



### Resolución Ejecutiva Virectoral

Moquegua, 21 de abril de 2023.

VISTOS: El Informe N° 479-2023-DIRESA-HRM-03 emitido el 20 de abril de 2023 por la Jefatura de Oficina de Planeamiento Estratégico, el Informe N° 097-2023-DIRESA-HRM/03-0/PLAN emitido el 20 de abril de 2023 por la Responsable del Área de Planeamiento, el Informe N° 0228-2023-DIRESA-HRM/05 emitido el 03 de abril de 2023 por la Unidad de Gestión de la Calidad, el Informe N° 014-2023-DIRESA/HRM/05-YYRT emitido el 29 de marzo de 2023 por la 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 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, 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, 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, mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud, el cual en su artículo 10° dispone que, Toda persona tiene derecho a obtener servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios para prevenir, promover, conservar o restablecer su salud, según lo requiera la salud de la persona usuaria, de acuerdo a las guías de práctica clínica, el uso racional de los recursos y según la capacidad de oferta de la IPRESS y cobertura contratada con la IAFAS. La IAFAS debe garantizar el acceso de acuerdo a las condiciones de cobertura con el afiliado, su sostenibilidad financiera, lineamientos de gestión presupuestal y la normatividad vigente. La IPRESS y UGIPRESS deben garantizar el acceso a los servicios, medicamentos y productos sanitarios en forma oportuna y equitativa a fi n de satisfacer la necesidad de sus personas usuarias, en el marco de los compromisos asumidos con la IAFAS y la normatividad vigente. Para el caso de los asegurados al SIS, y de acuerdo con las condiciones establecidas con las IPRESS, éstas según corresponda, deben garantizar la prescripción y la entrega oportuna de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos, de acuerdo a lo establecido en los plazos de beneficio y la normatividad vigente.

Que, con Informe N° 228-2023-DIRESA-HRM/05 de fecha 03 de abril de 2023, la Unidad de Gestión de Calidad, remite y otorga el visto bueno al "Plan de satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Moquegua – 2023";

Que, mediante Informe N° 097-2023-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 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;













### Resolución Ejecutiva Virectoral

Moquegua, 21 de abril de 2023.

Que, a través de Informe N° 479-2023-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;

### SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR el "PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA – 2023", el cual consta de quince (15) 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.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

M.E. DANIA EDITH MAMANI PILCI M.P. 53129 RNE. 043740 DIRECTORA EJECUTIVA

IEMP/DIRECCIÓN JLRV/AL (01) O. ADMINISTRACION (01) O. PLANEAMIENTO (01) U. CALIDAD (01) ESTADÍSTICA (01) ARCHIVO











### PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA







M.E. IDANIA EDITH MAMANI PILCO DIRECTOR EJECUTIVO HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA

M.C. GRACE DIANA REYNOSO HUERTAS

JEFE DE LA UNIDAD DE GESTION DE LA CALIDAD

**ELABORADO POR :** RODRIGUEZ TICONA, YURICO YENNIFER





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

### INDICE

1.	INTROD	UCCIÓN	3
H.	BASE LE	EGAL	4
III.	FINALID	AD	. 5
IV.	OBJETI\	/OS	5
	1.	Objetivo General	5
	2.	Objetivos Específicos	5
V.	AMBITO	DE APLICACION	. 5
VI.	RESPON	NSABLE DE LA FORMULACION DEL PLAN	. 5
VII.	DEFINIC	ONES OPERATIVAS	5
VIII.	CARACT	ERIZACION DEL PLAN	.7
	1.	Identificación de Necesidades	7
	2.	Priorización de Necesidades	.8
	3.	Definición de Actividades	.8
IX.	CRONO	GRAMA DE ACTIVIDADES	10
Χ.	COSTO	DEL PLAN	14







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

### PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA 2023

### I. INTRODUCCIÓN

El Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional de Moquegua para el año 2023, constituye una de las variables más importantes en la evaluación de la calidad de atención prestada en los servicios de salud. Nos permitirá conocer el nivel de satisfacción del usuario para así mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los usuarios demandan.



La ejecución del Plan permitirá acercarnos a la visión institucional de "Ser una organización administrativa y asistencial; integrada, ordenada, funcional y efectiva que se sustente en el trabajo de equipo interdisciplinario de acuerdo a los estándares de calidad", brindando una atención de calidad en los diferentes niveles de atención en salud como: prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.



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 satisfaciendo las necesidades de los usuarios y evaluar regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.



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.







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

### **II. BASE LEGAL**

- Ley N°26642 Ley General de Salud.
- Ley N°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°013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- 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 Nº527 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".

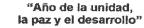












"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

### III. FINALIDAD

Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario, implementando acciones para la mejora continua, basándonos en la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional Moquegua.

### **IV. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Conocer periódicamente el grado de Satisfacción del Usuario Externo con la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Regional Moquegua.

### **Objetivos Específicos**

- Promover la evaluación periódica del Nivel de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua.
- 2. Determinar los puntos críticos y aspectos de la atención asistencial y/o administrativa que originen la insatisfacción del usuario externo.
- 3. Fortalecer la calidad de atención y buen trato implementando acciones de mejora continua para la Satisfacción del Usuario Externo.

### V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Satisfacción del Usuario Externo es de aplicación en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Regional Moquegua.

### VI. RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN

N°	Apellidos y Nombres	Cargo	Correo Electrónico	Teléfono
01	Rodriguez Ticona Yurico Yennifer	Personal de Salud	Yuricorodriguez1@gmail.com	957444128

### VII. DEFINICIONES OPERATIVAS

- 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 este le ofrece.
- 2. 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.
- 3. Percepción del Usuario: Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- **4. Expectativa del Usuario:** Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud.











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

Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas a 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 juicio.

- 5. SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha y diferencia (P menos E) entre las Percepciones(P) y Expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta 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.
- 6. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector público y privado del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.
- 7. 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.
- 8. 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 cerras brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.
- 9. Oportunidad de Mejora: Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.
- 10.Acciones Correctivas: Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización, representan una propuesta de mejora que planteas como consecuencia de haber estudiado la causa.
- **11.Acciones de Mejora:** Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la Organización para la mejora continua.
- 12.Calidad de la Atención: Conjunto de 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 los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.
- 13. Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **14.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.















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

- 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.
- **16.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.
- **17.Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- 18.Encuestador y Moderador: Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, el cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.
- **19.Evaluación:** Es la 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.
- 20. Evaluación de Satisfacción del Usuario Externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

### VIII. CARACTERIZACION DEL PLAN

### 1. Identificación de Necesidades

Es importante reconocer las necesidades que el Hospital Regional Moquegua presenta para la implementación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo en el presente año, para lo cual primero se debe identificar las acciones realizadas hasta el momento y así poder determinar la brecha faltante para alcanzar los objetivos planteados, es así durante el año 2022 se han realizado las siguientes actividades:

- Se realizó la capacitación de Difusión de Derechos y deberes del usuario externo teniendo como apoyo a personal de la Defensoría del Pueblo y Profesionales de Salud del Hospital Regional Moquegua, siendo dirigido para el usuario externo y usuario interno.
- Se realizó la apertura mensual de Buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones en los servicios de Consulta Externa, hospitalización y emergencia, permitiendo identificar oportunidades de mejora para la atención de salud para los usuarios, a partir de estas se propusieron acciones de mejora en coordinación con las jefaturas involucradas, informando a la dirección de las observaciones.
- Se proyecta la elaboración y revisión de directivas, para la implementación de oportunidades de mejora para la mejora continua de los servicios prestados al usuario externo, siendo:













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

➤ La Directiva de Lineamientos para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Hospital Regional Moquegua.

### 2. Priorización de Necesidades

- Establecer una cultura de Calidad de atención con el fin de lograr la Satisfacción del Usuario Externo y mejorar las percepciones de los usuarios mediante acciones de mejora.
- Implementación y seguimiento de buenas prácticas de atención y acciones que permita mejorar la atención brindada al usuario.
- Capacitar al personal de salud asistencial y administrativo para mejorar la atención y aplicar hábitos de buen trato al usuario respetando sus derechos.
- Cumplimiento del cronograma del plan de satisfacción del usuario externo y seguimiento de acciones de mejora como estrategia institucional.



### 3. Definición de Actividades

Para el cumplimiento del plan se describen las siguientes actividades y tareas con relación a los objetivos específicos propuestos:

- O.E.1: Promover la evaluación periódica del Nivel de la Satisfacción del Usuario
   Externo del Hospital Regional Moquegua.
  - A.E.1.1. Elaboración y aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2023.
  - **A.E.1.2.** Difusión de spot publicitario acerca de Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones y Libro de reclamaciones.
  - A.E.1.3. Capacitación a los responsables del Comité de Satisfacción del Usuario Externo de las diferentes áreas, unidades, servicios y departamentos.
    - a) Plan de Satisfacción del Usuario Externo.
    - b) Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.
    - c) Libro de Reclamaciones.
    - d) Acciones Correctivas.
  - A.E.1.4. Apertura de Buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.
  - A.E. 1.5. Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones.
    - a) Consolidado de información recibida por parte de las áreas, unidades y servicios con respecto a Buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.
    - **b)** Presentación de acciones correctivas presentadas por las áreas, unidades y servicios.
  - A.E.1.6. Elaboración, aprobación y cumplimiento del Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario en los Servicios de Consulta externa, Hospitalización y Emergencia.











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

- a) Elaboración del Plan de Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.
- b) Aprobación del Plan de Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.
- c) Selección y capacitación del personal encuestador.
- d) Aplicación de encuesta.
- e) Análisis y retroalimentación de resultados obtenidos en la encuesta.
- f) Monitoreo de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados.
- O.E.2: Determinar los puntos críticos y aspectos de la atención asistencial y/o administrativa que originen la insatisfacción del usuario externo.
  - A.E.1.7. Identificación e implementación de barreras de acceso.
  - **A.E.1.8.** Acciones de identificación, implementación, monitoreo, supervisión y de evaluación del cumplimiento barreras acceso de los usuarios a los servicios.
    - a) Identificación de puntos críticos de barreras de acceso
    - b) Implementación de puntos críticos identificados
    - c) Monitoreo, supervisión y evaluación del cumplimiento de la implementación de los puntos críticos en barreras de acceso.
- O.E.3 Determinar mecanismos para garantizar la privacidad de la atención a los usuarios en los diversos servicios o áreas de atención
  - A.E.1.9. Identificación e implementación de garantía de privacidad de la atención
  - A.E.1.10. Acciones de identificación, implementación, monitoreo, supervisión y evaluación del cumplimiento de la privacidad del paciente.
    - d) Identificación de puntos críticos de privacidad del paciente.
    - e) Implementación de puntos críticos identificados de privacidad del paciente.
    - f) Monitoreo, supervisión y evaluación del cumplimiento de la implementación de los puntos críticos de la privacidad del paciente.
- O.E.4: Fortalecer la calidad de atención y buen trato implementando acciones de mejora continua para la Satisfacción del Usuario Externo.
  - A.E.1.9. Capacitación de Derechos y deberes del Usuario Externo y Usuario Interno.
  - A.E.1.10. Capacitación sobre el Buen Trato al paciente.
  - A.E.1.11. Difusión de deberes y derechos al usuario externo.
    - a) Charlas de difusión de deberes y derechos de usuario externo.
    - b) Implementación de banner de difusión de deberes y derechos del usuario externo.
  - A.E.1.12. Actividad por el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente.











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

- a) Actividad presentada por las áreas, unidades y servicios.
- A.E.1.13. Informe Anual del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2023.
  - a) Monitoreo, supervisión e implementación de acciones de mejora.









Departamentos y

Servicios

Gestión de la

Calidad/

×

Informe

Unidad de

Comunicaciones

Calidad / Área

×

×

×

×

×

×

×

×

×

×

×

publicitario

Posteo

7

reclamaciones y del correcto llenado del

> quejas y felicitaciones y Libro de reclamaciones.

Buzón de sugerencias,

buzones y libro de

ubicación de los

Difusión sobre

ctividad 1.2. Difusión de spot publicitario acerca de

Usuario Externo.

Gestión de la

Unidad de

Calidad





## "Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres" la paz y el desarrollo" "Año de la unidad,

# IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

## Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua 2023 Matriz de Programación de Actividades Operativas Oficina de Gestión de la Calidad

Objetivo General: Conocer periódicamente el grado de Satisfacción del Usuario Externo con la atención recibida en los servicios de salud, identificando su Dercepción sobre los atributos de calidad de atención y los factores determinantes de setieferción o insertieferción

	percepción sobre los atribudos de calidad de atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Regional Moquegua.	is de calluad de atencior a del Hospital Regional I	n y los raci Moquegua	ores determin	antes de	satiste	accion	o insatis	staccic	ne u	os Se	NICIO	ည ဗု	nsuo	Ita Externa,	
						CRO	NOGE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2023	E AC	TIVID/	NDES	2023				
	ACTIVIDADES	TAREA ESPECIFICA	META (Anual)	DE DE	TRIME	STRE	TRI	TRIMESTRE TRIMESTRE TRIMESTRE	H.	IMES.	TRE	TRIP	IV IESTF	W W		
ANK					ш	<b>∑</b>	∢	ک A	٦	O N D	ဟ	0	z	1	RESPONSABLE	
T	Sobjetivo Específico 1: Promover la evaluación periódica del Nivel de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua.	nover la evaluación perio	ódica del N	livel de la Sati	isfacción	del Us	suario	Externo	del H	spital	Regio	nai				
1.1	Actividad 1.1. Elaboración y aprobación del Plan de	Elaboración del Plan de Satisfacción del Usuario Externo.	-	Plan elaborado		×									Unidad de Gestión de la	
10	Satisfacción del Usuario Externo 2023.	Aprobación del Plan de Satisfacción del	7	Plan aprobado		×									Unidad de Gestión de la	

Sugerencias, Quejas Acciones correctivas. Plan de Satisfacción del Usuario Externo. y Felicitaciones. Reclamaciones. Buzón de Libro de mismo. de Satisfacción del Usuario áreas, unidades, servicios Externo de las diferentes responsables del Comité Capacitación a los y departamentos. Actividad 1.3.

White Yurico Il Rodriguez Twona L'ENCIADA EN ENFERMERIA CEP. Nº 100794



## MOQUEGUA

### DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



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

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Actividad 1.4. Apertura de Buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.	Apertura de Buzones de todas las áreas, unidades y servicios mediante acta.	12	Informe	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	Unidad de Gestión de la Calidad / Departamentos y Servicios
<b>Actividad 1.5.</b> Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones.	Consolidado de información recibida por parte de las áreas, unidades y servicios con respecto a Buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.	4	Informe		×			×			×			×	Unidad de Gestión de la Calidad
£ 170	acciones correctivas presentadas por las áreas, unidades y servicios.														
Actividad 1.6.	Elaboración del Plan de Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.	~	Plan elaborado		×	h.d									Unidad de Gestión de la Calidad
Élaboración, aprobación y cumplimiento del Plan de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario en los Servicios de	Aprobación del Plan de Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo.	£	Plan aprobado		×										Unidad de Gestión de la Calidad
Consulta externa, Hospitalización y Emergencia.	Selección y capacitación del personal encuestador.	denn	Informe		×										Unidad de Gestión de la Calidad
SECUL	Aplicación de encuesta.	4	Informe		×										Unidad de Gestión de la Calidad



## MOQUEGUA

## DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD



## "Decenio de la Igualdad de oportunidades "Año de la unidad," la paz y el desarrollo"

					para mujeres y hombres"	00
	Análisis y					
	retroalimentación de	-	- Consogni	>		Unidad de
	resultados obtenidos	-	<u> </u>	<		Gestion de la
	en la encuesta.					Calidad
	Monitoreo de las					
	implementaciones de					Unidad de
	acciones de mejora	-	Informe		×	Gestión de la
	basado en los					Calidad
	resultados.					
fico 2: Det	terminar los puntos críticos	s y aspect	tos de la atención a	asistencial y/c	fico 2: Determinar los puntos críticos y aspectos de la atención asistencial y/o administrativa que originen la	T

Objetivo Específico 2: Determinar los puntos críticos y aspinsatisfacción del usuario externo.	erminar los puntos críticos terno.	s y aspect	spectos de la atención asistencial y/o administrativa que originen la	asistenci	al y/o adm	inistrativa	lue originen la		RESPONSABLE
Actividad 1.7. Identificación y	Identificación de la barreras de acceso.	-	Informe		×				Unidad de Gestión de la Calidad
Implementación de barreras de acceso.	Implementación de barreras de acceso.	-	Informe		×				Unidad de Gestión de la Calidad

Actividad 1.7.	barreras de acceso.	-	Informe	×				Gestión de la Calidad
Implementación de parreras de acceso.	Implementación de barreras de acceso.	-	Informe	×				Unidad de Gestión de la Calidad
	Identificación de puntos críticos de privacidad del paciente.	-	Informe	×				Unidad de Gestión de la Calidad
Actividad 1.8. Acciones de dentificación, implementación, monitoreo, supervisión y	Implementación de puntos críticos identificados de privacidad del paciente.	_	Informe	×				Unidad de Gestión de la Calidad
evaluación del cumplimiento de la privacidad del paciente.	Monitoreo, supervisión y evaluación del cumplimiento de la implementación de los puntos críticos de la privacidad del paciente.	က	Informe	×	×	×	×	Unidad de Gestión de la Calidad

RESPONSABLE Objetivo Específico 3: Fortalecer la calidad de atención y buen trato implementando acciones de mejora continua para la Satisfacción del Usuario Externo.





# DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD





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

"Año de la unidad," la paz y el desarrollo"

Unidad de Gestión de la Calidad	Unidad de Gestión de la Calidad	Unidad de Gestión de la Calidad	Unidad de Gestión de la Calidad	Unidad de Gestión de la Calidad
×	×	×		×
	×	×		
			×	
×	×	×		
×	×	×		
Informe	Informe	Informe	Informe	Informe
<u>=</u>	Inf	<u> </u>	Inf	ĵu
က	4	4	-	-
Capacitación dirigido a todo el Personal asistencial, administrativo y vigilantes.	Capacitación dirigido a todo el personal asistencial, administrativo y vigilantes.	Charlas de difusión de deberes y derechos de usuario externo. Implementación de banner de difusión de deberes y derechos del usuario externo.	Actividad presentada por las áreas, unidades y servicios.	Monitoreo, supervisión e implementación de acciones de mejora.
Actividad 1.9. Capacitación de Derechos y deberes del Usuario Externo y Usuario Interno.	Actividad 1.10 Capacitación sobre el Buen trato al paciente.	Actividad 1.11. Difusión ge deberes y derechos al usuario externo.	Actividad 1.12. Actividad por el Día Nacional de la Salud y del Buen Trato al Paciente.	Actividad 1.13. Informe Anual del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2023.





47



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

### X. COSTO DEL PLAN

El presente Plan será autofinanciado con Recursos de Funcionamiento del Hospital Regional Moquegua, detallado a continuación:

a. Recursos Económicos de funcionamiento del Hospital (Personal, Servicios, Bienes y Equipos)

Tipo de personal	Cant.	Tipo de bien	Cant.
Medico	01	Papel Bond A-4	6000
Personal de la Salud no medico	02	Toner Hp Laser Jet 26A Negro	02
Comunicador	02	Tableros para escritura	05
Orientadores	04	Clips metálicos 33 mm (caja)	02
Internos de	15	Corrector tipo lapicero	05
Enfermeria	15	Lápiz (caja)	01

Tipo de servicio	Cant.	Tipo de equipo	Cant.
Electricidad	1	Computadora	2
Internet	1	Impresora	1
Fotocopias	3000	Cámara fotográfica	1

b. Recursos Económicos priorizados (Bienes, Servicios, Equipamiento)

Bienes / Servicios	Cantidad (unidad)	Monto (*) S/
Roll screen	01	200.00
Banner 1x2	01	100.00
Total		300.00







