



Resolución Directoral

Callao, 10 de Abril de 2024

VISTO:

El Informe N° 044-2024-HNDAC-OGC, de fecha 18 de marzo de 2024, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, con el Informe N° 033-2024-HNDAC/OEPE-EPGI, fecha 02 de abril de 2024, emitido por el Equipo de Planes y Gestión Institucional, con Memorando N° 352-2024-HNDAC/OEPE, de fecha 22 de marzo de 2024, emitido por la Oficina de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, y el Informe N° 354-2024-OAJ-HNDAC, de fecha 05 de abril de 2024, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

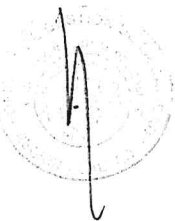
CONSIDERANDO:

Que, el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrion, es un Hospital Nacional Categoría III-1 perteneciente a la Región Callao, que brinda atención de salud con la finalidad de recuperar la confianza y satisfacción de los pacientes mejorando la calidad de vida con eficiencia y calidad, contando con un equipo humano calificado que desarrolla actividades de docencia e investigación;

Que, el Titular de la Entidad es la máxima autoridad ejecutiva, de conformidad con las normas de organización interna de la Entidad. Es decir, el Titular de la Entidad es el funcionario al que las normas de organización interna de una Entidad señalen como la más alta autoridad ejecutiva de dicha Entidad. Dicho funcionario tendrá a su cargo el ejercicio de las funciones previstas en la Ley y su Reglamento para la aprobación, autorización y supervisión de los procesos de contratación pública que la Entidad lleve a cabo;

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la Ley N°26842, Ley General de Salud y modificatorias, señala que es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. 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, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, de fecha 30 de mayo del 2006, se aprueba el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad, que establece los principios, normas, metodología y procesos para implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, parte importante de sus componentes, cuya metodología implica el desarrollo de un proceso permanente de acciones, programas y proyectos de mejora continua, a partir de la aplicación de los instrumentos de garantía de la calidad, a fin de



cerrar brechas existentes, desarrollar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, se aprobó la NTS N° 050-MINSA/DGSP-V.02 " Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimiento de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", cuya finalidad es contribuir a garantizar a los usuarios y el sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuentan con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, el cual tiene como finalidad "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, basado en la satisfacción del usuario externo";

Que, por Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, se aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM -2022, "Directiva Administrativa para la formulación, seguimiento y evaluación de los planes específicos en el Ministerio de Salud"; la cual tiene por finalidad contribuir al logro de los objetivos institucionales y sectoriales mediante la estandarización de Planes Específicos en el Ministerio de Salud (MINSA) que se orienten a lograr la operatividad de la intervenciones sanitarias y administrativas relevante.

Que, mediante Informe N° 044-2024-HNDAC-OGC, la Oficina de Gestión de la Calidad, presenta el Plan para el Estudio de Tiempos y Movimientos - 2024, documento que debe ser aprobado, emitirse la Resolución Directoral y proceder a su publicación;

Que, mediante Informe N° 033-2024-HNDAC/OEPE-EPGI, el Equipo de Planes y Gestión Institucional – OEPE, del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, concluye que revisada la propuesta del Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo – 2024 HNDAC, cumple con la normatividad vigente en cuanto a la elaboración de planes y su presupuesto se encuentra consignado en el "Plan Anual de la Oficina de Gestión de la Calidad en Salud - 2024". Asimismo, se recomienda derivar a la Oficina de Asesoría Jurídica y continuar con las gestiones administrativas;

Que, con Memorando N° 352-2024-HNDAC/OEPE, La Oficina de Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, emite opinión técnico favorable, para la procedencia en la aprobación de la propuesta del Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo - 2024 del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión";

Que, a través del Informe N° 3524-2024-HNDAC-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, concluye que es viable que se apruebe el Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo - 2024 del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión", considerando que el citado plan tiene como objeto es evaluar mejorar los tiempos de espera durante la atención de los usuarios externos en el Servicio de Consulta Externa; considerando que se encuentra supeditado de los recursos económicos y financieros de la Entidad;

De conformidad con el Reglamento de Organización de Funciones del HNDAC, aprobado por Ordenanza Regional N° 000006 del Gobierno Regional Callao, el cual delegan las facultades conferidas a la Directora General, conforme a los literales c) y j) del Artículo 8°, y, en uso de las atribuciones conferidas en la Resolución Regional 004-2023, de fecha 19 de enero de 2023, y con el Visto Bueno de la Oficina Ejecutiva de Administración, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;





Resolución Directoral

Callao, 10 de Abril de 2024

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo - 2024 del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrion", PLAN OGC-004, Edición N° 010, que en documento se adjunta, el contenido de Diecinueve (19) folios, y que forma parte integrante de la presente Resolución.


ARTÍCULO 2°.- NOTIFICAR la presente Resolución Directoral a las Oficinas y Departamentos para fines pertinentes.

ARTÍCULO 3°.- PUBLICAR la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrion" (www.hndac.gob.pe).

Regístrese, Comuníquese y Archívese

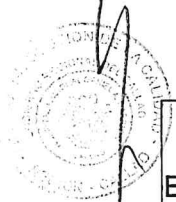
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
Dra. ELENA ROSARIO FIGUEROA COZ
Directora General
C.M.F. 22423 R.N.E. 12837



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 1 de 19

PLAN ANUAL PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2024

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN




Elaborado por: OGC : MC. ALBERTO SANTIAGO ZAPATA HERRERA
LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO

Revisado por: OAJ : ABOG. VÍCTOR RAFAEL VALQUI CHUQUIZUTA
OEPE: ING. CÉSAR AUGUSTO TAPIA GIL
OEA : CPC. BALTAZAR CACHAY VILCA

Aprobado por: DG. : MC. ELENA DEL ROSARIO FIGUEROA COZ

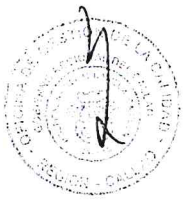
Resolución Directoral N° 170-2024 Fecha: 10 ABRIL 2024.
HNDAC-DG



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 2 de 19

ÍNDICE


Contenido	Página
I. INTRODUCCIÓN	3
II. FINALIDAD	3
III. OBJETIVOS	3
3.1 OBJETIVO GENERAL	3
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	4
V. BASE LEGAL	4
VI. CONTENIDO	5
6.1 CONSIDERACIONES GENERALES	5
6.1.1 Visión y Misión	5
6.1.2 Definiciones Operativas	6
6.2 CONSIDERACIONES ESPECIFICAS	6
6.2.1 Metodología...	6
6.2.2 Recolección de Datos	7
6.2.3 Procesamiento de datos	9
6.2.4 Análisis de Interpretación de resultados	9
6.3 ESTRATEGIAS	9
6.4 CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN	10
VII. ACTIVIDADES	10
VIII. PERIODO DE VIGENCIA	10
IX. PRESUPUESTO	10
X. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN	11
XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y ATRIBUTOS	12
XII. ANEXOS	14




GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
 CERTIFICADO de autenticidad en copia fiel del original

10 ABR 2024


Wilfredo Fredy Ochoa Salas
 FEDATARIO

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010 Página 3 de 19

**PLAN PARA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2024-
HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"**

I. INTRODUCCIÓN:

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión viene cumpliendo con la tarea primordial de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que promueva y garantice una mejora progresiva y significativa de la Calidad y Seguridad de la Atención en Salud. En ese sentido, en el marco de la Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 "Perú, País Saludable", nuestra institución viene desarrollando actividades, 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) 2019-2026, el Plan Operativo Institucional (POI) 2024 del Gobierno Regional del Callao y el Plan Anual de Gestión de la Calidad 2024 del HNDAC.

En ese contexto, 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 N° 527-2011-MINSA), 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 2024, 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.

FINALIDAD:


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

OBJETIVOS:

3.1 OBJETIVO GENERAL

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



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 4 de 19

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

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.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

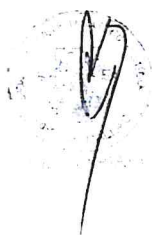
Usuarios Externos que acuden al Hospital Nacional Daniel A. Carrión del Callao para ser atendidos en Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización en el mes de Mayo y Noviembre 2023.



V. BASE LEGAL




- Ley No 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 30947, "Ley de Salud Mental" y Decreto Supremo N° 007 que aprueba su Reglamento
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N° 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 N° 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 N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Documento Técnico Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA que aprueba la Política Nacional de Calidad en Salud.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
SECRETARÍA DE GESTIÓN
CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original

19 ABR 2024

Wilfredo Freddy Ochoa Salas
SECRETARÍA

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 6 de 19

- **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)



6.2 CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS


6.2.1 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.



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 7 de 19

6.2.2 Recolección de Datos

a. 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



b. 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.

c. Selección de la muestra:

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

d. Selección de los encuestadores

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


e. 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 en la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA".

f. 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.



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 8 de 19

- 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.

g. 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.



h. 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.




i. Periodo de aplicación de la encuesta:

Del 02 al 25 de mayo del 2024 (Primera medición)

- Selección de la muestra: 02 de mayo
- Selección de los encuestadores: 03 de mayo
- Capacitación de los encuestadores: 04 de mayo
- Servicio de Consulta Externa: 06 al 11 de mayo
- Servicio de Emergencia: 13 al 18 de mayo
- Servicio de Hospitalización: 20 al 24 de mayo



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original:
10 ABR 2024
Wilfredo Freddy Ochoa Salas
FEDATARIO

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 9 de 19

Del 02 al 26 de noviembre del 2024 (Segunda medición)

- Selección de la muestra: 02 de noviembre
- Selección de los encuestadores: 04 de noviembre
- Capacitación de los encuestadores: 05 de noviembre
- Servicio de Consulta Externa: 06 al 12 de noviembre
- Servicio de Emergencia: 13 al 19 de noviembre
- Servicio de Hospitalización: 20 al 26 de noviembre



6.2.3 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.



6.2.4 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.



6.3 ESTRATEGIAS

- Fortalecer el sistema de medición y análisis de la satisfacción del usuario externo y tiempo de espera.
- Gestionar y fortalecer una cultura del buen trato en salud.



Gobierno Regional del Callao
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original

10 ABR 2024


 Wilfredo Freddy Diosa Salas
 FEDATARIO

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 10 de 19

6.4 CRITERIO DE PROGRAMACIÓN

El criterio de programación del presente plan, está relacionado con el Objetivo General del Plan Anual de Gestión de la Calidad 2024, y con el Objetivo Estratégico Institucional del PEI N° 2, que plantea: Garantizar la Atención Integral de los Servicio de Salud a la Población.

De igual manera estas actividades se vinculan con dos actividades dispuestas en el CEPLAN sobre: Identificación y Medición del grado de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa, hospitalización y emergencia, y Promoción de cultura de Buen Trato en salud. En ese contexto se detalla los criterios de programación:

- Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud (a partir de categoría I-3)



VII. ACTIVIDADES

- Elaborar y aprobar del Plan de Satisfacción del Usuario Externo-2024.
- Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa (2024-I y 2024-II)
- Aplicar de la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia (2024-I y 2024-II)
- Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Hospitalización (2024-I y 2024-II)
- Elaborar el informe técnico de los resultados de satisfacción del usuario.
- Socializar los Resultados de las mediciones, con los jefes de departamentos y oficinas, a fin de que retroalimente la información obtenida con los demás servicios.
- Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para que implementen las recomendaciones obtenidas en los resultados de las mediciones y realicen acciones y/o proyectos de mejora.




VIII. PERIODO DE VIGENCIA

Año 2024.

IX. PRESUPUESTO

El presupuesto de las actividades programadas del Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024, ha considerado los bienes, y servicios necesarios



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 11 de 19

para su ejecución. Asimismo, el presente presupuesto está considerado en el Plan Anual de Gestión de la Calidad en Salud del HNDAC - 2024.

OBJETIVO ESPECIFICO DEL PLAN ANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD-2024 N° 3:
Conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos y otras mediciones pertinente en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del HNDAC para apoyar la toma de decisiones.

"Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo del MINSA"

PRESUPUESTO PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO DEL PLAN PARA LA MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO (SERVQUAL MODIFICADO) - 2024 - I Y II HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN


N°	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	SUB TOTAL	TOTAL
I. BIENES						S/. 29.00
1	10	Unidades	Lapiceros azules	1.00	10.00	
2	2	Cajas	Clip estándar	2.00	4.00	
3	1/2	Millar	Papel Bond A-4	15.00	15.00	
II. SERVICIOS						S/. 10,300.00
1	02	Unidad	Trabajo de campo para la Encuesta de satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL Modificado) 2024	5,150.00	10,300.00	
TOTAL GENERAL					S/. 10,329.00	




X. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

- **MC. ALBERTO SANTIAGO ZAPATA HERRERA**
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad
- **LIC. ROSA ELENA ARROYO ALFARO**
Jefe de Equipo de Apoyo Técnico OGC

Gobierno Regional del Callao
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión
CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
10 ABR 2024
Wilfredo Fredy Ochoa Salas
FEDATARIO

	PLAN		PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024		Edición N.º 010
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Página 12 de 19


 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia del original.
10 MAR 2024
Wilfredo Freddy Sotelo Salas
 FEDATARIO

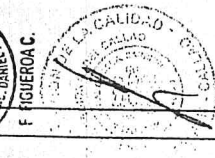
XI. CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

PLAN ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO-2024
 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 Servicios de Salud a la Población;
 OBJETIVO GENERAL OGC: Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en el HNDAC, integrado al Sistema de Gestión Hospitalaria, conduciendo a lograr resultados de mayor impacto en la mejora de la calidad de atención de salud y satisfacción de los usuarios internos y externos

ESPESIFICACIONES DE SALUD: Nivel III-1. Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	FACTOR DE CONCENTRACION	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE/VERIFICACION REGISTR.	CRONOGRAMA												RESPONSABLES	
						ENER.	FEBR.	MARZ.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.		
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, así como promover una cultura del buen trato en salud.	Elaborar y aprobar el Plan de Satisfacción del Usuario Externo-2024	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												OGCUAT	
	Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Consulta Externa.		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								OGCUAT	
	Aplicar la encuesta de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia	Medición/Informes	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									OGCUAT
	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 de enfermería de los Servicios de Hospitalización para que brinden las facilidades a los encuestadores.					1									OGCUAT
Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud (a partir de categoría I-3)	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 dirigido a la DG.	Documento físico dirigido a la DG									1				OGCUAT	
	Socializar los Resultados de las mediciones, con los jefes de departamentos y oficinas, a fin de que retroalimenten la información obtenida con los demás servicios.	Sensibilizar al equipo de gestión, jefes de servicios y servidores	2	Documentos de información a los jefes de departamentos y oficinas, con los resultados de la medición de satisfacción del usuario	Reuniones con el equipo de gestión. Actas. Capacitar a los servidores sobre buen trato y deberes y derechos del usuario externo.											1			DIRECCION GENERAL OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS





PLAN		PLAN-OGC - 004
Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024		Edición N.º 010
Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Página 13 de 19

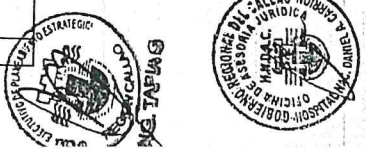
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original
10 ABR 2024
Wifredo Peña Oficina Salas
FEDATARIO


PLAN ANUAL DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO-2024
CUADRO DE ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUTOS

DIRECCIÓN ORGANICA: OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD - C.OG. DE CALIDAD
ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DEL PEI: OEI2 Garantizar la Atención Integral de los Servicio de Salud a la Población;
USUARIO GENERAL OGC: Contribuir al desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en el HNDAC, integrado al Sistema de Gestión Hospitalaria, conducente a lograr resultados de mayor impacto en la calidad de atención de salud y satisfacción de los usuarios internos y externos

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD: Nivel III-4, Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión
E. FIGUEROA C.

Nº	CRITERIO DE PROGRAMACIÓN	DENOMINACIÓN		UNO DE MEDIDA	FACTOR DE CONCENTRACIÓN	DEFINICION OPERACIONAL	FUENTE/VERIFICACION RESGISTR	CRONOGRAMA												RESPONSABLES				
		OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES					ENER.	FEBR.	MARZ.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.					
4	Evaluación de la Satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud (a partir de categoría I-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, así como promover una cultura del buen trato en salud.	Asesorar a los jefes de departamentos y oficinas, para que implementen las recomendaciones obtenidas en los resultados de las mediciones y realicen acciones y/o proyectos de mejora	Informes	1	Documentos a través del cual se efectivizan 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										DIRECCION GENERAL, OGC, JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS- SERVIDORES
				Seguimiento de Implementación de Recomendaciones	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



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024	Edición N.º 010
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 14 de 19

XII. ANEXOS

12.1 Anexo: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Consulta Externa

PARTE I


GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICO que el presente es copia fiel del original
10 APR 2024
Wilfredo Freddy Schoa Salas
FEDATARIO

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES DE CONSULTA EXTERNA
Of. Gestión de la Calidad

Encuestador: Fecha: Hora de Inicio: Hora de Término: N° de Encuesta:

- DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**
- Condición del encuestado: (1) Usuario (2) Acompañante
 - Edad del encuestado:
 - Séxo: (1) Masculino (2) Femenino
 - Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Sup. Técnico (5) Sup. Universitaria
 - Tipo de seguro: (1) SIS (2) SOAT (3) Ninguno (4) Otros
 - Tipo de usuario: (1) Nuevo (2) Continuador
 - 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


 DIRECCIÓN DE ASesorIA TÉCNICA
 H.N.D.A.C.
 E. FIGUEROA C.







 H.N.D.A.C.
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN


 OFICINA EJECUTIVA DE ORGANIZACIÓN



	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024	Edición N.º 010
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 15 de 19

PARTE N° 2

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
CERTIFICÓ que el presente es copia fiel del original

10 ABR 2024

Of. Gestión de la Calidad
Cecilia Ochoa Salas
FEDATARIO

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de Pacientes de Consulta Externa

Percepciones 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 mostró 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? <i>tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</i>	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

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
H.N.D.A.C.
E. FIGUEROA C

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
H.N.D.A.C.
ING. TAPIA


GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
OFICINA DE ASESORIA JURÍDICA
H.N.D.A.C.
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

OFICINA DE EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN
H.N.D.A.C.

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024 Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N.º 010
		Página 16 de 19

12.2 Anexo: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Emergencia

PARTE N° 1


 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original
 10 ABR 2024
 Wifredo Rodríguez Salas
 Encargado de Emergencia

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA

Encuestador:
 Fecha: Hora de Inicio: Hora de Término:

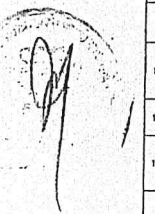
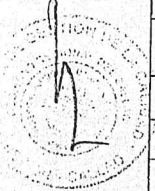
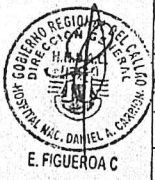
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:


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 socioeconómica	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




 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original
10 ABR 2024
 Of. Gestión de Calidad
 Valverde, Juan Carlos

PARTE Nº 2

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA
 Percepciones 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


 E. FIGUEROA C


 ING. TAPIA G


 H.N.O.A.C.


 OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN

	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024	Edición N.º 010
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 18 de 19

12.3 Anexo: Encuesta SERVQUAL Modificado para el Servicio de Hospitalización

PARTE N° 1

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Encuesta SERVQUAL MODIFICADA de Satisfacción de PACIENTES HOSPITALIZADOS

Encuestador: N° de Encuesta:
 Fecha: Hora de Inicio: 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)

Of. Gestión de la Calidad
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original

10 ABR 2024


Wilfredo Freddy Ochoa Salas
 FEDATARIO

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




	PLAN	PLAN-OGC - 004
	Plan Anual para el Estudio de Satisfacción del Usuario Externo 2024	Edición N.º 010
	Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Página 19 de 19

PARTE Nº 2

HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Encuesta **SERVQUAL MODIFICADA** de Satisfacción de **PACIENTES HOSPITALIZADOS**
Percepciones de... **¿Cómo recibió la atención?**

Of. Gestión de la Calidad


 GOBIERNO REGIONAL DE CALLAO
 HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
 CERTIFICADO que el presente es copia fiel del original
10 ABR 2024
W. Alfredo Ochoa Salas
 FEDATARIO

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 brindaron 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 brindaron 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 brindaron 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 encontraron 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

