



# Resolución Directoral

Santa Anita, 11 de Octubre de 2014

Visto en el Memorando Nº 262-OGC-HHV-2014 y el Expediente 14MP-08291-00, sobre la aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2014, del Hospital Hermilio Valdizán;

## CONSIDERANDO:

Que, el Hospital Hermilio Valdizán, como Institución de Nivel III -1, de alta complejidad en la especialidad de salud mental, diseña sus actividades con un enfoque de calidad, esto es centrado en la satisfacción del usuario (calidad sentida) y en la mejora continua (enfoque de calidad);

Que, mediante R.M. Nº 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Salud", estableciendo principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora en la calidad de atención en los servicios de salud; asimismo, mediante R.M. Nº 640-2006/MINSA, de fecha 14 de julio del 2006, se aprobó el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad", cuyo objetivo es contar con un documento de consulta que provea la información necesaria al personal de salud, sobre la aplicación de herramientas y técnicas de la calidad y la elaboración de proyectos de mejora continua;

Que, la evaluación de la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, como por ejemplo la satisfacción, es el indicador más usado para medir la calidad de atención en los servicios; ya que a partir de ello es posible obtener de los entrevistados un conjunto de ideas y actitudes con relación a la atención recibida, en concordancia con uno de los objetivos funcionales generales previstos en el artículo 8º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital, como es, mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención a la salud mental;

Que, mediante Memorando Nº 262-OGC-HHV-2014, la Oficina de Gestión de la Calidad, presenta a la Dirección General, el Documento Técnico denominado "Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2014" del Hospital Hermilio Valdizán, consistente en siete (07) folios, el mismo que para el presente año, se ha programado continuar con la medición de la satisfacción del usuario externo, a través del instrumento SERVQUAL, que interpreta la satisfacción de los usuarios como la diferencia o brecha (P-E) entre sus percepciones (P) y expectativas (E), emitiéndose finalmente las conclusiones y recomendaciones para la implementación de la mejora continua de la calidad de servicios, para cuyo efecto resulta importante su aprobación mediante el acto resolutorio respectivo;

En uso de las facultades conferidas por el Art. 11º Inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. Nº 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Oficina de Gestión de la Calidad y la Sub Dirección General del Hospital;

## SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Aprobar el Documento denominado: "PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2014 del Hospital Hermilio Valdizán", el mismo que consta de siete (07) folios, que en documento adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** La Oficina de Gestión de la Calidad es la responsable de la difusión e implementación del citado Documento, el mismo que informará periódicamente a la Dirección General sobre el desarrollo del referido Plan.

**Artículo 3º.-** Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, publique el referido Documento Técnico en la Pág. Web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese,

DISTRIBUCION  
OEA  
OGC  
DSMAG  
SDG  
INFORMATICA  
OCI

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN  
Dra. Amelia Arias Albino  
Directora General  
C.M.P. 12667 R.N.C. 4326

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN  
OFICINA DE ESTADISTICA  
E INFORMATICA

23 OCT. 2014

RECEPCION

Hora.....Firma.....



# Hospital Hermilio Valdizán

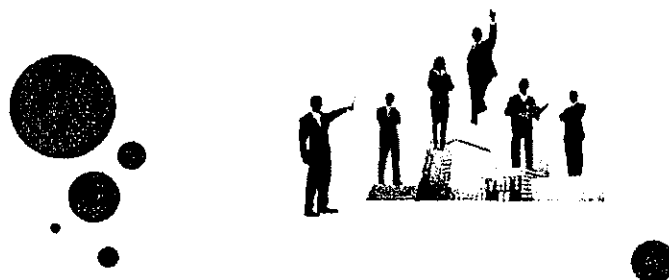
## Oficina de Gestión de la Calidad

# PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

# SERVQUAL

# 2014

S E R V Q U A L



Lima – Perú

## I. INTRODUCCIÓN:

La calidad de los servicios de salud es un tópico que ha tomado relevancia en el mundo a partir de la década de los ochenta, este vertiginoso crecimiento del interés por la calidad de la atención en Salud se ha manifestado de diversas maneras, un factor que se ha visto involucrado es la mayor participación de la población en la administración de los servicios de salud, que exigen una mejor calidad de servicio.

El Hospital Hermilio Valdizán como institución de III -1 nivel de alta complejidad especialidad en salud mental, diseña sus actividades con un enfoque de calidad, esto es centrado en la satisfacción del usuario (calidad sentida) y en la mejora continua (enfoque de calidad).

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, como por ejemplo la satisfacción, es el indicador más usado para medir la calidad de atención en los servicios.

A partir de ello, es posible obtener de los entrevistados un conjunto de ideas y actitudes con relación a la atención recibida, esta información adquirida beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.

En nuestra institución se viene desarrollando una medición sistemática de satisfacción de usuario. Se pretende que los resultados se transformen progresivamente en una herramienta de gestión. Por lo cual la medición mencionada se realice semestralmente tanto en los servicios de consultorios externos de psiquiatría (Dpto. de adultos Gerontes, Damos, Dpto. Familia y Dpto. de Niños y Adolescentes; Emergencia, clínica y Hospitalización).

El presente año se está diseñando continuar la medición de la satisfacción del usuario externo, aplicando La encuesta Servqual, que interpreta la satisfacción de los usuarios como la diferencia o brecha (P-E) entre sus percepciones (P) y expectativas (E).

## II. OBJETIVOS:

### ➤ OBJETIVO GENERAL

Estimar el índice de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de Hospitalización Consulta Externa y emergencia del Hospital Hermilio Valdizán; aplicando la encuesta con fundamento metodológico Servqual.



### ➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

La aplicación de la encuesta Servqual se dará a pacientes y/o familiares que acuden a los servicios que presta nuestra institución.

#### Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad, al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

#### Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años 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.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

#### Criterios de eliminación:

- Rechazar las encuestas incompletas (no han culminado su aplicación).

### III. METODOLOGIA:

Para la continua medición de la satisfacción del usuario externo se ha tomado en consideración la experiencia de los años anteriores y se ha desarrollado algunas estrategias para evitar algunos errores sobre todo durante la aplicación de la encuesta. Para ello se han distribuido actividades a diferentes órganos del hospital.

#### OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

Las funciones de esta oficina serán:

- Incluir dentro del Plan Anual de la Oficina, la medición de la satisfacción del Usuario Externo.



- Coordinar con las estructuras correspondientes el cumplimiento de los objetivos del Plan.
- Captar al personal encuestador.
- Capacitar y supervisar al personal encuestador.
- Procesar los datos recogidos de las encuestas SERVQUAL.
- Elaborar el informe semestral que incluyan los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones; remitirlos a la Dirección General.

**DIRECCION GENERAL:**

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

**OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION:**

- Brindar el apoyo logístico para el cumplimiento del Plan.
- Impresión de formularios para las encuestas y refrigerio para los encuestadores.

**OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA:**

- Diseñar el tamaño y las características de la muestra.
- Brindar el apoyo técnico en lo relacionado al procesamiento informático.

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA:**

- Apoyará con los de estudiantes de enfermería para constituir el equipo de encuestadores.

**COORDINADORES DE PSICOLOGIA:**

- Apoyar con los de estudiantes Internos de Psicología para constituir el equipo de encuestadores.

**IV. ESTRATEGIAS DE LA APLICACIÓN:**

El Plan para el estudio de Clima Organizacional, es de aplicación en el Hospital Hermilio Valdizán.

**V. CONTENIDO:**

- La ejecución del Plan, empieza con la decisión política de la alta dirección, con la aprobación del mismo y la publicación de la Resolución Directoral.
- La implementación del Plan será posible por la coordinación y participación de los órganos mencionados y de cada uno de los miembros del hospital.
- Difundir la aplicación de la encuesta para recibir la colaboración de los efectores de los servicios asistenciales.



- Entrenamiento y supervisión permanente del personal encargado de aplicar las encuestas.
- Entrenar a personal que digitará el contenido de los formularios al software.

## VI. EVALUACION:

Semestralmente la Oficina de Gestión de Calidad evaluará el avance del plan tanto de los resultados como del proceso en sí, para hacer las correcciones respectivas.

Esta evaluación semestral incluirá la elaboración de un informe que será dirigido a la Dirección ejecutiva.

## VII. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL:

### MATERIAL Y METODOS

- Criterios de inclusión:
- De la población Características:

**Paciente y/o su familiar acompañante que fue atendido en consultorio externo.**

- Paciente y/o su familiar acompañante que fue atendido en Emergencia.
- Paciente y/o familiar acompañante que egresó de Hospitalización
- El paciente puede tener cualquier diagnóstico
- Los pacientes pueden ser nuevos o reingresos.

### Criterios de exclusión:

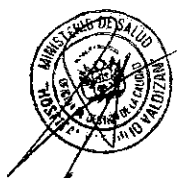
- Paciente y/o familia que se niegue a participar en las entrevistas.

### Ubicación en el tiempo y espacio:

- Nuestra población se ubicará entre los pacientes atendidos en consulta externa de psiquiatría y servicios psicoterapéuticos, emergencia de psiquiatría y los egresados de hospitalización en el año 2013.

### Características del instrumento

- La encuesta SERVQUAL, incluye en su constructo 5 dimensiones de la calidad, distribuidos en 22 pares de variables o preguntas.
- **Unidad de Análisis:** el paciente atendido en consulta externa emergencia o egresado de Hospitalización y su familiar acompañante.
- **Unidad de muestreo:** El paciente atendido en consulta externa o emergencia, o egresados de clínica y hospitalización. La referencia son las agendas de citas de Consulta externa, las boletas de alta de pabellón.



- **Tamaño de la Muestra:** el tamaño de la muestra será calculado siguiendo la teoría del Muestreo Aleatorio simple sin reemplazamiento; el cual se aplicara para el tamaño de la muestra a captarse en un mes tanto en consultorio externo emergencia ,clínica y hospitalización.

**Método de Selección:**

- **CONSULTA EXTERNA:**

Del total de pacientes citados en la agenda se elegirá aleatoriamente a los pacientes hasta completar el cupo diario.

- **EMERGENCIA:**

Se captara aleatoriamente a los pacientes que se atiendan en emergencia hasta completar el cupo diario.

- **HOSPITALIZACION:**

Las boletas de alta de cada pabellón se consolidará en una relación ad hoc, de la cual se captaran a los egresados hasta cubrir el cupo diario calculado.

- **CLINICA:**

Se captaran a los egresados hasta cubrir el cupo diario calculado.

PROCEDENCIA	N	%
Consulta Externa	276	92%
Hospitalización MINSA	6	2%
Emergencia Externa	16	5.3%
Clínica	2	0.7%
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>100%</b>

- **ESPECIFICACION DE LAS VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICION**

Dimensión de Calidad:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de Respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía



- **PROCESO DE CAPTACION DE LA INFORMACION.**

Datos:

- **Datos Primarios:** se obtendrán a través de la aplicación de la encuesta Servqual son puntuaciones numéricas realizadas durante el estudio.
- **Datos secundarios:** Variables demográficas obtenidas durante la entrevista de citación.

- **CRONOGRAMA**

La aplicación de la encuesta Servqual, será la siguiente:

- Coordinaciones con el equipo de encuestadores : 3 semana del mes de Junio
- Capacitación del Equipo Evaluadores: 4ta. semana del mes de Junio.
- Aplicación de la encuesta: 1era semana del mes de Julio del 2014.
- Elaboración de base de datos: 2da semana del mes de Setiembre
- Presentación de informe final: 1era semana de Octubre.

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN  
Dr. RAUL GUERRA ARREGUI  
Dir. de la Unidad de Gestión de la Calidad  
O.M.P. 1234567 890 1234