



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 15 de febrero del 2022

VISTO:

El Informe N° 004-2022-DIRESA-HRM/UGC/JVGV de fecha 10 de febrero del 2022 y el Informe N° 069-2022-DIRESA-HRM/05 de fecha 10 de febrero del 2022;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales I, II Y IV del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, disponen que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla, garantizando una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptable de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas de nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Informe N° 004-2022-DIRESA-HRM/UGC/JVGV de fecha 10 de febrero del 2022, se remite el "Plan de Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo en el Marco de la Pandemia por COVID-19 en el Hospital Regional Moquegua", para su revisión y aprobación a través del acto resolutivo;

Que, mediante Informe N° 069-2022-DIRESA-HRM/05 de fecha 10 de febrero del 2022, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad; eleva el "Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2022 - Hospital Regional Moquegua 2022", para su aprobación mediante el acto resolutivo correspondiente;

Que, la finalidad de este plan, es identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo en el marco de la pandemia por COVID-19, encaminados a la implementación de acciones para la mejora continua, para la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Moquegua;

Que, el objetivo general del plan, es determinar el grado de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Regional de Moquegua;

Qué; en atención a la Ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización y en uso de las atribuciones conferidas en el inciso c) del Artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones (R.O.F.) del Hospital Regional de Moquegua aprobado con Ordenanza Regional N°007-2017-CR/GRM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°: APROBAR, el "PLAN DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, AÑO 2022", el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.





Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 15 de febrero del 2022

Artículo 2º: Artículo 2º: REMÍTASE, copia simple a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional (www.hospitalmoquegua.gob.pe)

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
M.E. RAUL FORTUNATO ZEA CALCINA
C.P. 34884 R.N.E. 30316
DIRECTOR EJECUTIVO

C/C
D. GENERAL
ADMINISTRACIÓN
U. DE CALIDAD
INFORMÁTICA
ARCHIVO

PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID- 19 EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA, AÑO 2022



MOQUEGUA-PERU

2022

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. BASE LEGAL.....	4
3. FINALIDAD	5
4. OBJETIVOS	5
4.1. Objetivo General	5
4.2. Objetivos Específicos	5
5. RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN	5
6. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN	5
7. COSTO DEL PLAN	10
7.1. Recursos Humanos	10
7.2. Material de Escritorio	11
8. MONITOREO Y EVALUACION	11
9. RESPONSABILIDADES	11
9.1. Dirección General	11
9.2. De la Oficina Administración	11
9.3. De la Unidad de Gestión de la Calidad	11
9.4. De las Oficinas, Unidades, Departamentos y Servicios del HRM	12
10. Anexos	12
10.1. Formatos de la encuesta Servqual.....	12



PLAN DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2022

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud, que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso en el año 2000, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud. Todo ello conllevaría a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, que pueda ser evaluado regularmente, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.

En nuestro país el Ministerio de Salud (MINSA) a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médico de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

El Hospital Regional Moquegua, viene aplicando la encuesta SERVQUAL para evaluación de la satisfacción del Usuario Externo, realizándola en los servicios de Consulta Externa, Emergencia y hospitalización según lo establece el Ministerio de Salud; sin embargo, ante la declaratoria de la pandemia por COVID-19 el 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), con Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declara el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

Por ello y ante el incremento de casos por infección de COVID-19 en nuestro país, el Hospital Regional Moquegua amplía y reorganiza sus servicios como hospital dedicado a su vez también a la atención de pacientes con diagnóstico de COVID-19, a fin de responder adecuadamente y afrontar la pandemia, lo cual generó la modificación de algunos procesos regulares y la suspensión de las atenciones por consulta externa a fin de fortalecer los servicios de atención de emergencia, por lo cual durante el año 2020 para el mes de diciembre se realizó la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de Emergencia y Hospitalización.

Para el año 2021 la unidad de gestión de la calidad elaboró el plan de ejecución para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Moquegua 2021, sin embargo, por la modificación de algunos procesos regulares no fue factible la aplicación de la encuesta considerando que hasta el momento la Consulta externa no se encuentra



habilitada en su totalidad para responder adecuadamente y afrontar la Pandemia dándose el servicio de Teleconsulta y Teleatendiendo.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; contribuyendo a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida

En ese sentido la Unidad de Gestión de la Calidad tiene en sus componentes la atención e identificación de posibles limitaciones en aspectos relacionados con la calidad percibida, para ello, utiliza como instrumento las encuestas de Satisfacción al Usuario en Salud SERVQUAL que proporciona una línea de base para identificar procesos críticos e iniciar procesos de mejora en la atención de salud. En base a lo descrito la Unidad de Gestión de la Calidad en el presente año en el mes de marzo efectuará el Estudio de la Satisfacción del Usuario Externo con el uso de la metodología SERVQUAL como herramienta de trabajo para realizar la encuesta en nuestra institución.

2. BASE LEGAL

- Ley 26642 Ley General de Salud
- Ley 27657 Ley del Ministerio de Salud
- RM N° 519-2006-SA/DM, que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud
- RM N° 676-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Plan Nacional para la Seguridad del Paciente 2006-2008.
- RM N°456-2007/MINSA, que aprueba la NTS N°050-MINSA/DGSP-V-02: Norma Técnica de salud para la acreditación de establecimientos de salud y Servicios Médicos de apoyo.
- Resolución Ejecutiva Directoral N° 043-2019-GERESA-HRMR/DE” Lineamientos para la Gestión de reclamos en salud en el Hospital Regional de Moquegua”
- Resolución Directoral Regional N°244-2016-DRSM-DG que aprueba la directiva de apoyo denominada: Disposiciones, Procesos y procedimientos para el uso del Libro de reclamaciones, Buzones de Quejas y Sugerencias de la Dirección regional de Salud Moquegua.
- Decreto Supremo N° 002-2019-SA, Aprobar el 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°027-015-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N°29414 ley que establece los derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud
- Resolución Ministerial N° 527 – 2011/MINSA. Que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el documento técnico “Política nacional de calidad en salud”



3. FINALIDAD

Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo en el marco de la pandemia por COVID-19, encaminados a la implementación de acciones para la mejora continua, basándonos en la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional Moquegua.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- Determinar el grado de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Regional Moquegua

4.2. Objetivos Específicos

- Medir la Calidad de atención desde la percepción y expectativas de los usuarios en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional Moquegua en el período 2022.
- Medir la Calidad de atención desde la percepción y expectativas de los usuarios en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Moquegua en el período 2022
- Medir la Calidad de atención desde la percepción y expectativas de los usuarios en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua en el período 2022.
- Promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud para el Hospital Regional Moquegua.

5. RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN

La responsable de la PAUS es la encargada de Formulación del Plan

La Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad es la responsable del Cumplimiento

6. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN

6.1. Identificación de Necesidades

El Hospital Regional Moquegua, viene aplicando la encuesta SERVQUAL en la cual el 2020 se pueden evidenciar los siguientes resultados presentados en la tabla N° 01

Tabla N° 01: Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo

Año	Consulta Externa			Emergencia			Hospitalización			HRM	
	Encuestados	% Satisfacción	% Insatisfacción	Encuestados	% Satisfacción	% Insatisfacción	Encuestados	% Satisfacción	% Insatisfacción	% Satisfacción	% Insatisfacción
2020				106	52.30	47.70	256	67.00	33.00	59.65	40.35
2021											

Fuente: Elaboración Unidad de Gestión de la Calidad



Donde podemos apreciar que la satisfacción de los usuarios externos del HRM en su mayoría se encuentra un 67.0 % correspondiente para Hospitalización. Se observa un valor inferior de 52.30% para el servicio de emergencia.

Asimismo, a pesar de la adecuación de los servicios de salud para la atención de pacientes COVID-19 en el HRM, se afectó la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de hospitalización.

Cabe resaltar que no se realizó la evaluación en el servicio de Consulta Externa por la Suspensión de esta, por la Emergencia Sanitaria.

6.2. Priorización de Necesidades

a) Población objetivo

Pacientes atendidos en los servicios de emergencia y hospitalización del Hospital Regional Moquegua.

Para la determinación del tamaño de la muestra se seguirán los aspectos establecidos en la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”

Asimismo, para la aplicación de la encuesta se tomarán en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión, tal como sigue:

❖ Criterios de Inclusión

- Usuarios externos a encuestar 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 Regional Moquegua
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el Hospital Regional Moquegua.

❖ Criterios de Exclusión

- 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.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares

b) Alternativa de solución

- ❖ Elaborar acciones de mejora de los ítems que obtienen un porcentaje de insatisfacción mayor del 60% “Por mejorar”
- ❖ Estas acciones de mejora deben ser difundidas con los Jefes de Oficinas, Unidades, Departamentos y Servicios, a fin de implementar las mejoras en base a los resultados obtenidos

c) Articulación Operativa al POI

La evaluación de la satisfacción del usuario externo en el HRM, se encuentra programada como actividades en el Plan de la Unidad de Gestión de la Calidad 2022



d) Para el instrumento

- ❖ Para la aplicación de las encuestas se requiere:
 - Encuestadores externos capacitados en el tema de calidad en salud y la metodología SERVQUAL
 - Material de escritorio
 - Herramienta informática para el registro, análisis y reporte de resultados

- ❖ Para el mejoramiento continuo se requiere
 - Contar con herramientas para implementar acciones o proyectos de mejora
 - La decisión de la Gestión Institucional para impulsar y liderar el proceso, destinando los recursos necesarios.
 - El compromiso del personal para llevar a cabo el proceso.

6.3. Descripción del proceso de evaluación

Se estructura en función a las siguientes fases:

6.3.1. Planificación

Corresponde a la organización, identificando al ámbito de intervención y la elaboración del plan de trabajo que incluye cronograma de actividades con responsables y tiempos

a) Organización

- Operativización de las acciones del Plan
- Incorporación al POI
- Implementación del monitoreo, seguimiento y evaluación del plan
- Promover la implementación de acciones o proyectos de mejora continua
- Institucionalizar la metodología

b) Identificación del ámbito de intervención

Los servicios que brinda el Hospital Regional Moquegua

c) Elaboración y Aprobación del Plan

El presente plan ha sido elaborado siguiendo la metodología planteada en la “Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” aprobada con Resolución Ministerial N° 527/2011/MINSA, realizando algunas modificaciones en el marco de la pandemia por COVID-19, con la finalidad de minimizar el riesgo de exposición del encuestador.

Así mismo, la elaboración del presente plan está en base a los documentos normativos hospitalarios relacionados a la atención de pacientes con diagnóstico COVID-19.

6.3.2. Recolección de Datos

Metodología del Proceso:



a) Estimación de la muestra

La Unidad de Gestión de la Calidad solicita a la Unidad de Estadística e Informática los usuarios atendidos del año 2021 para la estimación de la muestra en los servicios de Consulta Externa y Emergencia.

El tamaño de la muestra para los Servicios de Consulta Externa y Emergencia 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:

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

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 período

Para lo cual la muestra será la que sigue:

Cuadro N° Distribución de la Muestra

N°	Servicio	Población	Muestra
01	Consulta Externa	8908	442
02	Emergencia	8446	440
Total			

Fuente de Información: Oficina de Estadística e Informática



b) Capacitación de los Encuestadores

La Unidad de Gestión de la Calidad será la responsable de la Capacitación del encuestador seleccionado para la aplicación de las encuestas SERVQUAL.

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 de Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” del MINSA

c) Ejecución de encuestas

El instrumento a utilizar durante la ejecución es la encuesta SERVQUAL para establecimiento de Salud y servicios Médicos de apoyo (SMA)

La encuesta consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción divididas en 5 dimensiones de evaluación siendo:

- ❖ **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05 Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó
- ❖ **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09. Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno
- ❖ **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- ❖ **Empatía:** Preguntas del 14 al 18. Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- ❖ **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.

La aplicación de las encuestas se realizará a los usuarios externos o familiares de los usuarios externos que son atendidos en los servicios de Consulta Externa, Emergencia durante los catorce días (14) de (lunes a viernes) hasta finalizar la recolección de la muestra. Para los usuarios de Hospitalización será durante 2 meses tiempo promedio correspondiente a los egresos.

El tiempo estimado de duración del llenado de la encuesta oscila entre diez (10) a quince (15) minutos.

El personal capacitado para la aplicación de las encuestas, utilizará una plataforma virtual para realizar las encuestas a los usuarios de los servicios de mencionados, se presentará de manera amable, preguntará claramente y permitirá que el usuario decida su respuesta sin tratar de influir en ella.



6.3.3. Procesamiento de Datos

Elaboración de base 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.

6.3.4. Análisis e Interpretación de Resultados

Presentación del Informe Final

El Informe final se presentará luego de realizado el análisis de los datos, el cual 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 agregará al informe final las acciones correctivas propuesta para el Hospital Regional Moquegua.

6.4. Definición de Actividades

N°	Actividades	AÑO 2022										Responsables	
		Enero		Febrero				Marzo					Abril
		S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1		
1	Elaboración y aprobación del Plan												UGC
2	Conformación de equipos de encuestadores y capacitación												UGC
3	Ejecución de encuestas SERVQUAL												Encuestador
4	Elaboración de Base de Datos de aplicación de encuestas SERVQUAL												UGC
5	Presentación de Informe final, adjuntando los formatos de implementación de acciones y/o proyectos de mejora para el 2022												UGC Comité de Usuario Externo
6	Elaboración de Planes de mejora según resultados												UGC Comité de Usuario Externo

7. COSTO DEL PLAN

La evaluación de la satisfacción del usuario externo en el HRM se encuentra programada como actividad en el Plan de la Unidad de Gestión de la Calidad 2022, cuyo financiamiento forma parte de los Recursos Ordinarios del HRM

7.1. Recursos Humanos

- ✓ Personal de la UGC
- ✓ Encuestadores



7.2. Material de Escritorio

- ✓ 1 Cartucho de tinta Tóner 410 A negro
- ✓ 1 Millar Papel Bond A4 80 gr
- ✓ 2 caj. Lapiceros color Azul
- ✓ 1 caj. Lapiceros color Rojo
- ✓ 1 caj. Lapiceros color Negro
- ✓ 6 und. Tabla
- ✓ 4 paq. File manila A4 x 25
- ✓ 6 und. Fotocheck
- ✓ 1 caj. Clips metalico 33mm caja x 100
- ✓ 3 und. Borrador
- ✓ 3 und. Corrector tipo lapicero

8. MONITOREO Y EVALUACION

El monitoreo y evaluación del Plan de “APLICACION DE LA ENCUESTA SERVQUAL” se realizará en base a la programación de actividades del “Plan de la Unidad de Gestión de Calidad”.

N°	CRITERIO DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES	INDICADORES
08	Información anual de medición de la satisfacción de los usuarios externos en establecimientos de salud con categoría I-3 al III-2.	<p>Porcentaje de establecimientos que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización /emergencia según nivel y categoría</p> <p>Porcentaje de usuarios que refieren estas satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa / hospitalización /emergencia según nivel y categoría</p>



9. RESPONSABILIDADES

9.1. Dirección General

- Promover y Apoyar las actividades del presente Plan.
- Difundir y discutir el informe técnico con el comité de Gestión y la jefatura de Órganos Asistenciales y Administrativos para la elaboración del proyecto de mejora a partir de los resultados

9.2. De la Oficina Administración

- Brindar el apoyo logístico para el cumplimiento del Plan.

9.3. De la Unidad de Gestión de la Calidad

- Conducir el proceso de implementación de la normativa vigente

- Conducir la metodología y el procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario externo
- Capacitar al encuestador seleccionado para la aplicación de la encuesta SERVQUAL.
- Capacitar y supervisar al personal encuestador.
- Monitorizar el cumplimiento de las actividades del presente Plan
- Evaluar los Indicadores de satisfacción del usuario externo en el HRM
- Reportar a la Dirección Ejecutiva los resultados obtenidos, adjuntando las acciones de mejora para los servicios evaluados.

9.4. De las Oficinas, Unidades, Departamentos y Servicios del HRM

- Facilitar al personal encuestador el listado de pacientes atendidos en los Servicios de Hospitalización y emergencia en condición de alta
- Cumplir con las recomendaciones o acciones de mejora que se deslinden de los resultados obtenidos del procesamiento de la información

10. Anexos

10.1. Formatos de la encuesta Servqual

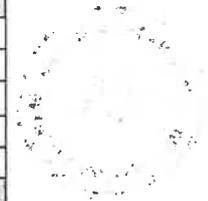
- Formato 1: Encuesta De Opinión sobre la Calidad De Atención - Consulta Externa
- Formato 2: Encuesta de opinión sobre la calidad de atención - Hospitalización
- Formato 3: Encuesta de opinión sobre la calidad de atención - Emergencia



ENCUESTAS SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

ANEXO 1



PERCEPCIONES

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

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							



		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
<p>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.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
	Padre	<input type="text" value="1.1"/>
	Madre	<input type="text" value="1.2"/>
	Otro	<input type="text" value="1.3"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Grado de Instrucción	Ninguno	0
	Primaria	1
	Secundaria	2
	Superior	3
	No sabe	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	0
	SOAT	1
	Ninguno	2
	Otro	3
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____	
7. Tiempo de hospitalización en días	_____	



PERCEPCIONES

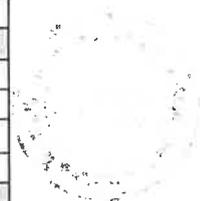
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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?							



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



PERCEPCIONES

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

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

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?							

