



N° 173 - 2024-GRL-GRSL/30.37.03.01

RESOLUCION DIRECTORAL

Yurimaguas, 11 de abril del 2024

Visto el Expediente N° 004745-2023 que contiene el Oficio N° 063-2024-GRL/GRSL/30.37.05, emitido por la Jefatura de la Unidad de Gestión de la Calidad, solicitando la emisión de Aprobación mediante Resolución del "PLAN DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO AÑO - 2024", del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 - Ley General de Salud, establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, la Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Decreto Legislativo N° 1446, tiene por objetivo establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la Gestión del Estado, en todas sus Instituciones e instancias;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se Aprueba el Documento Técnico: POLITICA 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;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, se Aprueba la "GUIA TECNICA PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MEDICOS DE APOYO", con el objetivo de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la Calidad en Salud y establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante documentos de Visto, el Director Ejecutivo Autoriza mediante Memorando N° 0512-2024-GRL-GRSL/30.37, la Aprobación mediante Acto Resolutivo del "PLAN DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO AÑO 2024" del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, con la finalidad de cumplir con los objetivos funcionales de Apoyo en este Nosocomio;

Con la Visación de la Unidad de Recursos Humanos, Asesoría Legal, Oficina de Administración, con la aprobación de la Dirección Ejecutiva del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, y;

En uso de las atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N° 963-2017/MINSA, de fecha 31 de octubre del 2017, y del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, aprobada mediante Resolución Directoral N° 1899-2015-GRL-DRS-L/30.01 de fecha 16 de noviembre del 2015.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR, el "PLAN DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO AÑO 2024" del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, el mismo que contiene DIEZ (10) FOLIOS y DOS (02) ANEXOS, que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La Unidad de La Gestión de la Calidad del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas, es la responsable de la difusión, implementación y cumplimiento del citado documento.

Artículo 2°.- Publíquese en el Portal WEB Institucional y Portal de Transferencia estándar del Hospital II - 2 Santa Gema de Yurimaguas.

Regístrese y Comuníquese;



GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS
UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**“PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO DEL HOSPITAL II-2 SANTA
GEMA DE YURIMAGUAS 2024”**

**YURIMAGUAS - PERÚ
ABRIL 2024**



EQUIPO DE GESTIÓN DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS

M.C. JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS

Director Ejecutivo



M.C. YIN CHOY GÓMEZ

Director Adjunto

C.P.C. CARLOS ALBERTO RAMÍREZ LESCANO

Director Administrativo

C.P.C. WILGER SAAVEDRA ARMAS

Jefe Oficina de Planeamiento Estratégico



C.P.C. JOSEPH ABAD RODRIGUEZ

Jefe Oficina de Logística

C.P.C. DORIS CONSUELO SÁNCHEZ MORI

Jefe Unidad de Recursos Humanos



Elaborado por:

UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



- **LIC. FABRICIA REATEGUI DÁVILA**
Jefa de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad
- **C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ**
Equipo Técnico de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad



PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

ÍNDICE



	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	4
II. FINALIDAD	4
III. OBJETIVOS	5
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V. BASE LEGAL	5
VI. CONTENIDO	6
6.1. Definiciones operativas	6
6.2. Recursos	6
6.3. Metodología	7
VII. RESPONSABILIDADES	10
ANEXOS	11



PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL II-2 SANTA GEMA DE YURIMAGUAS 2024

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud ha tomado gran relevancia en las últimas décadas debido a la mayor participación de la población en la administración de los servicios de salud, que exigen una mejor calidad de atención. Donabedian define a la calidad de la atención como "el tipo de atención que se espera y que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención".

Los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, a proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, en protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas, enfatizando la atención centrada en la persona, a través de un trato digno y humanizado.

El Hospital Santa Gema de Yurimaguas como institución de Nivel II-2 a través de su Sistema de Gestión de la Calidad, busca promover y orientar la mejora continua de los procesos y procedimientos de la institución con el fin de alcanzar la satisfacción del usuario externo, posicionando la calidad en salud como un derecho ciudadano.

Por ello, la satisfacción de los usuarios externos, es un aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario, definido como el conjunto de indicadores que miden el grado de satisfacción, en la percepción (en cuanto a tiempo de espera, trato amable y respetuoso, información adecuada en cuanto a su salud, etc.) que el usuario o familiar, tiene acerca del trato y la atención recibida durante su atención y/o estancia hospitalaria en los diferentes servicios médicos asistenciales. Dicha información resulta útil dado que un paciente satisfecho tiene mayor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención, lo que reduciría costos innecesarios de atención.

En el 2023, el porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del hospital fue en promedio del 67%. Resultado que, dentro de la normativa se encuentra en el rango aceptable ($\geq 60\%$). Sin embargo, dicho puntaje es inferior a lo obtenido en años anteriores (78%). Por ello, para este 2024, La Unidad Funcional de Gestión de la Calidad del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas tiene programado aplicar la Encuesta SERVQUAL Modificada, dos veces al año, en los Servicios de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización, para así dar cumplimiento a los estándares de calidad mínimos establecidos en el Proceso de Autoevaluación y mejorar de esa manera, la satisfacción de nuestros usuarios. La Encuesta SERVQUAL Modificada es una herramienta que mide la brecha entre Percepción y Expectativa, para la mejora continua en la Atención de los servicios de salud; comprende cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Este proceso nos permitirá evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario y determinar acciones y/o estrategias en función de los resultados a fin de implementar mejoras en la calidad de la atención directa al usuario.

II. FINALIDAD

Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para Implementar estrategias de Mejora Continua de la Calidad, mediante la instauración de Proyectos de Mejora de la Calidad de Atención en base a los resultados obtenidos.





III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General:

Estimar el grado de satisfacción de la atención de los Usuarios Externos de los servicios de Emergencia y Consultorios Externos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.

3.2. Objetivos Específicos:

- Determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de consulta externa.
- Determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia.
- Analizar y retroalimentar la información obtenida y generar planes de mejora en los servicios.



IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan, tiene como ámbito de aplicación los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- 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 Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la “NTS N° 050 – MINSA/DGSP - V.01: “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”.
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la “Guía Técnica para la Evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”.
- Resolución Ministerial N° 572-2011/MINSA, que aprueba la “Directiva Administrativa de Monitoreo del Desempeño de la Gestión de establecimientos de Salud de I, II y III Nivel de Atención”.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la “Guía Técnica para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”.
- Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba las “Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud”.
- Resolución Directoral N° 018-2024-GRL-GRSL/30.37.03.01, que aprueba el Plan Anual de Actividades de la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad 2024 del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas.





VI. CONTENIDO

6.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Usuario Externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- **Evaluación de la satisfacción del usuario externo:** Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.
- **Mejoramiento continuo de la calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia.
- **Acciones de mejora:** Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos.
- **Percepción del usuario:** Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Fiabilidad:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Aspectos tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

6.2. RECURSOS

6.2.1. Recursos Humanos

- Equipo de Gestión
- Jefes y Coordinadores de los Servicios Asistenciales
- Trabajadores asistenciales
- Encuestadores (practicantes).

6.2.2. Materiales

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Computadora	Unidad	01
Impresora	Unidad	01
Fotocopias	Millar	01
Lápices	Docena	02
Borradores	Docena	01
Tableros	Docena	01



PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

6.2.3. Refrigerio

A. PROCESO DE CAPACITACIÓN

Para cada proceso de Evaluación (Semestral), se realizarán 02 días de capacitación:

- **Primer día: Teoría**
 - Participantes: 22 personas
- **Segundo día: Práctica**
 - Participantes: 22 personas

B. DESARROLLO DE LAS ENCUESTAS:

Los encuestadores serán distribuidos de la siguiente manera:

- a) **Servicio de Consultorios Externos**
 - ❖ Turno mañana: 6 encuestadores
 - ❖ Turno tarde: 4 encuestadores
- b) **Servicio de Hospitalización**
 - ❖ Turno mañana: 2 encuestadores
 - ❖ Turno tarde: 2 encuestadores
- c) **Servicio de Emergencia:**
 - ❖ Turno mañana: 3 encuestadores
 - ❖ Turno tarde: 3 encuestadores

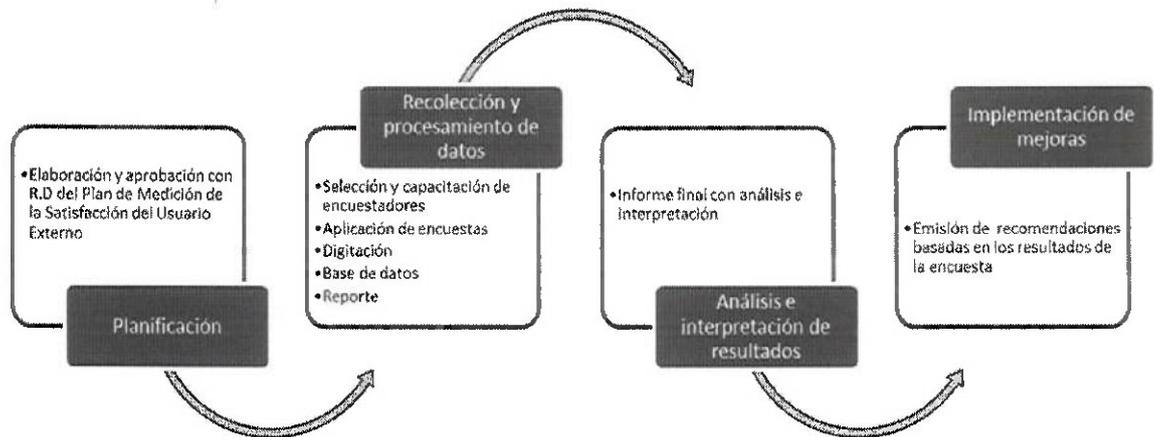
C. CAPACITADORES/MONITORES

- Recursos humanos de la Unidad de Gestión de la Calidad: 2

6.3. METODOLOGÍA

6.3.1. Del proceso de evaluación

El estudio se desarrollará siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (R.M. N°527-2011/MINSA). El proceso de evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo, se estructura en función a las siguientes fases:



6.3.2. De la recolección de datos

➤ **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Población:

La población de estudio estará conformada por los usuarios externos que fueron atendidos en los Servicios de Consulta Externa, Emergencia y

PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

Hospitalización del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas durante el II Semestre del año 2023.

Muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra (Números de encuestados) en los Servicios de Consulta Externa y Emergencia se utilizará la siguiente fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Dónde:

n	Tamaño de muestra	
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,05
Z	Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.	

- ❖ Por lo tanto, el tamaño de la muestra para los Servicios de Consulta Externa y Emergencia será:

SERVICIOS	POBLACIÓN	MUESTRA
Consulta Externa	20909	377
Emergencia	3536	347
TOTAL	24445	724

- ❖ Para el Servicio de Hospitalización, no se requiere determinar el tamaño de la muestra a través de fórmula. La muestra será asumida por el total de egresos en un periodo de 2 meses para el presente año.

✓ **Criterios de Inclusión:**

- Paciente o acompañante de ambos sexos.
- Paciente o acompañante mayor a 18 años de edad.
- Paciente o acompañante sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- Paciente o acompañante que brinde su aprobación para realizarle la encuesta.

✓ **Criterios de Exclusión:**

- Paciente o acompañante menor de 18 años.
- Paciente o acompañante que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Paciente o acompañante que no desee participar en el estudio.

✓ **Criterios de Eliminación:**

- Encuestas incompletas

PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

- **SELECCIÓN DE LA MUESTRA:** Será en forma aleatoria, por servicios.
- **SELECCIÓN DE LOS ENCUESTADORES:** Los encuestadores serán estudiantes voluntarios de nivel universitario de los últimos ciclos de la carrera de ciencias de la salud.
- **CAPACITACIÓN DE LOS ENCUESTADORES:**
 - ✓ La capacitación del encuestador será responsabilidad del Jefe de la Unidad Funcional de Gestión de Calidad del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.
 - ✓ Los encuestadores cumplirán con un mínimo de dos sesiones de capacitación (teórica y práctica) como requisito principal y obligatorio para la aplicación de la encuesta.
 - ✓ La capacitación se realizará utilizando la Guía del Encuestador y deberán cumplir con lo establecido en las definiciones operativas.
- **SUPERVISIÓN DE LOS ENCUESTADORES:** Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, la supervisión del personal que encuesta y el control de la aplicación correcta de las encuestas será responsabilidad del Jefe de la Unidad Funcional de Gestión de Calidad del Hospital Santa Gema de Yurimaguas.
- **PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:** Para los Servicios de Consulta Externa y Emergencia la aplicación de la encuesta será durante dos semanas (Periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días). En el servicio de Hospitalización se considerará un periodo de dos meses como mínimo para la realización de la encuesta.
- **TIEMPO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:** La duración aproximada para la aplicación de la encuesta es de 15 minutos.
- **PERIODICIDAD DE LA APLICACIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:** Dos veces al año.
 - Primer Semestre: Del 01 de mayo al 30 junio
 - Segundo Semestre: Del 01 de octubre al 30 de noviembre
- **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**
El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud(ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la Calidad:
 - **Fiabilidad** : Preguntas del 01 al 05.
 - **Capacidad de Respuesta** : Preguntas del 06 al 09.
 - **Seguridad** : Preguntas del 10 al 13.
 - **Empatía** : Preguntas del 14 al 18.
 - **Aspectos Tangibles** : Preguntas del 19 al 22.



6.3.3. Del procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos de las encuestas aplicadas en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia, se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) del MINSA. Después de la

PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

digitación, se realizará un control de calidad a la base de datos de acuerdo al servicio y categoría, del cual se extraerá la información necesaria para el Análisis e Interpretación de los datos obtenidos y finalmente realizar el informe final de la Encuesta.



6.3.4. Análisis e Interpretación de resultados

Para el análisis de los resultados se considerará como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), se elaborará una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas y se determina el nivel de satisfacción como indicador según el nivel de insatisfacción, esta clasificación se hace extensiva por pregunta, por criterio y por puntaje global del cuestionario. El estándar esperado es mayor al 60%.

Categoría	Porcentaje de insatisfacción
Por mejorar (Rojo)	> 60 %
En proceso (Amarillo)	De 40 a 60 %
Aceptable (Verde)	< 40 %



6.3.5. Retroalimentación de resultados

Se elaborará un informe final con los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo 2024, de manera semestral.

El informe final será socializado mediante oficio a la Dirección Ejecutiva con atención a los diferentes servicios asistenciales del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas para su conocimiento y aplicación de acciones de mejora.



6.3.6. Implementación de mejoras

De acuerdo a los resultados obtenidos, la Unidad de Gestión de la Calidad solicitará mediante documento a todas las jefaturas, un informe de la implementación de acciones y/o proyectos de mejora continua para la intervención y subsanación de deficiencias en su servicio.



VII. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del presente plan es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva del Hospital Santa Gema de Yurimaguas y la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad será la responsable de ejecutar y supervisar su aplicación.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS
L.I.C. ENF. FASCICIA REATEGUI DÁVILA
C.E.P: 24260
JEFE UNIDAD GESTIÓN DE LA CALIDAD

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORETO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS
C.D. GILMER MANUEL ASENCIO ORTIZ
COP. N° 40338
EQUIPO TÉCNICO GESTIÓN DE LA CALIDAD

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de Programación de Actividades
Plan para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas 2024
Unidad de Gestión de la Calidad

FASES	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	CORONOGRAMA MENSUAL												RESPONSABLE					
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic						
Planificación y Organización	Elaboración y aprobación de Plan de Trabajo	Plan aprobado con R.D.		X															Gestión de la Calidad	
	Selección de encuestadores	Lista de participantes				X								X					Gestión de la Calidad	
	Capacitación de encuestadores	Acta de reunión				X								X					Gestión de la Calidad	
Recolección de datos	Aplicación de Encuesta en Consultorios Externos	Encuestas aplicadas					X								X				Encuestadores	
	Aplicación de Encuesta en Emergencia	Encuestas aplicadas					X								X				Encuestadores	
	Aplicación de Encuesta en Hospitalización	Encuestas aplicadas					X		X						X				Encuestadores	
	Supervisión del Proceso	Reporte de incidencias							X	X					X	X			Gestión de la Calidad	
	Digitación de la Encuesta	Base de datos							X	X					X	X			Gestión de la Calidad	
Procesamiento de Datos	Control de calidad de la base de datos	Base de datos						X	X						X	X			Gestión de la Calidad	
	Reporte de la base de datos	Base de datos						X	X						X	X			Gestión de la Calidad	
Análisis e interpretación de resultados	Análisis de resultados	Informe técnico							X											Gestión de la Calidad
	Informe final	Informe técnico							X											Gestión de la Calidad
Retoolimentación de resultados	Socialización de los resultados a la Dirección Ejecutiva y jefaturas de los servicios asistenciales	Oficio/Memorandum														X				Gestión de la Calidad
Implementación de mejoras	Implementar acciones y/o proyectos de Mejora de la Calidad en base a resultados	Informe															X			Servicios Asistenciales



Anexo N° 02. Formato de 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)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	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 : _____		





PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

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							





PLAN PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO HSGY 2024

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

