



N° 144-DG/HHV-2018



Resolución Directoral

Santa Anita, 25 de Junio del 2018

VISTO:

El Expediente N° 18MP-04729-00, conteniendo el Informe N° 008/OGC-HHV/2018, solicitando la "Aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2018", y;

CONSIDERANDO:

Que, en virtud de lo dispuesto en el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, "Ley General de Salud" es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; y mediante Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, el "Manual para la Mejora Continua de la Calidad", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua en salud en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo;

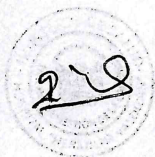
Que, mediante Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, se aprueba el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud", cuyo objetivo general es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos que tengan un impacto en los resultados sanitarios;

Que, con Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud" cuya finalidad es contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, por Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad", a fin de contribuir a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, por Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, se aprueba la NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02 "Norma Técnica de Salud en Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud", cuya finalidad es contribuir a mejorar la calidad de atención en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del sector salud;

Que, el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán (ROF), aprobado mediante Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, señala que la Oficina de Gestión de la Calidad es la encargada de implementar y promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal;





N° 144-DG/HHV-2018

Resolución Directoral

Santa Anita, 25 de Junio del 2018

Que, mediante Resolución Directoral N° 077-DG/HHV-2017, de fecha 24 de Marzo de 2017, se aprueba el "Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2017";

Que, acorde al Informe N° 008/OGC-HHV/2018, de fecha 05 de abril del 2018, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad y atendiendo que el mencionado Plan tiene como finalidad contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua, basados en la satisfacción del usuario externo en el 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 la Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM; y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Director Ejecutivo de Planeamiento Estratégico, Oficina de Gestión de la Calidad y Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el **PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2018**, el mismo que consta de veinte y seis (26) páginas, la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- DISPONER que la Oficina de Gestión de la Calidad, se encargue de la formulación y monitoreo del Plan de la Encuesta SERVQUAL, en coordinación con el equipo técnico de la oficina.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y Comuníquese y Archívese,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizán"

M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
CMP 2149 RNE 12799



Ministerio
de Salud

Hospital Hermilio
Valdizán

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2018



Lima – Perú



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. FINALIDAD.....	04
III. OBJETIVO.....	04
IV. MARCO LEGAL.....	05
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	05
VI. CONTENIDO.....	06
VII. DEFINICIONES IMPORTANTES.....	06
VIII. METODOLOGÍA	07
IX. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES.....	11
X. EVALUACIÓN.....	12
XI. RESPONSABILIDADES.....	12
XII. ANEXOS:	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).

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.

El presente Plan corresponde a un estudio de diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron al Consultorio Externo, Hospitalización, Emergencia del Hospital Nacional Hermilio Valdizán durante el 2017, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.





II.-FINALIDAD:

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

III.-OBJETIVOS:

➤ Objetivo General:

- Determinar 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:

- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Consulta Externa en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2018
- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Hospitalización en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2018
- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Emergencia en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2018.





IV.-MARCO LEGAL:

- 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.
- Decreto Supremo N° 030-2016-SA.



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 2018.

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 2018.

8.3.-MUESTRA:

La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron al consultorio externo, Hospitalización, Emergencia del Hospital Nacional Hermilio Valdizán según el Plan de trabajo de Servqual del 2018 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

N° = 318 de Consulta Externa

N° = 62 de Emergencia





Nº = 32 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 los pacientes 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.

Los encuestadores: Los encuestadores serán los Voluntariados estudiantes de Psicología de los últimos ciclos, con previa inducción de los responsables.

Muestra Global

Tabla N°1.

Distribución de la Muestra

Servicio	Población	Muestra	Muestra Adicional
Consulta Externa	27048	318	63
emergencia	5297	62	13
Hospitalización	266	32	
TOTAL	32611	475	76

Fuente de información: Oficina de Estadística e Informática



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 2018

Para la aplicación de la encuesta se contó con los voluntariados estudiantes de la carrera de Psicología de los últimos ciclos como encuestadores, los mismos que serán capacitados por el equipo técnico de la Oficina de Gestion de la Calidad. Así mismo el equipo de relaciones Públicas realizará una reunión con los encuestadores para despejar alguna duda que tuviesen de los temas de: Manejo adecuado del Instrumento, del contenido de los cuestionarios y la importancia del trabajo que realizarían.

La aplicación de la encuesta Servqual, será de la siguiente forma:



- Coordinaciones con el equipo de encuestadores:
Se realizará en el mes de abril 2018
- Capacitación del Equipo Encuestadores: en el mes de
Abril 2018
- Aplicación de la encuesta: mayo, Junio, julio y agosto 2018
- Elaboración de base de datos: Setiembre de 2018
- Elaboración de informe: octubre de 2018
- Presentación de Informe Final: Noviembre del 2018.



X.-EVALUACION:

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

Esta evaluación incluirá la elaboración de un informe que será dirigido 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 a partir de los resultados.

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.

11.5.-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 2018 en coordinación con el Equipo Técnico de la Oficina que dirige:

- MC. Julio Cesar Quintana Leonardo / Jefe
- Médico Psiquiatra. John Loli De paz
- Ps. Lidia Aguilar Romero
- Lic. Rocío Barrios Arotoma
- Sra. Ruth Duran Gutiérrez
- Sec. Miriam Loayza Alosilla
- Ps. Alva Aurora Vitor Tolentino

- 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 ciencias de la salud de últimos ciclos, para ejecutar la encuesta a los Usuarios Externos.



11.16 EQUIPO DE RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL



Los mismos socializará sobre el plan de la encuesta Servqual a las Unidades Orgánicas del Hospital y otras instancias de su competencia.

XII.- ANEXOS

12.1 Programación de actividades del periodo 2018

12.2 Formatos de la encuesta Servqual:

Consulta Externa

Emergencia

Hospitalización

12.3 La Muestra Seleccionado por la oficina de Estadística e informática.



I.- PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL PERIODO 2018

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



Giovanna Zapata Coacalla
 Médico Psiquiatra - Psicoanalista
 C.M.P. 36635 R.N.E. 23990

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

N° 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.											
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>											
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 1 Acompañante 2										
2. Edad del encuestado en años											
3. Sexo	Masculino 1 Femenino 2										
4. Nivel de estudio	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Analfabeto</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
SIS	1										
SOAT	2										
Ninguno	3										
Otro	4										
6. Tipo de usuario	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Nuevo</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
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 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	E Que el personal de informes, le oriente 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

N° 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.											
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>											
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 1 Acompañante 2										
2. Edad del encuestado en años											
3. Sexo	Masculino 1 Femenino 2										
4. Nivel de estudio	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 70%;">Analfabeto</td><td style="border: 1px solid black; width: 30%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Primaria</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Secundaria</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Superior Técnico</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">4</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Superior Universitario</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 70%;">SIS</td><td style="border: 1px solid black; width: 30%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">SOAT</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">2</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Ninguno</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Otro</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">4</td></tr> </table>	SIS	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
SIS	1										
SOAT	2										
Ninguno	3										
Otro	4										
6. Tipo de usuario	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 70%;">Nuevo</td><td style="border: 1px solid black; width: 30%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black;">Continuador</td><td style="border: 1px solid black; text-align: center;">2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
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.

Nº	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	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?							



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

N° 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.											
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>											
1. Condición del encuestado	Usuario (a) 0 Acompañante 1										
	Padre 1.1										
	Madre 1.2										
	Otro 1.3										
2. Edad del encuestado en años											
3. Sexo	Masculino 1 Femenino 2										
4. Grado de Instrucción	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: right;">0</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Superior</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>No Sabe</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	Ninguno	0	Primaria	1	Secundaria	2	Superior	3	No Sabe	4
Ninguno	0										
Primaria	1										
Secundaria	2										
Superior	3										
No Sabe	4										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>SIS</td><td style="text-align: right;">0</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Otro</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> </table>	SIS	0	SOAT	1	Ninguno	2	Otro	3		
SIS	0										
SOAT	1										
Ninguno	2										
Otro	3										
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**

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 frazadas sean adecuados							



**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?							



Muestra para Encuestas SERVQUAL 2018 HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIAS EXTERNAS

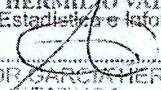
DPTO/SERVICIO	POBLACIÓN	MUESTRA	MUESTRA + ADICIONAL	DIFERENCIA
ADULTOS	19863	234	280	46
NIÑOS	3477	41	49	8
ADICIONES	2405	28	34	6
FAMILIA	1303	15	18	3
TOT.C.EXTERNA	27048	318	381	63
EMERG.EXTERNA	5297	62	75	13
TOTAL	32345	380	456	76

Nota: Se consideró toda la población de atendidos en el 2017.

HOSPITALIZACIÓN (EGRESOS)

PABELLÓN	POBLACIÓN	MUESTRA
MINSA	198	24
ESSALUD	68	8
TOTAL	266	32

Nota: Se consideró los tres últimos meses del 2017 y un 12% de la población.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
Oficina de Estadística e Informática

Lic. VICTOR GARCIA HERBOZO
JEFE DE OFICINA