GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION"

R.D. Nº 183 -2022-HNDAC- DG

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRION" OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA
01 JUN 2022
RECEPCION
Hora: 10:58 Folio:
Firma:

REPUBLICA DEL PERU

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO: Que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Oliva Salas
FEDATARIO

Resolución Directoral

Callao, 31 de Mayo de 2022

VISTOS:

El Informe N° 35-2022-HNDAC-OGC emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, el Informe N° 289-2022-HNDAC/OEPE emitido por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y el Informe Nº 283-2022-HNDAC-OAJ emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 9º del Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 013-2006-SA, y modificatorias, señala que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo están obligados a garantizar la calidad y seguridad de la atención que ofrecen a sus pacientes, a proporcionarles los mayores beneficios posibles en su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios y satisfacer sus necesidades y expectativas en lo que corresponda;

Que, en concordancia, el literal f) del artículo 4° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, aprobado por Ordenanza Regional Nº 000006, establece que es función de este Hospital, mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia, eficacia de la atención a la salud, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, para la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar;

Que, el numeral 5.1 Definiciones Operativas - Consideraciones Generales de la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", aprobada mediante Resolución Ministerial Nº 527-2011/MINSA, señala que la satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece;

Que, al respecto, el numeral 6.1 del precitado dispositivo normativo, refiere que el proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo, se estructura en función a las siguientes fases: i) Planificación, ii) Recolección de Datos, iii) Procesamiento de Datos, iv) Análisis e Interpretación de Resultados, v) Retroalimentación de resultados, vi) Implementación de Mejoras en base a los resultados obtenidos;

Que, bajo ese contexto, mediante documento de vistos, la Oficina de Gestión de la Calidad, órgano encargado de brindar asistencia técnica en métodos, herramientas e instrumentos de la calidad, para la mejora continua de las prestaciones de salud, eleva la propuesta de Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2022;

Que, la propuesta de Plan, tiene por finalidad, contribuir a mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que brinda el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; asimismo, tiene por objetivos evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios asistenciales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, y conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada en el Servicio de Consulta Externa, Servicio de Hospitalización y Servicio de Emergencia;

Que, la referida propuesta de Plan, cuenta con opinión técnica favorable y disponibilidad presupuestal para su ejecución, la cual ha sido emitida por la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico;

Que, en ese sentido, por constituir un instrumento interno a través del cual se busca mejorar los niveles de satisfacción del usuario externo de los servicios de salud, es procedente aprobar el Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2022;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas al Director General en el literal j) del Artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006;

Con las visaciones de la Dirección Adjunta de Gestión en la Producción de Servicios de Salud; la Oficina Ejecutiva de Administración; la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad a lo dispuesto por el Decreto Supremo Nº 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, la Resolución Ministerial Nº 527-2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, y la Ordenanza Regional N° 000006, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión;

SE RESUELVE:

Artículo 1.-APROBAR el Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2022 del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", PLAN-OGC-004, Edición Nº 008, que en documento se adjunta, contenido en diecinueve (19) folios, y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.-REMITIR, el Plan aprobado en el artículo precedente a la Dirección Regional de Salud del Callao – DIRESA CALLAO.

Artículo 3.-NOTIFICAR, la presente Resolución Directoral a la Oficina de Gestión de la Calidad, para los fines correspondientes.

Artículo 4.-DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional (www.hndac.gob.pe), en cumplimiento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias.

Regístrese, comuníquese y archívese.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Dr. Timoteo Rolando Frías Urbina
C.M.P. 26393 R.N.E. 16252
DIRECTOR GENERAL

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

PLAN ANUAL PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2022

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Elaborado por:
OGC : MC. VÍCTOR HUAPAYA MIÑANO
LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO

Revisado por:
OAJ : ABOG. VÍCTOR RENATO REYES LUQUE
OEPE : ING. WALTER WILLIAN FERNÁNDEZ PARDO
OEA : LIC. LUIS MIGUEL RODRIGUEZ CASTRO

Aprobado por:
DG. : MC. TIMOTEO FRITAS URBIZAGÁSTEGUI

Resolución Directoral Nº 183-2022 Fecha: 31 de Mayo, 2022

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fred Ochoa Salas
FEDATARIO

ÍNDICE

Pág.

I. INTRODUCCIÓN.....03

II. FINALIDAD.....03

III. BASE LEGAL.....03-04

IV. AMBITO DE APLICACIÓN.....04

V. CONSIDERACIONES GENERALES.....04-05

VI.1 Visión y misión del HNDAC.....04

VI.2 Definiciones Operativas.....05

VI. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS.....06-.09

VI.1 Metodología.....06

VI.2 Recolección de Datos.....06-08

VI.3 Procesamiento de datos.....09

VI.4 Análisis de Interpretación de resultados.....09

VII. OBJETIVOS.....09

VII.1 Objetivo General.....09

VII.2 Objetivos Específicos.....09

VIII. FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES.....10

IX. PERIODO DE VIGENCIA.....10

X. PRESUPUESTO.....10-11

XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS.....12-13

XII. ANEXOS.....14-19

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
FEDATARIO

PLAN PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2022 HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

I. INTRODUCCIÓN

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión viene desarrollando actividades en el marco de la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 "Perú, País Saludable", liderada por el Ministerio de Salud, y en concordancia con el documento del Sistema de Gestión de la Calidad (RM N° 519-2006-MINSA), que organiza las acciones de calidad para el desarrollo de la mejora continua, así como el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2023, el Plan Operativo Institucional (POI) 2022 del Gobierno Regional del Callao y el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2022 del HNDAC.

La Oficina de Gestión de la Calidad del HNDAC viene realizando desde el 2011 el estudio de satisfacción del usuario externo normado por la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (RM Nº 527-2011), con la finalidad de obtener un conocimiento válido acerca del grado de satisfacción de los usuarios externos que atendemos en nuestra Institución en los diversos Servicios de Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia.

Para el presente año, la Oficina de Gestión de la Calidad del HNDAC, ha programado en el Plan Anual de Gestión de la Calidad en Salud y en el presente plan de Satisfacción del Usuario 2022, realizar dos veces la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo, uno en Mayo y el otro en Noviembre, cuyos resultados serán utilizados por el equipo de Gestión como insumo para el desarrollo de acciones de mejora que pueden ser de diversa índole, desde acciones de coordinación hasta el rediseño de procesos o implementación de estrategias específicas de cada área o servicio.

II. FINALIDAD:

Contribuir a mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que brinda el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

III. BASE LEGAL

- ✓ Ley No 26842, Ley General de Salud.
- ✓ Ley Nº 30947, "Ley de Salud Mental" y Decreto Supremo N° 007 que aprueba su Reglamento
- ✓ Ley Nº 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- ✓ Ley Nº 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- ✓ Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

- ✓ Ley Nº 30023, "Ley que establece el 13 de agosto de cada año como el Día Nacional de la Salud y Buen Trato al Paciente".
- ✓ Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- ✓ Decreto Supremo Nº 027-2015-SA, aprueba el Reglamento de la Ley 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- ✓ Decreto Supremo N° 008-2017, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- ✓ Resolución Ministerial Nº 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución Ministerial Nº 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- ✓ Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA que aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
- ✓ Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la gestión de la Calidad".
- ✓ Resolución Ministerial Nº 527-2011/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Usuarios Externos que acuden al Hospital Nacional Daniel A. Carrión del Callao para ser atendidos en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización en el mes de Mayo y Noviembre 2022.

V. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 VISIÓN, MISIÓN DEL HNDAC

5.1.1 Visión

El Hospital Nacional Daniel A. Carrión será una institución acreditada, reconocida por su excelencia en el manejo especializado de la salud, con talento humano capacitado y recertificado, con una cultura organizacional proactiva, gestión eficiente e innovadora, desarrollando procesos de mejora continua y que ha logrado la satisfacción de los usuarios.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

1.2 Misión

Somos un Hospital Nacional, categoría III-1, en la Región Callao, comprometidos con la salud de la población, que brinda atención especializada e integral con trato digno, solidario, y respetuoso de la interculturalidad e igualdad de género; con equipos multidisciplinarios altamente capacitados y tecnología moderna; que desarrolla actividades de docencia e investigación.

5.2 DEFINICIONES OPERATIVAS

- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a sus demandas, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Fiabilidad**: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Seguridad**: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía**: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Evaluación de la satisfacción del usuario externo**: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.
- **Encuestador y Moderador:** Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.
- **Satisfacción del Usuario Externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- **SERVQUAL:** Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, sugiriendo la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (A. Parasuraman y colaboradores)

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Eddy Ochoa Salas
FEDATARIO

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1 Metodología

La metodología que se utilizará será mediante el instrumento de medición de la encuesta SERVQUAL modificado, para su uso en los Establecimientos de Salud (ES) y Servicio Médico de Apoyo (SMA) y la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSA.

Asimismo, la Encuesta SERVQUAL modificado incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad que miden cinco atributos referidos a:

- **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta**: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.

6.2 Recolección de Datos

6.2.1 Metodología del proceso

❖ Fórmula para Determinar el Tamaño de Muestra (n):

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

Dónde:

n : Tamaño de muestra
p : Proporción de usuarios insatisfechos de cada ítem (p=0.5)
e : error de estimación, se asume e=0.05 (5%) y 0.06 (6%)
z : valor Z de distribución normal estándar para un intervalo de confianza del 95%, luego z=1.96 y 94%, luego z= 1.88%
N : población de usuarios externos estimado del periodo de medición

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CERTIFICO que el presente es copia fiel del original 31 MAY 2022 Wilfredo Fredy Ochoa Salas FEDATARIO

6.2.2 Cálculo de la muestra: El cálculo de la muestra se realizará tomando en consideración el promedio de atenciones durante un mes correspondiente al mes anterior de la toma de las encuestas, en los servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización.

6.2.3 Selección de la muestra:

Los entrevistados serán seleccionados por método de selección aleatoria simple durante el periodo de la investigación.

6.2.4 Selección de los encuestadores

Los encuestadores serán personas externas al HNDAC, pudiendo ser de 3 a más.

6.2.5 Capacitación de los encuestadores:

A cargo de la Oficina de Gestión de la Calidad y desarrollada en dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos y la segunda aspectos prácticos de aplicación de la encuesta. Se utilizará la Guía del Encuestador, según lo establecido en las definiciones operativas "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSA"

6.2.6 Criterios de Inclusión:

- Usuarios externos que se encuestarán serán de ambos sexos, mayores de 18 años que hayan sido atendidos en el hospital en alguno de los servicios evaluados (Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia) y que brinda su aprobación para encuestarle.

- Familiar u otra persona mayor de 18 años que acompaña al usuario de alguno de los servicios evaluados (Hospitalización, Consulta Externa y Emergencia) y que brinda su aprobación para encuestarle.

6.2.7 Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 18 años o aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

- Acompañantes menores de 18 años.

- Usuarios o acompañantes que no deseen participar en el estudio.

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

- Pacientes de la tercera edad que no puedan desenvolverse solos.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

6.2.8 Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso:

- Durante el proceso de aplicación de la encuesta se supervisará al personal que encuesta y se verificará la aplicación correcta del instrumento.

- Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación, a fin de identificar posibles errores por omisión del encuestador.

- Para el control de calidad de la encuesta se tomará como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones), y el proceso de entrevistas culminará cuando se complete la muestra, para su procesamiento.

6.2.9 Periodo de aplicación de la encuesta:

Del 02 al 25 de Mayo del 2022

- Selección de la muestra : 02 de Noviembre
- Selección de los encuestadores : 03 de Noviembre
- Capacitación de los encuestadores: 04 de Noviembre
- Servicio de Consulta Externa : 05 al 11 de Noviembre
- Servicio de Emergencia : 12 al 18 de Noviembre
- Servicio de Hospitalización : 19 al 25 de Noviembre

Del 01 al 25 de Noviembre del 2021

- Selección de la muestra : 01 de Noviembre
- Selección de los encuestadores : 02 de Noviembre
- Capacitación de los encuestadores: 03 de Noviembre
- Servicio de Consulta Externa : 04 al 09 de Noviembre
- Servicio de Emergencia : 10 al 17 de Noviembre
- Servicio de Hospitalización : 18 al 25 de Noviembre

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Freddy Ortiva Salas
FEDATARIO

6.3 Procesamiento de datos

- Para el procesamiento de la Encuesta SERVQUAL MODIFICADO en establecimientos de III nivel", los encuestadores utilizaron la herramienta informática (Aplicativo Excel) para registrar los datos en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia" en un total de 1,000 encuestas.

- Después de la digitación, se realizó el control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al Servicio correspondiente.

6.4 Análisis e interpretación de resultados

El análisis de los datos es realizado según la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSA en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad el cual considera las dimensiones de: (1) Fiabilidad, (2) Capacidad de Respuesta, (3) Seguridad, (4) Empatía y (5) Aspectos Tangibles. Para el análisis de los resultados esta guía indica 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.

VII. OBJETIVOS:

7.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios asistenciales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

7.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Cconocer el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada en el Servicio de Consulta Externa, Servicio de Hospitalización y Servicio de Emergencia.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

VIII. FORMULACION DE ACTIVIDADES

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC.

- Elaborar y aprobar del Plan de Satisfacción del Usuario Externo-2022.
- Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa.
- Aplicar de la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia.
- Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Hospitalización.
- Elaborar el informe técnico de los resultados de satisfacción del usuario.
- Socializar los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, página web, etc
- Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones de mejora y/o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo con la intervención.

IX. PERIODO DE VIGENCIA

Año 2022.

X. PRESUPUESTO

El presupuesto de las actividades programadas en Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2022, ha considerado los bienes, y servicios necesarios para su desarrollo.

Cabe resaltar que el presente presupuesto está considerado en el Plan Anual de Calidad del HNDAC- 2022 y es el mismo presupuesto del Plan Anual de Acreditación.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO: que la presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN ANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-2022 N° 3:
Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinentes en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC para apoyar la toma de decisiones.

PRESUPUESTO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO DEL PLAN PARA LA MEDICION DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO (SERVQUAL MODIFICADO) - 2022 - I Y II HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

N°	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES						S/. 27.50
1	10	Unidades	Lapiceros azules	1.00	10.00	
2	2	Cajas	Clip stándar	2.00	4.00	
3	1/2	Millar	Papel Bond A-4	13.50	13.50	
II. SERVICIOS						S/. 9,200.00
1	02	Unidad	Trabajo de campo para la Encuesta de satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL Modificado) 2022	4,600.00	9,200.00	
TOTAL GENERAL						S/. 9,227.50

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REGION - CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - JEFE DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - HNDAC - CALLAO - V.REYES L.

W. FERNÁNDEZ P.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - OFICINA EJECUTIVA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA - HNDAC - CALLAO - L. RODRIGUEZ C.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO: Que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Victoria Salas
FEDATARIO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

PLAN ANUAL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO-2022
CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL PEI: OEI 2 Garantizar la Atención Integral de los Servicio de Salud a la Población:
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: Nivel III-1. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

DENOMINACIÓN			CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN														RESPONSABLES
OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES	UNID.DE MEDIDA	FACTOR DE CONCENTRACIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE/ VERFICACIÓN REGISTR.	CRONOGRAMA											
						ENER.	FEBR.	MARZ.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.	
3 Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC.	Elaborar y aprobar el Plan de Satisfacción del Usuario Externo-2022	Plan elaborado y aprobado	1	Documento mediante el cual se establecen los objetivos, actividades y tareas relacionadas a la medición de la satisfacción del usuario externo.	Documento físico y su respectiva versión digital. RD que aprueba el Plan.			1									OGC-UAT
	Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa.	Medición/Informes	2	Realizar la Encuesta SERVQUAL en el Servicio de Consulta Externa.	Coordinaciones con el jefe de Consulta externa para que brinden las facilidades a los encuestadores.					1						1		OGC-UAT
	Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia		2	Realizar la Encuesta SERVQUAL en el Servicio de Emergencia.	Coordinaciones con el Jefe de Emergencia para que brinden las facilidades a los encuestadores.					1						1		OGC-UAT
	Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Hospitalización		2	Realizar la Encuesta SERVQUAL en el Servicio de Hospitalización.	Coordinaciones con el jefe de Hospitalización y los jefes médicos y de enfermeras de los Servicios de Hospitalización para que brinden las facilidades a los encuestadores.					1						1		OGC-UAT
	Elaborar el informe técnico de los resultados de satisfacción del usuario.	Informes	2	Documento mediante el cual se muestran los resultados del estudio de Satisfacción del usuario externo que en primera instancia es dirigdo a la DG..	Documento físico dirigido a la DG						1						1	OGC-UAT
	Socializar los resultados de la encuesta a los jefes y servidores del HNDAC mediante documento, reuniones, página web, etc	Sensibilizar al equipo de gestión, jefes de servicios y servidores	2	Documentos de información a los jefes de departametos y oficinas dando a conocer los resultados de la medición de satisfacci(on del usuario	Reuniones con el equipo de gestión. Actas. Capacitar a los servidores sobre buen trato y deberes y derechos del usuario externo.							1					1	DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS

PLAN ANUAL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO-2022
CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
OBJETIVO GENERAL INST. : OG.6 Fortalecer la oferta de servicios en función a la priorización de la demanda en las diferentes especialidades.
OBJETIVO GENERAL PLAN: OG. Evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios asistenciales del HNDAC
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: Nivel III-1. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Nº	DENOMINACIÓN			CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN														RESPONSABLES
	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES	UNID.DE MEDIDA	FACTOR DE CONCENTRACIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE/ VERIFICACIÓN REGISTR.	CRONOGRAMA											
							ENER.	FEBR.	MARZ.	ABR	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.	
3	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención brindada en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC.	Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para desarrollar acciones de mejora o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención	Informes	2	Documentos a través del cual se efectivicen las recomendaciones con acciones y/o proyectos de mejora continua	Actas de reunión con el equipo de gestión para que transmitan a los servidores a su cargo los resultados ,y comprometer su participación en el desarrollo de acciones de mejora o proyectos de mejora continua.							1					1	DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS-SERVIDORES
			Seguimiento de Implementación de Recomendaciones de la primera medición	1	Documentos para verificar el cumplimiento de las recomendaciones a través de acciones y/o proyectos de mejora continua en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia	Acciones y/o proyectos de mejora continua implementados en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.										1			DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS-SERVIDORES

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wiffredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

XII. ANEXOS

XII.1 Anexo N° 1: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Consulta Externa

PARTE I

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN **Of. Gestión de la Calidad**

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA

Encuestador: ..... N° de Encuesta: .....

Fecha:..../..../..... Hora de Inicion: .... : ..... Hora de Término: .... : .....

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
2. Edad del encuestado: .....
3. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Sup. Técnico (5) Sup. Universitaria
5. Tipo de seguro: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros
6. Tipo de usuario: (1) Nuevo (2) Continuador
7. Especialidad /servicio donde fue atendido :.....

Expectativas de ... ¿Qué importancia le otorga a la atención que espera recibir?

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.

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

R.M. N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo"
http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge normas.asp.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fred Ochoa Salas
FEDATARIO

PARTE Nº 2

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN — Of. Gestión de la Calidad

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de Pacientes de Consulta Externa

Percepciónes de... **¿Cómo recibió la atención?**

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

1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso ?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El médico que le atendió mostrò interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿Comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá? *tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos*	1	2	3	4	5	6	7
18	¿Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	2	3	4	5	6	7
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientarle?	1	2	3	4	5	6	7
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientarle?	1	2	3	4	5	6	7
21	¿Los consultorios cuentan con equipos y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	¿El consultorio y la sala de espera son limpios y cómodos?	1	2	3	4	5	6	7

R.M. N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo"
http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge normas.asp

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN - CALLAO - REGION - CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - JEFE DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - HNDAC - CALLAO - V. REYES L.

OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO - HNDAC - REGION CALLAO - W. FERNÁNDEZ P.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - OFICINA EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN - HNDAC - CALLAO - L. RODRIGUEZ C.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Frey y Ramón Salas
FEDATARIO

XII.2 Anexo Nº 2: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Emergencia

PARTE Nº 1

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN — Of. Gestión de la Calidad

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA

Encuestador: ..... Nº de Encuesta. .....

Fecha:.../.../..... Hora de Inicion. ..... Hora de Término. .....

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
2. Edad del encuestado: .....
3. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Sup. Técnico (5) Sup. Universitaria
5. Tipo de seguro por el cual se atiende: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros
6. Tipo de usuario: (1) Nuevo (2) Continuador
7. Tópico donde fue atendido: .....

Expectativas de ... **¿Qué importancia le otorga a la atención que espera recibir?**

Califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le da a la atención que espera recibir en su atención. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioecómica	1	2	3	4	5	6	7
2	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente	1	2	3	4	5	6	7
3	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico	1	2	3	4	5	6	7
4	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
5	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico	1	2	3	4	5	6	7
6	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
7	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
8	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
9	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida	1	2	3	4	5	6	7
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
11	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad	1	2	3	4	5	6	7
12	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido	1	2	3	4	5	6	7
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore	1	2	3	4	5	6	7
14	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5	6	7
15	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención	1	2	3	4	5	6	7
16	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	1	2	3	4	5	6	7
17	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	1	2	3	4	5	6	7
18	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	1	2	3	4	5	6	7
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
20	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes	1	2	3	4	5	6	7
21	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7
22	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos	1	2	3	4	5	6	7

R.M. Nº 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo"
http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge normas.asp.

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - REGION - CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO — OFICINA DE ASESORÍA — HNDAC — CALLAO — V. REYES L.

OFICINA EJECUTIVA DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA — HNDAC — REGION CALLAO — W. FERNÁNDEZ P.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO — OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN — HNDAC — CALLAO — L. RODRIGUEZ C.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO — HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN — CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original — 31 MAY 2022 — Wilfredo Fredy Ochoa Salas — FEDATARIO

PARTE Nº 2

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN — Of. Gestión de la Calidad

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA

Percepciónes de... ¿Cómo recibió la atención?

Califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención durante su hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1	¿Usted o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿Usted o su familiar fue atendido considerando la gravedad de su salud?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicar el seguimiento de su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	1	2	3	4	5	6	7
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	1	2	3	4	5	6	7
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos,dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5	6	7
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?	1	2	3	4	5	6	7

R.M. N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo"
http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge normas.asp.

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN - CALLAO - REGION - CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - JEFE DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA - HNDAC - CALLAO - V. REYES L.

OFICINA EJECUTIVA DE ... - HNDAC - REGION CALLAO - W. FERNÁNDEZ P.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO - OFICINA EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN - HNDAC - CALLAO - L. RODRIGUEZ C.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

XI.3 Anexo Nº 3: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Hospitalización

PARTE Nº 1

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN — Of. Gestión de la Calidad

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES HOSPITALIZADOS

Encuestador: ..... Nº de Encuesta: .....

Fecha:..../..../..... Hora de Inicion: .... : ..... Hora de Término: ... : .....

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
2. Edad del encuestado: .....
3. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Sup. Técnico (5) Sup. Universitaria
5. Tipo de seguro por el cual se atiende: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros
6. Servicio donde permaneció hospitalizado: .....
7. Tiempo que permaneció hospitalizado: ..... (días)

Expectativas de ... ¿Qué importancia le otorga a la atención que espera recibir?

Califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le da a la atención que espera recibir en su hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

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

R.M. Nº 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo"
http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge normas.asp.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO: que el presente es copia fiel del original
31 MAY 2022
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

PARTE Nº 2

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN — Of. Gestión de la Calidad

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES HOSPITALIZADOS

Percepciónes de... **¿Cómo recibió la atención?**

Califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención durante su hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?	1	2	3	4	5	6	7
2	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindarón sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	1	2	3	4	5	6	7
3	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	1	2	3	4	5	6	7
4	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindarón sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	1	2	3	4	5	6	7
5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindarón sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	1	2	3	4	5	6	7
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	1	2	3	4	5	6	7
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	1	2	3	4	5	6	7
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?	1	2	3	4	5	6	7
9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	1	2	3	4	5	6	7
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	1	2	3	4	5	6	7
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	1	2	3	4	5	6	7
14	¿El trato del personal de obstetra/enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
15	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
16	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
17	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?	1	2	3	4	5	6	7
18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	1	2	3	4	5	6	7
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	1	2	3	4	5	6	7
20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se econtrò limpios?	1	2	3	4	5	6	7
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	1	2	3	4	5	6	7

R.M. N° 527-2011/MINSA "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo"
http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge normas.asp.

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD · GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO · HNDAC · REGION - CALLAO

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO · OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA · HNDAC · CALLAO · V.REYES L.

OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO · HNDAC · REGION CALLAO · M. FERNANDEZ P.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO · OFICINA EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN · HNDAC · CALLAO · L. RODRIGUEZ C.

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO · HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION · CERTIFICO que el presente es copia fiel del original · 31 MAY 2022 · Wilfredo Fredi Cano Salas · FEDATARIO