

Resolución Directoral

Santa Anita, 17 de Marzo del 2016

Visto en el Memorando Nº 118/OGC-HHV/2016 y el Expediente 16MP-03596-00, sobre aprobación del "Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2016", del Hospital "Hermilio Valdizán";

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, 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;

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 Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprobó el documento técnico "*Sistema de Gestión de la Calidad en 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 de la calidad de atención en los servicios de salud; asimismo, mediante Resolución Ministerial 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, mediante Resolución Ministerial Nº 623-2008/MINSA, de fecha 11 de setiembre del 2008, se aprobó el documento técnico "*Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*", cuyo objetivo general es el de mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos;

Que, la evaluación de la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, como por ejemplo la satisfacción, es el indicador mas 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 documento del visto, de fecha 09 de marzo del 2016, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad presenta a la Dirección General, el Documento denominado "Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2016", del Hospital "Hermilio Valdizán", consistente en veinte y dos (22) folios, el mismo que para el presente año, se ha programado continuar con la medición de la satisfacción del usuario externo, a través de la encuesta 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; por cuyas consideraciones resulta necesario emitir el respectivo acto resolutivo;

Resolución Directoral

Santa Anita, 17 de Marzo del 2016

En uso de las facultades conferidas por el artículo 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 Dirección Adjunta de la Dirección General, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Documento denominado "**PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2016**", del Hospital "**Hermilio Valdizán**", el mismo que consta de veinte y dos (22) 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 a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución conjuntamente con el referido Documento, en la portal Web del Hospital.

Regístrese y Comuníquese;

MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Salud
Hospital Hermilio Valdizán
Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo
Director General
CMT 14634 - R.N.E. 8816



CSC/NSC/pr

DISTRIBUCION

OGC
SDG
DSMAG
OCI

INFORMATICA

FILE: RESOLUCIONES III-2016

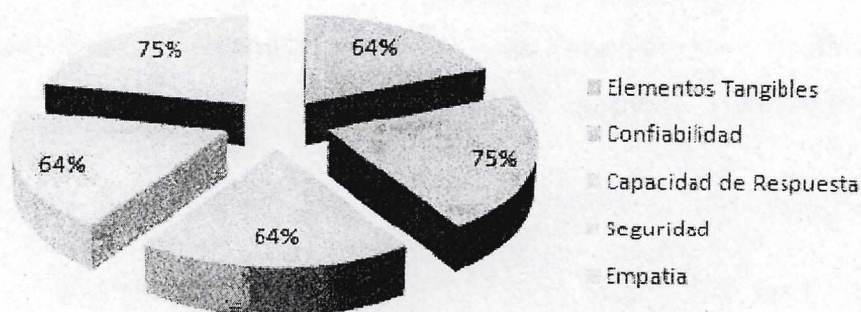


Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2016

Conformidad



Lima – Perú

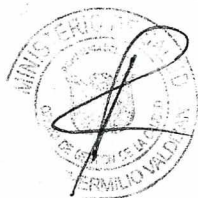


HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2016

Índice

I. Introducción	03
II. Finalidad	04
III. Objetivos	04
IV. Marco legal	05
V. Ámbito de Aplicación	06
VI. Criterios de aplicación de encuesta	06
VII. Metodología	07
VIII. Estrategias de aplicación	08
IX. Contenido	08
X. Responsabilidades	08
XI. Evaluación	10
XII. Aplicación de la Encuesta Servqual	10
XIII. Programación de Actividades para el periodo 2016	13
IV. Anexos: Encuesta Servqual.....	14





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 Nivel III-1 de alta complejidad y 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 anualmente, tanto en los servicios de consultorios externos de psiquiatría (Dpto. de Adultos Gerontes, 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. FINALIDAD:

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en el Hospital Hermilio Valdizán y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

III. OBJETIVOS:

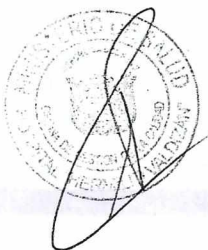
➤ Objetivo General:

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.

➤ Objetivo Específico:

- Conocer el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Consulta Externa en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2016.
- Conocer el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Hospitalización en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2016.
- Conocer el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Emergencia en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2016.

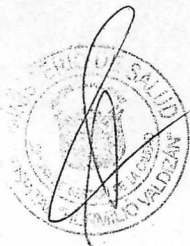
La aplicación de la encuesta Servqual se dará a pacientes y/o familiares que lo acompañan en la atención en los servicios que brinda nuestra institución.





IV. MARCO LEGAL:

- Decreto Legislativo N° 1167, Crea el Instituto de Gestión de Servicios de Salud – IGSS.
- Decreto Legislativo N° 1161, Aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 1263-2004/MINSA, Aprueba la Directiva N° 047-2004-DGSP/MINSA-V01 "Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, Aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicio Médicos de Apoyo".
- Decreto Supremo N° 023-2005-SA, Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones el Ministerio de Salud.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27783. Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, Aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, Aprobó Documento Técnico "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional".
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, Aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, Aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, Aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.





V. AMBITO DE APLICACIÓN

La Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo a nivel nacional, es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, en nuestro plan anual de aplicación de la encuesta Servqual se ejecutará específicamente en los Usuarios Externos del Hospital Hermilio Valdizán, en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y emergencia correspondiente al año 2016.

La población de estudio para la aplicación de la encuesta de satisfacción de usuarios externos se refiere a todos los pacientes que son atendidos en los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización.

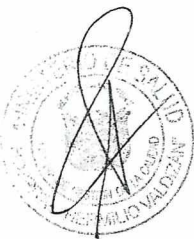
VI. CRITERIOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

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).

VII. METODOLOGIA:**Características del Instrumento**

El SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio que brindado en las Instituciones como el sector de Educación, Salud, y otros. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una Organización o Institución, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar.

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL contiene 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 Dimensiones de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05

Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 19 al 22.

- **Unidad de Análisis:** El paciente atendido en Consulta Externa, Emergencia, Hospitalización y su familiar acompañante.
- **Unidad de muestreo:** El paciente atendido en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización. La referencia son las tarjetas de atención de citas de Consulta Externa, La información de alta de pabellones 1,2,3,4,5,6.
- **Tamaño de la Muestra:** El tamaño de la muestra será según la información de Oficina de Estadística e Informática. se elegirá siguiendo la teoría del Muestreo Aleatorio simple, se aplicará para el tamaño de la muestra en los Consultorio Externo, Emergencia, y Hospitalización.





VIII. ESTRATEGIAS DE LA APLICACIÓN:

El Plan de la Aplicación de la encuesta Servqual en el Hospital Hermilio Valdizán 2016.

IX. CONTENIDO:

- La ejecución del Plan, empieza con la decisión política de la alta Dirección, 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 al personal que llenará la base de datos en el software, de todas las encuestas aplicadas al Usuario Externo.

X. RESPONSABILIDADES

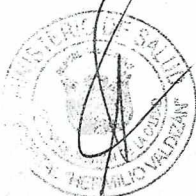
La Jefatura se encarga de la formulación y monitorio del plan de la encuesta Servqual del 2016 en coordinación con el equipo técnico de la oficina que dirige.

Equipo de la Oficina de Gestión de la Calidad:

- Dr. Raúl Francisco Gutiérrez Abregú /Jefe de la Oficina de Gestion de la Calidad.
- Lic. Daniel Samaniego Berrocal
- Lic. Nelly Puente Rodríguez
- Lic. Lidia Aguilar Romero
- Bach. Ruth Durand Gutiérrez
- Sec. Mirian Loayza Alosilla

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 y Organizar al 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.
- Buscar estudiantes voluntariados de Psicología de últimos ciclos para ejecutar la encuesta a los Usuarios Externos.

ORGANOS DE APOYO

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 distribuirá actividades a diferentes órganos del hospital.

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.

OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN:

- Brindar el apoyo logístico para el cumplimiento del Plan.
- Solicitar la impresión de instrumentos para las encuestas así mismo refrigerio para los encuestadores.

OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA:

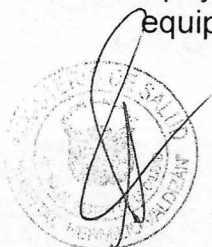
- Diseñar el tamaño y las características de la muestra.
- Brindar el apoyo técnico en lo relacionado al procesamiento informático.

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA:

- Los de estudiantes de enfermería apoyará en constituir el equipo de encuestadores.

COORDINADORES DE PSICOLOGÍA:

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





XI. EVALUACION:

Mensualmente 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.

XII. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL:

MATERIAL Y METODOS

Criterios de inclusión:

Características de la Población:

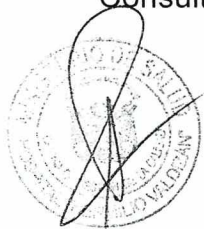
- Paciente y/o su familiar acompañante que fue atendido en Consultorio Externo.
- Paciente y/o su familiar acompañante que fue atendido en Emergencia.
- Paciente y/o familiar acompañante que egresó de Hospitalización.
- El paciente puede tener cualquier diagnóstico.
- Los pacientes pueden ser nuevos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

Criterios de exclusión:

- Paciente y/o familiar 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 2016.
- **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 aplicará para el tamaño de la muestra a captarse en un mes tanto en Consultorio Externo, Emergencia, Clínica y Hospitalización.



**Método de Selección:**

La aplicación de la encuesta Servqual se dará a pacientes y/o familiares que lo acompañan en la atención en los servicios que brinda nuestra institución.

- **CONSULTA EXTERNA:**

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

- **EMERGENCIA:**

Se captará aleatoriamente a los pacientes que se atiendan en Emergencia hasta completar el cupo diario.

- **HOSPITALIZACION:**

La boleta de alta de cada pabellón se consolidará en una relación adhoc, de la cual se captarán a los egresados hasta cubrir el cupo.

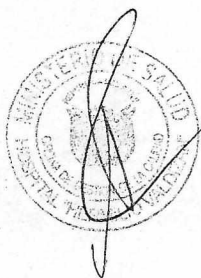
Se captarán a los egresados hasta cubrir el cupo diario calculado.

PROCEDENCIA	N	%
Consulta Externa	250	75%
Hospitalización MINSA	20	10%
Emergencia Externa	15	7.5%
Clínica	15	7.5%
TOTAL	300	100%

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

Dimensiones:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de Respuesta
- ✓ Seguridad





✓ Empatía

✓ Aspectos Tangibles

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

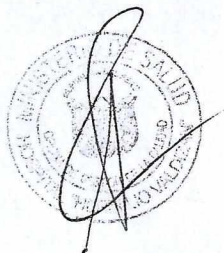
Datos:

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

- **PROGRAMACION DE ACTIVIDADES 2016**

La aplicación de la encuesta Servqual, será la siguiente:

- Coordinaciones con el equipo de encuestadores:
Se realizará en el mes de abril 2016
- Capacitación del Equipo Encuestadores: en el mes de
Mayo 2016
- Aplicación de la encuesta:
Junio y julio 2016
- Elaboración de base de datos:
Agosto y setiembre de 2016
- Presentación de Informe Final:
Noviembre del 2016.



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

ANEXO 1

Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría

Nº Encuesta: _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

Nombre del encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

Fecha: _____ Hora de Inicio: / / Hora Final: / /

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a)

Acompañante

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino

Femenino

4. Nivel de estudio

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior Técnico	4
Superior Universitario	5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	1
SOAT	2
Ninguno	3
Otro	4

6. Tipo de usuario

Nuevo	1
Continuador	2

7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____



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

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel I y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que el personal de informes, le orienta y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

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

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA 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.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

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

Nº Encuesta: _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL I-4, II y III

Nombre del encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ / _____ / _____ Hora Final: _____ / _____ / _____

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a)

Acompañante

Padre

Madre

Otro

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino

Femenino

4. Grado de Instrucción

Ninguno

Primaria

Secundaria

Superior

No Sabe

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS

SOAT

Ninguno

Otro

6. Servicio donde permaneció hospitalizado: _____

7. Tiempo de hospitalización en días : _____



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

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
06	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P ¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P ¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P ¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P ¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P ¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P ¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P ¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P ¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P ¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P ¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P ¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P ¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P ¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							



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

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA 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.

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que todos los días reciba una visita médica							
02	E Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
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							
05	E Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E Que la ropa de cama, colchón y frazallas sean adecuado.							



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

Nº Encuesta: _____

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III**

Nombre del encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

Fecha: _____ Hora de Inicio: _____ / _____ / _____ Hora Final: _____ / _____ / _____

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a)

Acompañante

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino

Femenino

4. Nivel de estudio

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior Técnico	4
Superior Universitario	5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS	1
SOAT	2
Ninguno	3
Otro	4

6. Tipo de usuario

Nuevo	1
Continuador	2

7. Tópico o área donde fue atendido : _____



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

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir 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.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							



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

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO 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.									
Nº	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

