

INFORMATICA

Resolución Directoral

Santa Anita, 24 de Marzo de 2017

Visto el Expediente N°17MP-02593-00;

CONSIDERANDO :

Que, el Artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 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, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, se aprueba el "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", definido como el conjunto de principios, recursos, procesos, métodos, técnicas e instrumentos diseñados para dirigir a la organización en la gestión de su política de calidad en salud y sus objetivos, así como de los procesos que la implementan;

Que, con Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, de fecha 11 de setiembre del 2008, se aprueba 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, el Artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, establece que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal;

Que, mediante Resolución Directoral N°057-DG/HHV-2016, de fecha 17 de marzo de 2016, se aprueba el "Plan de Aplicación de la Encuesta Servqual 2016", del Hospital "Hermilio Valdizán";

Que a través del documento de visto, con Memorando N° 082/OGC-HHV/2017, de fecha 20 de febrero de 2017, la Oficina de Gestión de Calidad solicita la Aprobación del "PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2017", del Hospital "Hermilio Valdizán";

En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General y la Oficina de Gestión de la Calidad;

SE RESUELVE :

Artículo 1º.- Revocar la Resolución Directoral N°057-DG/HHV-2016, de fecha 17 de marzo de 2016.



Resolución Directoral



Santa Anita, 24 de Marzo de 2017



Artículo 2º.- Aprobar el "PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2017", DEL HOSPITAL "HERMILO VALDIZÁN", que consta de trece (13) folios, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 3º.- La Oficina de Gestión de la Calidad es la responsable de la difusión e implementación del citado Plan, cuyo desarrollo informará cada seis meses a la Dirección General.



Artículo 4º.- Disponer que la Oficina de Estadística e Informática, publique la presente resolución con el referido Documento Técnico en el portal institucional de la Pág. Web.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

MINISTERIO DE SALUD
Instituto de Gestión de Servicios de Salud
Hospital "Hermilio Valdizán"

Dr. Carlos Alberto Saavedra Castillo
Director General
C.M.P. N° 12884 E.N.E. 8818

DISTRIBUCIÓN :
DADG.
OAJ.
OGC.
OCI.
INFORMÁTICA.
CASC/RICS/JWPF/yam





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto de Gestión de Servicios de Salud

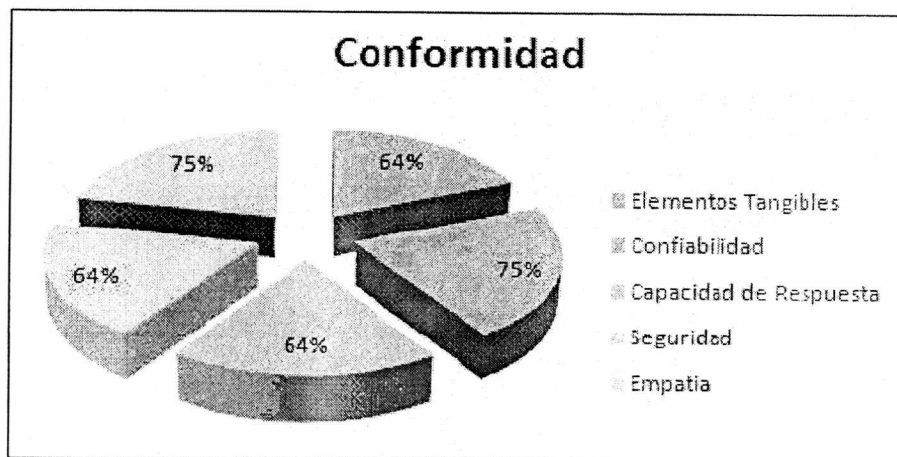
Hospital Hermilio Valdizán

«Año del Buen Servicio al Ciudadano»

Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2017



Lima – Perú



ÍNDICE

I. Introducción.....	03
II. Finalidad.....	04
III. Objetivo.....	04
IV. Marco legal.....	05
V. Ámbito de Aplicación.....	06
VI. Contenido	06
VII. Definiciones Importantes	06
VIII. Metodología	07
IX. Programación de Actividades	10
X. Evaluación	10
XI. Responsabilidades	10
XII. Anexos	12





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 (Dpto. Familia, Dpto. de Niños y Adolescentes, Dpto. de Adulto y Geronte, Servicios de Medicina Interna, Emergencia 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, 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; mediante la metodología de la encuesta 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 2017.
- Conocer el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Hospitalización en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2017.
- Conocer el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Emergencia en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2017.





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 2017.

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. 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.

VII. DEFINICIONES IMPORTANTES:

- ✓ **Expectativas:** Son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo.
- ✓ **Percepción:** Es un proceso que permite al organismo a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar información proveniente de su entorno.
- ✓ **Encuesta SERVQUAL:** Es aquella que interpreta la satisfacción de los usuarios como la diferencia o brecha (P-E) entre sus percepciones (P) y Expectativas (E).
- ✓ **Usuario:** Paciente o acompañante que acude al establecimiento de salud para ser atendido.





- ✓ **Encuesta:** Son datos que se obtienen que se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.
- ✓ **Consentimiento informado:** Es el procedimiento mediante el cual el usuario acepta voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido en un lenguaje sencillo y práctico los objetivos del estudio y las mejoras que se realizarán posterior a ella.

VIII. METODOLOGÍA

8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo corresponde a un estudio de diseño descriptivo, observacional y de corte transversal.

8.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO:

Usuarios de consulta externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Nacional Hermilio Valdizán del 2016.

8.3 MUESTRA:

La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Nacional Hermilio Valdizán, según el Plan de trabajo de Servqual del 2016 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

N° = 345 de Consulta Externa

N° = 34 de Emergencia

N° = 38 de Hospitalización

8.4 CRITERIOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- ✓ Usuarios externos o acompañantes de consultorios externos, emergencia y hospitalización, ambos sexos.
- ✓ Usuarios o acompañantes \geq de 18 años.
- ✓ Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- ✓ Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- ✓ Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.





Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- ✓ Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

Criterios de eliminación:

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

8.5 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

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

Muestra Global

Tabla N°1.

Distribución de la muestra

Servicio	Población	Muestra
Consulta externa	27005	345
Hospitalización	253	38
Emergencia	2626	34
Total	26572	417



8.6 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de medición:

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los Establecimientos de Salud y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de **Expectativas** y 22



preguntas de **Percepciones**, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05 Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

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

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

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

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

La Encuesta Servqual: Es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc., desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas y el indicador para mejorar.



8.7 ESPECIFICACION DE LAS VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICION

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles



IX. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES 2017

La aplicación de la encuesta Servqual, será la siguiente:

- Coordinaciones con el equipo de encuestadores:
 - Se realizará en el mes de abril 2017.
- Capacitación del Equipo Encuestadores: en el mes de
 - Mayo 2017
- Aplicación de la encuesta:
 - Junio, julio y agosto 2017
- Elaboración de base de datos:
 - Setiembre y octubre de 2017
- Presentación de Informe Final:
 - Diciembre del 2017.

X. 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.

XI. RESPONSABILIDADES

11.1 DIRECCIÓN GENERAL:



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

11.2 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.

11.3 OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA:



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

11.4 DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA:

- Los de estudiantes de enfermería apoyarán en constituir el equipo de encuestadores.
- Y voluntariados estudiantes de Psicología de los últimos ciclos

11.5 EQUIPO TÉCNICO DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- La Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad se encarga de la formulación y monitorio del plan de la Encuesta Servqual del 2017 en coordinación con el Equipo Técnico de la Oficina que dirige.
 - MC. Julio Cesar Quintana Leonardo / Jefe
 - Médico Psiquiatra. John Loli De paz
 - Lic. Lidia Aguilar Romero
 - Lic. Rocío Barrios Arotoma
 - Sra. Ruth Duran Gutiérrez
 - Sec. Miriam Loayza Alosilla
- Las funciones de la oficina de Gestión de la Calidad serán:
 - Incluir dentro del Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad, 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 anual que incluyan los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones; remitirlos a la Dirección General. Buscar voluntariados de estudiantes a Nivel Universitaria de la carrera de Psicología de últimos ciclos, para ejecutar la encuesta a los Usuarios Externos.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

Hospital Hermilio
Valdizán

«Año del Buen Servicio al Ciudadano»

XII. ANEXOS

- 12.1 Programación de actividades del periodo 2017
- 12.2 Formatos de la encuesta Servqual:
 - Consulta Externa
 - Emergencia
 - Hospitalización

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN
.....
Julio César Quintana Leonardo
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
C.M.P. 13343 / R.N.E. 15010



PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL PERIODO 2017

ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Aprobación del plan		X										
Coordinaciones con el Equipo de Encuestadores			X	X								
Capacitación del Equipo de Encuestadores				X	X							
Aplicación de la encuesta						X	X	X				
Elaboración de base de datos									X	X	X	
Presentación de Informe Final												X



