



RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 23 MAR 2020.

Vistos: El Expediente N° 01154-2020, con la Nota Informativa N°012-OGC-HNSEB-2020 de la Oficina de Gestión de la Calidad; el Informe N° 003-2020-EP/OEPE-HSEB y la Nota Informativa N° 010-2020-OEPE-HSEB de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, sobre aprobación del "Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Año 2020";

CONSIDERANDO:

Que, el numeral I 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, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", con el objetivo de establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad en Salud, orientada a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud, siendo uno de sus procesos la Seguridad del Paciente;

Que, con Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, se aprobó la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios -Médicos de Apoyo", con la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de satisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Que, con Resolución Ministerial N°502-2016/MINSA, se aprobó la Norma Técnica de Salud N° 029-MINSA/DIGEPRES.V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud", el mismo que tiene por finalidad Contribuir a mejorar la calidad de atención en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Sector Salud;

Que, mediante Nota Informativa N°012-OGC-HNSEB-2020, la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, ha elaborado el "Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales", para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuario Externo en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales (SERVQUAL) del Año 2020, a fin de dar cumplimiento al Plan de Gestión de la Calidad del Hospital;

Que, mediante Nota Informativa N°010-2020-OEPE-HSEB, la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, señala que el Equipo de Trabajo de Planificación, ha emitido el Informe N°003-2020-EP/OEPE-HSEB, en la que concluye que el Plan, se encuentra elaborado acorde a la normatividad vigente y tiene consistencia con las actividades operativas consignadas en

el Plan Operativo Institucional 2020 del Hospital, por lo que emite opinión favorable, para la aprobación del citado documento Técnico;

Que con el propósito de continuar el desarrollo de las actividades y procesos técnicos institucionales, y alcanzar los objetivos y metas como entidad hospitalaria, resulta pertinente atender la propuesta presentada y en consecuencia emitir el acto resolutorio que apruebe el "Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Año 2020";

En uso de las atribuciones conferidas por el Art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Sergio E. Bernales" aprobado mediante RM. N°795-2003-SA-DM, modificado por R.M. N° 512-2004-MINSA, R.M. N°343-2007-MINSA y R.M. N° 124-2008-MINSA; y, con la visación del Director Adjunto, de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el "Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Año 2020", que en anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la jefatura de la Oficina de Gestión de la Calidad, la ejecución del Plan aprobado en el Artículo 1° de la presente Resolución y presentar los resultados a las instancias correspondientes.

Artículo 3°.- Disponer que la Oficina de Comunicaciones publique la presente resolución en el Portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Regístrese y Comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
Mag JULIO ANTONIO SILVA RAMOS
DIRECTOR GENERAL
C M P 19373

JASR / JMNC/ VMRR /JLZB/lmb

DISTRIBUCIÓN:

- * Dirección General.
- * OEPE.
- * OAJ.
- * OCI
- * OGC
- * OC.
- * Archivo.



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020



DRA FANNY VALDIVIEZO CAMPOS

16/01/2020

PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES

OFICINA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

CONTENIDO

I. INTRODUCCION	2
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVOS	3
IV. BASE LEGAL.....	3
V. AMBITO DE APLICACIÓN	4
VI. CONTENIDOS.....	4
VII. DEFINICIONES.....	4
VIII. METODOLOGÍA.....	5
IX. DETERMINACION DE LA MUESTRA.....	6
X. RESPONSABILIDADES	8
XI. EVALUACIÓN.....	9
XII. CRONOGRAMA – DIAGRAMA DE GANTT.....	10
XIII. ANEXOS.....	10



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

I. INTRODUCCION

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 Ministerio de Salud viene promoviendo la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud así como la Política Nacional de Calidad en Salud. En este contexto, el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, institución de Nivel III-1 de alta complejidad y especialidad, 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



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

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 Nacional Sergio E. Bernales.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer el Grado Satisfacción de los Usuarios Externos con la atención recibida en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, identificando la brecha entre sus percepciones y expectativas sobre los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de la satisfacción o insatisfacción para abordarlos a través de procesos de mejora continua.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Aplicar la encuesta de satisfacción a los usuarios que acuden a Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.
2. Procesar los datos y generar la Matriz de Mejoras.
3. Analizar los resultados con los equipos de trabajo de las unidades orgánicas.
4. Proponer Acciones de Mejora para su implementación por las unidades respectivas.

IV. BASE LEGAL

- RM N° 519-2006/MINSA "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- RM N° 727-2009/MINSA "Política Nacional de Calidad en Salud".



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

- RM N°527-2011/MINSA "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

V. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Medición del Grado de Satisfacción de los Usuarios Externos 2020, es de conocimiento, aplicación y cumplimiento en los ambientes de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.

VI. CONTENIDOS

- 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

- ✓ **Expectativas:** Son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo.
- ✓ **Percepción:** Es un proceso que permite al organismo a través de los



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

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 DISEÑO.



El diseño considerado para la presente encuesta corresponde a un estudio de corte transversal. Se desarrollará un estudio exploratorio-descriptivo, aplicando una encuesta dirigida a los usuarios externos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.

PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

8.2 INSTRUMENTO.

Para el levantamiento de la información se empleará la Encuesta Servqual Mejorada propuesta por el MINSA, la misma que permite interpretar la satisfacción de los usuarios como la brecha entre sus percepciones y expectativas.

Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura **22** preguntas de **Expectativas** y **22** preguntas de **Percepciones**, distribuidas 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**

IX. DETERMINACION DE LA MUESTRA.

Población que participará en el estudio:

Personas que son atendidas en Consulta Externa del el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en el año 2019, pacientes de alta de salas de Hospitalización y Emergencia.

Se tomará como base promedio mensual de las atenciones de pacientes en Consulta Externa y Emergencia, así como los egresos de los servicios de hospitalización durante el año 2019.

- ✓ En el Departamento de Consultorios Externos se realizaron 204,779 consultas médicas.
- ✓ En el Departamento de Emergencia se atendieron 110,190 pacientes en total, en diversas patologías y daños de Emergencia, de los cuales acudieron por atención en Medicina 43,821, a Pediatría 27, 651, Cirugía 11,934, Cirugía Pediátrica 5,945, Gineco Obstetricia 11,463, Traumatología



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

- 6,781, en la Unidad de cuidados intensivos se atendieron 126 pacientes y en trauma shock recibieron atención 1,062 pacientes.
- ✓ También egresaron de las diversas salas de hospitalización en total 18,013 pacientes,
 - ✓ Nº Intervenciones Quirúrgicas Ejecutadas, 9,798.
 - ✓ Se realizaron en total 4,989 partos de los cuales 2,472 fueron parto normal, 2, 518 fueron por cesárea. Asimismo se atendieron 4,846 recién nacidos vivos. .
 - ✓ Las muertes neonatales precoces, fueron en total 50; y 01 Muertes Maternas.

Para calcular el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

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

- Usuarios encuestados en Consulta Externa: **345**
- Usuarios encuestados en Emergencia: **251**
- Usuarios encuestados en Hospitalización: **115**

BAREMACIÓN:

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%

Porcentaje de Insatisfacción	Categoría
Más de 60% Menos de	Por Mejorar
40-60 %	En Proceso
40%	Aceptable



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

POBLACIÓN

Personas que son atendidas en Consulta Externa, pacientes de alta de salas de Hospitalización y Emergencia.

Se tomará como base promedio mensual de las atenciones de pacientes en Consulta Externa y Emergencia, así como los egresos de los servicios de hospitalización durante el último semestre.

CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

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

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

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

CRITERIOS DE ELIMINACIÓN:

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

X. RESPONSABILIDADES

Jefe(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad del HSEB: Análisis

Dra. Eida Fanny Valdiviezo Campos

Digitación de Encuestas – Procesamiento

Técnico Estadístico, Gonzalo Enrique Araujo Elías



**PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

Bach. Verónica Carbajal Gómez (digitación)

Marisol Melgar Galiano (digitación)

Encuestadores: Internos de Enfermería y Obstetricia

XI. EVALUACIÓN.

La Oficina de Gestión de Calidad evaluará el avance del plan tanto de los procesos como los resultados, para hacer las correcciones respectivas. Esta evaluación incluirá la elaboración y remisión de un informe que será a la Dirección General, se elaborará la presentación de los resultados para los Directores Ejecutivos y Jefes de Departamentos, Servicios y Oficinas para la implementación de oportunidades de mejora en sus respectivas áreas.

PRESUPUESTO:

Bienes: S/. 300.00

Servicios: S/ 200.00

Financiamiento:

- RO – HSEB
- RDR – HSEB



**PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

XII. CRONOGRAMA – DIAGRAMA DE GANTT

ACTIVIDAD	16 de Enero	18 Mayo	21 al 31 de Mayo	03 al 18 de Junio	26 de Junio	II Sem. 2020
Presentación y aprobación del Plan						
Capacitación al personal de la OGC						
Capacitación a Encuestadores para aplicación de SERVQUAL						
Aplicación encuestas SERVQUAL						
Procesar y analizar información SERVQUAL.						
Informe de Resultados						
Seguimiento y Monitoreo a la Satisfacción o Insatisfacción del Usuario por el servicio que recibe y su medición con Indicadores.						

XIII. ANEXOS



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020

ANEXOS N° 1



N° Encuesta :

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Nombre del Encuestador :

Fecha: Hora inicio: Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Servicio de Emergencia de nuestra institución. 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

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 DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

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. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E ¿Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	E ¿Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente?							
3	E ¿Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico?							
4	E ¿Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	E ¿Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico?							
6	E ¿Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida?							
7	E ¿Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida?							
8	E ¿Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	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 DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7.
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
2	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	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 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?							



**PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**



N° Encuesta : _____

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA
DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES**

Nombre del Encuestador : _____

Fecha: Hora inicio: Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención recibida en la Consulta Externa de la institución. 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

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. Especialidad /servicio donde fue atendido :



**PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

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. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E ¿Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa ?							
2	E ¿Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado ?							
3	E ¿Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?							
4	E ¿Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
5	E ¿Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?							
6	E ¿Qué la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida?							
7	E ¿Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
8	E ¿Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	E ¿Qué la atención en farmacia sea rápida?							
10	E ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	E ¿Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	E ¿Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	E ¿Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?							
14	E ¿Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?							
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 del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	E ¿Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E ¿Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	E ¿Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?							



**PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1. Como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	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?							
2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	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?							
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?							



PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES, AÑO 2020



Nº Encuesta :

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Nombre del Encuestador

FECHA: Hora de inicio: Hora de finalización:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió del servicio de hospitalización de nuestra institución. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

Usuario (a)	0
Acompañante.....	1
Padre	1
Madre	2
Otro	3

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino.....	0
Femenino.....	1

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 _____



**PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

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. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E ¿Qué todos los días reciba una visita médica?							
2	E ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado?							
3	E ¿Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	E ¿Qué usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio?							
5	E ¿Qué al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
6	E ¿Qué los trámites para su hospitalización sean rápidos?							
7	E ¿Qué los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido?							
8	E ¿Qué los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido?							
9	E ¿Qué los trámites para el alta sean rápidos?							
10	E ¿Qué los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	E ¿Qué los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	E ¿Qué se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza ?							
13	E ¿Qué durante su hospitalización se respete su privacidad?							
14	E ¿Qué el trato del personal de obstetra/enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia?							
15	E ¿Qué el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia?							
16	E ¿Qué el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia?							
17	E ¿Qué el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia?							
18	E ¿Qué el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	E ¿Qué los ambientes del servicio sean cómodos y limpios?							
20	E ¿Qué los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios?							
21	E ¿Qué los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención?							
22	E ¿Qué la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados?							



**PLAN DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL NACIONAL SERGIO E.
BERNALES, AÑO 2020**

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las Percepciones que refiere a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
2	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
3	P ¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	P ¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	P ¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
6	P ¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
7	P ¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
8	P ¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
9	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 obstetra/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 estuvieron limpios?							
21	P ¿Los equipos estuvieron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿La ropa de cama, colchón y frazadas fueron adecuados?							

