



Resolución Directoral

Santa Anita, 16 de Febrero del 2021

VISTO:

El Expediente N° 21MP-01081-00, conteniendo el Informe N° 005/OGC-HHV/2021, solicitando la "Aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2021";

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 servicios médicos 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 Auditoría 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;



Que, con documento de visto, la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2021, el mismo que tiene como objetivo general determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa, Emergencia y Centro de Rehabilitación de Ñaña del Hospital Hermilio Valdizán, lo que se hace necesario expedir el respectivo acto resolutivo;

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 Directora Ejecutiva 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 2021**, el mismo que consta de veinte y dos (22) páginas, incluidos tres (03) anexos; el cual 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 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, Comuníquese y Archívese;

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán

M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P N° 21499 R.N.E. 12799

GLCV/
DISTRIBUCIÓN
DADG
OEPE
OGC
OAJ.
INFORMÁTICA.



Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2021



Lima – Perú



ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	03
II.	FINALIDAD.....	04
III.	OBJETIVO.....	04
IV.	MARCO LEGAL.....	05
V.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	05
VI.	DEFINICIONES IMPORTANTES.....	05
VII.	METODOLOGÍA	06
VIII.	CRONOGRAMA.....	11
IX.	EVALUACIÓN.....	12
X.	RESPONSABILIDADES.....	12
XI.	ANEXOS:	13





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 de manera virtual 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 manera virtual de satisfacción de usuario externo. 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 y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán durante el 2020, de manera presencial y virtual 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 y del Centro de Rehabilitación de Ñaña.

III.-OBJETIVOS:

➤ Objetivo General:

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa, Emergencia y en el Centro de Rehabilitación de Ñaña del Hospital Hermilio Valdizán.

➤ Objetivos Específicos:

Determinar el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Consulta Externa en el Hospital Hermilio Valdizán y en el Centro de Rehabilitación de Ñaña en el periodo 2021. Mediante la metodología de la encuesta Servqual virtual.

Determinar el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Hospitalización en el Hospital Hermilio Valdizán y en el Centro de Rehabilitación de Ñaña en el periodo 2021. Mediante la metodología de la encuesta Servqual virtual.

Determinar el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de Emergencia en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2021. Mediante la metodología de la encuesta Servqual virtual.





IV.-MARCO LEGAL:

Ley N° 26842, Ley General de Salud.

Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, Aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.

Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Aprobó el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.

Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, Aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en 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 servicios médicos de apoyo”.

V.-AMBITO DE APLICACIÓN

La encuesta SERVQUAL se aplicará a los usuarios externos que han sido atendidos en los servicios de hospitalización, emergencia y consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán y del Centro de Rehabilitación de Ñaña.



VI.-DEFINICIONES IMPORTANTES:

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).

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.



Usuario: Paciente o acompañante que acude al establecimiento de salud para ser atendido.

Encuesta: Es el instrumento mediante el cual se recopilarán los datos, de manera virtual realizando un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa, como lo estipula el ministerio de salud del 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.

VII.-METODOLOGÍA

7.1.-TIPO DE INVESTIGACIÓN

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

7.2.-POBLACIÓN DE ESTUDIO:

La población que se ha considerado para determinar la muestra para el periodo 2021, corresponde a los pacientes que han sido atendidos el año 2020 en consulta externa y hospitalización del hospital Hermilio Valdizán y del Centro de Rehabilitación de Ñaña y de Emergencia en del hospital Hermilio Valdizán. Para la hospitalización se consideró un 12% del total de los egresos de Valdizán y Ñaña del periodo 2020.

7.3.-MUESTRA:

La muestra está formada por aquellos usuarios que fueron atendidos en consulta externa y hospitalización tanto en el HHV como en el CRÑ y en emergencia del





HHV el año 2020 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

Nº = 336 de Consulta Externa

Nº = 42 de Emergencia

Nº = 79 de Hospitalización

7.4.-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.
- ✓ 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).

7.5.-CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

Unidad de Análisis: El paciente atendido o acompañante en consulta externa y hospitalización en el HHV y CRÑ y en Emergencia del HHV.





Unidad de muestreo: El paciente atendido en consulta externa en el HHV y CRÑ, emergencia del HHV.

Tamaño de la Muestra: El tamaño de la muestra se realiza siguiendo la teoría del Muestreo con los datos que han sido enviados por la Oficina de Estadística e Informática del HHV.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

- N : Tamaño de la población = 22867
 Z : Con una confianza del 95% es = 1.96
 P : Probabilidad de éxito = 0.5
 Q : Probabilidad de no éxito = 0.5
 e : 0.05

Reemplazando estos valores en la fórmula tendremos:

$$n = \frac{22867 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(22867 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 378$$

Realizando el muestreo estratificado tenemos:

SERVICIO CONSULTA		
EXTERNA	POBLACIÓN	MUESTRA
ADICCIONOLOGÍA	2066	34
ADULTOS Y GERIATRIA	15992	265
NIÑOS Y ADOLESCENTES	2002	33
TOTAL CONSULTA		
EXTERNA	20060	332
TOTAL EMERGENCIA	2556	42
TOTAL C.R. ÑAÑA	251	4
TOTAL GENERAL	22867	378

Fuente: Oficina de Estadística e Informática





Los encuestadores: Estarán conformados por personal que se encuentra en trabajo remoto, con previa inducción de los responsables.

Muestra Global

Distribución de la Muestra

Servicio	Población	Muestra
Consulta Externa	22867	336
Emergencia	2556	42
Hospitalización	656	79
TOTAL	26079	457

Fuente de información: Oficina de Estadística e Informática

7.6.-DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

Instrumento de medición:

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, que será de manera virtual la misma que incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidos en 5 dimensiones 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 proveerles de un servicio rápido y oportuno.



Seguridad: Preguntas del 10 al 13. Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencialidad 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.

7.7.-ESPECIFICACIÓN DE LAS VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN

Dimensiones:

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



**VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Para la aplicación de la encuesta se contará con personal del hospital que se encuentra realizando trabajo remoto como encuestadores, los mismos que serán capacitados por el equipo técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Elaborar y presentar el Plan de aplicación de la encuesta SERVQUAL 2021	OGC	X										
Aprobación del Plan	DG		X									
Coordinaciones con el equipo de encuestadores	OGC							X				
Capacitación del equipo de encuestadores	OGC							X				
Aplicación de la encuesta	Equipo de encuestadores								X			
Vaciado de datos al aplicativo	OGC							X				
Análisis de los datos	OGC									X		
Informe final de la encuesta	OGC									X		
Socialización del Informe con los diferentes Órganos y/o Unidades Orgánicas del HHV	OGC									X		
Seguimiento de Recomendaciones Emitidas en la autoevaluación 2021	OGC										X	
Informe del seguimiento de las observaciones	OGC											X





IX.-EVALUACIÓN:

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 a la Dirección Ejecutiva.

X.-RESPONSABILIDADES

10.1.-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.

10.2.-OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

Presupuestar la contratación de personal para ejecutar la encuesta SERVQUAL, habitualmente la OGC realiza las gestiones para conseguir encuestadores voluntarios.

10.3.-OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA:

Proporcionar los datos para seleccionar el tamaño de la muestra y proporcionar la relación de pacientes para poder realizar la encuesta virtual.

10.4.-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 monitoreo del plan de la encuesta Servqual Virtual del 2021 en coordinación con el equipo técnico de la oficina que dirige:





- Médico Psiquiatra. Giovanna Zapata Coacalla /Jefe
- Sec. Lizbeth Miriam Loayza Alosilla
- Lic. Victor Ramon Garcia Herbozo

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.

Capacitar y supervisar al personal encuestador.

Procesar los datos recogidos de las encuestas Servqual.

Elaborar el informe final y enviar a la Dirección General y socializar con los diferentes servicios del hospital.

XI.- ANEXOS

Formatos de la encuesta Servqual:

Consulta Externa

Emergencia

Hospitalización





Anexo 1: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HHV

		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:	<input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>
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)	<input type="text" value="1"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	<input type="text" value="1"/>	
	Primaria	<input type="text" value="2"/>	
	Secundaria	<input type="text" value="3"/>	
	Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>	
	Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="text" value="1"/>	
	SOAT	<input type="text" value="2"/>	
	Ninguno	<input type="text" value="3"/>	
	Otro	<input type="text" value="4"/>	
6. Tipo de usuario	Nuevo	<input type="text" value="1"/>	
	Continuador	<input type="text" value="2"/>	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			





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								
----	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

PERCEPCIONES										
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, 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?									





Anexo 2 : ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HHV.

		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: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
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)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
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:	_____	





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							





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?							





Anexo 3: ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HHV

		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:	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
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)	<input type="text" value="0"/>	
	Acompañante	<input type="text" value="1"/>	
	Padre	<input type="text" value="1.1"/>	
	Madre	<input type="text" value="1.2"/>	
	Otro	<input type="text" value="1.3"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>	
	Femenino	<input type="text" value="2"/>	
4. Grado de Instrucción	Ninguno		0
	Primaria		1
	Secundaria		2
	Superior		3
	No Sabe		4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		0
	SOAT		1
	Ninguno		2
	Otro		3
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:	_____		
7. Tiempo de hospitalización en días: _____			





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							





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?							

