MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "SERGIO E. BERNALES"

N° 340 -2021-SA-DG-HNSEB

RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 10 DIC. 2021

Visto: El Expediente Nº012776-2021, que contiene la Nota Informativa N°0115-OGC-HNSEB-2021, de la Oficina de Gestión de Calidad, el Informe N°016-2021-EP/OEPE-HSEB y la Nota informativa N°124-2021-OEPE-HSEB, de la Oficina de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, sobre aprobación del Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo – HNSEB SERVQUAL 2021, del Hospital Nacional Sergio E. Bernales;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que, es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea y es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, el Artículo 98° del Reglamento de Establecimiento de Salud y Servicios Médico de Apoyo aprobado por el Decreto Supremo N°013-2006-SA, establece que los estándares e indicadores de calidad evaluaran entre otros: "d) La satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas…";

Que, mediante R.M. N°519-2006/MINSA, se aprobó el documento Técnico denominado "Sistema de Gestión de la calidad en salud" con la finalidad de fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, mediante principios normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en salud, orientando a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención de los Servicios de salud;

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

Que, por Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA se aprueba el documento denominado: "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", con el objetivo de establecer las disposiciones relacionadas con las etapas de planificación, formulación o actualización, aprobación, difusión, implementación y evaluación de los Documentos Normativos, que expide el Ministerio de Salud, en el marco de sus funciones rectoras;

Que, mediante la Nota Informativa N°0115-OGC-HNSEB-2021 de fecha 03.DIC.2021, la Oficina de Gestión de Calidad, presenta para aprobación, el Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo-HNSEB-SERVQUAL 2021, del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios externos para la toma de decisiones e implementar acciones para la mejora continua de la Calidad;

V°B° J. ZUÑIGA B

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

Que, en ese sentido, mediante la Nota Informativa 124-2021-OEPE-HSEB, de fecha 10.DIC.2021, el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, comunica que el Equipo de Trabajo de Planeamiento, ha emitido el informe N°016-2021-EP/OEPE-HSEB, donde concluye que el mencionado Plan, comprende actividades y tareas del Centro de Costos de Gestión de la Calidad, por lo tanto da opinión favorable para la aprobación correspondiente, del Plan de Medición de Grado de Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2021", resultando necesario emitir el acto resolutivo;

En uso de las atribuciones conferidas por el Art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Sergio E. Bernales" aprobado mediante R.M. 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; y contando con la visación del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad 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 2021",** que en documento anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°. – **ENCARGAR** a la Oficina de Gestión de la Calidad, realizar las acciones necesarias a fin de materializar el Plan de Trabajo aprobado en el Artículo precedente y la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, otorgue la disponibilidad presupuestal correspondiente, e informar de los resultados del Estudio a la Dirección General.

Artículo 3°. - **ENCARGAR** a la Oficina de Comunicaciones, la publicación de la presente modificación del Plan anual de contrataciones, en el Portal Institucional del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Mg. ORLANDO HERRERA ALANIA
DIRECTOR GENERAL
CMP. 26426

OFHA/MACC/JMEC/JLZB/svch
Distribución:
( ) Dirección General
( ) Director Ejecutivo de la Oficina de Administración
( ) Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina de Gestión de la Calidad
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Control Interno
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Archivo

PLAN DE MEDICION DE GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

METODOLOGIA SERVQUAL

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

AÑO 2021

MINISTERIO DE SALUD - GESTIÓN DE LA CALIDAD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

CONTENIDO

I. INTRODUCCION 3
II. FINALIDAD 4
III. OBJETIVOS 4
IV. BASE LEGAL 4
V. AMBITO DE APLICACIÓN 4
VI. CONTENIDOS 4
VII. RESPONSABILIDADES 9
VIII. CRONOGRAMA – DIAGRAMA DE GANTT 9
IX. ANEXOS 9

MINISTERIO DE SALUD
GESTIÓN DE LA CALIDAD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

I. INTRODUCCION

El presente Plan de trabajo se elabora tomando como premisa que la satisfacción del usuario es de importancia relevante como **medida de la calidad de atención**, que proporciona información sobre el éxito del proveedor en lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, consolidando un proceso de retroalimentación permanente hacia la **mejora de la atención** en los servicios de salud.

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 Sergio E. Bernales desarrolla en el marco de la visión, misión, políticas y objetivos estratégicos institucionales, el Plan de Gestión de la Calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de los servicios de salud y la calidad de atención a sus usuarios.

En este sentido el **Sistema de Gestión de la Calidad en Salud** tiene en sus componentes la atención e identificación de posibles limitaciones en aspectos relacionados con la **calidad percibida**, para ello, se utiliza la aplicación de **Encuestas de Satisfacción al Usuario** y su consiguiente procesamiento para la evaluación de Encuestas de Usuarios en Salud (**SERVQUAL**), que proporciona una línea de base para identificar procesos críticos e iniciar procesos de mejora en la atención de salud.

El año 2020, no se ha realizado por encontrarnos en emergencia sanitaria hasta la actualidad, sin embargo, con el objetivo de continuar con las mejoras de atención al usuario y mejorar la satisfacción del usuario, se ha visto por conveniente elaborar este año 2021 el Plan SERVQUAL.

En nuestra institución a través de la Oficina de Gestión de Calidad del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 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 apoyo primordial en el proceso de cambio, por ello, en el presente año se procederá con el estudio de la satisfacción del usuario externo con el uso de la metodología SERVQUAL Mejorado como herramienta de trabajo para realizar las encuestas en nuestra institución.

MINISTERIO DE SALUD - GESTIÓN DE LA CALIDAD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

II. FINALIDAD

Conocer el grado de satisfacción de nuestros usuarios externos para la toma de decisiones e implementar acciones para la Mejora Continua de la Calidad.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer el Grado Satisfacción de los Usuarios Externos con la atención recibida en el Hospital 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".
- 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 para la Medición del Grado de Satisfacción de los Usuarios Externos 2019 es de conocimiento, aplicación y cumplimiento en los ambientes de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales.

VI. CONTENIDOS

a) Estrategias

Las estrategias para implementar el Plan de Medición del Grado de Satisfacción de los Usuarios Externos, son los siguientes:

1. Crear compromisos en el nivel directivo para el desarrollo del Plan.
2. Coordinar con los encuestadores.
3. Fomentar la investigación operativa.
4. Priorizar las acciones en torno a los servicios identificados con mayor grado de insatisfacción.

b) Metodología
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 HSEB en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.

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**

PROCESO PARA LA APLICACIÓN Y USO DE LA ENCUESTA.-

Población que participará en el estudio:

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.

MINISTERIO DE SALUD - GESTIÓN DE LA CALIDAD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

DETERMINACION DE LA MUESTRA.-

La población atendida en Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en el año 2020:

- ✓ En el departamento de Consultorios Externos no se realizaron consultas médicas por emergencia sanitaria, de marzo a diciembre del 2020.

- ✓ En el departamento de Emergencia se atendieron 68 903 pacientes en total, en diversas patologías y daños de Emergencia, de los cuales acudieron por atención en Medicina 26 026, a Pediatría 9 551, Cirugía 8 664, Cirugía Pediátrica 2 888, Gineco Obstetricia 8 738, Traumatología 3 415, en la Unidad de cuidados intensivos se atendieron 111 pacientes y en la Unidad de cuidados intermedios recibieron atención 304 pacientes , por consulta de atencion rápida 1275 y por Medicina Covid 8 011.

- ✓ También egresaron de las diversas salas de hospitalización en total 12 614 pacientes.

- ✓ Nº Intervenciones Quirúrgicas Ejecutadas, 1560.

Para realizar la siguiente encuesta se ha tomado como muestra el último mes del año 2021 (octubre), con el aplicativo de SERVQUAL.

Tomando como base la población mencionada, se ha determinado una muestra representativa.

- Usuarios encuestados en Consulta Externa: **371**
- Usuarios encuestados en Emergencia: **364**
- Usuarios encuestados en Hospitalización: **89**

CRITERIOS DE INCLUSION Y EXCLUSION.

Criterios de inclusión:

a. Usuarios externos a encuestar: Ambos sexos, mayores de 18 años de edad, posterior a la atención en el consultorio.
b. Familiar u otra persona que lo acompaña al usuario (paciente) que acude a una atención en el servicio.
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.

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

c. Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

Criterios de eliminación:

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

PROCESAMIENTO DE DATOS.

Para la digitación de las encuestas se tiene en cuenta lo siguiente:

Utilización de la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Después de la digitación, se realiza un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Los reportes y la base de datos se remiten a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación.

En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas se consigna en la encuesta como No Aplica (NA), se registra el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Finalmente se obtiene los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

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

Para el análisis de los resultados se debe considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero 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), según servicio se sigue los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P- E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global.
2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría el estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:
   Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

> 60%	**Por Mejorar ([redacted])**
40-60%	**En Proceso (Amarillo)**
< 40%	**Aceptable (Verde)**

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de **P-E**, los resultados pueden presentarse en niveles globales de **satisfacción** o **insatisfacción**, por criterios o **dimensiones** y por cada **pregunta**.

Para el estudio, se recopilará información obtenida a través de la Encuesta SERVQUAL Mejorada y aplicada a los pacientes que se atienden en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, del 6 al 21 de octubre.

Se realizará una reunión previa de información del aplicativo de la encuesta a los encuestadores (personal externo).

Una vez obtenida la información, se realizará el procesamiento de datos para la obtención de los resultados, que permitirá la elaboración de acciones o proyectos de mejora para optimar la satisfacción de nuestros usuarios en las áreas encuestadas del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

La Oficina de Gestión de la Calidad remitirá el informe respectivo 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: propios de la institución
. hoja bond
. lapiceros
. lapiz

Financiamiento:
- RO – HSEB
- RDR – HSEB

MINISTERIO DE SALUD - GESTIÓN DE LA CALIDAD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

VII. RESPONSABILIDADES

La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Sergio E. Bernales, es responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el presente Plan.

VIII. CRONOGRAMA – DIAGRAMA DE GANTT

IX. ANEXOS

ACTIVIDAD	diciembre
Presentación y aprobación del Plan	X
Capacitación al personal de la OGC	X
Capacitación a Encuestadores para aplicación de SERVQUAL Mejorado	X
Aplicación encuestas SERVQUAL	X
Procesar y analizar información SERVQUAL.	X
Informe . Resultados	X
Efectuar Seguimiento y Monitoreo a la Satisfacción o Insatisfacción del Usuario por el servicio que recibe y su medición con Indicadores.	X

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Nº 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 : _____

MINISTERIO DE SALUD - GESTIÓN DE LA CALIDAD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

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.

N°		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 socioecómica?							
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?							

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

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.

N°		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?							

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Nº 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 :.....

MINISTERIO DE SALUD
GESTIÓN DE LA CALIDAD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

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?							

MINISTERIO DE SALUD - GESTIÓN DE LA CALIDAD - HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

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 mostrò 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?							

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

N° Encuesta : _____

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÒN 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 _____

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

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?							

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

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 recibío durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindarón sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindarón 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?							

MINISTERIO DE SALUD GESTIÓN DE LA CALIDAD HOSPITAL SERGIO E. BERNALES