MINISTERIO SALUD
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZAN"
DIRECCION GENERAL

Nº 056 -DG/HHV-2019

Resolución Directoral

Santa Anita, 20 de Febrero de 2019

VISTO:

El Expediente N° 19MP-01249-00, conteniendo el Informe N° 002/OGC-HHV/2019, solicitando la "Aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta SERVQUAL 2019", 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;

Que, mediante Informe N° 002/OGC-HHV/2019, de fecha 22 de Enero del 2019, la Jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicita la aprobación del Plan de Aplicación de la Encuesta

SERVQUAL 2019, el mismo que 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 Valdizan,

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 2019**, el mismo que consta de Veinte y Cuatro (24) páginas; 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

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
RECIBIDO
20 FEB. 2019
Hora: 11:30 am
Firma:
OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

GLCV/.
DISTRIBUCIÓN
DADG
OEPE
OGC
OAJ.
OCI.
INFORMÁTICA.

Hospital Hermilio Valdizán
Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

SERVQUAL
2019

Lima – Perú

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN……03
II. FINALIDAD…….. 04
III. OBJETIVO..…….. 04
IV. MARCO LEGAL……. 05
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN..…… 06
VI. CONTENDIDO…….. ..……06
VII. DEFINICIONES IMPORTANTES..…… 07
VIII. METODOLOGÍA ……..…… .08-11
IX. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES.....……...12
X. EVALUACIÓN……12
XI. RESPONSABILIDADES……13-14
XII. ANEXOS: ……..……15

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 y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán durante el 2019, 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 2019
- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Hospitalización en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2019
- Determinar el grado de Satisfacción del usuario externo atendidos en el Servicio de Emergencia en el Hospital Hermilio Valdizán en el periodo 2019.

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 2019.

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**: Es el instrumento mediante el cual se recopilarán los datos, 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.

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 en el periodo 2019.

8.3.-MUESTRA:

La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron al Consultorio externo, Hospitalización y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizán según el Plan de trabajo de Servqual del 2019 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación.

N° = 318 de Consulta Externa
N° = 62 de Emergencia
N° = 27 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 ≥ 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 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
Consulta Externa	25584	318
emergencia	4966	62
Hospitalización	178	27
TOTAL	30728	407

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.-ESPECIFICACIÓN DE LAS VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICIÓN

Dimensiones:

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

IX.-PROGRAMACION DE ACTIVIDADES 2019

Para la aplicación de la encuesta se contará 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 Gestión 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 2019
- Capacitación del Equipo de Encuestadores: en el mes de Abril 2019
- Aplicación de la encuesta: Junio 2019
- Elaboración de base de datos: Junio de 2019
- Elaboración de informe: Julio de 2019
- Presentación de Informe Final: Julio del 2019.

X.-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 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 Gestion de la Calidad se encarga de la formulación y monitorio del plan de la Encuesta Servqual del 2019 en coordinación con el Equipo Técnico de la Oficina que dirige:

- Médico Psiquiatra. Giovanna Zapata Coacalla /Jefe
- Médico Psiquiatra. John Richard Loli De paz
- Ps. Lidia Aguilar Romero
- Enf. Susy Larico Durand

- Sra. Ruth Nery Duran Gutiérrez
- Sec. Lizbeth Miriam Loayza Alosilla
- Ps. Alva Aurora Vitor Tolentino
- Lic. Karim Leon Liza
- 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.
- 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 PÚBLICAS 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 2019

12.2 Formatos de la encuesta Servqual:

Consulta Externa

Emergencia

Hospitalización

12.3 La Muestra Seleccionada por la oficina de Estadística e Informática.

I.- PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA EL PERIODO 2019

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						
Elaboración de base de datos						X						
Presentación de Informe Final							X					