



Resolución Ejecutiva Virectoral

Moguegua, 21 de abril de 2023.

VISTOS: El Informe N° 478-2023-DIRESA-HRM-03 emitido el 20 de abril de 2023 por la Jefatura de Oficina de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 096-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 20 de abril de 2023 por la Responsable del Área de Planeamiento, el Informe N° 0248-2023-DIRESA-HRM/05 emitido el 11 de abril de 2023 por la Unidad de Gestión de la Calidad, el Informe N° 008-2023/DIRESA/HRM/MYVV-PSUGC emitido el 05 de abril de 2023 por el Profesional de Salud de la Unidad de Gestión de la Calidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0101-2011-GR/MOQ, del 15 de febrero del 2011, se resuelve crear la Unidad Ejecutora 402 Hospital Regional de Moquegua, en el Pliego N° 455 Gobierno Regional del Departamento de Moquegua, para el logro de objetivos y la contribución de la mejora de la calidad y cobertura del servicio público de salud y que por la función relevante la administración de la misma requiere independencia para garantizar su operatividad, teniendo como representante legal a su director;

Que, en los numerales I, II, y VI del Titulo 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, siendo la protección de la salud de interés público; por lo tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla. En consecuencia, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad; asimismo, el artículo 105° de la referida Ley, establece que corresponde a la Autoridad de Salud competente, dictar las medidas necesarias para minimizar y controlar los riesgos para la salud de las personas derivadas de elementos, factores y agentes ambientales;

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, también establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, con arreglo a principios de equidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de Calidad en Salud", el cual tiene como finalidad contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo;

Que, asimismo con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se aprobó a "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo", la cual tiene por finalidad Contribuir a identificar las principales causas del 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, con Informe N° 0248-2023-DIRESA-HRM/05 de fecha 22 de marzo de 2023, la Unidad de Gestión de Calidad, remite y otorga el visto bueno al "Plan de aplicación de encuestas de satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Moquegua – 2023";

Que, mediante Informe N° 096-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN de fecha 20 de abril de 2023, la responsable del Área de Planeamiento, evalúa la propuesta y señala que la misma fue elaborada con los contenidos mínimos que establece la Resolución Ejecutiva Directoral N° 174-2016-DRSM-UEHRM/DE, que aprueba el esquema para elaborar planes de las Unidades Orgánicas, asimismo indica que el "Plan de aplicación de encuestas de satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Moquegua — 2023" deberá ser monitoreado y evaluado por la Jefatura de la Unidad Estructural que propone el Plan;

Que, a través de Informe N° 478-2023-DIRESA-HRM-03 de fecha 20 de abril de 2023, la Oficina de Planeamiento Estratégico otorga el visto bueno al referido Plan;

Contando con el proveído favorable de la Dirección ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua y con los vistos buenos de la Oficina de Planeamiento Estratégico y la Unidad de Gestión de la Calidad.

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;











Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 21 de abril de 2023.



SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR el "PLAN DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA - 2023", el cual consta de veintiún (21) folios y forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- ENCARGAR a la Unidad de Gestión de la Calidad, la difusión, monitoreo y evaluación del plan aprobado con la presente resolución.

Artículo 3°.- REMÍTASE copia a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLÍQUESE.



















"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

PLAN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA, AÑO 2023









MOQUEGUA-PERU 2023







"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

Contenido

1.	INT	RODUCCIÓN	3
2.	BAS	E LEGAL	4
3.	FINA	4LIDAD	5
4.	OBJ	ETIVOS	5
4	.1.	Objetivo General	5
4	.2.	Objetivos Específicos	5
5.	RES	PONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN	5
6.	CAR	ACTERIZACIÓN DEL PLAN	5
7,	COS	TO DEL PLAN	10
7	.1 .	Recursos Humanos	10
7	.2.	Material de Escritorio	10
8.	МО	NITOREO Y EVALUACION	11
9.	RES	PONSABILIDADES	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.	А	nexos	12
1	.0.1.	Formatos de la encuesta Servgual	12







Decenio de la igualdad de oportunidades para muieres y hombres

PLAN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023

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.

OF PLANEAU RENTO

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.



Para el año 2022 la Unidad de Gestión de la calidad elaboró el "Plan de Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo en el marco de la Pandemia por Covid-19 en el Hospital Regional Moquegua 2022", debido a los casos por infección de COVID-19 en nuestro país, el Hospital Regional Moquegua amplia 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 2022 para el mes de febrero se realizó la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de Emergencia, Hospitalización y consulta externa.



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.







"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

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 Nº 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"













"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

3. FINALIDAD

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para 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 2023.
- 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 2023
- Medir la Calidad de atención desde la percepción y expectativas de los usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Moquegua en el período 2023.



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.

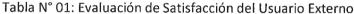
. CARACTERIZACIÓN DEL PLAN

6.1. Identificación de Necesidades

El Hospital Regional Moquegua, viene aplicando la encuesta SERVQUAL en la cual el 2020 y 2022 se pueden evidenciar los siguientes resultados presentados en la tabla N° 01







		- Tables					1.011 0	c. coudin	LXLEITIO		
Año	100000	onsu xterr			Emerge	ncia		Hospitaliz	ación	t	IRM
Año	Encuestados	% Satisfacción	% Insatisfacción	Encuestados	% Satisfacción	% Insatisfacción	Encuestados	% Satisfacción	% Insatisfacción	% Satisfacción	% Insatisfacción
2020		JUE!	· Cay	106	52.30	47.70	256	67.00	33.00	59.65	40.35
2021								i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	S Solite		1111
2022	442	49.1	50.9	440	42.8	57.17	230	62.4	37.65	62.35	37.65

Fuente: Elaboración Unidad de Gestión de la Calidad







"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

Donde podemos apreciar que la satisfacción de los usuarios externos del HRM en su mayoría se encuentra un 62.35 % correspondiente para Hospitalización. Se observa un valor inferior de 42.8 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 el año 2021 se realizó la evaluación en el servicio de Consulta Externa por reapertura de esta.

6.2. Priorización de Necesidades

a) Población objetivo

Pacientes atendidos en los servicios de Consulta Externa, 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 2023.















"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

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.

6.3.2. Recolección de Datos

Metodología del Proceso:













"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

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 2022 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 <u>servicios de hospitalización no requiere</u> <u>determinación del tamaño</u>, por lo cual se determinará considerando el total de egresos para un determinado período.

Para lo cual la muestra será la que sigue:

ara 10 cuar la muestra sera la que sigue.



N°	Servicio	Población	Muestra
01	Consulta Externa	113214	382
02	Emergencia	18349	376
03	Hospital		698
Tot	al		1458

Cuadro N° Distribución de la Muestra

Fuente de Información: Oficina de Estadística e Informática

MA

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







"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

- 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, realizará 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.









"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

6.4. Definición de Actividades

					THE STATE OF	1	AÑO 2	2023	63 34		-		
N°	Actividades	Er	ero	s mely	Feb	rero	B. S.	81	Marz	0		Abril	Responsables
		53	S4	S1	S2	53	S4	S1	52	S3	54	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 2023												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
- ✓ Internos de enfermería
- ✓ Encuestadore

7.2. Material de Escritorio

√ 1 Cartucho de tinta Tóner 410 A negro







Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

- ✓ 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 pag. File manila A4 x 25
- √ 6 und. Fotocheck
- √ 1 caj. Clips metalico 33mm caja x 100
- ✓ 3 und. Borrador
- √ 3 und. Corrector tipo lapicero

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.	Porcentaje de establecimientos que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización /emergencia según nivel y categoría Porcentaje de usuarios que refieren estas satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa / hospitalización /emergencia según nivel y categoría							

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.







"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

- 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 EVALI SERVICIO DE CONS	JAR LA SATISFACCIÓN E ULTA EXTERNA EN ESTA	DE LOS USUARIOS A BLECIMIENTOS DE	ATENDID L NIVEL I	OS EN EL I y III						
Nombre del encuestador:		A								
Establecimiento de Salud:			*	Salah Marina Mili						
	Hora de Inicio:/	Hora Fin		/ /						
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 EN	ICUESTADO:									
		Usuario (a)	I							
1. Condición del encuesta	do	Acompañante	2	j						
			16.178	A LALEA						
2. Edad del encuestado er	años			200000000000000000000000000000000000000						
		Masculino	1							
3. Sexo	4	Femenino	2							
			a com							
		Analfabeto		1 2						
		Primaria		3						
4. Nivel de estudio		Secundaria		4						
		Superior Técnico Superior Univers		5						
	and an account of the control of the control	Superior Univers	NATIO NATIONAL							
在2018年,1918年来在1918年		SIS	HARRIES STREET, METERS	LANGE WITCHEST !						
		SOAT		2						
5. Tipo de seguro por el c	ual se atiende	Ninguno		3						
		Otro		4						
TO THE RESIDENCE OF THE PARTY O	ET MORE LEVEL CONTROL									
是共產黨是1996年1995年1995年1995年1993	THE THE PERSON NAMED IN COLUMN TO SELECT	Nuevo		1						
6. Tipo de usuario		Continuador		2						
			× 6 36 36	300 SELVE						
7. Especialidad /servicio o	londe fue atendido:									



PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA</u> <u>RECIBIDO</u>, 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.

Preguntas 1 2 3 4 5 6 7

200	計画	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
N		是一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个一个	353	255	set in	(8.1	3097	7631	A.F.W.
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?	1104	50	Nest:	201	540%)	10/2	35%
02	Р	¿El médico le atendió en el horario programado?	遊	W.	8	100	200	胼	36
03	Р	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1000	- 000	Serie.	.000	1821	2300	-823
04	Р	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1000	では		到现在		施品	
05	Р	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					786.1	201	(52) Y
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	TWO SEE	の問題	の変数と	松美	经验		整
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					- Day	The control	1000
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?		新教教	SERVICE SERVIC		THE REAL PROPERTY.		1000
09	Р	¿La atención en farmacia fue rápida?			10000		25	Yaz	726.4
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	気候学	STREET,	100 and 100 an			14	を発
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	-	1 / 1 / 2	- tu		112.4	ilise	कल
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	は現		± ž	633		を確認	調整
13	Р	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	120	-		1.74	20		158
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		100	Selection of the last				能能
15	Р	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	1		26	- 00	-	100
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?		1	50000	San Paris	THE STATE OF	2000	1
17	Р	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?			1				12
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?		A STATE OF	2	in the		1000000	
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	_	C =		2 3	3	£8	1 12
20	Р	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	1	,	2 10	-	1	
21	Р	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	+	2		7 3		57.	
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueror cómodos?	1		1	SSIN.	1	1	

Nombre del encuestador:								
Establecimiento de Salud:	,							
Fecha:/	Hora de Inicio: _	_/_/_ Hora Fina	d:/_					
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la cal de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas								
DATOS GENERALES DEL EI	NCUESTADO:							
		Usuario (a)	1					
1. Condición del encuesta	do	Acompañante [2					
		Padre	1.1					
		Madre . [1.2					
		Otro	1.3					
2. Edad del encuestado en	ı años		F-00-					
		Masculino	1					
3. Sexo		Femenino	2					
* 17 4 W 112 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1								
		Ninguno						
1 Crada da la		Primaria Secundaria						
4. Grado de Instrucción		Superior						
		No sabe						
	an an ar gara	AEGI TO SUB-	STATE STATE					
	Transfer Control of the Control of t	SIS	17.00					
	mal as attack	SOAT						
5. Tipo de seguro por el c	uai se atiende	Ninguno						
		Otro						
6. Servicio donde permane	eció hospitalizado:							

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <u>IMPORTANCIA</u> 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.

	N.	Preguntas	1	2	3	4	5	6	:
01	E	Que todos los días reciba una visita médica		T					
02	E	hospitalizado	100000		200 - Salar		1	2 P. 18	
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		The Sale	Call Service			ě	
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le	1025		A CO				
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos	WER S	N.	15	100			9
07	Ε	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido				1		1	
80	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido		0.0	50	4			The same
9	Ε	Que los trámites para el alta sean rápidos	- 1				1	1	_
0	Ε	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud		Į					N. P. W. S.
1	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica		1				1	40
2	Ε	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							100
3	Ε	Que durante su hospitalización se respete su privacidad	1	1					
4	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia				2000		OTHER DESIGNATION OF THE PERSON OF THE PERSO	K
5	Ε	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia	1	1	1	T	T	T	
6	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia	N I						5
7	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia			T	T			1
8	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización					105	THE S	
9		Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios	1		T	T		100	1
0	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios						100	1
1	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención	1						1
2	95	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados	1	1	1	1		100	1







PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u>, 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.

١	1.	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	Р	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	Р	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?		E-Card	5 2 18	100		E 170 S	187
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?		1 (A)	1		2		
05	Р	¿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?		0 10	78.00	100	P. P.	17	
07	Р	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	Р	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	0.00		Constant of	100		1	
09	Р	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	Р	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?		100					
11	Р	¿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?	18.5	N. H.				B	
13	Р	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	Р	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	0110	25.50	MO-M			E CANADA	**
15	Р	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	Р	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	N. H.	11 SECTION					
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	Р	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	S1 00		200		E		
19	Р	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	Р	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?	3	73	15		W. L.		
21	Р	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	Р	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?		8					S

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

		Nº Encues	ta:
ENCUESTA PARA EVAL SERVICIO DE E	UAR LA SATISFACCIÓN MERGENCIA EN ESTABI	I DE LOS USUARIOS AT LECIMIENTOS DEL NIV	EL II y III
Nombre del encuestador:	- 12		
Establecimiento de Salud:	113 2		
Fecha:/	Hora de Inicio:	/ Hora Final	:/
Estimado usuario (a), estam que recibió en el servicio de totalmente confidenciales.	e Consulta Externa del e	stablecimiento de saluc	calidad de atenciór I. Sus respuestas sor
DATOS GENERALES DEL EI	NCUESTADO:		
1. Condición del encuesta	ido	Usuario (a) Acompañante	2
		27 大学·马克·克·耳克·	
2. Edad del encuestado er	n años	44.	A STATE OF THE STA
3. Sexo		Masculino Femenino	2
		Analfabeto Primaria	1 2
A NO sel de cessión		Secundaria	3
4. Nivel de estudio		Superior Técnico	4
		Superior University	
		San	
		SIS	1
	0 1 13	SOAT	2
5. Tipo de seguro por el o	cual se atiende	Ninguno	3
		Otro	4
	300	(1) 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	
		Nuevo	1
6. Tipo de usuario		Continuador	2
	X		



PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA</u> <u>RECIBIDO</u>, 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.

		Programas	3000	2	3	4	5	6	7
N		Preguntas	1	-	-	H		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?	100		04	3		_	
)3	Р	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							L
)4	Р	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?		Total Control	10			4	The second
)5	Р	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
)6	Р	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?		- 4				. 1	L
07	Р	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?			5				L
)9	Р	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
0	Р	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?			1			7	
1	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	Р	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y mínucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	Р	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	Р	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?						\$	
15	Р	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	Р	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					43		
17	Р	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	Р	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	100	N. S.	Wille A	A STATE			
19	P.	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	_		ļ.,				
20	Р	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	4						
21	Р	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1				1		
22	Р	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							





1.464