



PERÚ

MINISTERIO
DE SALUD

HOSPITAL
HERMILIO VALDIZAN



HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN

Oficina de Gestión de la Calidad

PLAN DE APLICACION DE ENCUESTA PARA DETERMINAR LA PERCEPCION DE USUARIOS EXTERNOS SERVQUAL 2013

LIMA - PERU





PLAN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA PARA DETERMINAR LA PERCEPCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS SERVQUAL 2013

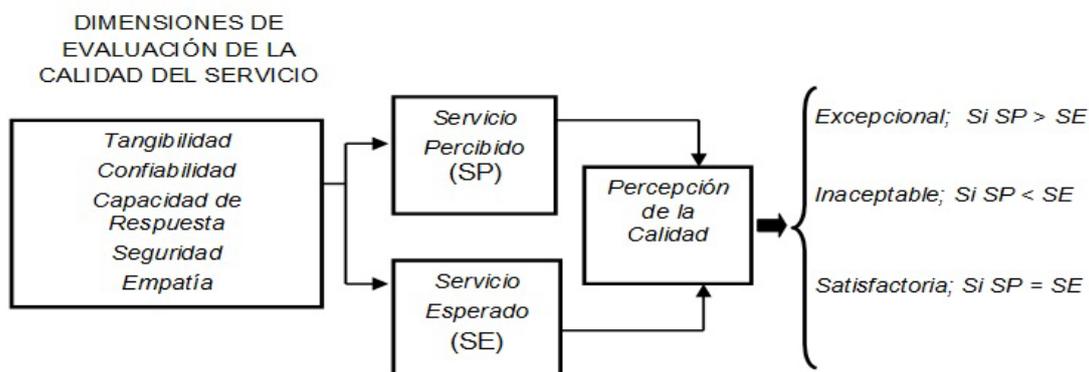
PRESENTACION

El Hospital Hermilio Valdizan es una institución desconcentrada de la Dirección de Salud IV Lima Este, en el marco de los Lineamientos de Política del Sector Salud y "Norma Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud" aprobado con RM N° 519-2006/MINSA, delega las funciones inherentes a la gestión de calidad en nuestro establecimiento a la Oficina de Gestión de la Calidad, en ese contexto; se ha formulado el presente plan de aplicación de la encuesta para determinar la percepción de usuarios externos en los consultorios externos, emergencia y hospitalización, cuyo resultado nos permitirá comparar con los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios externos a diciembre 2012.

Según la encuesta de satisfacción de usuarios externos a diciembre 2012, se observa que la dimensión "Trato del Personal" debe ser fortalecido en nuestro establecimiento, sobre todo en Consulta Externa por la comunicación entre el paciente y el profesional médico, así como el personal que los orienten en horas de mayor congestión de pacientes.

El Hospital es una institución de tercer nivel y de alta complejidad, especializada en salud mental, su enfoque de calidad debe estar centrado en la satisfacción del usuario y del entorno familiar (calidad percibida) y en la mejora continua (calidad técnica).

Finalmente, el proceso de gestión de calidad debe ser permanente, en ese sentido; es preciso programar actividades de monitoreo de percepción a fin de realizar los reajustes e implementar mejoras que permitan superar los indicadores de percepción en la diferentes dimensiones, técnica, proceso y humana.





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, por un lado mayor involucramiento de la población en exigir un mejor servicio con calidad y equidad y complementariamente la motivación y mayor compromiso de los gestores de la administración de los servicios de salud por mejorar la oferta de servicios y ser accesibles a la población demandante. .

En ese contexto; el Hospital Hermilio Valdizan como institución de nivel III -1 de alta complejidad especialidad en salud mental, diseña sus actividades con un enfoque de calidad, centrado en la satisfacción del usuario externo (calidad sentida) y en la mejora continua (enfoque de calidad).

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, como por ejemplo la satisfacción, es el indicador más usado para medir la calidad de atención en los servicios, a partir de ello, es posible obtener de los entrevistados un conjunto de ideas y actitudes con relación a la atención recibida, esta información adquirida beneficia a la organización (otorgante de los servicios de salud), a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.

En nuestra institución se viene desarrollando una medición sistemática de satisfacción de usuarios. Con dichos indicadores se pretende transformar progresivamente para lo cual se empleará herramientas de gestión de calidad y se asumirá el compromiso formal de la gestión como apyo primordial en el proceso de cambio.

La encuesta se realizará semestralmente tanto en los servicios de consultorios externos de psiquiatra (Departamento de Adultos Gerontes, DAMOC, Departamento de Salud Mental en Familia y Departamento de Niños y Adolescentes), Servicio de Emergencia, Servicio de Clínica y Servicio de Hospitalización.

En el presente año se ha programado continuar con la medición de la satisfacción del usuario externo, para lo cual se aplicará la encuesta SERVQUAL, que interpreta la satisfacción de los usuarios como la diferencia o brecha (P-E) entre sus percepciones (P) y expectativas (E).

II.-OBJETIVO GENERAL:

Estimar el índice de satisfacción de los usuarios externos atendidos en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizan, para fortalecer la calidad de los servicios.

III.-OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Recopilar datos relacionados a la satisfacción de usuarios externos en los servicios de Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia del Hospital Hermilio Valdizan a través del instrumento SERVQUAL.



- Registrar, procesar e interpretar los datos relacionados a la encuesta SERVQUAL en el aplicativo.
- Emitir el Informe final de la encuesta SERVQUAL, con las conclusiones y recomendaciones para la implementación de la mejora continua de la calidad de servicios.

Criterios de inclusión:

- a) Usuarios externos a encuestar: Ambos sexos, mayores de 18 años de edad, posterior a la atención en el consultorio y/o servicio médico de apoyo.
- b) Familiar u otra persona que lo acompaña al usuario (paciente) que acude a una atención en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- c) Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- a) Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- b) Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- c) Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

Criterios de eliminación:

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

IV.- METODOLOGIA:

Los encuestadores previamente serán capacitados, quienes serán identificados y portarán las fichas de las encuestas, dicha actividad se llevará a cabo entre los días del 15 al 20 de Julio de 2013, acudirán en el horario de 8.30am 13horas y de 14hrs a 17hrs.

Sobre la ejecución de la encuesta, se pondrá en conocimiento de la Dirección General, Jefe de Oficinas y Departamentos y trabajadores en general a fin de que tomen conocimiento y contribuyan en el desarrollo normal de toma de datos.

Luego se procederá a registrar y procesar en el aplicativo SERVQUAL, y se procederá a realizar en análisis de la información, cuyo informe final se pondrá en conocimiento de la Dirección General y Equipo de Gestión Institucional para la toma de decisión.

Finalmente, de ser conveniente y previa autorización de la Dirección General se socializará los resultados finales con todos los trabajadores del HHV.

Muestra estimada para la encuesta SERVQUAL

PROCEDENCIA	Nº de Encuestas	n
Consulta Externa	8677	270
Hospitalización (HHV-Minsa)	285	9
Emergencia externa	565	18
Clínica	107	3
TOTAL	9634	300



V. RESPONSABILIDADES:

DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HHV:

Las funciones de esta oficina serán:

- ✓ Incluir dentro del Plan Anual de la Oficina la medición de la satisfacción de Usuario Externo.
- ✓ Coordinar con las estructuras correspondientes el cumplimiento de los objetivos del Plan
- ✓ Captar al personal encuestador
- ✓ Capacitar y supervisar al personal encuestador.
- ✓ Procesar los datos recogidos de las encuestas Servqual
- ✓ Elaborar el informe final (I semestre) que incluyan los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones remitirlos a la Dirección General.

DE LA DIRECCION GENERAL:

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

DE LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACION:

- ✓ Brindar el apoyo logístico para el cumplimiento del plan
- ✓ Impresión de formularios para la encuestas y refrigerio para los encuestadores,

DE LA OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA:

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

DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA:

- ✓ Apoyará con los de estudiantes de enfermería para constituir el equipo de Encuestadores.

DE LA COORDINADORA DE PSICOLOGIA:

- ✓ Apoyará con los de estudiantes Internos de psicología para constituir el equipo de Encuestadores.

VI.- ESTRATEGIAS DE LA APLICACIÓN:

- La ejecución del plan se inicia con la decisión política de la alta dirección, con 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 conocimiento de los trabajadores y colaboración de los servidores de los servicios asistenciales.
- Entrenamiento y supervisión permanente del personal encargado de aplicar las encuestas.
- Entrenar a personal que digitará el contenido de los formularios al software.

VII.-EVALUACION:

La Oficina de Gestión de la Calidad del HHV, es la unidad orgánica encargada de ejecutar la encuesta y procesar la información final.

Esta evaluación semestral incluirá la elaboración de un informe que será dirigido a la Dirección General.

VIII.-APLICACIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL:

RECURSOS MATERIALES

- Hoja de encuestas
- Lapiceros
- Tablero acrílico con sujetador
- Computadora con impresora
- Software (aplicativo SERVQUAL)
- Hojas Bond
- Folder
- Fastener

MEDIOS

Paciente y/o su familiar acompañante que fue atendido en consultorio externo.

- ✓ Paciente y/o su familiar acompañante que fue atendido en Emergencia.
 - ✓ Paciente y/o familiar acompañante que egresó de Hospitalización
 - ✓ El paciente puede tener cualquier diagnóstico
 - ✓ Los pacientes pueden ser nuevos o reingresos.
- **Criterios de exclusión:**
 - ✓ Paciente y/o familia que se niegue a participar en las entrevistas.
 - **Ubicación en el tiempo y espacio:**
 - ✓ Nuestra población se ubicara entre los pacientes atendidos en consulta externa de psiquiatra y servicios psicoterapéuticos, emergencia de psiquiatría y los egresados de hospitalización en el año 2013.
 - **Características del instrumento**
 - ✓ La encuesta SERVQUAL, incluye en su constructo 5 dimensiones de la calidad, distribuidos en 22 pares de variables o preguntas
 - **Unidad de Análisis:** El paciente atendido en consulta externa, emergencia o egresado de Hospitalización y su familiar acompañante.



- **Unidad de muestreo:** El paciente atendido en consulta externa o emergencia, o egresados de clínica y hospitalización. La referencia son las agendas de citas de Consulta externa, las boletas de alta de pabellón.
- **Tamaño de la Muestra:** el tamaño de la muestra será calculado siguiendo la teoría del Muestreo Aleatorio simple sin reemplazamiento; el cual se aplicara para el tamaño de la muestra a captarse en un mes tanto en consultorio externo emergencia, clínica y hospitalización.
- **Método de Selección :**
 - ✓ **CONSULTA EXTERNA**

Del total de pacientes citados en la agenda se elegida aleatoriamente a los pacientes hasta completar el cupo diario
 - ✓ **EMERGENCIA :**

Se captara aleatoriamente a los pacientes que se atiendan en emergencia hasta completar el cupo diario.
 - ✓ **HOSPITALIZACION :**

Las boletas de alta de cada pabellón se consolidará en una relación ad hoc, de la cual se captaran a los egresados hasta cubrir el cupo diario calculado.
 - ✓ **CLINICA :**

Se captaran a los egresados hasta cubrir el cupo diario calculado.

ESPECIFICACION DE LAS VARIABLES Y ESCALAS DE MEDICION

Dimensión de Calidad

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de Respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía

PROCESO DE CAPTACION DE LA INFORMACION.

- ✓ Datos Primarios: se obtendrán a través de la aplicación de la encuesta Servqual son puntuaciones numéricas realizadas durante el estudio.
- ✓ Datos secundarios: Variables demográficas obtenidas durante la entrevista de citación.



PERÚ

MINISTERIO DE SALUD

HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN



IX. CRONOGRAMA DE EJECUCION DE ENCUESTA DE SATISFACION DESDE LA PERCEPCION DE USUARIOS EXTERNOS EN EL HHV.

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Elaboración del Plan de Servqual												
Coordinaciones con el equipo de encuestadores												
Capacitación del Equipo Evaluadores												
Aplicación de la encuesta												
Elaboración de base de datos												
Presentación de informe final												
Difusión de resultados a jefes y trabajadores del Hospital												
Implementar proyectos de Mejora												