



MINISTERIO SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"
DIRECCIÓN GENERAL



Nº 066 -DG/HHV-2024

Resolución Directoral

Santa Anita, 20 de marzo de 2024

Visto el Expediente N° 24MP-03037-00, que contiene el Informe N° 012-OGC/HHV/2024, mediante el cual la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad propone la aprobación del Documento Técnico "Aplicación de la Encuesta SERVQUAL – 2024" en el Hospital Hermilio Valdizán, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 013-2006-SA, se aprobó el reglamento de establecimientos médicos de salud y Servicios Médicos de Apoyo, el cual señala que la evaluación de la calidad es el proceso referido a la valoración de la calidad de la atención, a través de estándares e indicadores de estructura, procesos y resultados;

Que, conforme a la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, del 11 de julio de 2011, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" señalando que la Satisfacción del Usuario Externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud, con el objetivo de establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el Sistema de Salud del Perú y señala que el desarrollo y fortalecimientos de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención;

Que, la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, del 30 de mayo del 2006, aprobó el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", que tiene el objetivo de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, conforme a lo previsto en el artículo 17° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con la Resolución Ministerial N° 797-2003-SA-DM, 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 y tiene asignado entre otros, el objetivo funcional c) Implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad y mejora continua en los servicios, por lo cual mediante el Informe N° 012-OGC/HHV/2024, remite el Documento Técnico "Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2024", solicitando su aprobación para ser ejecutado en el periodo 2024;

Que, cabe señalar que, el documento técnico propuesto por la Oficina de Gestión de la Calidad tiene el objetivo general de determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de hospitalización, Consulta Externa y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán, en el periodo 2024, mediante la metodología de la encuesta SERVQUAL;



Que, el numeral 5.2 de la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, que aprueba la Directiva Administrativa para la formulación, seguimiento y evaluación de los planes específicos en el Ministerio de Salud, aprobada por la Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, establece que los planes específicos, son instrumentos de gestión de corto y mediano plazo orientados a operativizar intervenciones sanitarias priorizadas y administrativas de forma específica y corresponden a los "Documentos Técnicos" del MINSA, conforme a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA; se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud";

Que, asimismo mediante la Nota Informativa N° 038-OEPE-HHV-2024, del 29 de febrero de 2024, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico precisa que según el Informe N° 017-UO-OEPE-HHV-2024, emitido por la Unidad de Organización el mencionado plan se encuentra alineado a lo establecido en la Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA; se aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", por lo que emite opinión favorable para ser aprobado mediante acto resolutorio;

Que, en atención a lo señalado, es necesario la aprobación del Documento Técnico "Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL – 2024", del Hospital Hermilio Valdizán mediante acto resolutorio, a fin de cumplir con los objetivos propuestos y fortalecer la mejora de la calidad de atención a los usuarios que acuden a nuestra Institución;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 106-OAJ-HHV-2024;

Con el visado de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica;

En uso de las facultades conferidas por el artículo 11° inciso c), del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM y de la Resolución Ministerial N° 835-2023/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el Documento Técnico "Aplicación de la Encuesta SERVQUAL – 2024" en el Hospital Hermilio Valdizán que en anexo adjunto en veintiséis (26) páginas forma parte integrante de la presente resolución directoral.

Artículo 2°.- DISPONER que la Oficina de Gestión de la Calidad se encargue de la implementación y monitoreo del plan aprobado en la presente resolución directoral.

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 cúmplase;

MINISTERIO DE SALUD
Hospital "Hermilio Valdizán"
Dr. Hugo Wilmar Peña Lovatón
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. N° 17206 - R.N.E. 7361

HWPL/MAA
DISTRIBUCIÓN
OAJ
OGC
OEI
Arch.

Hospital Hermilio Valdizán

Oficina de Gestión de la Calidad

DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2024



Lima – Perú

2024



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. FINALIDAD	5
III. OBJETIVOS	5
3.1 General	5
3.2 Específicos	5
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
V. BASE LEGAL	6-7
VI. CONTENIDO	7
6.1 Aspectos técnicos conceptuales	7
6.2 Descripción del problema	8
6.3 Articulación estratégica al POI (anexo 1)	8
6.4 Matriz de actividades (anexo 2)	8
6.5 Metodología	9
6.5.1 Tipo de investigación	9
6.5.2 Población en estudio	9
6.5.3 Muestra	9
6.5.4 Criterio de aplicación de encuestas	9
6.5.5 Características de la muestra	10
6.5.6 Descripción del instrumento	11
6.5.7 Dimensiones de la encuesta SERVQUAL	12
6.6 Presupuesto y fuentes de financiamiento	13
6.6.1 Los recursos materiales y/o insumos	13
6.6.2 Requerimiento de bienes y servicios	13
6.7 Organización para la ejecución del Plan	13
6.8 Acciones de supervisión, monitoreo y evaluación del Documento Técnico	13



VII. RESPONSABILIDADES	14
7.1 Dirección General	14
7.2 Oficina Ejecutiva de Administración	14
7.3 Oficina de Estadística e Informática	14
7.4 Equipo técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad	14
7.5 Equipo de Relaciones Públicas e Imagen Institucional	15
VIII. ANEXOS	
Anexo 1 Articulación estratégica con el POI	15
Anexo 2 Matriz de actividades	16
Anexo 3 Formatos de la encuesta SERVQUAL	17
• Consulta Externa	17-20
• Emergencia	20-23
• Hospitalización	23-26



I. INTRODUCCIÓN:

Uno de los objetivos más importantes del Hospital Hermilio Valdizán es el de mejorar continuamente la calidad de atención de nuestros servicios y lograr una plena satisfacción tanto de nuestros usuarios externos como de nuestros usuarios internos.

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).

Una forma de medir la calidad de atención es mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL de donde 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 para elaborar proyectos y acciones de mejora continua, además que los resultados sirvan como una herramienta de gestión.

El presente Documento Técnico 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 2023 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 y proyectos de mejora continua y así incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.

III. OBJETIVOS:

3.1 Objetivo General:

- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán; en el periodo 2024, mediante la metodología de la encuesta SERVQUAL.

3.2 Objetivos Específicos:

- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Consulta Externa en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2024. Mediante la metodología de la encuesta SERVQUAL.
- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Hospitalización en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2024. Mediante la metodología de la encuesta SERVQUAL.
- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Emergencia en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2024. Mediante la metodología de la encuesta SERVQUAL.



IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La encuesta SERVQUAL se aplicará a los usuarios externos que han sido atendidos en los servicios de Hospitalización y Consulta Externa del Hospital Hermilio Valdizán al año 2024 y servicio de Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán al año 2024.

V. BASE LEGAL:

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarías de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N° 797-2003-SA-DM, aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán.
- Resolución Ministerial N° 1263-2004-MINSA, que aprueba la directiva “Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 589-2007-MINSA, que aprueban el Plan Nacional Concertado de Salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007-MINSA, que aprueba el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 727-2009-MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA, que aprueban la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.



DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

- Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA, que aprueba la Guía Técnica: “Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.
- Resolución Ministerial N° 214-2018-MINSA, que aprueban la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN: “Norma técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica”.

VI. CONTENIDO

6.1 Aspectos Técnicos Conceptuales

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 presencial o virtual realizando un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa, como lo estipula el misterio 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.



6.2 Descripción del problema

Se ha efectuado la encuesta SERVQUAL durante el año 2023 con apoyo de estudiantes de manera voluntaria de psicología de la Universidad Privada Científica del Sur y de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la Oficina de Gestión de la Calidad no cuenta con presupuesto para poder contratar encuestadores.

Se pudo encontrar que de manera global el grado de satisfacción de los usuarios externos en la consulta externa en el año 2023 alcanzo el 83.33%, siendo el grado de insatisfacción alcanzado del 16.67%, el cual lo ubica en un nivel aceptable.

En lo que respecta al servicio de hospitalización de manera global el grado de satisfacción de los usuarios externos en hospitalización en el año 2023 alcanzó el 86.31%, siendo el grado de insatisfacción alcanzado del 13.69%, el cual lo ubica en un nivel aceptable.

En lo que respecta al servicio de emergencia de manera global el grado de satisfacción de los usuarios externos en emergencia en el año 2023 alcanzó el 81.01%, siendo el grado de insatisfacción alcanzado del 18.99%, el cual lo ubica en un nivel aceptable.

6.3 Articulación Estratégica al POI (anexo 1)

Toda actividad que se realiza debe estar incluida en un producto, o actividad del POI de la institución.

6.4 Matriz de actividades (anexo 2)

- Coordinar con la Oficina de Estadística e Informática para que nos proporcione la información estadística para la selección de la muestra.
- Ejecución de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia.
- Emitir el informe final con los resultados, conclusiones y recomendaciones de la encuesta SERVQUAL.



6.5 Metodología

6.5.1 Tipo de Investigación

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

6.5.2 Población en estudio

La población que se ha considerado para determinar la muestra para el periodo 2024, corresponde a los pacientes atendidos en el año 2023 en los servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización del Hospital Hermilio. Para la hospitalización se consideró un 15% del total de los egresos del periodo 2023.

6.5.3 Muestra

La muestra mínima está formada por aquellos usuarios que fueron atendidos en Consulta Externa y Hospitalización en Valdizán como en el Centro de Rehabilitación de Ñaña y en emergencia del Hospital Hermilio Valdizán según el Plan de trabajo de SERVQUAL del 2023 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

6.5.4 Criterios de la aplicación de la 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 acompañados 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).

6.5.5 Característica de la muestra

Unidad de Análisis: El paciente atendido o acompañante en consulta externa, hospitalización y Emergencias del Hospital Hermilio Valdizán.

Unidad de muestreo: El paciente atendido en consulta externa y en emergencia en el Hospital Hermilio Valdizán

Tamaño de la muestra: El tamaño de la muestra para la consulta externa considerando los atendidos en el Hospital Hermilio Valdizán en el año 2023.

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

$$n = 379.6 \approx 380$$

Donde:

- N : Tamaño de la población = 31759
- 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 se obtuvo una muestra fue de 380 paciente y usando el muestreo estratificado proporcional al tamaño de la población se obtuvo la siguiente tabla.



Tabla 1*Distribución de la población y muestra por departamento y servicio*

DEPARTAMENTO- SERVICIO	POBLACIÓN MUESTRA	
CONSULTA EXTERNA		
ADICCIÓNLOGÍA	2264	27
ADULTO Y GERONTE	21473	257
NIÑO Y ADOLESCENTE	3287	39
TOTAL CONSULTA EXTERNA HHV	27024	323
TOTAL EMERGENCIA	4448	53
TOTAL C.R. ÑAÑA	287	4
TOTAL GENERAL	31759	380

Fuente: Oficina de Estadística e Informática**Muestra Global****Tabla 2***Distribución de la población y muestra global por departamento y servicio*

Servicio	Población	Muestra
Consulta Externa	27311	327
Emergencia	4448	53
Hospitalización	644	97
TOTAL	32433	477

Fuente: Oficina de Estadística e Informática**6.5.6 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, será de manera presencial 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 proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

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

6.5.7 Dimensiones de la encuesta SERVQUAL

Dimensiones:

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



6.6 Presupuesto y Fuentes de Financiamiento

6.6.1 Los recursos materiales y/o insumos

Recursos ordinarios

6.6.2 Requerimientos de bienes y servicios

Recursos humanos

Se requiere la contratación de personal con experiencia para realizar la encuesta SERVQUAL, con la finalidad de obtener resultados confiables y consistentes, debido si es realizado por personal de la institución, podría haber un sesgo en los resultados de la encuesta. Por lo que se requiere 04 personas en condición de terceros para poder realizar las encuestas, a un costo por cada encuestador 500 soles, siendo un total de 2000 soles.

Recursos informáticos

Se requiere un equipo informático para poder ingresar las encuestas y poder ingresar el análisis estadístico correspondiente.

6.7 Organización para la ejecución del Documento Técnico

La Oficina de Gestión de la Calidad con su equipo ejecutará todo el Documento Técnico respecto a la encuesta SERVQUAL 2024.

6.8 Acciones de supervisión, monitores y evaluación del Documento Técnico

- ✓ El monitoreo del presente Documento Técnico estará a cargo de la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- ✓ Esta Oficina emite en forma trimestral un informe a la Dirección General sobre los avances del Documento Técnico.
- ✓ Mensualmente la Oficina de Gestión de la Calidad evaluará el avance del Documento Técnico 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 General.



VII. RESPONSABILIDADES

7.1 Dirección General

Promover y Apoyar las actividades del presente Documento Técnico.

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.

7.2 Oficina Ejecutiva de Administración

Presupuestar la contratación de personal para ejecutar la encuesta SERVQUAL.

7.3 Oficina de Estadística e Informática

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

7.4 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 Documento Técnico de la encuesta SERVQUAL del año 2024 en coordinación con el Equipo Técnico de la Oficina que dirige:

- Dra. Giovanna Zapata Coacalla / Jefe
- Lic. Lizbeth Miriam Loayza Alosilla / Secretaria
- Lic. Victor Ramon Garcia Herbozo / Equipo Técnico

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 Documento Técnico .

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.



DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

7.5 Equipo de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

Los mismos que socilizarán la encuesta SERVQUAL a las unidades orgánicas del Hospital y otras instancias de su competencia.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Articulación estratégica con el POI

Anexo 2. Matriz de actividades

Anexo 3. Formatos de la encuesta SERVQUAL

- Consulta Externa
- Emergencia
- Hospitalización

ABEXO 1							
FORMATO 1: MATRIZ DE ARTICULACIÓN ESTRATÉGICA DEL DOCUMENTO TÉCNICO ESPECÍFICO							
Unidad Orgánica	Estructura programática y operativa						
Marco Estratégico	Estructura programática y operativa						
Objetivo Estratégico institucional del POI	Acción Estratégica	Actividad Operativa POI	Categoría Presupues tal	Producto	Actividad Presupuestal	Objetivo General del Documento Técnico	Objetivo Específico del Documento Técnico
OEI04: Fortalecer la rectoría y gobernanza sobre el sistema de salud y la gestión institucional para el desempeño eficiente, etico e integro en el marco de la modernización de la gestión pública	AEI 04.02 Gestión orientada a resultados al servicio de la población con procesos optimizados y procedimientos administrativos simplificados	Acciones del sistema de gestión de la calidad	Acciones centrales	Sin producto	Gestión administrativa	Mejora la calidad de los servicios de salud en el HHV, mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL



ANEXO 2

CAT.PR ES	PROG RESO	PROD	OBJETIVO GENERAL: Mejorar la calidad de los servicios de salud en el HHV, mediante la implementación del Sistema de gestión de la calidad				METAS PROGRAMADAS AL 2024												RESPONSABLES			
			ACTIVIDAD	TAREA	U.M.	META ANUAL 2024	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
ACCIO NES CENTR ALES	SIN PRO DUCT O	GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL USUARIO EXTERNO	ELABORA DOCUMENTO TÉCNICO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO-SERVQUAL 2024	DOCUMENTO TÉCNICO	1	1												Oficina de Gestión de la Calidad				
			APROBACIÓN DEL DOCUMENTO TÉCNICO	RD	1	1													Dirección General			
			COORDINACIÓN CON EL EQUIPO DE ENCUESTADORES	INFORME											1					Oficina de Gestión de la Calidad		
			CAPACITACIÓN DEL EQUIPO DE ENCUESTADORES	INFORME											1					Oficina de Gestión de la Calidad		
			EJECUTAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	ENCUESTA											245	232				Oficina de Gestión de la Calidad		
			VACIAR LOS DATOS AL APLICATIVO	INFORME														1		Oficina de Gestión de la Calidad		
			ANÁLISIS DE LOS DATOS	INFORME															1	Oficina de Gestión de la Calidad		
			EMITIR INFORMES DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2024	INFORME																1	Oficina de Gestión de la Calidad	
			SOCIALIZACIÓN DEL INFORME CON LOS DIFERENTES ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS DEL HHV 2024	INFORME																	1	Oficina de Gestión de la Calidad
			SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2024	INFORME																	1	Oficina de Gestión de la Calidad
			INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES DE LA ENCUESTA SERVQUAL 2024	INFORME																	1	Oficina de Gestión de la Calidad



DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

ANEXO 3

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: <input type="text" value=" / /"/>	Hora Final: <input type="text" value=" / /"/>
<p>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.</p>		
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. 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.

N°	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							



DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

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?							

	Nº Encuesta: _____
--	--------------------

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

Nombre del encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

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

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

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<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



DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

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.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							



18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos								
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes								
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes								
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos								

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?							



DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

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?								

		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" value="/"/> <input type="text" value="/"/>	Hora Final: <input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>
<p>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.</p>		
<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 **1** y como la mayor calificación **7**.

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							



DOCUMENTO TÉCNICO: APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL

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?								

