

Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 18 de abril de 2024.

VISTOS: Informe Legal N° 039-2024-DIRESA-HRM-AL/01 de fecha 18 de abril de 2024, del Área de Asesoría Legal, Informe N° 333-2024-DIRESA-HRM-03 de fecha 09 de abril de 2024 de la Jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Informe N° 073-2024-DIRESA-HRM/03-0/PLAN de fecha 09 de abril de 2024 de la Responsable de Planeamiento, Informe N° 126-2024-DIRESA-HRM/05 de fecha 04 de marzo de 2024 de la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, Informe N° 016-2024/DIRESA/HRM/05 de fecha 26 de febrero de 2024, del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud, 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, 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;

Que, con Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual tiene por 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 la "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; define a la Satisfacción del Usuario Externo como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece;

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, cuyo objeto es precisar el alcance de los derechos al acceso a los servicios de salud, a la atención integral de la salud que comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud; así como, al acceso a la información y consentimiento informado; siendo que, en el capítulo II, se regulan los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud;

Que, a través de Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de la 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; cuyo finalidad es establecer los mecanismos que permitan la protección del derecho a la salud respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas y/o recibidas de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas, en el marco del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de los Usuarios en los Servicios de Salud;

Que, mediante Informe N° 126-2024-DIRESA-HRM/05 de fecha 04 de marzo de 2024, la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, remite ante la Dirección Ejecutiva, el Plan de Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Moquegua - 2024, presentado por la responsable de la Plataforma de Atención al Usuario (PAUS), a través



Resolución Ejecutiva Directoral

Moquegua, 18 de abril de 2024.

de Informe N° 016-2024-DIRESA-HRM/05, el que hace suyo en todos sus extremos; motivo por el cual, solicita su evaluación y posterior aprobación;

Que, el Plan de Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Moquegua – 2024, tiene como objetivo general, conocer mediante las herramientas de calidad el grado de satisfacción del usuario externo de 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 de Moquegua;

Que, a través de Informe N° 073-2024-DIRESA-HRM/03-0/PLAN de fecha 09 de abril de 2024, la responsable del Área de Planeamiento, otorga o opinión favorable, al Plan de Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Moquegua - 2024, indicando que, una vez aprobado este debe ser monitoreado y evaluado por el área que propone el plan;

Que, con Informe N° 333-2024-DIRESA-HRM-03 de fecha 09 de abril de 2024, la jefatura de la Oficina de Planeamiento Estratégico, otorga visto bueno al "Plan de Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional de Moquegua - 2024", para su aprobación;

Que, mediante Informe Legal N° 039-2024-DIRESA-HRM-AL/01 de fecha 18 de abril de 2024, el Área de Asesoría Legal, concluye que el Plan, cumple con lo establecido en la "Directiva para la Formulación de Planes Específicos, en el Hospital Regional de Moquegua" aprobada mediante Resolución Ejecutiva Directoral N° 430-2023-DIRESA-HRM/DE, por lo que determina que es necesario su aprobación;

Contando con el proveído de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional de Moquegua y con el visto bueno de la Oficina de Planeamiento Estratégico y de 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) y d) 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 SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA - 2024", el cual consta de diecinueve (19) 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 a la Unidad de Estadística e Informática, para su respectiva publicación en la página web Hospital Regional de Moquegua (www.hospitalmoquegua.gob.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

MEHR/DIRECCIÓN
JWTBAL
(01) O. ADMINISTRACION
(01) O. PLANEAMIENTO
(01) U. G. DE LA CALIDAD
(01) ESTADÍSTICA
(01) ARCHIVO



HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA
M. E. MIRTHA ELENA HUERTAS DE REYNOSO
C.M.P. 017360 RNE 008701
DIRECTORA EJECUTIVA

PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA



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

**M.C. BRENDA GINA GUTIÉRREZ VILCA
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ELABORADO POR :
ORDOÑO NINA, ANA BIANCA**

2024


C.D. ANA BIANCA ORDOÑO NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	FINALIDAD	4
III.	AMBITO DE APLICACIÓN	4
IV.	OBJETIVOS	4
V.	BASE LEGAL.....	4
VI.	CONTENIDO	5
6.1.	ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES	5
6.2.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO Y ADMINISTRATIVO ..	7
6.2.1.	ANTECEDENTES.....	7
6.2.2.	PROBLEMA.....	7
6.2.3.	CAUSA DEL PROBLEMA	8
6.2.4.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	8
6.3.	ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI, ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI.....	8
6.4.	ACTIVIDADES POR OBJETIVOS.....	9
6.4.1.	DESCRIPCIÓN OPERATIVA DE LAS ACTIVIDADES	9
6.4.2.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES: UNIDAD DE MEDIDA, METAS Y RESPONSABLES..	11
6.5.	PRESUPUESTO.....	19
6.6.	FINANCIAMIENTO	19
6.7.	ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISION Y EVALUACIÓN DEL PLAN.....	19
VII.	RESPONSABILIDADES	19
7.1.	NIVEL NACIONAL	19
7.2.	NIVEL REGIONAL.....	19
7.3.	NIVEL LOCAL.....	19
VIII.	ANEXOS	19

CD. ANA MARICORONDO NIÑA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA - 2024

I. INTRODUCCIÓN

El Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional de Moquegua para el año 2024, 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 todos los servicios que brinda el Hospital Regional Moquegua a todos los usuarios.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud; contribuyendo a una óptima atención satisfaciendo las necesidades de los usuarios y poder ser evaluados regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad de la atención.

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.

RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD
COP. 40319
C.D. ANA BLANCA ORDOÑO NINA



II. 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.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Satisfacción del Usuario Externo es de aplicación en todas las Área Funcionales del Hospital Regional Moquegua, durante el periodo del 2024.

IV. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer mediante las herramientas de calidad el grado de Satisfacción del Usuario Externo de 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

1. Realizar 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. Establecer y fortalecer la calidad de atención y buen trato implementando acciones de mejora continua para la Satisfacción del Usuario Externo.
4. Fortalecer la calidad de atención y buen trato implementando acciones de mejora continua para la Satisfacción del Usuario Externo.

V. 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

C.D. ANA BLANCA ORDÓÑEZ
RESPONSABLE DEL PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



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.
- 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 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".
- Ordenanza Regional N° 007-2017-CR/GRM, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la Gerencia Regional de Salud de Moquegua y sus órganos desconcentrados.
- Resolución Ejecutiva Regional N° 256-2022-GR/MOQ, Aprueba el Plan Estratégico Institucional ampliado 2018-2025
- Resolución Directoral N° 351-2010-DRSM-DG, Aprueba el Manual de Organización de Funciones – MOF- del Hospital Regional 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.
- Resolución Ejecutiva Directoral N°043-2019-GERESA-HRMR/DE" Lineamientos para la Gestión de reclamos en salud en el Hospital Regional de Moquegua".

VI. CONTENIDO

6.1. ASPECTOS TÉCNICOS CONCEPTUALES

- a. **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.

C.D. ANA BLANCA ORDONO NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



- b. **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.
- c. **Percepción del Usuario:** Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- d. **Expectativa del Usuario:** Es lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas a sus necesidades conscientes, la comunicación verbal e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite juicio.
- e. **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.

- f. **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.
- g. **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.
- h. **Mejoramiento Continuo de la Calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.
- i. **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.
- j. **Acciones Correctivas:** Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización, representan una propuesta de mejora que plantea como consecuencia de haber estudiado la causa.
- k. **Acciones de Mejora:** Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la Organización para la mejora continua.
- l. **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


C.D. ANA BIANCA ORDOÑEZ NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

- m. **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- n. **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.
- o. **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.
- p. **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.
- q. **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.
- r. **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.
- s. **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.
- t. **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.

C.D. ANA BLANCA ORDOÑO NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



6.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL ASPECTO SANITARIO Y ADMINISTRATIVO

6.2.1. ANTECEDENTES

- 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
- RED N°118-2023-DIRESA-HRM/DE, aprobar el “Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional de Moquegua – 2023”.

6.2.2. PROBLEMA

- ¿Cómo mejorar e incrementar el porcentaje de aprobación de la Satisfacción del Usuario Externo en todas las áreas funcionales del Hospital Regional de Moquegua?

- ¿Cuáles fueron las acciones de mejora implementadas para incrementar la Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Regional Moquegua?

6.2.3. CAUSA DEL PROBLEMA

- Falta de evaluación diaria y constante del Nivel de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua, debido a que la aplicación de la encuesta servqual es de manera semestral.
- Falta de estandarización de los procesos de atención y evaluación constante de los puntos críticos y aspectos de la atención asistencial y/o administrativa que originen la insatisfacción del usuario externo.
- Falta de empatía y mejora del clima laboral en algunas áreas funcionales que repercuten en la calidad de atención y buen trato implementando acciones de mejora continua para la Satisfacción del Usuario Externo.

6.2.4. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

- Establece la 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.

6.3. ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA CON LOS OBJETIVOS Y ACCIONES DEL PEI, ARTICULACIÓN OPERATIVA CON LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DEL POI

El Plan de Satisfacción del Usuario Externo para el presente año, se encuentra articulado al OEI.02. Garantizar la atención integral de los servicios de salud a la población, AEI.02.05. Intervenciones sanitarias y de gestión regional de manera oportuna a la población en general y operadores de la GERESA y a la Actividad Operativa 5002025 Gestión de la calidad.


C.D. ANA BRANCA ORDÓÑEZ NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



6.4. ACTIVIDADES POR OBJETIVOS

6.4.1. DESCRIPCIÓN OPERATIVA DE LAS ACTIVIDADES

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

- **O.E.1:** Realizar 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.
 - 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.


C.D. ANA BIANCA ORDOÑO NIÑA
COP. 48319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



- **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** Establecer 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.1.11.** 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.
 - a) Actividad presentada por las áreas, unidades y servicios.
 - **A.E.1.13.** Informe Anual del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2024.
 - a) Monitoreo, supervisión e implementación de acciones de mejora.

.....
C.D. ANA BLANCA ORDOÑO NINA
COP. 40318
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



6.4.2. Cronograma de Actividades: Unidad de Medida, Metas y Responsables

Matriz de Programación de Actividades Operativas
Plan de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional Moquegua 2024
Oficina de Gestión de la Calidad

Objetivo General: Conocer mediante las herramientas de calidad el grado de Satisfacción del Usuario Externo de 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	ACTIVIDADES	TAREA ESPECIFICA	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO (mensual, trimestral, semestral, anual)	META FÍSICA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2023												
							I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			
							E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Objetivo Especifico 1: Realizar la evaluación periódica del Nivel de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional	Actividad 1.1. Elaboración y aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2023.	Elaboración del Plan de Satisfacción del Usuario Externo.	Plan elaborado	Anual	1	Unidad de Gestión de la Calidad		X											
		Aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo.	Plan aprobado	Anual	1	Unidad de Gestión de la Calidad			X										





C.D. ANA BIANCA ORDOÑO NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

<p>Actividad 1.4. Apertura de Buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.</p>	<p>Apertura de Buzones de todas las áreas, unidades y servicios mediante acta.</p>	<p>Informe</p>	<p>Mensual</p>	<p>12</p>	<p>Unidad de Gestión de la Calidad / Departamentos y Servicios</p>	<p>X</p>														
<p>Actividad 1.5. Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones.</p>	<p>Consolidado de información recibida por parte de las áreas, unidades y servicios con respecto a Buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.</p>	<p>Informe</p>	<p>Trimestral</p>	<p>4</p>	<p>Unidad de Gestión de la Calidad</p>			<p>X</p>		<p>X</p>			<p>X</p>						<p>X</p>	
	<p>Presentación de acciones correctivas presentadas por las áreas, unidades y servicios.</p>																			

		Monitoreo, supervisión y evaluación del cumplimiento de la implementación de los puntos críticos de la privacidad del paciente.	Informe	Trimestral	4	Unidad de Gestión de la Calidad			X			X			X			X
Objetivo Específico 3: Establecer y fortalecer la calidad de atención y buen trato implementando acciones de mejora continua para la Satisfacción del Usuario Externo.	Actividad 1.9. Identificación e implementación de garantía de privacidad de la atención	Capacitación dirigida a todo el Personal asistencial, administrativo y vigilantes.	Informe	Trimestral	4	Unidad de Gestión de la Calidad			X			X			X			X
	Actividad 1.10 Acciones de identificación, implementación, monitoreo, supervisión y evaluación del	Identificación de puntos críticos de privacidad del paciente.	Informe	Semestral	2	Unidad de Gestión de la Calidad			X						X			



C.D. ANA ALIANCA ORDOÑO NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD



C.D. ANA FRANCA ORDOÑO NIÑA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

	<p>cumplimiento de la privacidad del paciente.</p> <p>Implementación de puntos críticos identificados de privacidad del paciente.</p>	Informe	Semestral	2	Unidad de Gestión de la Calidad / Departamentos y Servicios				X						X			
	<p>Monitoreo, supervisión y evaluación del cumplimiento de la implementación de los puntos críticos de la privacidad del paciente.</p>	Informe	Trimestral	4	Unidad de Gestión de la Calidad			X		X					X			X
<p>Objetivo Específico 4: Fortalecer la calidad de atención y</p>	<p>Actividad 1.11. Difusión de deberes y derechos al usuario externo.</p> <p>Charlas y de difusión de deberes y derechos de usuario externo.</p>	Informe	Trimestral	4	Unidad de Gestión de la Calidad			X		X					X			X

6.5. PRESUPUESTO

No cuenta con presupuesto.

6.6. FINANCIAMIENTO

Los proyectos implementados están dentro de las actividades de cada unidad orgánica.

6.7. ACCIONES DE MONITOREO, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Se implementará el Plan de Satisfacción de Usuario Externo, con reportes trimestrales del avance durante el presente año, a la Dirección Regional de Salud (DIRESA) con atención a la Unidad Funcional de la Calidad, y siguiendo la Directiva para la formulación de planes específicos, en el Hospital Regional de Moquegua RED N°430-2023-DIRESA-HRM/DE.

VII. RESPONSABILIDADES

- 7.1. Nivel Nacional:** El ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las personas o la que haga sus veces es responsable de la difusión de la difusión del presente documento técnico Resolución Ministerial n°527-2011/MINSA que aprueba la Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- 7.2. Nivel Regional:** La Dirección Regional de Salud monitoriza el avance del presente Plan de Satisfacción al Usuario Externo y la ejecución del mismo durante el presente año.
- 7.3. Nivel Local:** El Hospital Regional de Moquegua anualmente implementa el Plan de Satisfacción de Usuario Externo.

VIII. ANEXOS

Ninguno




C.D. ANA BLANCA ORDOÑEZ NINA
COP. 40319
RESPONSABLE DE LA PLATAFORMA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD