

RESOLUCION DIRECTORAL

Sicuaní, 14 de febrero de 2022

VISTO: EL Informe N°.042-2022-GR.CUSCO/GRSC/U.E.409-HACRS/OGC

CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que 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 Numero 519-2006/MINS, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de Salud", el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios;

Que, Mediante Resolución Ministerial Numero 727-2009/MINS, se aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud, con el objetivo de establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el sistema de Salud del Perú;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINS, se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimiento de Salud Servicios Médicos de Apoyo", con el objetivo de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud y establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, mediante Informe Numero 042-2022-GR.CUSCO/GRSC/U.E.409-HACRS/OGC, la responsable de la Oficina de Calidad, presenta el Plan de Satisfacción del Usuario Externo-2022, la misma que identifica los factores que generan insatisfacción en los usuarios de salud periódicamente, a través de encuestas rápidas en el Hospital Alfredo Callo Rodríguez;

Que, mediante Memorandum N°. 078-2022-GR.CUSCO/DRSC/UE.409-HACRS/DE, la Dirección de la Unidad Ejecutora 409 Hospital Alfredo Callo Rodríguez, dispone la emisión de la Resolución Directoral de Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2022, para el Hospital Alfredo Callo Rodríguez;

En uso de las facultades administrativas delegadas mediante, Ley 27783 Ley de bases de descentralización, Ley 27867 Ley orgánica de Gobiernos Regionales y su Modificatoria aprobada por Ley 27902, Resolución Ministerial 879-2004/MINSA, que aprueba el Convenio 028-2004-MINSA y Resolución Directoral N° 0645-2020-OGRH, y Resoluciones Directorales N° 903-2020-DRSC/OGRH y N° 01279-2021-GRSC/OGRH de Ratificación de Asignación de Funciones de la Dirección de la Unidad Ejecutora N° 409-Hospital Alfredo Callo Rodríguez;

Estando al visto bueno de la Jefatura de Administración, Asesoría Legal Interna, Jefe de la Oficina de Calidad de la Salud, de la Unidad Ejecutora 409 Hospital -Alfredo Callo Rodríguez-Sicuaní;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. – APROBAR, el documento denominado "Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2022, de la Unidad Ejecutora 409 Hospital Alfredo Callo Rodríguez", que en trece (13) folios debidamente visados, forma parte de la presente resolución.

ARTICULO 2°. - TRANSCRIBIR la presente resolución a la responsable de la Oficina de Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud de la Unidad Ejecutora 409 Hospital Alfredo Callo Rodríguez, para su conocimiento y fines consiguientes.

REGISTRESE Y COMUNÍQUESE.

GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
U.E. 409 HACR SICUANI

Christian José Catalino Pérez
C.M.P. 00121 R.N.E. 020045
DIRECTOR EJECUTIVO



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
UNIDAD EJECUTORA 409

DIRECCION HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ SICUANI
DIRECCION DE GESTION Y CALIDAD SANITARIA



PLAN DE

EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ-SICUANI

AÑO FISCAL 2022

DR. CHRISTIAN JOEL CAMACHO PEREZ
Director Ejecutivo de la U.E.409-HACR-S.

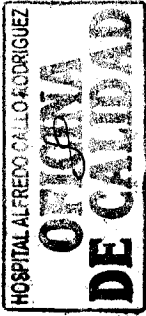
M.C. FIDEL HUANCACHOQUE QUISPE
Presidente Comité de Reclamaciones y Sugerencias..

LIC. LUCÍA RAMOS CHURA
Responsable de Oficina de Calidad.



PLAN DE EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO 2022

I.- FUNDAMENTACION:

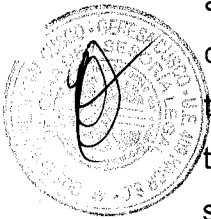


En el marco de los Lineamientos de Política de Salud, mediante la RM N° 519-2006/MINSA, aprobando el documento técnico del "Sistema de Gestión de la calidad en salud", el cual establece los conceptos de las políticas, principios, objetivos, estrategias y componentes de dicho sistema.

Dentro del marco del proceso de descentralización y las políticas de salud la Dirección Regional de Salud Cusco, a través de la Dirección de Gestión y Calidad Sanitaria tiene a cargo el diseño y conducción de la información para la calidad siendo los ejes: Satisfacción del usuario externo. Cultura Organizacional y mecanismos de escucha, así como el de brindar asistencia técnica con el fin de mejorar sus procesos, resultados en sus diferentes componentes.



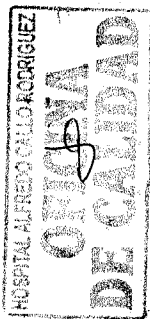
El personal que labora en los servicios de salud juega un papel importante en la consecución de una mejora continua del trabajo y en ocasiones se ve afectado por diversos factores; siendo el personal de salud quienes garantizan la salud de la población a su cargo, los 365 días del año y las 24 horas del día, incidiendo en ellos, los diferentes estilos de liderazgo de los administrativos, el modo de comunicación, las relaciones interpersonales, choque entre los valores de la institución y los valores individuales de los trabajadores, cumplimiento de la disciplina laboral y actitud por parte de los trabajadores, lo cual influye sobre la satisfacción de las personas que acuden al servicio, entendiéndose como tal; sin que necesariamente exista una relación directa con el nivel de calidad científica.



Considerando que la cultura organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo y que



su estudio permite, conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, para definir planes de acción orientados para mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos.



En relación a satisfacción del usuario externo es fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención, por que proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo a través de la metodología SERVQUAL el que define la calidad de servicio como brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos, asimismo con la herramienta que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario, el que sugiere la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (pacientes) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, por lo que puede constituir una medida de la calidad del servicio cuyos resultados permitirán implementar procesos de mejora continua para garantizar la calidad de atención al usuario externo.



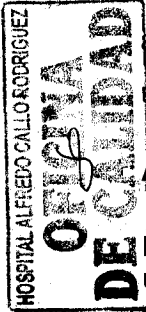
En relación a los mecanismos de escucha, permita recoger el reclamo directa del usuario a través del sistema de recojo de información las cuales nos permiten identificar las áreas críticas de la institución, con el fin de fortalecer el sistema; la implementación de la Plataforma de la Atención de los Reclamos y Sugerencias; cuyo propósito es absolver los problemas organizacionales y prestacionales interponiendo los buenos oficios por los responsables de esta área.



Es por ello que , la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Alfredo Callo Rodriguez, siguiendo los lineamientos de Calidad del MINSA y dando cumplimiento al Plan Táctico 2022, considerando la Misión de la IPRESS que es brindar atención integral de salud especializada con eficiencia y en forma oportuna a la población.



El objetivo del estudio es medir el nivel de Satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa, Hospitalización y Emergencia, para que a través de los resultados obtenidos poder identificar procesos críticos e iniciar acciones de mejora continua en la Calidad de la Atención hacia nuestros usuarios.



ANTECEDENTES.

Desde los años 2015 al 2021, se ha desarrollado las mediciones de satisfacción del usuario en los tres servicios prioritarios de Hospitalización, emergencia y consultorio externo.

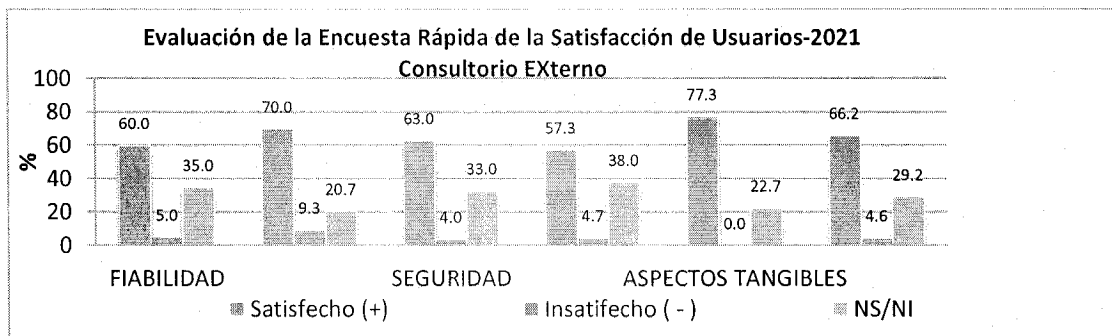
En el año 2020 y 2021, dada la emergencia sanitaria por la pandemia de Coronavirus Covid-19, se aplicó la estrategia de Las Encuestas de Satisfacción Rápidas generalmente se basan en una encuesta breve y estructurada de preguntas normalizadas. La principal ventaja de las encuestas reducidas es que pueden reunirse y analizarse los datos en pocos días, y la toma de decisiones se hace más oportuna y rápida.

En base a estas definiciones se han validado encuestas para los servicios de consultorio externo, emergencia y hospitalización de los establecimientos de salud según su categoría, tomando en cuenta las dimensiones de fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y tiempos de espera.

SERVICIO DE CONSULTORIO EXTERNO.

CUADRO N° 1

EVALUACION DE SATISFECHOS/NI SATISFECHOS, NI INSATIFECHOS/SATISFECHOS POR DIMENSIONES.



FUENTE: Aplicativo encuestas rápidas, oficina Calidad.

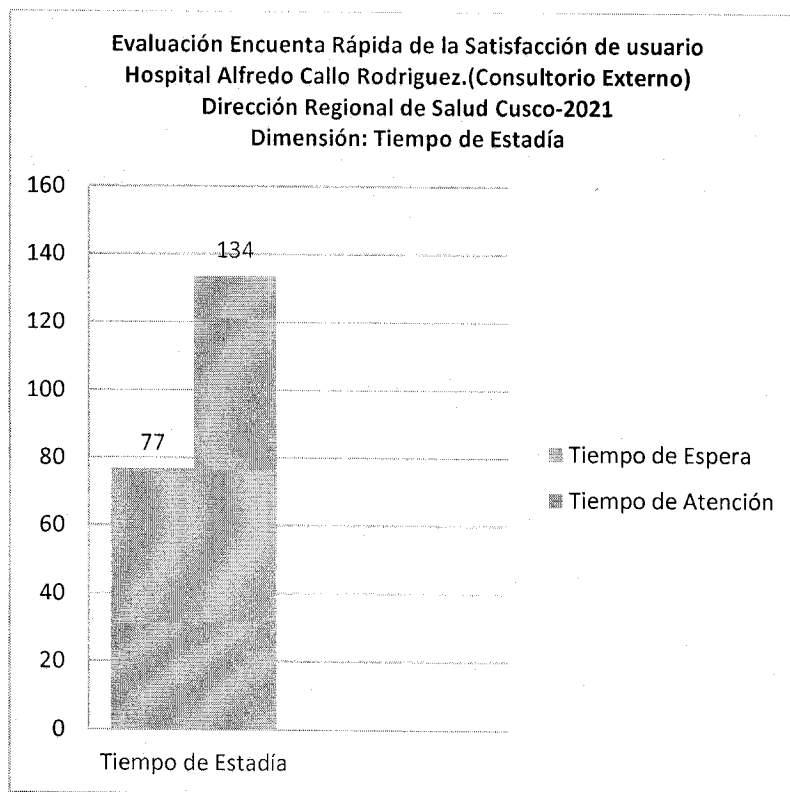


Se puede observar que el grado de satisfacción del usuario es 66.2% de los servicios/consultorios que brinda la IPRESS, teniendo el 29.2% que muestran ni satisfecho/ni insatisfecho. La cual refieren que la atención que brinda la IPRESS es adecuado en relación del año 2020 se mejoró la satisfacción.

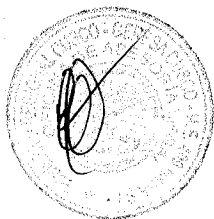


CUADRO N°2

EVALUACION DE TIEMPO DE ESPERA



FUENTE: Aplicativo encuestas rápidas, oficina Calidad.



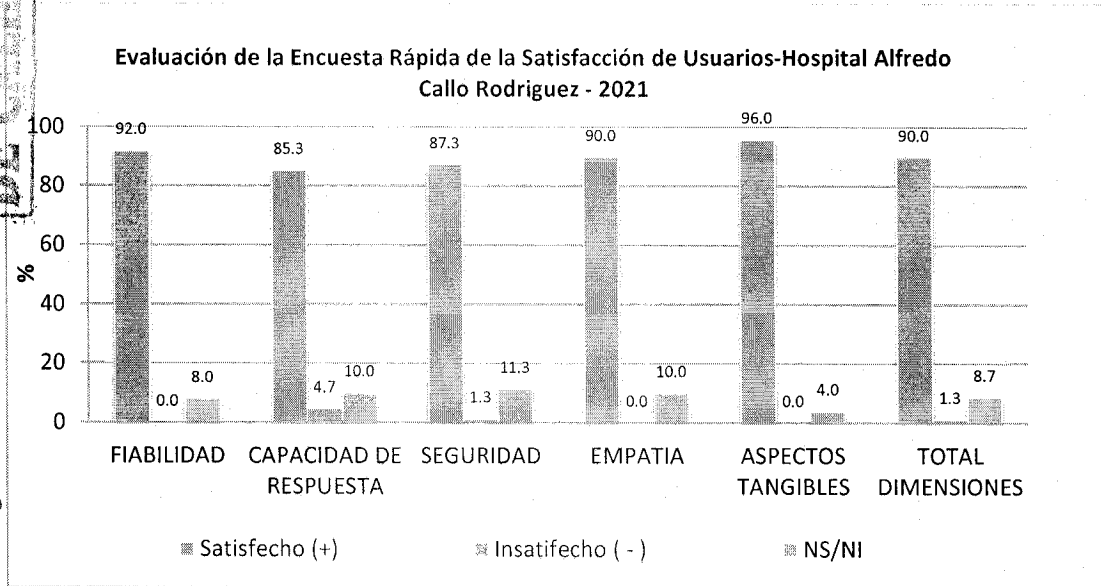
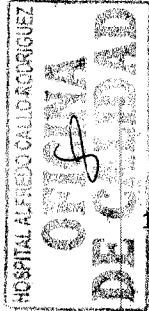
Se puede observar que el usuario para recibir atención en consulta externa, utiliza el tiempo promedio de 211 minutos (3 horas con 1 minutos)



RESULTADOS DE EVALUACION DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION

CUADRO N° 3

EVALUACION DE SATISFECHOS/NI SATISFECHOS, NI INSATIFECHOS/SATISFECHOS POR DIMENSIONES.

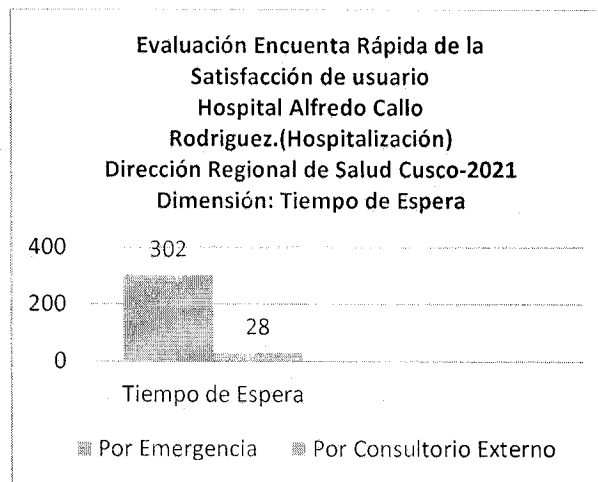
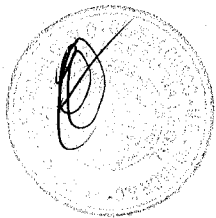


FUENTE: Aplicativo encuestas rápidas, oficina Calidad.

En el siguiente cuadro se muestra la dimensión de capacidad de respuesta con mas alto índice de insatisfacción el 4.7%, la dimensión de seguridad el 1.3% de insatisfacción.

CUADRO N° 4

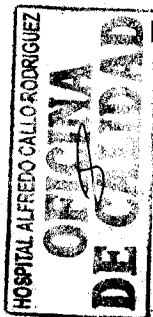
EVALUACION DE TIEMPO DE ESPERA



FUENTE: Aplicativo encuestas rápidas, oficina Calidad.



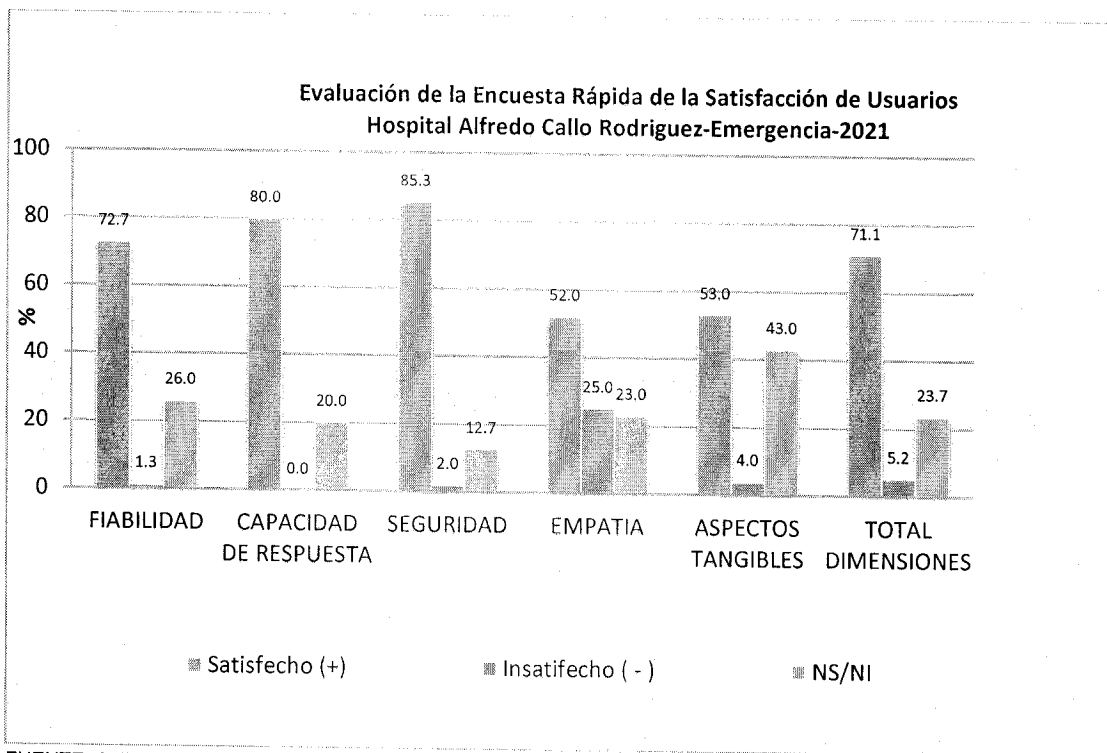
Se puede observar que el usuario para Hospitalizarse, utiliza el tiempo promedio de 330 minutos (5 horas con 50 minutos).



RESULTADOS DE EVALUACION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

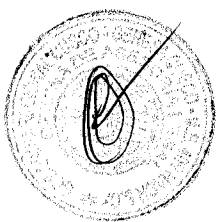
CUADRO N° 5

EVALUACION DE SATISFECHOS/NI SATISFECHOS, NI INSATIFECHOS/SATISFECHOS POR DIMENSIONES.



FUENTE: Aplicativo encuestas rápidas, oficina Calidad.

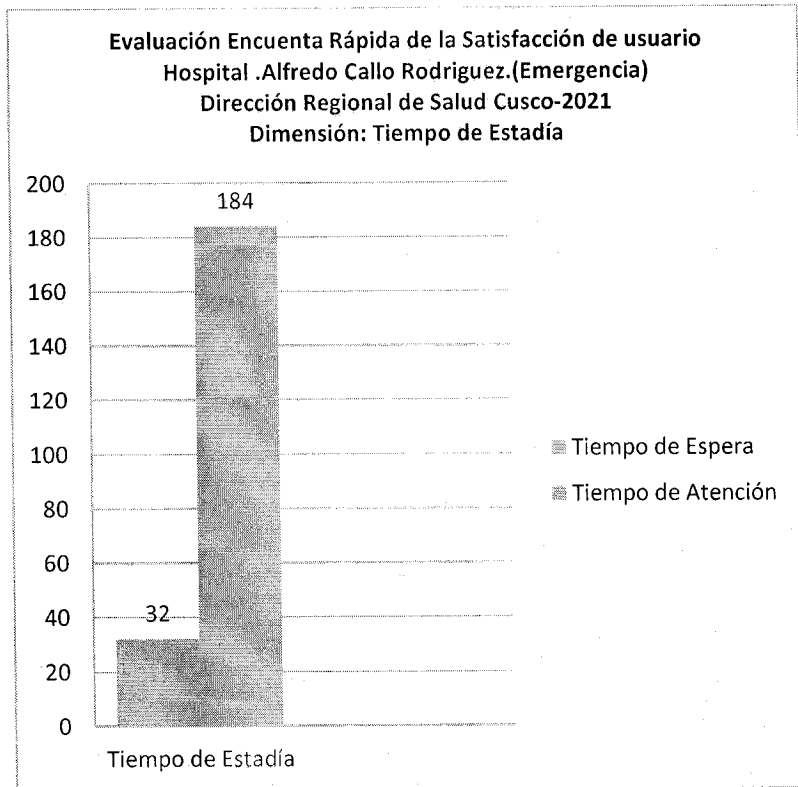
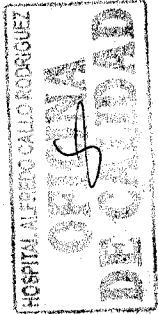
La dimensión de Empatía con más alto índice de insatisfacción (25%) . observándose que todas las dimensiones presentan un porcentaje de insatisfacción entre 1.3% a 4%.





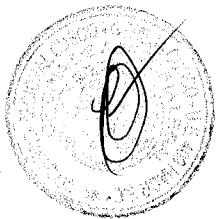
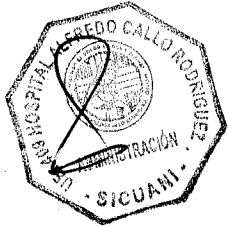
CUADRO N° 6

EVALUACION DE TIEMPO DE ESPERA



FUENTE: Aplicativo encuestas rápidas, oficina Calidad.

Se puede observar que el usuario para ser atendido en el servicio de Emergencia, utiliza el tiempo promedio de 216 minutos (3 horas con 6 minutos).





Análisis de los Resultados:

La dimensión Fiabilidad se puede observar mayor insatisfacción refiere que los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia y hospitalización.



En la dimensión de Capacidad de respuesta, mayor insatisfacción muestra que las atenciones en caja, admisión en emergencia y los trámites para su hospitalización, laboratorio y Radiología sean rápidas.

La dimensión de Seguridad, la mayor insatisfacción refieren que durante su hospitalización se respete su privacidad y en emergencia que los problemas de salud que presente el paciente sean atendidos y resuelvan su atención para su mejoramiento oportuno.

La dimensión de Empatía, se muestra insatisfacción que el personal de emergencia muestre interés para solucionar las dificultades que se presenta durante la atención.

La dimensión de aspectos tangibles, muestra que la mayor insatisfacción es que los carteles, letreros, señalizaciones del servicio de emergencia sean adecuados para orientarse a los pacientes.



II. FINALIDAD.

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en la IPRESS del Hospital Alfredo Callo Rodríguez basadas en la satisfacción del usuario externo.

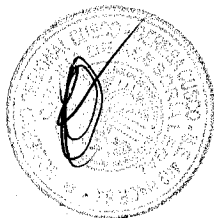
Fortalecer las competencias en el manejo de las herramientas del sistema de información para la Calidad, en los diferentes servicios del HACRS y contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario interno y externo para implementar acciones de mejora continua en los diferentes servicios de Hospitalización, emergencia y consultorios externos.

III. OBJETIVO GENERAL

Medir la satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia para la mejora continua de la calidad de Atención del Hospital Alfredo Callo Rodríguez.

IV OBJETIVOS ESPECIFICOS

1.- Determinar el porcentaje de satisfacción de la calidad de atención en el usuario externo del servicio de Consulta externa.





2.- Determinar el porcentaje de satisfacción de la calidad de atención en el usuario externo del servicio de Hospitalización.

3. Determinar el porcentaje de satisfacción de la calidad de atención en el usuario externo del servicio de Emergencia.



V. BASE LEGAL

Ley N° 2684, Ley General de Salud.

Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.

Decreto Supremo N° 023-2005-SA-Reglamento de Organización y Funciones el Ministerio de Salud.

Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.

Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios 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°640-2006-SA/MINSA que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.

Resolución Ministerial N°589-2007-SA/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.

Resolución Ministerial N°596-2007-SA/MINSA que aprueba el Plan Nacional de Gestión de la calidad en salud.

Resolución Ministerial N°527-2011-SA/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.

Resolución Ministerial N°623-2008-SA/MINSA que aprueba la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.

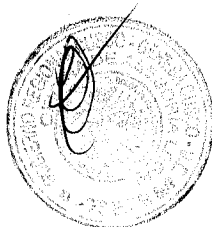
R.D. N° 1289-2020-DRSC/OGRH. Directiva Sanitaria de Encuestas Rápidas de Satisfacción del Usuario para establecimientos de Salud del I, II y III nivel de atención del ámbito de la DIRESA CUSCO.

VI. AMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación de las herramientas metodológicas instrumentos y estrategias serán aplicados en todos los servicios del HACR-S.

VII. METODOLOGIA:

El estudio se llevara a cabo siguiendo los pasos recomendados en la Guía Técnica y la directiva Sanitaria de Encuestas Rápidas, para la evaluación de la





Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

POBLACION DE ESTUDIO.



Conformada para el servicio de Consulta externa y Emergencia por los usuarios atendidos en el año 2022, asimismo para el servicio de Hospitalización se considerara el total de egresos Hospitalarios en un periodo de dos meses (junio y julio 2022) estimándose para los meses de aplicación de la encuesta.

Dada la emergencia Sanitaria por la enfermedad del Coronavirus, se aplicara la Encuesta rápida.

CRITERIOS DE SELECCIÓN.

Se encuestara a aquellos usuarios o familiares que fueron atendidos en la IPRESS del Hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani.

CRITERIOS DE INCLUSION.

- Paciente o acompañante de ambos sexos.
- Paciente o acompañante mayor de 18 años de edad.
- Paciente o acompañante que desee participar.

CRITERIOS DE EXCLUSION.

- Paciente o acompañante menor de 18 años.
- Paciente o acompañante que por alguna discapacidad no pueda expresar su opinión.
- Paciente o acompañante que no desee participar en el estudio.

CRITERIOS DE ELIMINACION.

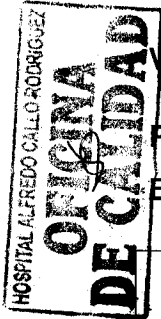
Paciente o familiar que responda en forma incompleta las preguntas de las encuestas.

MUESTRA:

SERVICIOS	ENCUESTAS
Consultorio Externo	50
Hospitalización	50

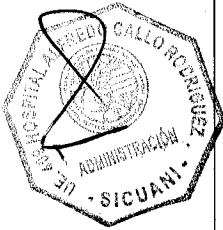


Emergencia	50
TOTAL	150

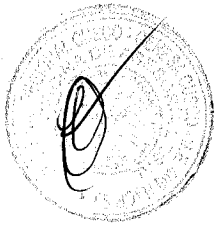


VIII. ACTIVIDADES.

PROGRAMACION DE MEDICION DE SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO 2022.



Actividades	Tareas	Unidad de medida	Responsable	Cronograma del Semestre II 2022				Observaciones
				S	O	N	D	
Planificación y organización	Coordinación	3	Oficina Calidad	X				ISTP/ESTADISTICA/JEFES
	Reuniones	2	Estadística. Jefes de servicios	X				
	Capacitación	1	Estudiantes y/o voluntarios		X			TEORICO-PRACTICO
Recolección de Información	Aplicación de encuestas de Satisfacción del usuario	Encuesta	U. Calidad.			X		Hospitalización. Emergencia, Consultorios externos
Procesamiento de datos	Digitación de Datos	Procesados	Unidad de Estadística			X		
Análisis e Interpretación de Resultados	Análisis de Resultados obtenidos	Resultados	U. Calidad y Comité de SERVQUAL				X	
	Elaboración de Informe de Resultados	Informe	U. Calidad				X	
Socialización de resultados	Reunión de Socialización de	Socialización	U. Calidad-Dirección				X	



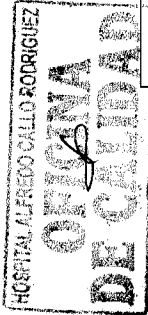


GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
UNIDAD EJECUTORA 409



DIRECCION HOSPITAL ALFREDO CALLO RODRIGUEZ SICUANI
DIRECCION DE GESTION Y CALIDAD SANITARIA

	Resultados.						
Formulación de acciones/planes/P	Elaboración de Planes/acciones	Planes de mejora	Jefes de servicios				X
MC							



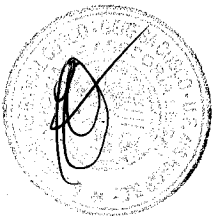
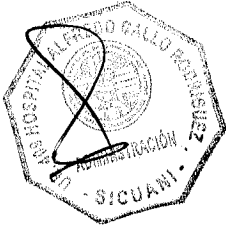
IX. MATERIALES.

- 150 encuestas.
- 05 lapiceros

X. PERSONAL. Participación de personas voluntarias.

XI. RECURSOS PRESUPUESTADOS.

PARTIDA	COSTO UNIDAD	CANTIDAD	COSTO TOTAL	FTE.FTO
Especifica de Gasto 23.27.101	10.00	20	200.00	R.O.



Lic. Lucia Ramos Chura
C.E.P. 18088