marco, en el 2011, el Ministerio de Salud (MINSA) a través de Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud, elaboró el Documento Técnico "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo". Este contiene la metodología SERVQUAL, elaborada por Parasuman diseñada para medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, para la cual el MINSA ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL modificada que define la calidad de atención como la brecha o diferencia de (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad; el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel evaluados en periodos de un año, el cual permitirá identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios que serán herramientas para la elaboración de acciones o proyectos de mejora de la calidad de atención en las instituciones de salud.

El Hospital de Emergencias Villa El Salvador, a través de la Unidad de Gestión de la Calidad viene aplicando la Encuesta SERVQUAL Modificado desde el año 2018 en cumplimiento de la normativa nacional, con la finalidad de identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua, basados en la satisfacción del mismo, las mismas que han sido analizadas y han contribuido en el desarrollo de acciones de mejora de los servicios asistenciales y administrativos hasta la fecha.

Por lo tanto, se elabora el presente "Plan de Trabajo para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, Año 2025", el cual se aplicará en los Servicios de Emergencia, Hospitalización y Consulta Externa; adicionalmente se realizarán dos (02) encuestas específicas (elaboración propia de la Institución) las cuales serán aplicadas para evaluar a satisfacción del usuario atendido en Sala de Partos y Centro Quirúrgico.

II. FINALIDAD

Identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo que contribuyan en la implementación de acciones para la mejora continúa basados en la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2. Objetivos Específicos

3.2.1. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2.2. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Hospitalización del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2.3. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Consulta Externa del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2.4. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo, de manera específica, por la Atención del Parto en Servicio de Obstetricia del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2.5. Evaluar la Satisfacción del Usuario Externo, de manera específica, por la atención en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

3.2.6. Promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud para el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Trabajo se aplicará en las Unidades de Organización del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, según corresponda.

V. BASE LEGAL

5.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.

5.2. Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

5.3. Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.

5.4. Decreto Supremo N° 013-2006-SA, aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos, y sus modificatorias.

5.5. Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.

5.6. Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad".

5.7. Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, aprueba NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

5.8. Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA que aprueba el Documento técnico "Política Nacional de la Calidad en Salud".

5.9. 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".

5.10. Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, aprueba NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".

5.11. Resolución Ministerial N° 456-2020/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 161-MINSA/2020/DGAIN Norma Técnica de Salud para el Uso de los Equipos de Protección Personal por los Trabajadores de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

5.12. Resolución Jefatural N° 327-2016-/IGSS, que crea el Establecimiento de Salud denominado Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

5.13. Resolución Jefatural N° 381-2016/IGSS, que aprueba el Manual de Operaciones del "Hospital de Emergencias Villa El Salvador".

5.14. Resolución Administrativa N° 214-19-DMYGS-DIRIS-LS/MINSA, que otorga al establecimiento de salud con razón social: "Hospital de Emergencias Villa El Salvador"; la Categorización de HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL con nivel de complejidad de Categoría II-2 del Segundo Nivel de Atención.

5.15. Resolución Directoral N° 083-2019-DE-HEVES, aprueba el Documento Técnico de Gestión "Mapa de Procesos y sus Fichas Técnicas de Procesos Nivel 0, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador".

5.16. Resolución Directoral N° 07-2024-DE-HEVES, aprueba el "Plan Operativo Institucional (POI) 2024- del Hospital de Emergencias Villa el Salvador".

5.17. Resolución Directoral N° 018-2025-DE-HEVES, aprueba el "Plan anual de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital de Emergencias Villa El Salvador-2025.

VI. SIGLAS/ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES:

6.1. Siglas/Acrónimos:

HEVES	:	Hospital de Emergencias Villa El Salvador.
MINSA	:	Ministerio de Salud.
SERVQUAL	:	Quality Service.
UGC	:	Unidad de Gestión de la Calidad.

DGSP	:	Dirección General de Salud de las Personas
IGSS	:	Instituto de Gestión de Servicios de Salud
DIRIS	:	Dirección de Redes Integradas de Salud
DGAIN	:	Dirección General de Aseguramiento e Intercambio Prestacional
DMYGS	:	Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria
DE	:	Dirección Ejecutiva

6.2. Definiciones Operativas:

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

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

6.2.3. Aspectos Tangibles: 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.

6.2.4. 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.

6.2.5. Calidad de la Atención: 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.

6.2.6. Evaluación: 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.

6.2.7. Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo: Es un 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.

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

6.2.9. 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.

6.2.10. 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 dirigidos a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

6.2.11. Expectativa del Usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud, 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.

6.2.12. Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

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

6.2.14. Quality Service (SERVQUAL): Herramienta que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, lo cual define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Fue 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. 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.

6.2.15. 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.

6.2.16. 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.

6.2.17. 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.

6.2.18. 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.

VII. PROCESO DE EVALUACIÓN

El Proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, se desarrolla en las siguientes fases:

7.1. Planificación:

La Unidad de Gestión de la calidad a través del eje de gestión de atención al usuario externo, elabora el presente documento, siendo responsable de llevar a cabo la ejecución, supervisión, monitoreo, seguimiento y evaluación el cual se

encuentra dentro del Plan anual de la Unidad de Gestión de la calidad - 2024, del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos se realizará en los Servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, así como también en las áreas de Centro Quirúrgico y Sala de Partos, estos últimos serán evaluados de manera específica.

7.2. Recolección de datos

7.2.1 Estimación de la Muestra:

La Unidad de Gestión de la Calidad solicitará a la Unidad de Tecnología de la Información y Estadística la estimación de la muestra para la aplicación de la encuesta en los Servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.

a) El tamaño de la muestra para los Servicios de Emergencia y Consulta Externa se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar del 5% $(0.05)^2$ para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p=0.5 y q = 0.5, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos. Se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha/2} \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \ (N-1) + Z^2_{\alpha/2} \cdot p \cdot q}$$

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				

El tamaño de la muestra para los servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño, por lo cual se determinará considerando el total de egresos para un determinado periodo (mínimo de 2 meses), distribuido

de manera proporcional entre Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Medicina y Cirugía.

b) En relación a la Evaluación de la satisfacción en la "Atención de Parto" y "Atención en Centro Quirúrgico" la UGC solicitará al Área de Estadística la estimación de la muestra para la aplicación de las encuestas específicas precitadas, con un "nivel de confianza del 95%" y "error permisible del 5%" para estimar el Tamaño Muestral y Muestra Ajustada:

- En Atención de Parto se considera como "población total" la menor cantidad mensual de partos atendidos en los últimos tres (03) meses previos a la ejecución de la encuesta en mención, cantidad que se agregará en el aplicativo Excel especial.
- En Atención en Centro Quirúrgico se considera como "población total" la menor cantidad mensual de cirugías electivas o programadas realizadas en los últimos seis (06) meses previos a la ejecución de la encuesta en mención, cantidad que se agregará en el aplicativo Excel especial.

7.2.2 Capacitación del Encuestador:

La Unidad de Gestión de la Calidad será responsable de la Capacitación del/los encuestadores/as seleccionado para la aplicación de las encuestas SERVQUAL y de las encuestas específicas relacionado con la "Satisfacción de la Atención de Parto" y "Satisfacción de la Atención en Centro Quirúrgico".

Es recomendable que los/as encuestadores/as sean personas externas al Hospital, para ello la UGC gestionará la participación de promotores de salud, estudiantes de universidades o institutos; de no contar con ello, se asignará a un personal de la Institución asignado para la aplicación de la encuesta en los Servicios precitados.

La supervisión del encuestador, control de la calidad del proceso, el procesamiento de los datos, análisis estadístico e interpretación de los resultados y elaboración de sugerencias será realizado por la Unidad de Gestión de la Calidad, cumpliendo con lo establecido en la "Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo" del MINSA.

7.2.3 Aplicación de Encuestas:

a) El instrumento a utilizar en los Servicios de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos será la encuesta SERVQUAL modificada (ver anexo 1). Las cuales constan de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción, divididas en 5 dimensiones de evaluación: fiabilidad (preguntas del 01 al 05), capacidad de respuesta (preguntas del 06 al 09), seguridad (preguntas del 10 al 13), empatía (preguntas del 14 al 18), aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22).

b) El instrumento a utilizar en la evaluación de la satisfacción de las usuarias externas atendidas en "Sala de partos" será una encuesta específica de elaboración propia contando con la validación del área usuaria. Las cuales constan de 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones de evaluación: Fiabilidad (preguntas del 01 al 06), Capacidad de respuesta (preguntas del 07 al 10), Seguridad (preguntas del 11 al 14), empatía (preguntas del 15 al 19), y Aspectos Tangibles (preguntas del 20 al 22).

c) El instrumento a utilizar en la evaluación de la satisfacción del usuario externo atendido en "Centro quirúrgico" será una encuesta específica de elaboración propia contando con la validación del área usuaria. Las cuales constan de 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones de evaluación: Fiabilidad (preguntas del 01 al 06), Capacidad de respuesta (preguntas del 07 al 10), Seguridad (preguntas del 11 al 14), empatía (preguntas del 15 al 19), y Aspectos Tangibles (preguntas del 20 al 22).

7.2.4 Criterios de Inclusión:

a) Usuarios externos que brinden su aprobación para encuestarle, de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

b) Familiar u otra persona que brinden su aprobación para encuestarle, y que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

7.2.5 Criterios de Exclusión:

a) Acompañantes de usuarios menores de 18 años de edad y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

b) Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.

c) Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

7.2.6 Periodo de aplicación:

a) Para consulta externa y emergencia se aplicará la encuesta durante una semana y/o hasta finalizar la recolección total de la muestra.

b) Para hospitalización se realizará en un periodo no menor de 2 meses.

c) Para la "Sala de partos" se aplicará la encuesta en el periodo de 1 mes y/o hasta finalizar la recolección total de la muestra.

d) Para la "Centro Quirúrgico" se aplicará la encuesta en el periodo de 1 mes y/o hasta finalizar la recolección total de la muestra.

7.2.7 Periodicidad de la evaluación de satisfacción

a) La evaluación de satisfacción en consulta externa, emergencia y hospitalización se realizará la aplicación de la encuesta una vez al año.

b) La evaluación de satisfacción por la atención del parto, se realizará la aplicación de una encuesta por trimestre.

c) La evaluación de satisfacción por la atención en "Centro Quirúrgico" se realizará la aplicación de una encuesta por semestre.

7.2.8 Supervisión de encuestadores y control de calidad

a) La supervisión y monitoreo estará a cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad, quien realizará el control de calidad al finalizar las encuestas antes de la digitación identificando posibles errores o vacíos, asimismo, deberá velar por que se complete la muestra.

b) Se agregará en informe final las acciones correctivas o proyectos de mejora continúa propuestos, según corresponda, y se remitirá a DE del HEVES.

7.3. Procesamiento de datos

La digitación de las encuestas se realizará en la herramienta informática (Aplicativo Excel) de acuerdo al servicio y categoría. Posterior a la digitación se realizará un control de calidad a la base de datos. Se digitará el número 99 en la herramienta informática si el usuario no responde alguna de las preguntas en la encuesta que se consignen como No aplica (NA). Finalmente se obtendrá los reportes según la herramienta informática aplicativo en Excel.

7.4. Análisis e interpretación de resultados

El análisis de los datos será expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles.

Se considerarán los resultados de acuerdo al porcentaje de insatisfacción de mayor a menor como se detalla a continuación:

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

La Unidad de Gestión de la Calidad a través del eje de Gestión de Atención al usuario externo elaborará un informe técnico con el análisis de los datos expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad, en él se incluyen las acciones correctivas o proyectos de mejora continúa propuestos.

7.5. Retroalimentación de resultados

La Unidad de Gestión de la calidad realizará la difusión de los resultados a los jefes y trabajadores del establecimiento de salud, a través de los medios de comunicación de la entidad.

7.6. Implementación de mejoras en base a los resultados obtenidos

La Unidad de gestión de la calidad realizara el seguimiento a las acciones o planes de mejora que deriven de los resultados de la evaluación de satisfacción al usuario externo.

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En relación a los objetivos específicos, las actividades a desarrollar en el presente Plan de Trabajo se realizarán por etapas de acuerdo al cronograma establecido, según se observa en Anexo N° 06.

IX. PRESUPUESTO

El presupuesto del presente plan de encuentra considerado dentro del Plan anual de trabajo de la Unidad de Gestión de la Calidad.

X. RESPONSABILIDADES

10.1 La Unidad de Gestión de la Calidad ejecuta y evalúa los resultados de la aplicación de las encuestas para determinar la Satisfacción del Usuario Externo.

10.2 La Unidad de Gestión de la Calidad presenta a la Dirección Ejecutiva los resultados de la aplicación de las encuestas en mención.

10.3 La Unidades de Organización permiten el acceso y circulación del Personal de Salud encargado de la aplicación de las encuestas en mención, según corresponda.

XI. ANEXOS

10.1. **Anexo N° 01:** Cronograma de Actividades de la "Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el HEVES – Año 2025".

10.2. **Anexo N° 02:** Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en el Servicio de Emergencia.

10.3. **Anexo N° 03:** Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en el Servicio de Hospitalización.

10.4. **Anexo N° 04:** Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios Externos Atendidos en el Servicio de Consultorios Externos.

10.5. **Anexo N° 05:** Encuesta específica para evaluar la Satisfacción de las Usuarias por la Atención del Parto en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

10.6. **Anexo N° 06:** Encuesta específica para evaluar la Satisfacción de los usuarios por la Atención en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

Anexo 10.1: Cronograma de Actividades de la "Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en el HEVES – Año 2025"

CRONOGRAMA ACTIVIDADES "EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HEVES - AÑO 2025"																					
N°	Centro de Costo	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Acciones Estratégicas Institucionales (AEI)	Actividad	Actividad Operativa	Detalle de la Actividad	Unidad de Medida	Meta	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
1	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Elaboración del Plan de Trabajo	Nota Informativa / Plan Elaborado	1													
2	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Aprobación del Plan de Trabajo	R.D.	1													

Evaluación de la Satisfacción de la Atención de Parto																						
3	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Estimación de la muestra para aplicación de la encuesta.	Informe	4														
4	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Conformación del Equipo de Encuestadores y Capacitación		4														
5	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	OEI.04 FORTALECER LA RECTORÍA Y LA GOBERNANZA SOBRE EL SISTEMA DE SALUD; Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL;	AEI.04.02 GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN; CON PROCESOS OPTIMIZADOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Ejecución de Encuesta		4														

		PARA EL DESEMPEÑO EFICIENTE; ÉTICO E ÍNTEGRO; EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	SIMPLIFICADOS.																			
6	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Elaboración de Base de Datos de aplicación de Encuestas		4														
7	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Presentación de Informe Final		4														

8	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Formular y monitorizar el cumplimiento de acciones de mejora de la Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos de Sala de partos	Informe	4															
Evaluación de la Satisfacción de la Atención en Centro Quirúrgico																							
9	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Estimación de la muestra para aplicación de la encuesta.	Informe	2															
10	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	OEI.04 FORTALECER LA RECTORÍA Y LA GOBERNANZA SOBRE EL SISTEMA DE SALUD; Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL;	AEI.04.02 GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN; CON PROCESOS OPTIMIZADOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Conformación del Equipo de Encuestadores y Capacitación.		2															

		PARA EL DESEMPEÑO EFICIENTE; ÉTICO E ÍNTEGRO; EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	SIMPLIFICADOS.																				
11	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Ejecución de Encuesta.		2															
12	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Elaboración de Base de Datos de la aplicación de Encuestas.		2															

13	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Presentación de Informe Final.		2														
14	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Formular y monitorizar el cumplimiento de acciones de mejora de la Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos de Centro quirurgico	Informe	2														
Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo – SERVQUAL Modificado																						
15	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	OEI.04 FORTALECER LA RECTORÍA Y LA GOBERNANZA SOBRE EL SISTEMA DE SALUD; Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL;	AEI.04.02 GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN; CON PROCESOS OPTIMIZADOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Estimación de la muestra para aplicación de la encuesta SERVQUAL.	Informe	1														

		PARA EL DESEMPEÑO EFICIENTE; ÉTICO E ÍNTEGRO; EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	SIMPLIFICADOS.																							
16	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Conformación de equipos de encuestadores y capacitación.		1																	
17	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.1	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Ejecución de encuestas SERVQUAL.		1																	

18	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Elaboración de Base de Datos de aplicación de las encuestas SERVQUAL.		1															
19	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	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.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Presentación de Informe final.		1															
20	UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD	OEI.04 FORTALECER LA RECTORÍA Y LA GOBERNANZA SOBRE EL SISTEMA DE SALUD; Y LA GESTIÓN INSTITUCIONAL; PARA EL DESEMPEÑO	AEI.04.02 GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS AL SERVICIO DE LA POBLACIÓN; CON PROCESOS OPTIMIZADOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIMPLIFICADOS.	5000003 GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO	Formular y monitorizar el cumplimiento de acciones de mejora de la Evaluación de la satisfacción del usuario externo - SERVQUAL	Informe	1															

		EFICIENTE; ÉTICO E ÍNTEGRO; EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA				2025															

Anexo 10.2: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Emergencia

	Nº Encuesta: _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN 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 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)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	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 a (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.										
N°		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.									
N°		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 10.3: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Hospitalización

	Nº Encuesta:_____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III	
Nombre del encuestador:	_____
Establecimiento de Salud:	_____
Fecha: ___/___/___	**Hora de Inicio:** ___/___/___ **Hora Final:** ___/___/___
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) 1 Acompañante 2
	Padre 1.1
	Madre 1.2
	Otro 1.3
2. Edad del encuestado en años	
3. Sexo	Masculino 1 Femenino 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.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los dias 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.									
N°		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?							

Anexo 10.4: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios Atendidos en el Servicio de Consultorios Externos

	N° Encuesta: _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

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)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	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
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

7. Consultorio donde fue atendido: _____

8. Persona que realizó la atención

Médico	( )	Psicólogo	
Obstetra	( )	Odontólogo	
Enfermera	( )	Otros _____	

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 (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 10.5: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de las Usuarias por la Atención del Parto en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador

Estimada usuaria, el Hospital de Emergencias Villa El Salvador estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió durante la atención del parto, para ello solicitamos su participación en la realización de la siguiente encuesta. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas. Muchas Gracias.

Nombre del encuestador(a):		
Fecha:	**Hora de Inicio:**	**Hora Final:**

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTADA:

Edad de la usuaria en años:		
Nivel de estudio:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atiende:	SIS	1
	SOAT	2
	Otro	3
	Ninguno	4
Tipo de usuaria:	Nuevo	1
	Continuadora	2

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DEL PARTO:

Califique las siguientes preguntas que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención del Parto en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

Para ello, se utilizará la Escala Likert mediante una escala numérica del 1 al 5, considerando:

1 = Totalmente en Desacuerdo. **2 =** En Desacuerdo. **3 =** Indiferente o Neutro.
4 = De Acuerdo. **5 =** Totalmente de Acuerdo.

DIMENSIONES	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1	¿Durante su hospitalización, recibió atención del médico Gineco-obstetra todos los días?					
	2	¿Usted comprendió la explicación del médico y/o obstetra sobre su condición de salud y evolución del trabajo de parto permanentemente?					
	3	¿Usted comprendió la explicación del médico y/o obstetra sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización, beneficios y efectos adversos?					
	4	¿Está conforme con el informe médico brindado a Usted y su familiar durante su hospitalización?					
	5	¿Usted comprendió la orientación/consejería sobre métodos anticonceptivos brindada por el/la obstetra durante su hospitalización?					
	6	¿Al alta Usted comprendió la explicación que el médico y/o obstetra le brindaron sobre los medicamentos, métodos anticonceptivos y los cuidados para su salud y resolvieron sus dudas?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	¿El tiempo que transcurrió desde que le dieron la indicación de hospitalización hasta la asignación de cama en Centro obstétrico fue el adecuado?					
	8	¿Los exámenes auxiliares (ecografía, laboratorio, otros) se realizaron rápido?					
	9	¿Los controles realizados en Centro Obstétrico fueron en forma periódica?					
	10	¿Considera Usted que la atención en sala de Partos fue oportuna?					
SEGURIDAD	11	¿Los profesionales de salud médico y/o obstetra brindaron la atención necesaria para mejorar su condición de salud durante el trabajo de parto?					
	12	¿Usted se siente conforme con la atención brindada por el personal de salud medico y/o Obstetra durante el parto?					
	13	¿Usted está conforme con la atención brindada por el personal de salud médico y/o Obstetra después del parto?					
	14	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad e intimidad?					
EMPATIA	15	¿El trato del personal de obstetricia durante la atención del parto fue amable, respetuoso y con paciencia?					
	16	¿El trato del Médico Gineco-Obstetra durante la atención del parto fue amable, respetuoso y con paciencia?					
	17	¿El personal de salud médico y/o Obstetra mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?					
	18	¿El personal técnico de enfermería le brindó apoyo para su desplazamiento (levantarse, caminar o ir al baño) durante su hospitalización en Centro obstétrico?					
	19	¿Se permitió el ingreso de un familiar acompañante durante el trabajo de parto, parto o post parto?					
ASPECTOS TANGIBLES	20	¿Los ambientes del servicio de obstetricia fueron cómodos y limpios?					
	21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con los materiales necesarios para su atención?					
	22	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?					

Anexo 10.6: Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios por la Atención en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Villa El Salvador

Estimado(a) usuario(a), el Hospital de Emergencias Villa El Salvador desea conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el Servicio de Centro Quirúrgico, para ello solicitamos su participación en la realización de la siguiente encuesta. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Por favor sírvase contestar todas las preguntas. Muchas Gracias.

Nombre del Encuestador:		
Fecha:	**Hora de Inicio:**	**Hora Final:**

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO(A):

Edad de los usuarios en años:		
Nivel de estudio:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Tipo de seguro por el cual se atiende:	SIS	1
	SOAT	2
	Otro	3
	Ninguno	4
Tipo de usuaria:	Nuevo	1
	Continuadora	2

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN EN CENTRO QUIRÚRGICO:

Califique las siguientes preguntas que se refieren a como usted **HA RECIBIDO** la atención en centro quirúrgico en el Hospital de Emergencias Villa El Salvador.

Para ello, se utilizará la Escala Likert mediante una escala numérica del 1 al 5, considerando:

1 = Totalmente en Desacuerdo. **2 =** En Desacuerdo. **3 =** Indiferente o Neutro.
4 = De Acuerdo. **5 =** Totalmente de Acuerdo.

DIMENSIONES	N°	Preguntas	1	2	3	4	5
FIABILIDAD	1	¿Durante su hospitalización recibió atención del médico especialista todos los días?					
	2	¿Durante su hospitalización se le realizó alguna solicitud de compra de medicamentos o insumo médico?					
	3	¿Usted comprendió la explicación del médico especialista sobre su condición de salud y/o evolución post quirúrgica?					
	4	¿Usted comprendió la explicación del médico especialista sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización, beneficios y efectos adversos?					
	5	¿Está conforme con el informe médico brindado a su familiar durante su hospitalización?					
	6	¿Al alta Usted comprendió la explicación que el médico especialista le brindó sobre los medicamentos?, signos de alarma, ¿cuidados post Qx y se absolvieron sus dudas?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	¿Usted considera que la fecha de la programación quirúrgica fue oportuna?					
	8	¿El ingreso a sala de operaciones fue rápida y conforme al horario programado?					
	9	¿Las evaluaciones realizadas en la Unidad de recuperación fueron en forma periódica?					
	10	¿Usted considera que los trámites para el alta fueron rápidos?					
SEGURIDAD	11	¿El personal de salud Médico y/o enfermera realizó la verificación de su identidad y de la cirugía a realizar antes de ingresar a sala de operaciones?					
	12	¿El personal médico le brindo información sobre los posibles riesgos y/o complicaciones de la cirugía?					
	13	¿El personal de salud en centro quirúrgico le permitió realizar preguntas ante sus dudas sobre la atención médica recibida?					
	14	¿Usted considera que se mejoró o solucionó el problema de salud por el cual fue operado?					
	15	¿Durante su hospitalización en Centro quirúrgico se respetó su privacidad e intimidad?					
EMPATÍA	16	¿El trato del personal médico anestesiólogo fue amable, respetuoso y con paciencia?					
	17	¿El trato del personal médico programado para la intervención quirúrgica fue amable, respetuoso y con paciencia?					
	18	¿El trato del personal de enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?					
	19	¿El personal técnico de enfermería le brindó apoyo durante la preparación, movilización, etc. con respeto y paciencia?					
ASPECTOS TANGIBLES	20	¿Los ambientes del servicio de Centro quirúrgico fueron cómodos y limpios?					
	21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con los materiales necesarios para su atención?					
	22	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?					