

Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo



RM N° 527-2011/MINSA



PERÚ

Ministerio
de Salud

“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”

RM N° 527-2011/MINSA



Catalogación hecha por la Biblioteca Central del Ministerio de Salud

Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2012-11700

“Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”.

Elaborado por: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.

Dirección de Calidad en Salud:

Dr. Luis Humberto Lengua García
Director Ejecutivo

Equipo Técnico:

Graña Espinoza, Jessica
Guerra Vega, Rosalina
Soto Benavente, Antonio
Yamaguchi Díaz, Patricia
Zapata Rojas, Francesca
Zavaleta Álvarez, Rosario

Apoyo Secretarial

Cornejo Irrasabal, Cecery
© MINSA, Setiembre 2012

Ministerio de Salud.
Av. Salaverry N° 801, Lima 11-Perú
Telf.: (51-1) 315-6600
<http://www.minsa.gob.pe>
webmaster@minsa.gob.pe
Tiraje: 7,000 unidades

Diseño y Diagramación

Luis Quiroz

Impreso en el Perú
Imprenta MINSA
Av. Salaverry 801, Lima - Perú
315-6600 Anexo: 2015 / 2016
Versión digital disponible: <http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;



Z. Solís V.



P. León Cn.



C. ACOSTA S.



W. Olivera A.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Z. Solís V.



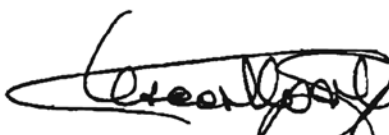
C. ACOSTA S.



W. Olivera A.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud





MG. MIDORI DE HABICH ROSPIGLIOSI
Ministra de Salud

DR. JOSE CARLOS DEL CARMEN SARA
Vice Ministro de Salud

DR. DANILO PEDRO CESPEDES MEDRANO
Secretario General

DRA. ADA GRACIELA PASTOR GOYZUETA
Directora General de Salud de las Personas

2012

ELABORADO POR:

ING. ROSALINA GUERRA VEGA
DR. EMILIO ANDRES CABELLO MORALES

DCS-DGSP-MINSA
DCS-DGSP-MINSA

REVISION TECNICA:

DR. LUIS ROBLES GUERRERO
DRA. GLORIA MARISELA MALLQUI OSORIO

UNIDAD DE COORDINACION NORMATIVA - SG/MINSA
DESPACHO VICEMINISTERIAL

PARTICIPACIÓN:

VALIDACION OPERATIVA:

BAYONA LINARES, NANCY YSOLINA
CABELLO MORALES, EMILIO ANDRES
CASTRO ROJAS, MIRIAM CORINA
CASTRO VILLACORTA, ANA TERESA
CRUZADO CACHI, SEGUNDO BALTAZAR
DURAND CARRION, JESUS ANAIS
DIAZ CABREL, ROSA ALICIA
HINOSTROSA FLORES, GILDA
MORENO GARCIA, ZOILA ROSA
MALDONADO NOEL, RUTH
LAVADO DE LA FLOR, GLICERIA DEL CARMEN
LEYTON VALENCIA, IMELDA BEATRIZ
PEÑALVA CASTILLO, ANANI
PEREZ GOYCOCHEA, MARIA LUZ
PEREZ BENITES, ANA YOLANDA
QUIROZ AVILES, LUIS NAPOLEON
ROMERO CHUMPITAZ, ANTONIO
SEVILLANO MONTAÑEZ, MARIA EL SOCORRO
SILVA ESPINOZA, LUZ YONY
TAVARA TALLEDO, SANDRA LILIANA

HOSPITAL MILITAR CENTRAL
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
DISA V-LIMA CIUDAD
DISA V LIMA CIUDAD
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
HOSPITAL SAN JOSE
MICRORRED LOS OLIVOS - DISA V LIMA CIUDAD
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
HOSPITAL SANTA ROSA
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL
USAID-PERU-CALIDAD EN SALUD
DIRESA CALLAO
DISA V LIMA CIUDAD
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR
HOSPITAL PUENTE PIEDRA
RED DE SALUD LIMA CIUDAD - DISA V LIMA CIUDAD

VALIDACION DE EXPERTOS:

ALTEZ ARIAS, ELIANA	DCS - DGSP
BAYONA LINARES, NANCY YSOLINA	HOSPITAL MILITAR CENTRAL
BALLETO, LAURA	ESSALUD
CARDENAS GARCIA, FRESIA ISMELDA ELENA	DENFESA NACIONAL-MINSA
CHUNGA TICSE, LUIS FERNANDO	HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
CRUZATE CABREJOS, VICENTE LEONARDO	HOSPITAL MADRE - NIÑO "SAN BARTOLOME"
CORCUERA GARCIA, LUIS	DCS-DGSP-MINSA
DURAND CARRION, JESUS ANAIS	HOSPITAL SAN JOSE
DURAND CONCHA, FERNANDO	RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR
FIGUEROA B. CECILIA	DISA LIMA ESTE
GUARDIA AGUIRRE, NIDYA	PARSALUD
GARCÍA CORCUERA, LUIS VICENTE	DCS - DGSP
LOAYZA FERNÁNDEZ, JANET ROXANA	DCS - DGSP
LAZO GONZALES, OSWALDO	UPCH
LAVADO DE LA FLOR, GLICERIA DEL CARMEN	HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
MOYA GRANDE, JAIME	CLINICA RICARDO PALMA
MORALES BENDEZU, MILTON	PROSYNERGY
ORTEGA CARHUAMACA, SUSANA	GERESA CALLA O
PEREZ GOYCOCHEA, MARIA LUZ	USAID PERU- CALIDAD EN SALUD
PEREYRA QUIROS, MARIA	DSS-DGSP-MINSA
PARRAGA ALIAGA, TOMAS	ESSALUD
QUIROZ AVILES, LUIS NAPALOEN	DISA V LIMA CIUDAD
SILVA DEL AGUILA, JORGE DEMETRIO	HOSPITAL FAP
SEVILLANO MONTAÑEZ, MARIA DEL SOCORRO	RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR
SANTIVAÑEZ PIMENTEL, ALVARO CESAR	GERESA CALLAO
SUAREZ CARDENAS, TERESA	DGS-DGSP-MINSA
VIGO OBANDO, INA	UPCH
YPANAQUE LUYO, PEDRO JOSUE	DSS-DGSP-MINSA

VALIDACION DE ENCUESTAS Y METODOLOGIA:

ANDIA MEDINA, LIZ KARINA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
ARCOS LAZO, ROCIO	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CRUCES CONTRERAS, LOURDES JULIA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CRUCES CONTRERAS, LOURDES	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CACERES RAMOS, FROILAN FERNANDO	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
DEL CARPIO CORRALES, CINTHIA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
ESPINOZA RIVERA, VILMA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
FIERRO ESPINOZA, SARA LUZ	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
GARCIA CASTILLO, TERESA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
GUTIERREZ URQUIZO, EMERSON	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
LAGOS CERNA, EDWIN	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
LOPEZ RIVERA, ROSARIO LUCILA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
MEDICNA GUTIERREZ, LIZBETH	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
MORALES GONZALES, WILBERT	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
OCHOA ALIAGA, ANA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
OBREGON CAMPOS, MERCEDES DINA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
PIZARRO AGUILA, GLENDYS	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS

ROSEL CARRION, VERONICA
 RODRIGUEZ ALTAMIRO, IVAN
 SANCHEZ JUAREZ, CARMEN CONSUELO
 TOLEDO POZO, ELIA
 TORRES GUTIERREZ, ANTHONY
 TORRES ARBIETO, BETTY SOLEDAD
 VILLANUEVA CHACON, KEEL

ADRIANZAEN REYES, JESUS
 ADRIANZEN REYES, JESUS
 ALVARADO ALDANA, ARTURO
 ARAUJO PINTADO, GIANINA
 AREVALO SERRANO, MARIA TERESA
 ATTO MENDIVES, MIGUEL
 BALCAZAR TASSARA, LEIDI MARILYN
 CAMPOS RIVAS, ERNESTO STUWARD
 CHUMPITAZ MORAN, BERTHA
 DOMINGUEZ RAMIREZ, MIRELLA
 ELIAS CARRASCO, DANIEL F.
 ESPINOZA VENEGAS, LUIS ALFREDO
 ESPINOZA VENEGAS, LUIS ALFREDO
 HERRERA VILOCHE, MARIE
 LABRIN MORE, BERTHA
 MARTINEZ AYALA, ISABEL DOLORES
 MORAN ROSILLO, FLOR JAQUELINE
 MACALUPO IPANAQUE, RICARDINA
 ÑIQUEN PACA, JULIO CESAR
 + ORTEGA CARHUAMACA, SUSANA
 PENAGOS HERRERA, TERESA NARDA
 RAMIREZ CARREÑO, ENRIQUE
 REMIGIO MONTERO, RICARDO MARTIN
 REYES SARAVIA, MIRTHA ESTHER
 SANTIVÁÑEZ PIMENTEL, ALVARO CESAR
 TRELLES NAMUCHE, IDIAL ISABEL
 VERA DELGADO, MARIA ELENA
 ALVARADO CHIRINOS, RICHARD

DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS
 DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS
 DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS
 DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS
 DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS
 DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS
 DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS

DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 GERESA CALLAO
 GERESA CALLAO
 GERESA CALLAO
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 GERESA CALLAO
 GERESA CALLAO
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 GERESA CALLAO
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DIRESA PIURA
 DGE/MINSA

INDICE

PRESENTACION	11
I. FINALIDAD	13
II. OBJETIVOS	13
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN	13
IV. PROCESO A ESTANDARIZAR	13
V. CONSIDERACIONES GENERALES	14
VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS	16
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
VIII. ANEXOS	27

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

El presente Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

El Ministerio de Salud pone a disposición de todos los proveedores de los servicios de salud la presente “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, instrumento de evaluación aplicable en las diferentes etapas del proceso de atención de salud y que proporcionará información sobre el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud a nivel nacional.

MG. MIDORI DE HABICH ROSPIGLIOSI
Ministra de Salud

I. FINALIDAD

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo¹, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

II. OBJETIVOS

Objetivo General:

Establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

Objetivos Específicos:

- Promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Guía Técnica es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales; y de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados.

IV. PROCESO A ESTANDARIZAR

El proceso a estandarizar es la evaluación de la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Sector Salud.

¹ Para facilitar la lectura del presente documento se utilizará el género masculino para definir términos como usuario externo, entendiendo que se trata de hombre o mujer.

V. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 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.

Atención Intramural.- Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

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.

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.

Establecimiento de Salud.- Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.

Expectativa del Usuario.- Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Grupo Focal.- Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés.

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. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que 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.

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.

Percepción del Usuario.- Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Servicios Médicos de Apoyo.- Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos.

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

5. 2 CONCEPTOS BÁSICOS

Acciones Correctivas.- Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.

Acciones de Mejora.- Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.

Calidad de la Atención.- Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

Gestión de la Calidad.- Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Mejoramiento Continuo de la Calidad.- Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

Oportunidad de Mejora.- Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse.

Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.- Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

5.3 REQUERIMIENTOS BÁSICOS

Para la aplicación de la encuesta se requiere:

- Plan de trabajo incluido en el Plan Anual de Calidad.
- Encuestadores externos capacitados en el tema de Calidad en Salud y la Metodología SERVQUAL Modificada.
- Encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Guía del encuestador para la aplicación de la encuesta y para grupo focal. **Anexos 4 y 5.**
- Material de escritorio (tablillas, lapiceros, credenciales o fotocheck para encuestadores).
- Herramienta informática (Aplicativo en Excel) para el registro, análisis y reporte de resultados.
- Personal que digite los datos de la encuesta en el aplicativo y a la vez obtendrá el indicador de la satisfacción del usuario externo.

Para el mejoramiento continuo se requiere:

- Contar con herramientas para implementar acciones o proyectos de mejora.
- La decisión de la gestión para impulsar y liderar el proceso, destinando los recursos necesarios.
- El compromiso del personal para llevar a cabo el proceso.

VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN:

El proceso de evaluación de la satisfacción del usuario externo, se estructura en función a las siguientes fases:

- Planificación
- Recolección de Datos
- Procesamientos de Datos
- Análisis e Interpretación de Resultados
- Retroalimentación de Resultados
- Implementación de Mejoras en base a los resultados obtenidos

6.1.1 PLANIFICACIÓN: Consiste en la organización, identificación del ámbito de intervención y la elaboración del plan de trabajo que incluye cronograma de actividades con responsables y tiempos.

6.1.1.1 Organización

6.1.1.1.1 Nivel Nacional

La Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud se encargará de:

- Definir los conceptos y conducir la metodología y el procedimiento para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Difusión de la presente Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, hasta el nivel regional.
- Conducir el proceso de implementación de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional mediante la asistencia técnica.
- Fortalecer las competencias de los equipos regionales de los Sub Sectores /Direcciones Generales de DISA/ DIRESA/ GERESA/ Instituto, para la implementación de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional.
- Monitorear los resultados de la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo, con la finalidad de orientar y promover las acciones e iniciativas para la mejora continua de la calidad.
- Evaluación de los indicadores de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.
- Sistematizar y socializar las experiencias exitosas de las acciones o proyectos de mejora de la calidad en salud.

- Actualizar la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, cuando se requiera.

6.1.1.1.2 Responsables de Calidad del Nivel Regional

Se encargarán de:

- Capacitar y brindar asistencia técnica al equipo técnico regional y local para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Conducir el proceso de implementación de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Coordinar que en la formulación del Plan Regional, Estratégico y Operativo se incorpore la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Concertar alianzas estratégicas con instituciones que apoyen el financiamiento y ejecución del Plan Regional y Estratégico, en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Incorporar en el Plan Operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Difundir la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a las unidades ejecutoras que implementen el Plan Regional, Estratégico y Operativo.
- Remitir el Informe Técnico de los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a la Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, por lo menos una vez al año.
- Socializar los resultados de la evaluación periódica de la atención de salud al usuario externo, para orientar las acciones, promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.
- Monitorear y supervisar los indicadores de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.
- Sistematizar las experiencias exitosas en el proceso de implementación de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Fomentar el desarrollo de investigaciones en base a los resultados

obtenidos de la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

6.1.1.1.3 Responsables de Calidad en Salud del Nivel local

Se encargarán de:

- Operativizar las acciones del Plan Local y Estratégico en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Incorporar en el Plan Operativo institucional las actividades orientadas a garantizar la implementación y ejecución de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Implementar el monitoreo, seguimiento y evaluación del Plan Local y Estratégico en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, de acuerdo a los indicadores establecidos en la presente Guía Técnica.
- Implementar la metodología para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/ hospitalización/ emergencia según categoría. Socializar los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario externo a los directores, jefes de servicios y equipos técnicos locales, para orientar las acciones y promover y apoyar las iniciativas para la mejora continua de la calidad.
- Retroalimentar oportunamente los avances a las instancias de su competencia y a las instituciones de salud sobre los resultados de los indicadores de la satisfacción del usuario externo.
- Identificar acciones o proyectos de mejora continua de la calidad en salud para la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Elaborar y desarrollar proyectos de investigación producto del resultado de la evaluación de la satisfacción del usuario externo.
- Remitir informe técnico de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, a las instancias correspondientes, sobre los resultados obtenidos de los proyectos de mejora.
- Determinar el indicador de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del nivel local.
- Sistematizar las experiencias exitosas en el proceso de implementación para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Dar facilidades para que la evaluación de la satisfacción del usuario externo

sea sostenible aplicando la metodología, por lo menos una vez al año.

- Promover la implementación de acciones o proyectos de mejora continua para mejorar la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Institucionalizar la metodología de evaluación de la satisfacción del usuario externo en la organización.

6.1.1.2 Identificación del ámbito de intervención

Establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo que brindan atención intramural en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia según categoría.

6.1.1.3 Elaboración del Plan de Trabajo

El Plan de Trabajo se elaborará en el contexto del Plan de Calidad, e incluirá los calendarios, responsabilidades, recursos necesarios y las actividades para implementar la ejecución, supervisión, monitoreo, seguimiento y evaluación en los aspectos relacionados a la evaluación de la satisfacción del usuario externo, de acuerdo a los indicadores establecidos en la presente guía técnica.

6.1.2 RECOLECCIÓN DE DATOS:

METODOLOGÍA DEL PROCESO:

Determinación del tamaño de la muestra (número de encuestados):

El tamaño de la muestra para consulta externa y emergencia se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, del 5% (0.05)² para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.5$ y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Se recomienda añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

La muestra para servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño, la muestra será asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo. Se recomienda un periodo mínimo de 2 meses.

² Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, 2002; Para el caso de establecimientos I-1 y I-2 se recomienda aplicar una muestra de grupos focales. Revisar el Anexo 5 Guía para aplicar Grupos Focales.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

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

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
z	Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				

Selección de la muestra:

Los entrevistados serán seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:

Para aplicar la encuesta de forma sistemática, divida el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual establecerá cada cuantos usuarios deberá entrevistar.

Ejemplo: Usuarios externos atendidos en consulta externa o emergencia en la última semana (300).

Fórmula:

Número de usuarios atendidos la última semana	300	2
Tamaño de muestra obtenida	150	

Lo que significa que deberá entrevistar después de cada dos usuarios de la consulta externa o emergencia.

Selección de los encuestadores:

Es recomendable que sean personas externas al establecimiento, pudiendo ser

promotores de la salud de la comunidad, estudiantes de universidades, institutos y personal capacitado de otro establecimiento de salud.

Capacitación de los encuestadores:

- La capacitación del encuestador en la metodología será responsabilidad del Jefe o Responsable de Calidad del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo.
- La capacitación se desarrollará en un mínimo de dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos, y la segunda sobre aspectos prácticos de aplicación de la encuesta.
- La capacitación se realizará utilizando la Guía del Encuestador y deberán cumplir con lo establecido en las definiciones operativas. **Anexo 4 y 5**

IMPORTANTE: La capacitación del encuestador es requisito principal y obligatorio para que aplique la encuesta, debe estar capacitado (teoría y práctica), para lo cual debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Conocer la metodología
- Conocer el contenido de la Guía del Encuestador. **Anexo 4 y 5**
- Conocer la estructura de la encuesta
- Entender el contenido de las preguntas

El encuestador para la aplicación de la encuesta debe tener en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

- ▶ En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso:

Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, la supervisión del personal que encuesta y el control de la aplicación correcta de las encuestas será responsabilidad del jefe o responsable de calidad del establecimiento, para ello debe considerar lo siguiente:

- ▶ Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación. La encuesta debe estar llena y con todas las preguntas respondidas, a fin de identificar posibles errores o vacíos.
- ▶ Para el control de calidad de la encuesta se toma como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones).
- ▶ El profesional responsable de la supervisión y monitoreo de la aplicación de las encuestas en el establecimiento de salud, deberá velar hasta que se complete la muestra, para su digitación y que se encuentren correctamente llenadas.
- ▶ **Recomendación:** recordar al encuestador que si un encuestado no pasó por algún proceso durante su atención que considere como “No Aplica”.

Periodo de aplicación de las encuestas:

Para consulta externa y emergencia debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; se propone que la aplicación de la encuesta sea durante una semana (en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días de acuerdo a los días establecidos en el establecimiento de salud).

En los servicios de hospitalización deberá considerarse un periodo de 2 meses como mínimo.

Tiempo que toma la aplicación de una encuesta:

La duración aproximada de una encuesta basada en la experiencia de su aplicación en diferentes establecimientos de salud según categoría, ha mostrado un promedio de 15 minutos.

Periodicidad de la evaluación de la satisfacción del usuario externo:

Se recomienda que se aplique la encuesta, de acuerdo al Plan de Trabajo o según los proyectos de mejora en ejecución del servicio y/o establecimientos. Su aplicación es por lo menos una vez al año.

Descripción del instrumento de evaluación:

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

Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22.

6.1.3 PROCESAMIENTO DE DATOS:

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

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. **Anexo 3.**

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

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

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

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

6.1.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

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

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

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P)

y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global. Anexo 7.
2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

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

Presentación de resultados:

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

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

Informe final:

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

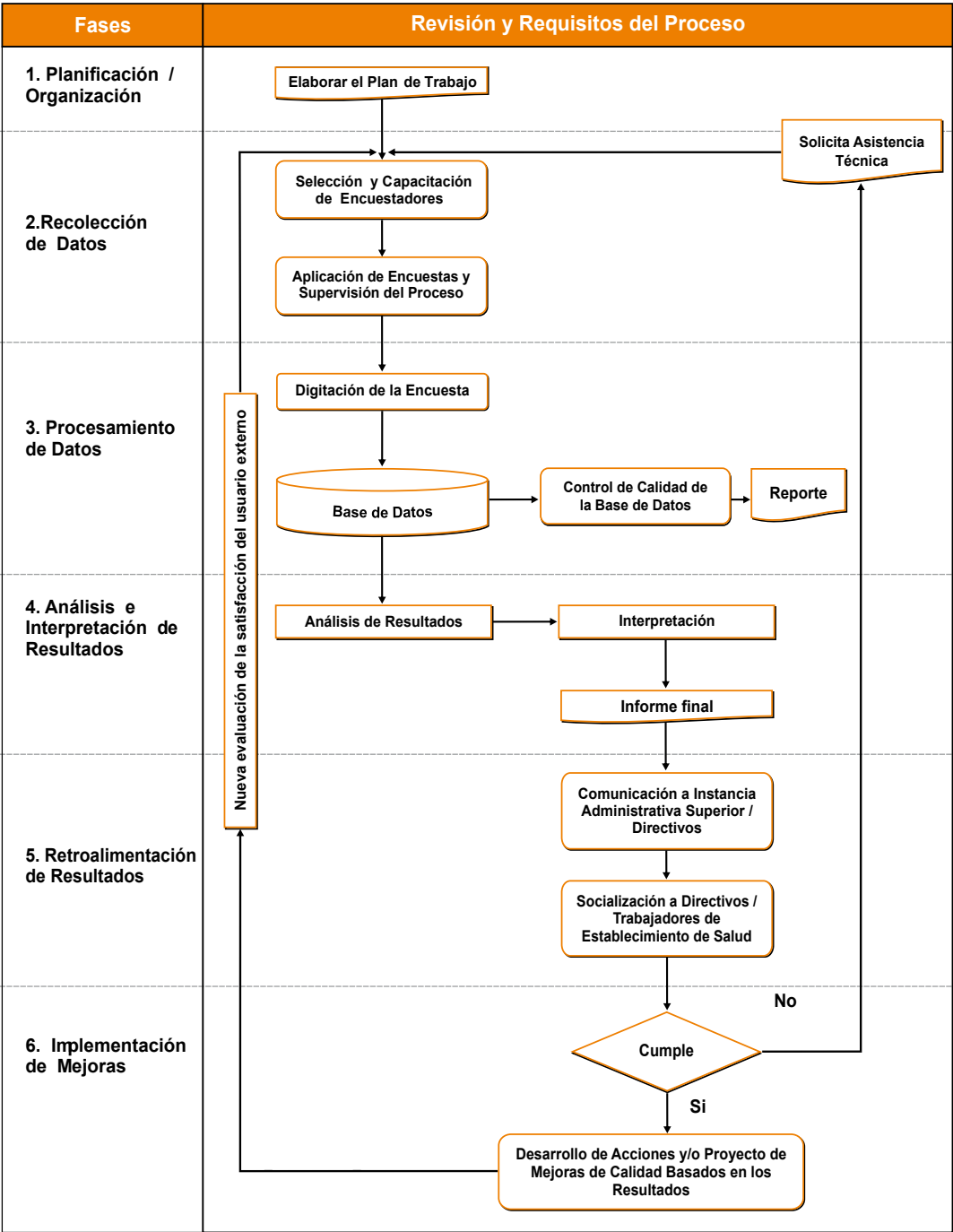
6.1.5 RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS:

Es la difusión de los resultados a los jefes y trabajadores del establecimiento de salud mediante sala situacional, boletines, página web, etc.

6.1.6 IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

- Es el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua, basados en los resultados obtenidos de acuerdo a la intervención. **Anexo 8 ó 9.**
- Después de haber implementado acciones correctivas o proyectos de mejora continua, deberá de evaluarse nuevamente la satisfacción del usuario externo, para verificar si fue efectiva la intervención realizada.

6.2 FLUJOGRAMA OPERATIVO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO:



VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. La presente Guía Técnica contribuirá a estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario externo, para el mejoramiento continuo de la calidad de atención en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo.
2. Asimismo, fortalecerá los procesos de las prestaciones en los diferentes niveles de atención: regionales y locales.
3. Será un documento de referencia para todas aquellas instituciones que brinden servicios de salud.
4. Contribuirá específicamente en todo el proceso prestacional buscando la satisfacción del usuario externo, así como identificando el nivel de insatisfacción a fin de implementar la mejora de la calidad de atención.
5. Esta herramienta permitirá la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo permitiendo consolidar una cultura de calidad basada en el usuario. Las acciones de mejora continua deben expresar el mejoramiento de la atención en los establecimientos de salud.
6. Para el éxito de la aplicación de esta herramienta es fundamental el involucramiento y apoyo de la alta dirección de toda institución que pretenda alcanzar la excelencia a través de la mejora continua de la calidad de atención en salud.

VIII. ANEXOS:

Anexo 1: Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría.

Anexo 2: Indicador de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud. (Indicador de Proceso y de Resultado).

Anexo 3: Herramienta informática (Aplicativo en Excel), para el procesamiento de datos según servicio de atención y categoría. Manual para el procesamiento de datos.

Anexo 4: Guía para el encuestador metodología SERVQUAL Modificada.

Anexo 5: Guía para aplicar grupos focales.

Anexo 6: Ejemplo: Resultados según servicio de atención, nivel y categoría.

Anexo 7: Tabla General de Resultados (Matriz de Mejora).

Anexo 8: Pautas mínimas a considerar para la presentación de las acciones de mejora.

Anexo 9: Pautas mínimas a considerar para la presentación de los Proyectos de Mejora Continua.

ENCUESTAS SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	1
		Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	1
		Femenino	2
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		SOAT	2
		Ninguno	3
		Otro	4
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____		Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	1
		Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	1
		Femenino	2
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		SOAT	2
		Ninguno	3
		Otro	4
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido: _____			

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	E	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	E	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	E	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	E	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	E	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	E	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	E	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	E	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	E	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	E	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	E	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	E	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	P ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	P ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	P ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	P ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P ¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	P ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	P ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL I-4, II y III			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____		Hora de Inicio: ____/____/____ Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	1
		Acompañante	2
		Padre	1.1
		Madre	1.2
		Otro	1.3
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	1
		Femenino	2
4. Grado de Instrucción		Ninguno	0
		Primaria	1
		Secundaria	2
		Superior	3
		No sabe	4
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	0
		SOAT	1
		Ninguno	2
		Otro	3
6. Servicio donde permaneció hospitalizado:		_____	
7. Tiempo de hospitalización en días		_____	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____		Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	1
		Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	1
		Femenino	2
4. Nivel de estudio		Analfabeto	1
		Primaria	2
		Secundaria	3
		Superior Técnico	4
		Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	1
		SOAT	2
		Ninguno	3
6. Tipo de usuario		Nuevo	1
		Continuador	2
7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	()	Psicólogo	
Obstetra	()	Odontólogo	
Enfermera	()	Otros	_____

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

INDICADOR DE PROCESO	
A. Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría	
1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura ☐ Proceso ☐ Resultado ☒
3.- JUSTIFICACIÓN	Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo en los servicios brindados: consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje (%).
6.- NUMERADOR	Número de establecimientos de salud que evalúan la satisfacción del usuario externo.
7.- DENOMINADOR	Número total de establecimientos de salud
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal
9.- FUENTE DE DATOS	Total de establecimientos que se encuentran aplicando encuestas a usuarios externos en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría. Informe de encuestas aplicadas (muestra), según establecimientos de salud y categoría.
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Establecimientos de salud que se encuentran aplicando la metodología (Encuestas).
11.- MUESTRA	Tomando como universo la relación de establecimientos de salud en el periodo de aplicación.
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, a fin de propiciar el debate, el análisis de los resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, y a su vez realizar mejoras continuas.
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.

INDICADOR DE RESULTADO	
B. Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.	
1.- NOMBRE	Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura ☐ Proceso ☐ Resultado ☒
3.- JUSTIFICACIÓN	Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. La <i>satisfacción del usuario</i> es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.
4.- OBJETIVO	Evaluar la satisfacción del usuario externo en los servicios del establecimiento de salud en consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría, que refieren estar satisfechos.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje.
6.- NUMERADOR	Número de usuarios encuestados que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
7.- DENOMINADOR	Total de usuarios encuestados en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
8.- UMBRAL	60% sujeto a variación según medición basal.
9.- FUENTE DE DATOS	Total de encuestas aplicadas (muestra) a usuarios externos en consulta externa/hospitalización/emergencia, según nivel y categoría
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta de satisfacción del usuario externo SERVQUAL modificada para servicios de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia, según nivel y categoría.
11.- MUESTRA	Se estima tomando como universo el número de usuarios atendidos en el último mes.
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, de tal manera que propicie la discusión, el análisis de resultados y el interés en el equipo de gestión para cumplir con el indicador, a su vez realizar mejoras continuas.
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.

INDICADOR DE RESULTADO	
C. Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia, según nivel y categoría.	
1.- NOMBRE	Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría.
2.- TIPO	Estructura ☐ Proceso ☐ Resultado ☒
3.- JUSTIFICACIÓN	Existen pocas experiencias de medición de satisfacción del usuario dentro del sistema de prestaciones de salud, pero siendo el eje esencial dentro del sistema de calidad vigente, es necesario establecer una serie de aspectos factibles de medir mediante encuestas u otros métodos, que permitan tener la percepción del usuario respecto de los requerimientos y procesos desarrollados durante la prestación del servicio de salud. Esto permite desarrollar un espíritu competitivo en el equipo del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionados a la atención.
4.- OBJETIVO	Evaluar a los establecimientos de salud que realizan acciones de mejora implementadas de la satisfacción del usuario externo con los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia según nivel y categoría.
5.- TIPO DE MEDIDA	Porcentaje.
6.- NUMERADOR	Se considera al número de acciones de mejora implementadas según los resultados de la evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud de los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría.
7.- DENOMINADOR	Número total de acciones recomendadas en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría, por establecimiento de salud.
8.- UMBRAL	80% Sujeto a variación según medición basal.
9.- FUENTE DE DATOS	Los establecimientos que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa / hospitalización / emergencia, según nivel y categoría
10.- TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Informe de establecimientos de salud que se encuentran implementando acciones de mejora
11.- MUESTRA	Establecimientos de salud que implementan acciones de mejora en los servicios brindados en consulta externa/hospitalización/emergencia según categoría
12.- PERIODICIDAD DE EVALUACIÓN	Este indicador es recomendable que se mida como mínimo una vez al año, de tal manera que propicie, discusión, análisis de resultados y el interés en el equipo de gestión por cumplir con el indicador, a su vez realizar mejoras continuas
13.- UNIDAD RESPONSABLE	Dirección de Calidad en Salud o su equivalente en el nivel regional.

INSTRUMENTOS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE LAS ENCUESTAS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL II Y III

43

MANUAL PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Herramienta informática (aplicativo en Excel), para el procesamiento de datos según servicio de atención, nivel y categoría

Para el ingreso al aplicativo en excel:

Usuario : SERVQUAL
Contraseña : modificado

Procesamiento de información (Digitación encuestas):

Consiste en la digitación de los datos de entrada (encuestas según servicio nivel y categoría). Para ello debe ingresar los datos que se consigna:

1. Datos del establecimiento como:
 - DISA/DIRESA/GERESA y Privados
 - Nombre y categoría del establecimiento y Privados
 - Servicio: Consulta Externa, Emergencia u Hospitalización
2. Datos Generales del Encuestado
3. Procesamiento de la información para la toma de decisiones:

Entrada: Ingreso de las Expectativas y Percepciones.

- **Importante:** Se debe registrar el número 99 en la herramienta informática (aplicativo en Excel), si una pregunta en la encuesta se consideró como “No Aplica”.

Proceso: Según dimensiones.

Salida: Reporte del indicador según servicio y tabla general (matriz de mejora).

1. Los Establecimientos de Salud deberán remitir la Base de Datos de las Encuestas según servicio, nivel y categoría a la Microrred/Red/GERESA/DIRESA/DISA.
2. En relación al consolidado de la información, la DIRESA/DISA/GERESA deberá remitir la Base de Datos de las Encuestas según servicio, nivel y categoría al Nivel Central.

Equipo informático necesario:

Requisitos mínimos para el procesamiento:

1. Equipo de computo (Pentium D o más).
2. Con dispositivo de entrada para USB.
3. Software Informático (Aplicativo en Excel) versión Office 2003 ó más.

GUÍA PARA EL ENCUESTADOR METODOLOGÍA SERVQUAL MODIFICADA

REQUERIMIENTOS:

- Un tablero para llevar y llenar las encuestas.
- Lapiceros.
- Fotocheck o credencial, que consigne el nombre del encuestador.
- Encuesta SERVQUAL modificada.

CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

Ponga especial atención al momento de iniciar su contacto con la persona a ser entrevistada (usuario externo o acompañante). Deberá esmerarse en generar una relación amable, pues de ello depende el éxito de la encuesta.

TÉCNICA DE LA APLICACIÓN:

Pregunte claramente y permita que el usuario decida su respuesta, recuerde que lo que está midiendo es la expectativa y percepción que el usuario tiene sobre el servicio y no lo que usted piensa. No trate de influir en las respuestas.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS:

Los encuestados serán seleccionados al finalizar la atención (áreas finales: farmacia, caja, laboratorio, puerta de salida u otra), de acuerdo al flujo de usuarios.

A QUIENES ENCUESTAR:

A aquellos usuarios o sus familiares que buscan atención en el establecimiento de salud o en el servicio médico de apoyo, considerando los criterios de Inclusión, Exclusión y Eliminación:

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad, al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

Criterios de eliminación:

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

El encuestador tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones al iniciar la aplicación de la encuesta:

1. Saludar y presentarse (mostrar fotocheck o credencial)
2. Explicar el objetivo de la encuesta.
3. Obtener la aprobación del encuestado para la aplicación de la encuesta.
4. Enfatice que la entrevista es anónima.
5. Explicar la estructura de la encuesta mencionando lo siguiente:
 - En primer lugar, califique las Expectativas, que refiere a LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
 - En segundo lugar, califique las Percepciones que refiere a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio.
 - Para ello el usuario debe dar un grado de importancia que le otorga a cada pregunta referida a la Expectativa y Percepciones.
6. Explicar que para la calificación se utiliza una escala numérica del 1 al 7, el cual refiere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
7. Es importante que el entrevistador recuerde frecuentemente al usuario que la calificación de cada pregunta tanto de Expectativas como de Percepciones se califique en la escala numérica entre 1 al 7 y la posibilidad de marcar cualquier número entre el 1 al 7.
8. Consignar la fecha/hora de inicio/hora final y continuar preguntando los datos generales del encuestado, de acuerdo a la herramienta (servicio: consulta externa, emergencia u hospitalización).
9. En los casos que el usuario externo no responda la pregunta se recomienda considerar "No Aplica" (NA, serán incorporados en la herramienta informática en numero 99).

FIN DE LA ENCUESTA:

Agradezca al encuestado, exprese el valor de la información que ha brindado para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud y la confidencialidad de la información.

GUÍA PARA APLICAR GRUPOS FOCALES

La investigación cualitativa, es un método utilizado sobre todo en las ciencias sociales, que emplea métodos de recolección de datos que son analíticos. Ayuda a explorar las relaciones sociales y a describir una realidad vista tal como la experimentan. Generalmente explora y busca explicar el ¿por qué? y ¿el cómo?, en tanto la investigación cuantitativa busca explicar ¿el cuál?, ¿el dónde?, ¿el cuándo?. Utiliza diversas técnicas de recolección de información: la observación participante, la entrevista en profundidad, la entrevista grupal, el grupo focal (focus group), entre otras.

El grupo focal, explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés. Las respuestas del grupo generan una interacción en la que las o los participantes se sienten libres de hablar y comentar. La variedad de respuestas enriquecen el tema tratado. Aporta también con ideas sobre otros aspectos que pueden ser motivo de estudios posteriores. Esta técnica es muy utilizada en el mercadeo de productos y servicios (marketing / publicidad).

REQUERIMIENTOS

- Un moderador(a) y una persona de apoyo entrenadas en la técnica.
- Fotocheck o credencial, que consigna sus nombres
- Ficha de participantes
- Solapines de cartulina / plumones
- Grabadora / casetes de audio / pilas.
- Cuaderno de notas / papel / lapiceros

CONSIDERACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DEL GRUPO FOCAL

Hay que decidir acerca del número de grupos focales requeridos y las calificaciones de los participantes en cada grupo así como la duración, dimensión, ubicación y fechas. Lo importante es tener claro qué es lo que se desea lograr con esta indagación, qué información se puede obtener del grupo y qué variables debe tenerse en cuenta.

Número de grupos focales. Es necesario recopilar cierta información acerca de la relevancia de la edad o el sexo de los participantes, el lugar de procedencia, o la ubicación geográfica. Se recomienda por lo menos dos grupos para cada variable tratada. Si éstos producen resultados diferentes, será necesario explorar estas diferencias haciendo otros grupos adicionales a fin de explicarlas y hacerlas comprensibles.

La composición del grupo focal. Las personas que participan en un grupo focal deben tener un criterio de homogeneidad. Tener en cuenta las diferencias entre hombres o mujeres, o jóvenes y adultos, o solteros de casados con hijos, o de personas de procedencia rural o de ciudad. En algunos casos será recomendable hacer grupos mixtos, por ejemplo hombres y mujeres cuando está relacionado por estereotipos con la salud sexual o reproductiva. Una forma de resolver estos dilemas es hacer grupos separados y luego grupos mixtos.

El tamaño de un grupo focal. Generalmente el número de participantes no debe pasar de 10, sin embargo de seis a ocho es un número ideal pues permite recoger opiniones con más detalle y profundidad. El tamaño del grupo dependerá del objetivo,

si se trata de generar ideas y opiniones un grupo mayor será mejor, si se trata de profundizar ideas el grupo más pequeño funcionará mejor.

La ubicación de los participantes. La colocación de las sillas debe estar orientada a promover la participación y debe permitirle al moderador(a) un buen contacto visual de todos. Todos deben estar sentados guardando las mismas distancias ya que dará la sensación de formar parte del grupo.

La duración del grupo focal. Un grupo focal no debería requerir más de dos horas.

El local para hacer el grupo focal. El lugar dónde se decida hacer el grupo focal debe permitir privacidad, es decir un lugar dónde puedan expresarse sin ser observados por otros que no pertenecen al grupo. Debe elegirse un lugar donde se puedan escuchar unos a otros, sin ruidos molestos. Debe contar con sillas cómodas y un ambiente aireado y debe hacerse en un lugar neutral, por lo que no se recomienda que se haga en el establecimiento de salud.

La guía de temas. Es una relación de temas, variables o aspectos que deben ser tratados en el grupo, es una hoja de ruta que permitirá que la discusión sea productiva. Debe ser rigurosamente elaborado por los responsables de calidad y directivos. Servirá para que el moderador(a) oriente la discusión de manera natural y espontánea. La guía de temas se convertirá en preguntas, no más de 10, calculando el tiempo con el que se cuenta:

- Las preguntas deben ser estimulantes, motivadoras.
- Deben ir de lo general a lo específico, de lo sencillo a lo complicado.
- La secuencia y el tono de las preguntas deben ser tan significativos como las preguntas mismas.

TÉCNICA DE LA APLICACIÓN:

El moderador(a) debe tener suficiencia en el tema tratado, saber escuchar, expresarse con claridad (verbal y no verbal), saber interpretar conductas, manejo de dinámicas de grupos, control eficiente del tiempo, asertividad. El moderador(a) tendrá en cuenta los siguientes pasos al iniciar el grupo focal:

La presentación:

- El moderador(a) se identifica, da la bienvenida y agradece la presencia de los participantes.
- Explica el propósito de la sesión, para qué va a servir, la importancia de su participación y qué es lo que va a pasar luego de la sesión.
- Explica el por qué de la grabadora y aclara que todos los comentarios vertidos tienen carácter de confidencial, se utilizarán sólo para fines de la investigación y que tienen amplia libertad para expresar desacuerdos.
- Pide a cada participante que diga su nombre y se presente.
- Inicia la interacción con una introducción al tema a tratar y abre la participación.

La interpretación de la información obtenida:

- Resumir lo sucedido luego de la sesión
- Transcribir las grabaciones
- Analizar los relatos, actitudes y opiniones que aparecen reiteradamente o los comentarios sorprendentes, conceptos o vocablos que generaron algunas reacciones positivas o negativas de los participantes.
- En el análisis conceptual es importante tener en cuenta:
 - Lo que no se dijo
 - Quién lo dijo en el grupo
 - La cantidad de comentarios sobre un tema
 - El orden en que se dijeron
 - La forma en que se dijeron
- Discutir la información con el equipo de investigación, comparar, contrastar y combinar con los resultados de otras herramientas aplicadas (entrevistas, información secundaria, por ejemplo).
- Contextualizar la información lograda a partir de los objetivos.
- Resaltar los temas, sucesos y preguntas principales de la discusión al interior del grupo focal. Clasificar estos aportes de acuerdo a criterios o códigos pre establecidos.
- Si la información es demasiada y compleja, hay que definir criterios de prioridad y clasificación.
- Decidir qué acción será necesario tomar con relación a los temas prioritarios, por ejemplo, compartir la información con personas claves que ayuden a decidir la pertinencia.

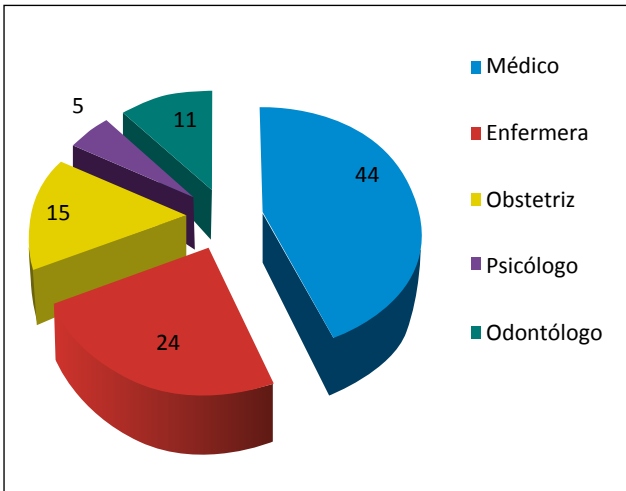
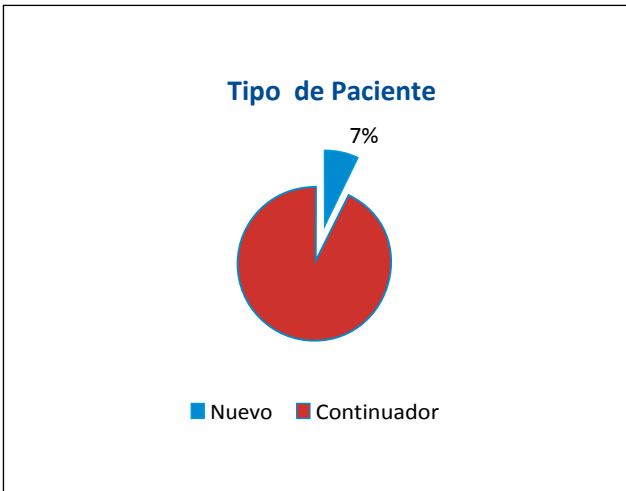
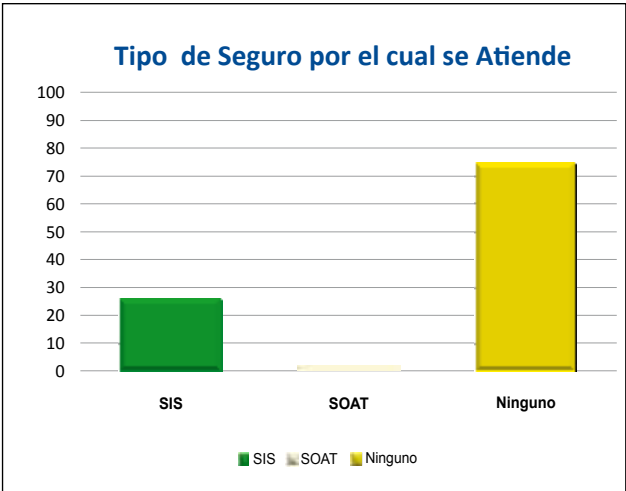
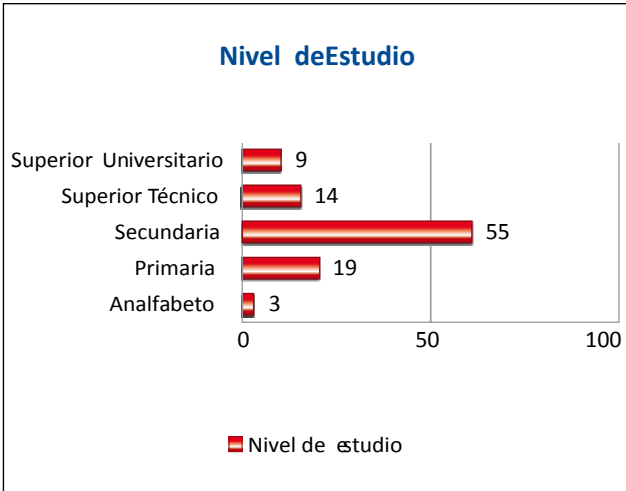
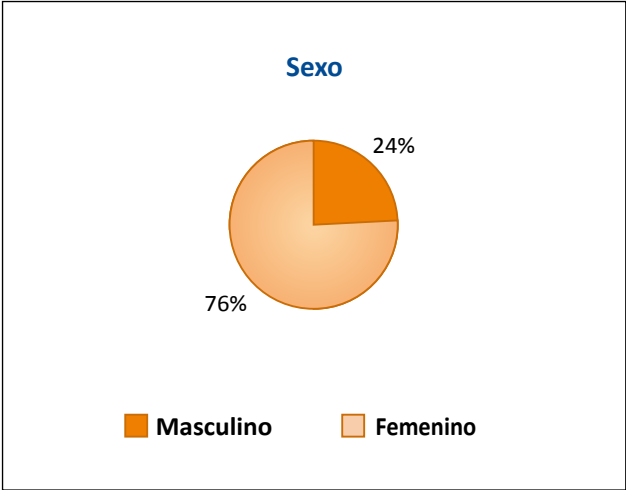
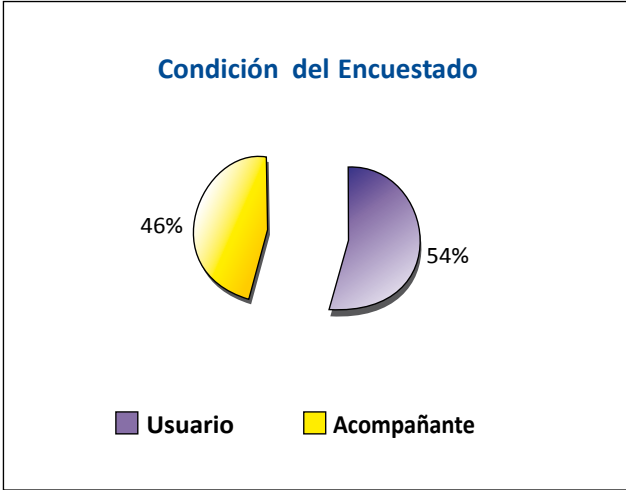
El informe debe contener lo siguiente:

1. Planteamiento del problema
2. Objetivos
3. La metodología y las herramientas
4. Técnicas empleadas
5. El desarrollo
6. Los hallazgos
7. Resultados y las conclusiones

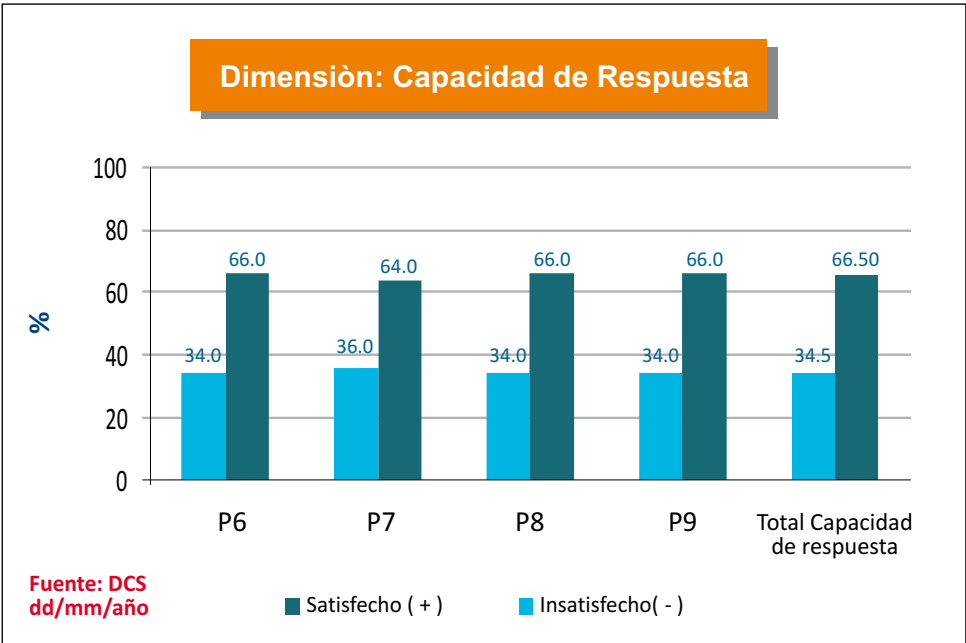
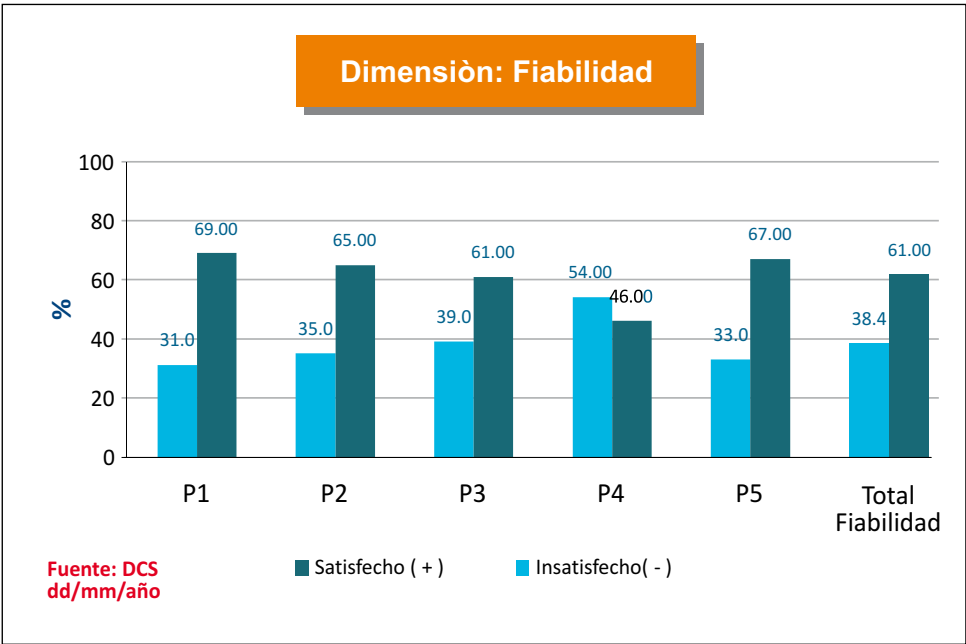
En anexos debe incluirse: la guía de temas o cuestionario de preguntas, las transcripciones de audio, las fichas de participantes y otros materiales que pudieran haber

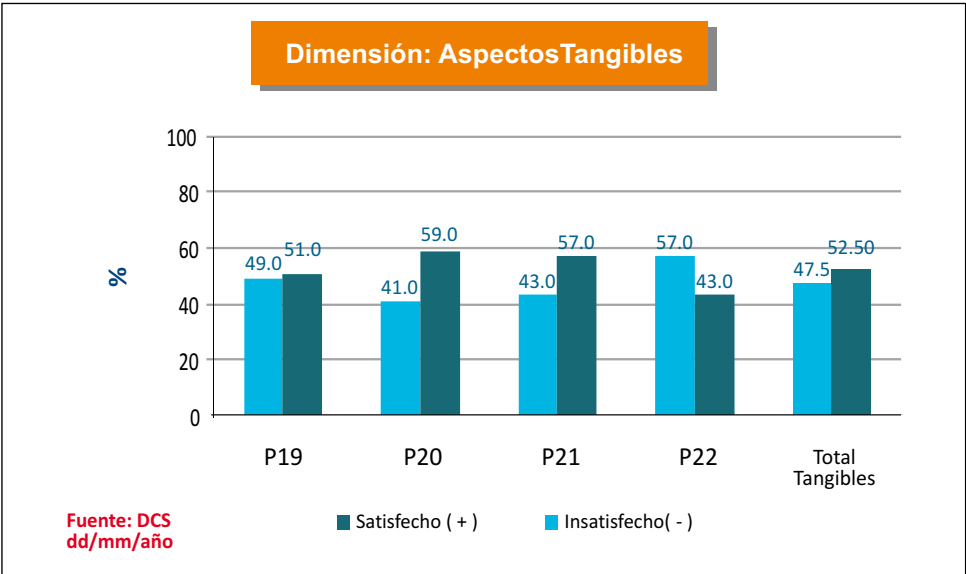
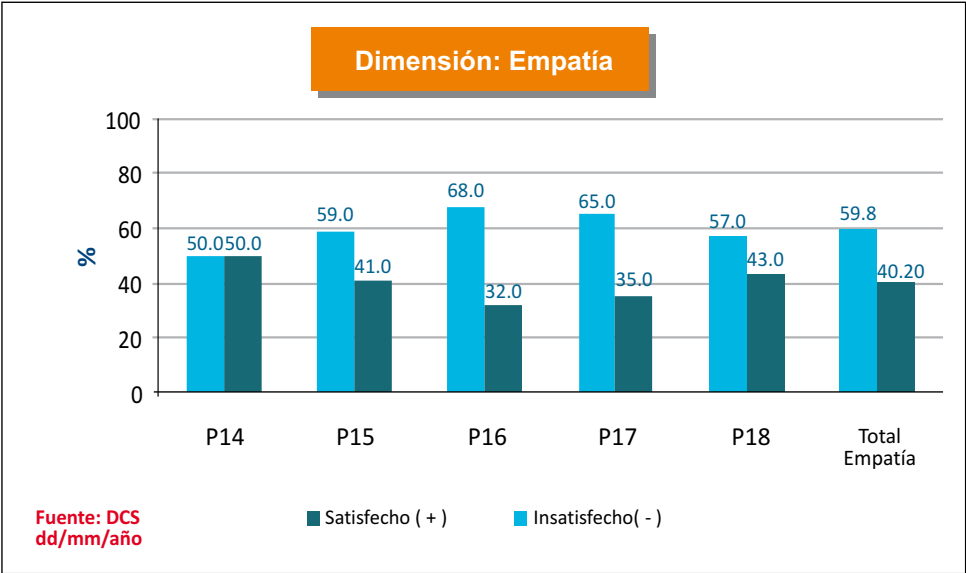
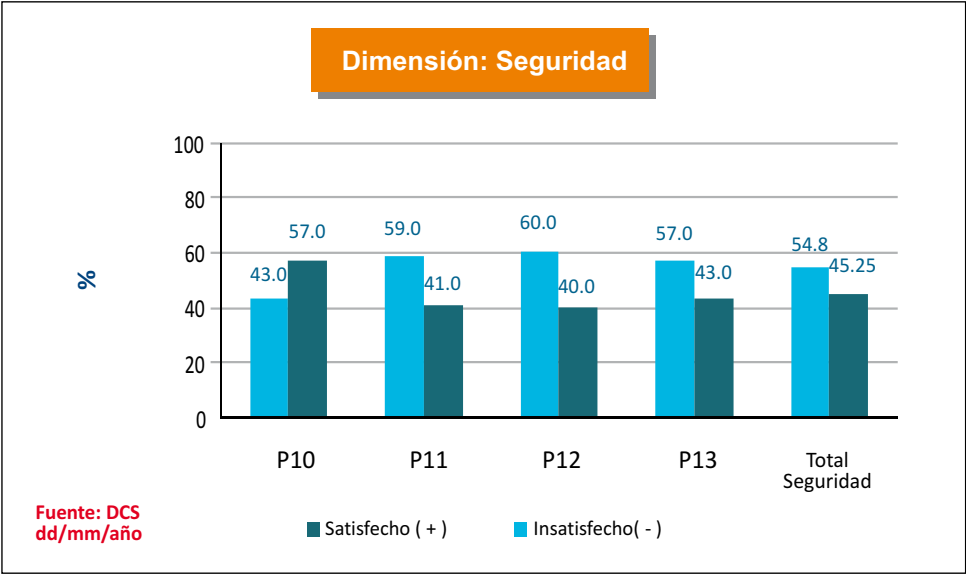
EJEMPLO: RESULTADOS SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

Por variables de control:

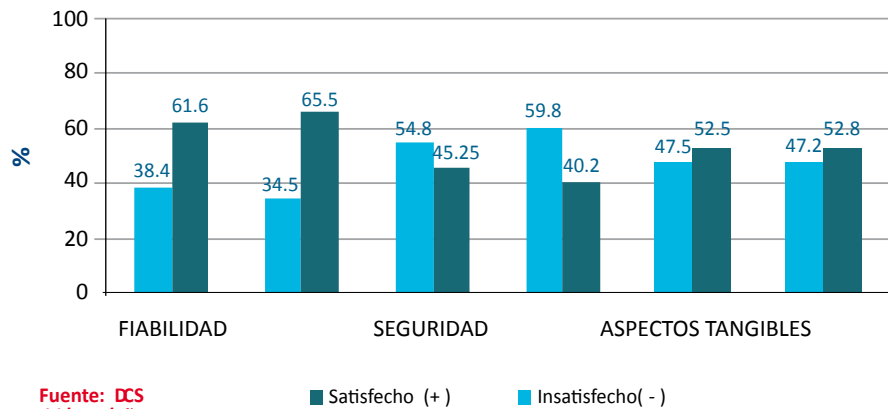


Dimensiones/Preguntas:





Global Dimensiones:



Según pregunta:

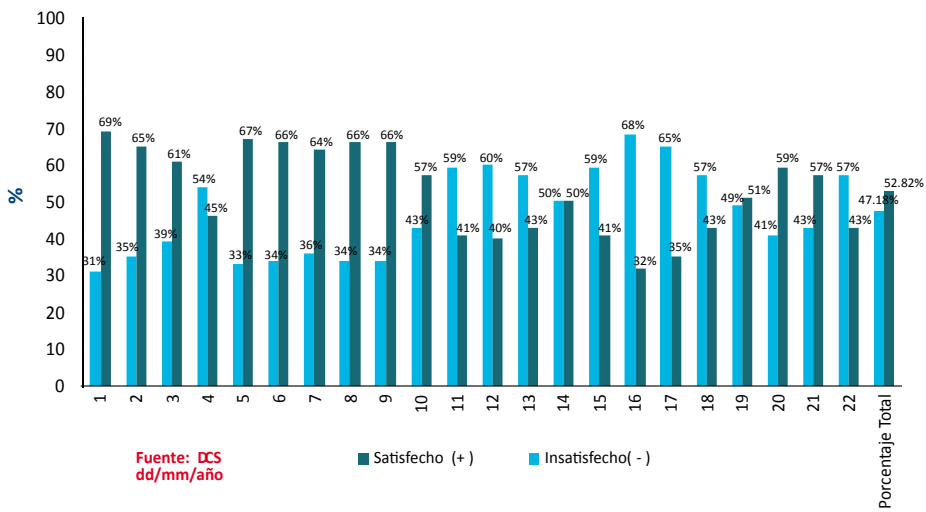


Tabla General de Resultados (Matriz de Mejora)

Ordenar y priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, y los de color rojo serán consideradas como prioritarias para implementar acciones de mejora o formular Proyecto de Mejora Continua:

Insatisfacción:

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

Nº	Preguntas	SATISFESCHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
1	P01=	31	31,0	69	69,00
5	P05=	33	33,0	67	67,00
6	P06=	34	34,0	66	66,00
8	P08=	34	34,0	66	66,00
9	P09=	34	34,0	66	66,00
2	P02=	35	35,0	65	65,00
7	P07=	36	36,0	64	64,00
3	P03=	39	39,0	61	61,00
20	P20=	41	41,0	59	59,00
10	P10=	43	43,0	57	57,00
21	P21=	43	43,0	57	57,00
19	P19=	49	49,0	51	51,00
14	P14=	50	50,0	50	50,00
4	P04=	54	54,0	46	46,00
13	P13=	57	57,0	43	43,00
18	P18=	57	57,0	43	43,00
22	P22=	57	57,0	43	43,00
11	P11=	59	59,0	41	41,00
15	P15=	59	59,0	41	41,00
12	P12=	60	60,0	40	40,00
17	P17=	65	65,0	35	35,00
16	P16=	68	68,0	32	32,00
Porcentaje Total		47,18		52,82	

PAUTAS MÍNIMAS A CONSIDERAR PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA:

- a) Título
- b) Antecedentes
- c) Equipo participante
- d) Lugar de ejecución
- e) Duración
- f) Análisis
- g) Resultados esperados
- h) Conclusiones
- i) Sugerencias y recomendaciones

PAUTAS MÍNIMAS A CONSIDERAR PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA:

- a) Título del Proyecto
- b) Equipo
- c) Dependencia
- d) Población objetivo
- e) Lugar de ejecución
- f) Duración
- g) Antecedentes
- h) Justificación
- i) Objetivos
- j) Metodología
- k) Resultados esperados
- l) Cronograma de actividades
- m) Propuesta de financiación

- 1) Ministerio de Salud: Documento Técnico: “Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales, Perú, 2007.
- 2) Ministerio de Salud: Documento Técnico “Sistema de Gestión de las Calidad en Salud” Perú, 2006.
- 3) Ministerio de Salud: Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú, 2002.
- 4) Ministerio de Salud PAAG-SBPT-AC: Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1º Nivel de Atención desde la Demanda, 2000.
- 5) Debus Mary, Novelli Porter. Manual para la Excelencia en la Investigación Mediante Grupos Focales, Communication for Child Survival. Health Com. Academy for Educational Development, Washington,USA, 1984.
- 6) Zeithaml, Valarie A.: Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. USA 1993.
- 7) Parasuraman, A; Zeithaml, V. and Berry, Leonard.L SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988; 64(1), 12-37). Disponible en: <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>
Fecha de Visita: 07.06.2011.
- 8) Babakus, E.; W. G. Mangold. Babakus, E.and W. G. Mangold 1992: Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Health Services Research 26, N°. 6: 767-786.
- 9) Babakus, E. y Boller G.W. 1992: An empirical assesment of the SERVQUAL scale. Journal of Bussiness Research, vol.24,pp.253-268.
- 10) Donabedian A. The quality of care: How can it be assessed? JAMA; American Medical Association 260: 1743-1748. 1988. Disponible en: <http://www.bradfordvts.co.uk/ONLINERESOURCES/03.1%20CLINICAL%20GOVERNANCE%20incl%20appraisal,%20revalidation%20and%20tools%20for%20reflection/quality%20of%20care%20by%20Donabedian.pdf>
Fecha de Visita: 07.06.2011.
- 11) Rodriguez A.: Calidad en los Servicios de Salud en Colombia desde la Perspectiva del Consumidor: Propuesta de Construcción de una Escala de Medida, Disponible en: http://editorial.unab.edu.co/revistas/rcmarketing/pdfs/r11_art3_c.pdf. Losada O; Rodríguez O: 2007: Calidad del Servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la Perspectiva del Marketing. Disponible en: http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/10_34_calidad_servicio_salud.pdf Fecha de Visita: 07.06.2011.