



CUSCO

Gerencia Regional de Salud
Cusco

Dirección Ejecutiva de Servicios de
Salud y Calidad Sanitaria

UNIDAD DE GESTION DE
LA CALIDAD



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"

EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO DE SALUD DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA, CONSULTORIO EXTERNO Y HOSPITALIZACION DE LA U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR

AÑO FISCAL 2023

TERMINO DE REFERENCIA

POBLACION OBJETIVO : Usuarios de salud de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorio externo de LA U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR 2023.

PRODUCTO :Informe Técnico de Resultados de Medición de satisfacción de usuario externo de los servicios de Hospitalización, Emergencia y Consulta externa, DE LA U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR - 2023.

ACTIVIDAD :Planificación, organización y ejecución de la medición de satisfacción de usuario externo en los servicios de Hospitalización, Emergencia y Consulta Externa DE LA U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR - 2023, en base a la aplicación de la encuesta de la Guía Técnica para la evaluación de satisfacción de usuario externo de EESS y servicios médicos de apoyo. RM N°527-2011MINSa, procesamiento de la información, remisión de Base de Datos, análisis e interpretación de resultados, elaboración de informe de resultados, socialización, e implementación de acciones y/ o proyectos de mejora.

CÓDIGO :Responde al Plan Táctico de la Unidad de Calidad, a uno de los objetivos SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, siguiente Cadena Funcional ATENCION INTEGRAL DE SALUD: Categoría Presupuestal: APNP; Producto: 399999 Sin Producto; 5001562 ACTIVIDAD OPERATIVA PROPIAS DE CALIDAD, Meta: 123.

INSTANCIA RESPONSABLE: Unidad de Calidad de LA U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR 2023

FUENTE DE FINANCIAMIENTO: Recursos Ordinarios

CALENDARIO: Setiembre – noviembre 2023

1. FUNDAMENTACION:

La Satisfacción del usuario, es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan, es de fundamental importancia por que proporciona información sobre el éxito del trabajador de salud en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Para la evaluación de dicha área se cuenta con el instrumento SERVQUAL considerado en la RM N°527-2011/MINSa "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios



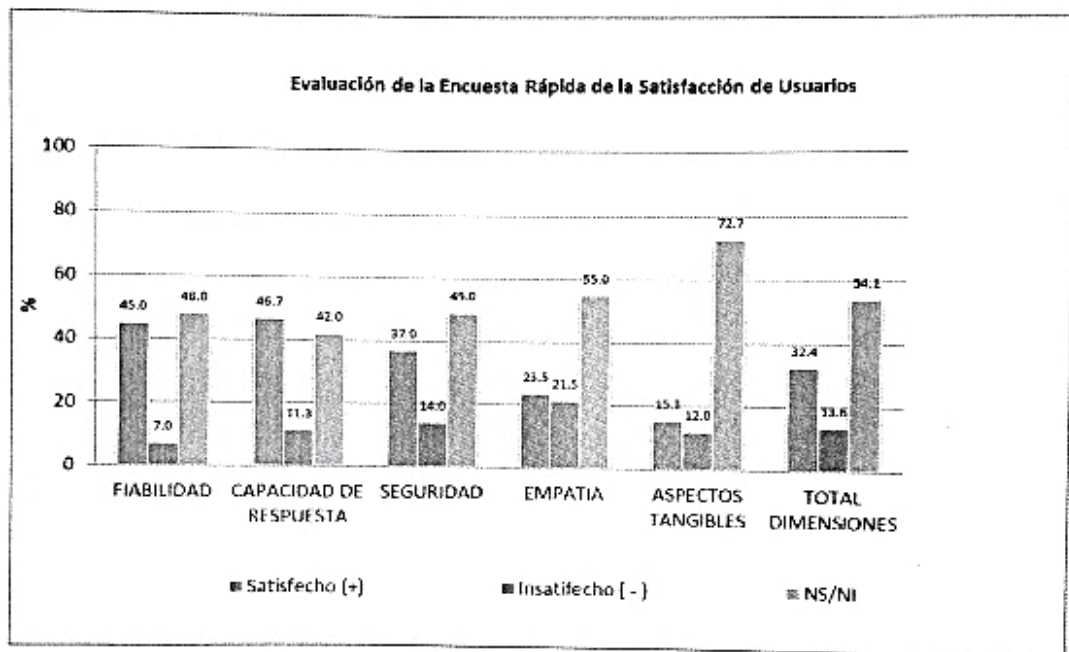


Médicos de apoyo" con el objetivo de estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo

INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD 2021

La medición de la satisfacción del usuario externo es de suma importancia para la plantear la mejora continua desde el enfoque del usuario y la medición está establecida por las normas emitidas por el Ministerio de Salud, ya se tiene el personal capacitado y la programación respectiva para el cumplimiento y la mejora que esperamos con ansias, a continuación presentamos resultados 2021.

CONSULTORIO EXTERNO:



Obteniendo un 32.5 % de usuarios satisfechos y un 13.6 % de usuarios insatisfechos, indicando que los pacientes con más afluencia son en los consultorios de niño y gestante que atendemos por la población asignada, ya que la insatisfacción a diferencia de la última evaluación hay mejora en tema de satisfacción, pero se debe aclarar que hay un porcentaje alto del 54.1% de NS/NI, que se llevara a un análisis para las mejoras del caso.

CONCLUSION:

Mejorar el porcentaje de NS/NI, que se considera como un porcentaje alto personas que no saben qué respuesta dar, entendieron la pregunta o no quieren responder.

RECOMENDACION:

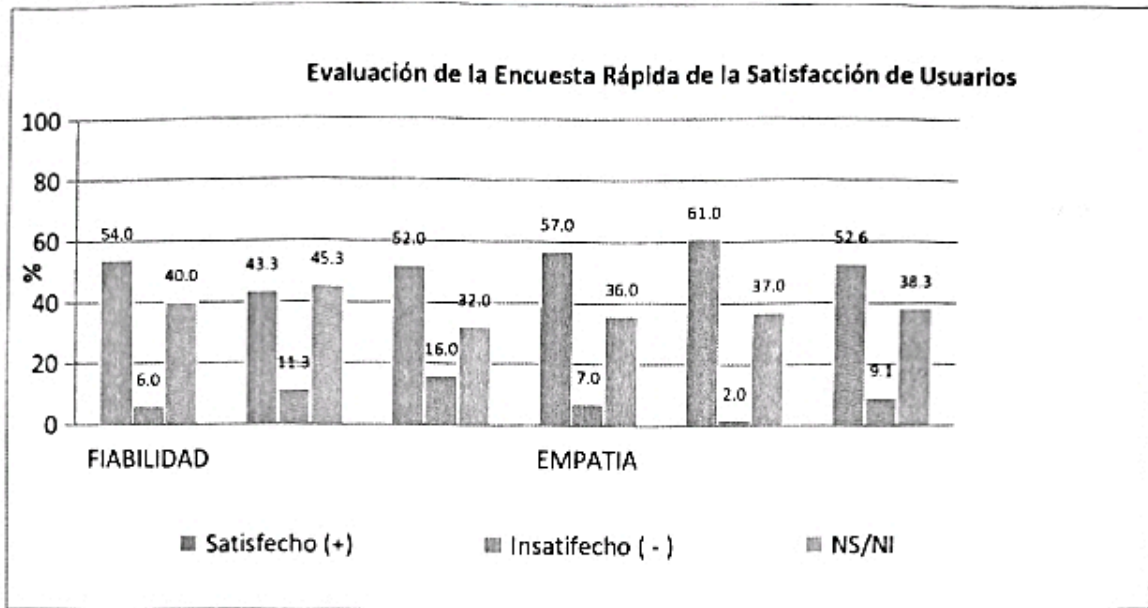
Levantar línea de base y/o plan de mejora para fortalecer el trabajo según prioridad según porcentaje obtenido por cada dimensión.

EMERGENCIA:





"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"



Se obtiene un 52.6% de satisfacción en el usuario y un 9.1% de insatisfacción, hay una mejora variable en relación a evaluaciones anteriores pero aún hay un porcentaje de 38.3 % que NS/NI, que se tendrá en cuenta en la propuestas de mejora y evaluaciones posteriores.

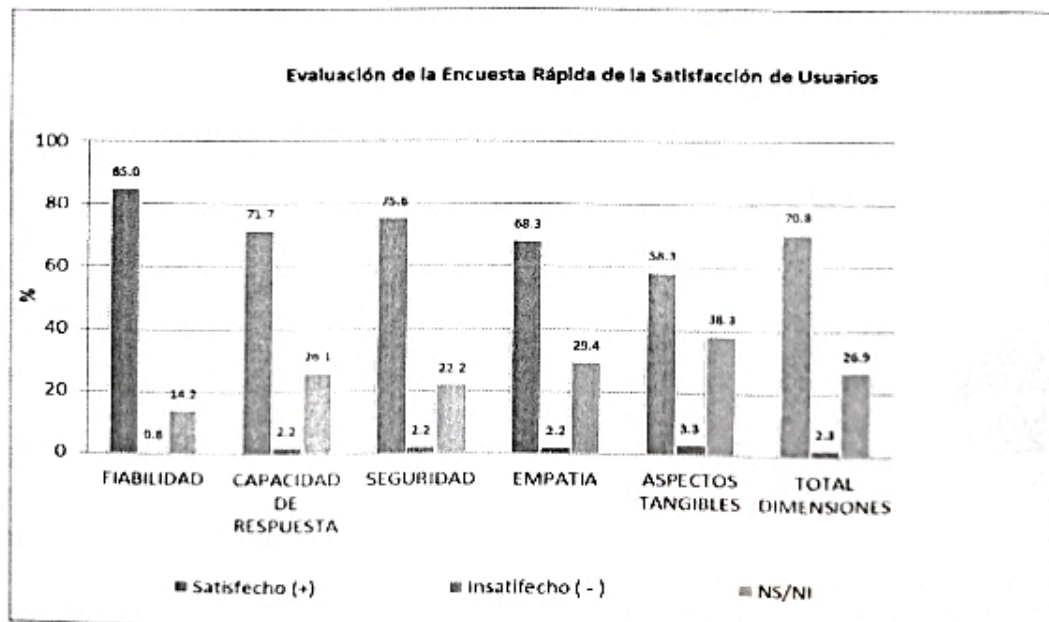
CONCLUSION:

Mejorar el porcentaje de NS/NI, que se considera como un porcentaje alto personas que no saben qué respuesta dar, entendieron la pregunta o no quieren responder.

RECOMENDACION:

Levantar línea de base y/o plan de mejora para fortalecer el trabajo según prioridad según porcentaje obtenido por cada dimensión.

HOSPITALIZACION:





Se obtiene un 70% de satisfacción en el usuario y un 2.3% de insatisfacción en el usuario externo, al hacer un análisis según la última evaluación se tenía un porcentaje por más del 70 % de insatisfacción pero vemos en el cuadro que hubo mejoras del mismo, tomaremos en cuenta las mejoras que propusieron o desarrollaron el servicio de hospitalización.

CONCLUSION:

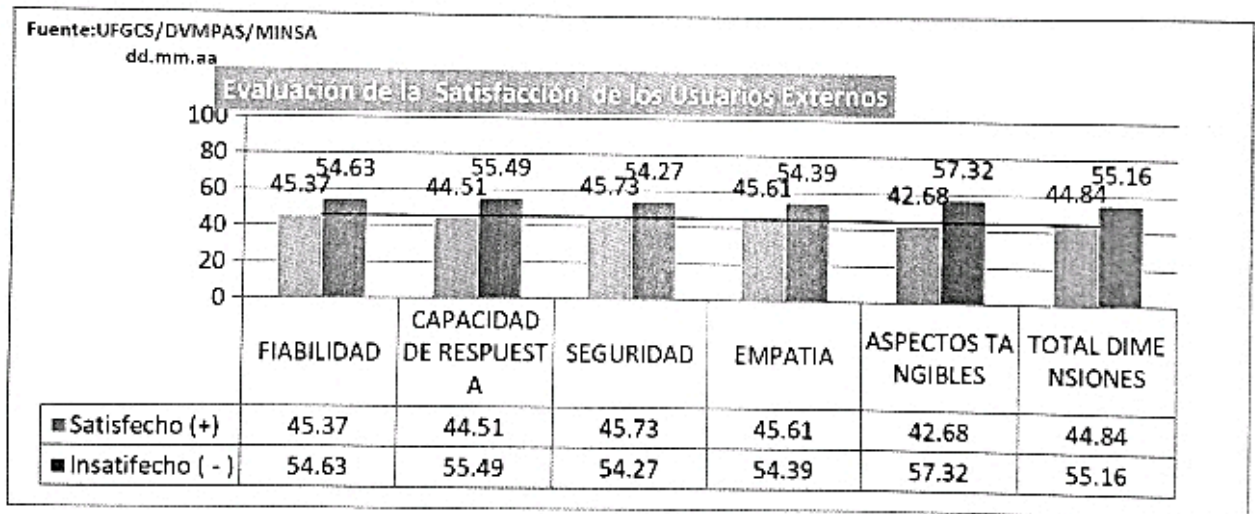
Mejorar el porcentaje de NS/NI, que se considera como un porcentaje alto personas que no saben qué respuesta dar, entendieron la pregunta o no quieren responder.

RECOMENDACION:

Levantar línea de base y/o plan de mejora para fortalecer el trabajo según prioridad según porcentaje obtenido por cada dimensión, se tomara en cuenta que mejora exitosa se tuvo para mejorar la satisfacción del usuario externo.

FORMACIÓN PARA LA CALIDAD 2022

CONSULTORIO EXTERNO:



Obteniendo un 44.84% de usuarios satisfechos y un 55.16 % de usuarios insatisfechos, con una diferencia de 41% referente al año 2021, dato que se encontraría en el porcentaje de NS/NI, es clara que es sobre el 50% de usuarios que acuden a nuestros servicios están insatisfechos con la atención recibida.

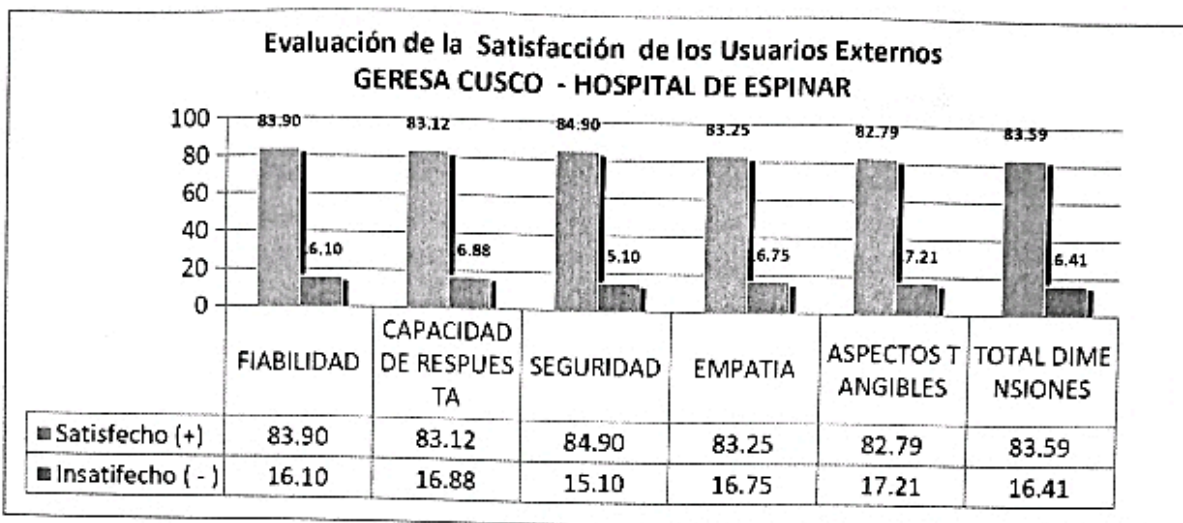
CONCLUSION:

Se tiene una insatisfacción de 55.16% y es claro iniciar con los procesos de mejora en los diferentes servicios.

RECOMENDACION:

Levantar línea de base y/o plan de mejora para fortalecer el trabajo según prioridad según porcentaje obtenido por cada dimensión, por servicio.



**CUSCO**Gerencia Regional de Salud
CuscoDirección Ejecutiva de Servicios de
Salud y Calidad SanitariaUNIDAD DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"**EMERGENCIA:**

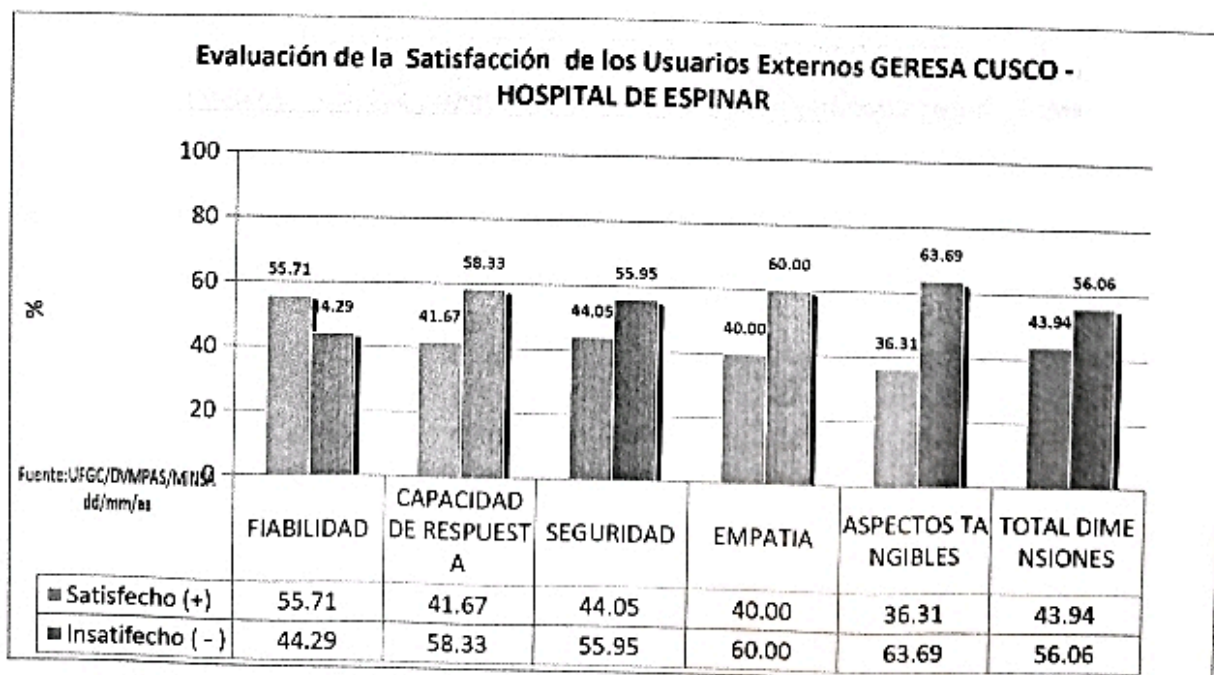
Se obtiene un 82.59% de satisfacción en el usuario y un 16.41%, de insatisfacción, el servicio va por un proceso de garantizar una satisfacción de atención a los usuarios que requieren atención en emergencia.

CONCLUSION:

El servicio de emergencia garantiza un porcentaje aceptable en cuanto a la satisfacción de usuario en sus servicios.

RECOMENDACION:

Continuar con el proceso de garantizar la satisfacción de los usuarios.

HOSPITALIZACION:

**CUSCO****Gerencia Regional de Salud
Cusco**Dirección Ejecutiva de Servicios de
Salud y Calidad Sanitaria**UNIDAD DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD****"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"**

Se obtiene un 43.94 % de satisfacción en el usuario con una diferencia de 26.6 5 de usuarios satisfechos en relación al año 2021, y un 56.06% de usuarios insatisfechos, con una diferencia de 53.76% al año anterior 2021, es clara la insatisfacción que nos demuestra los resultados.

CONCLUSION:

El servicio de hospitalización refleja un porcentaje considerable de insatisfacción teniendo claro que la afluencia de pacientes son mas en numero para el servicio de gineco-obstetricia.

RECOMENDACION:

Levantar línea de base y/o plan de mejora para fortalecer el trabajo según prioridad según porcentaje obtenido por cada dimensión, se tomara en cuenta que mejora exitosa se tuvo para mejorar la satisfacción del usuario externo.

2. FINALIDAD:

Identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo de salud en los servicios de emergencia, consultorio externo y hospitalización del EESS/Hospital, a fin de contribuir con la mejora de la calidad de atención y la implementación de planes, acciones y/o proyectos de mejora.

3. OBJETIVO:

Conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de consultorio externo, hospitalización y emergencia de LA U.E. 408 HOSPITAL DE ESPINAR 2023, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción de usuario.

3.1. OBJETIVO ESPECIFICOS

- ✓ Implementar la metodología de evaluación de satisfacción de usuario según la Guía Técnica para la Evaluación de Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y Servicios de Apoyo
- ✓ Conocer la percepción y valoración que tienen los usuarios de los servicios: consultorio externo, hospitalización y emergencia del EESS/Hospital
- ✓ Identificar los problemas más frecuentes asociados a la prestación de servicios de salud en los servicios: consultorio externo, hospitalización y emergencia del EESS/ Hospital
- ✓ Fortalecer la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en base a los resultados obtenidos

4. METODO Y CONTENIDOS:**4.1. METODOLOGÍA:**

- Técnicas
 - Capacitación/reuniones técnicas virtuales y/o presenciales
 - Asistencia técnica
 - Monitoreo y seguimiento





- **Herramienta**
- Encuestas de Satisfacción de Usuario según la Guía técnica para la Evaluación de Satisfacción de Usuario Externo en los EEESS y Servicios médicos de apoyo, Resolución Ministerial 527-2011MINSA,
- Base de Datos SERVQUAL Revisado - MINSA

4.2. CONTENIDO/TAREAS

4.2.1. Planificación y Organización de la Evaluación de Satisfacción de Usuario

- La Operativización del Plan de evaluación de la satisfacción del usuario externo y la incorporación en el Plan Operativo institucional sobre las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- La implementación de la metodología para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/ hospitalización/ emergencia según categoría. Retroalimentar oportunamente los avances a las instancias de su competencia sobre los resultados de los indicadores de la satisfacción del usuario externo.

4.2.2. Recolección de Datos

- Sobre la Descripción del instrumento de evaluación:
- El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- 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.
- Para la determinación del tamaño de muestra (número de encuestados) se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, del 5% (0.05) para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.
- Con respecto a la selección de encuestadores, es recomendable que sean personas externas al EESS, pudiendo ser promotores de salud de la comunidad, estudiantes de universidades, institutos y personal capacitado de otros EESS.
- Sobre la capacitación de encuestadores, La capacitación del encuestador en la metodología será responsabilidad del Jefe o Responsable de Calidad del EEE con el apoyo de la GERESA Cusco. La capacitación se desarrollará en un mínimo de dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos, y la segunda sobre aspectos prácticos de aplicación de la encuesta, y en base a la Guía del Encuestador ubicado en el Anexo 4 y 5 de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario





- Descripción del instrumento de evaluación:
- El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA)

4.2.3. Procesamiento de Datos

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

- Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. Después de la digitación, se debe realizar 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 deben remitir a la GERESA cusco, para su respectiva consolidación.

4.2.4. 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 deberá considerar 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), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

- 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.
- Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

- 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. En caso de dos o más evaluaciones de la satisfacción del usuario externo, podrán hacerse comparaciones con gráficos de tendencia.

4.2.5. Elaboración del Informe final:

- Se elaborará un informe técnico con sus respectivos análisis de los datos expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad, en el se incluyen las acciones correctivas o proyectos de mejora continúa propuestos por el establecimiento de salud o servicios médicos de apoyo.



**CUSCO**Gerencia Regional de Salud
CuscoDirección Ejecutiva de Servicios de
Salud y Calidad SanitariaUNIDAD DE GESTION DE
LA CALIDAD"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"

Anexo N°1. Presupuesto y Fuente de Financiamiento

PRESUPUESTO Y FUENTE DE FINANCIAMIENTO:

ESPECIFICA DE GASTO	DETALLE	TOTAL
23271199	Servicios Diversos (Fotocopia, anillados, otros)	300.00
231111	Refrigerios	600.00
231512	Material de Escritorio	200.00
	TOTAL	1100.00 S/





CUSCO

Gerencia Regional de Salud
Cusco

Dirección Ejecutiva de Servicios de
Salud y Calidad Sanitaria

UNIDAD DE GESTION DE
LA CALIDAD



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERU"

4.2.6. Retroalimentación de Resultados:

- Socializar los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo a los directores, jefes de servicios y equipos técnicos locales, para orientar las acciones y promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.
- Comunicación de los resultados a las instancias superiores/directivos
- Socialización a directivos y trabajadores
- Remitir informe técnico de la evaluación de la satisfacción del usuario externo a las instancias correspondientes, sobre los resultados obtenidos de los proyectos de mejora.

4.2.7. Implementación de Mejoras

- Desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención. Después de haber implementado acciones correctivas o proyectos de mejora continua, deberá de evaluarse nuevamente la satisfacción del usuario externo, para verificar si fue efectiva la intervención realizada.

5. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. ORGANIZADORES

EQUIPO DE GESTION

DIRECCION

JEFE DE LA UNIDAD DE CALIDAD

UNIDAD DE INFROMATICA.

JEFES DE SERVICIO Y SUPERVISORES DE LOS SERVICIOS.

5.2. PARTICIPANTES:

EQUIPO DE TRABAJO - PERSONAL DE SALUD.

1. LIC. VIVIAN ATAMARI QUISPE.
2. ING. LAMEC FERNANDEZ PUMA.
3. LIC. ISABEL ROMERO HACHA.
4. ASIST. SOCIAL ANA LILIA CHALCO INCA.

5.3. FECHA:

SEPTIEMBRE - 2023.

Anexos

Anexo N°1. Presupuesto y Fuente de Financiamiento

Anexo N°2. Cronograma de Actividades de Medición de Satisfacción de Usuario de usuario externo de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, Año 2023



CUSCO

Gerencia Regional de Salud
Cusco

Dirección Ejecutiva de Servicios de
Salud y Calidad Sanitaria

UNIDAD DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"

Anexo-N°02: Cronograma de Actividades de Medición de Satisfacción de Usuario de usuario externo de LA UE. 408 HOSPITAL DEE SPINAR, Año 2023

Fases de Evaluación	Tarea	Meta	UM	Cronograma 2023												Responsable		
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic			
PLANIFICACION/ ORGANIZACIÓN	Elaboración de Plan de Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo	01	Plan						X									Unidad de Calidad
	Determinación del tamaño de muestra	01	Base de Datos					X										Unidad de Calidad
RECOLECCION DE DATOS	Selección de encuestadores	01	Informe							X								Unidad de Calidad
	Capacitación de encuestadores	01	Informe/Acta								X							Unidad de Calidad/GERESA
	Aplicación de las encuestas	01	Encuestas llenadas										X					Unidad de Calidad
	Digitación de las encuestas	01	Base de Datos llenado											X				Unidad de Calidad
	Control de calidad a la base de datos	01	Dase de Datos corregido												X			Unidad de Calidad
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	Remisión de la Base de Datos a la GERESA Cusco	01	Base de Datos												X			Unidad de Calidad
	Análisis de los Datos obtenidos	01	Informe													X		Unidad de Calidad
	Elaboración de informe final	01	Informe													X		Unidad de Calidad
	Elaboración de conclusiones y	01	Informe														X	Unidad de Calidad





CUSCO

Gerencia Regional de Salud
Cusco

Dirección Ejecutiva de Servicios de
Salud y Calidad Sanitaria

UNIDAD DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"
"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"

RETOALIMENTACION DE RESULTADOS	recomendaciones	01	PPT	X	Unidad de Calidad
IMPLEMENTACION DE MEJORAS	Socializar los resultados de la evaluación Desarrollo de acciones/planes y/o proyectos de mejora basados en los resultados	Según resultados	Planes/ acciones/ proyectos	X	Unidad de Calidad



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SERVICIOS DE SALUD Y CALIDAD SANITARIA
Lc. Judith K. Cabaneta Turco
C.E.P. 47884
JEFE DE LA UNIDAD DE LA PAZ