



**Dirección General**

## RESOLUCION DIRECTORAL

Nº 069 -2019-DG-HVLH

Magdalena del Mar, 24 de Abril de 2019

**Visto;** La Nota Informativa Nº 061-2019-OGC-HVLH/MINSA, emitida por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, mediante la cual remite el Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2019.

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley Nº 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, a través de la Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA del 30 de Mayo del 2006, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías del proceso para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad en Salud orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que por Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA se aprobó el Documento Técnico "Política Nacional de la Calidad en Salud"; con el fin de desarrollar y fortalecer los Servicios de Salud, bajo la estrategia de la calidad, que parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención;

Que, la Ley 29414 – Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud; establece los derechos relacionados al acceso de los servicios de salud, el acceso a la información adecuada y oportuna en calidad de paciente, a la atención y recuperación de la salud con pleno respeto a la dignidad e intimidad y al consentimiento informado, libre y voluntario para el procedimiento o tratamiento en salud, no excluyendo a los demás derechos reconocidos en otras leyes, o los que la Constitución Política del Estado garantiza;

Que, por Resolución Ministerial Nº 527-2011/MINSA se aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"; con la finalidad de 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; su objetivo general establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, el artículo 8º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 132-2005/MINSA, determina los objetivos funcionales generales asignados al Hospital, encontrándose entre ellos, el inciso d) Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de psiquiatría y salud mental, estableciendo las normas y los parámetros necesarios, así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su familia;



Que, mediante Resolución Directoral N° 080-2018-DG-HVLH de fecha 18 de Abril del 2018, se aprobó el documento denominado "Plan de Satisfacción del Usuario – 2018" del Hospital Víctor Larco Herrera;

Que, mediante Nota Informativa N° 061-2019-OGC-HVLH/MINSA, Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, hace llegar a la Dirección General el Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2019 del Hospital Víctor Larco Herrera y solicita su aprobación;

Que, a través de la Nota Informativa N° 064-2019-OEPE/HVLH/MINSA, el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, indica que el Plan de Satisfacción del Usuario Externo – 2019 del Hospital Víctor Larco Herrera, indica que cumple con las "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud", aprobado por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA de la referida Institución; en consecuencia, por convenir a los intereses funcionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario formalizar la aprobación, mediante acto de administración;

Con el visto bueno de la Dirección Adjunta, de la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de la Oficina de Gestión de la Calidad y de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital "Víctor Larco Herrera";y,

De conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Aprobar el documento denominado "**PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO – 2019**" del Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que contiene once (11) folios incluido tres (03) anexos, debidamente visados, que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Encargar a la Oficina de Gestión de la Calidad su implementación y cumplimiento.

**Artículo 3°.-** Dejar sin efecto la Resolución Directoral N° 080-2018-DG-HVLH.

**Artículo 4°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Víctor Larco Herrera ([www.larcoherrera.gob.pe](http://www.larcoherrera.gob.pe))

Regístrese y comuníquese

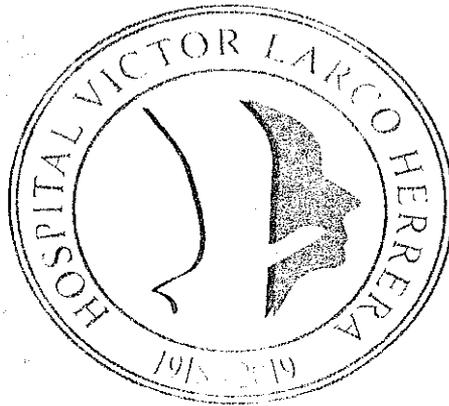
Ministerio de Salud  
Hospital Víctor Larco Herrera

Med. Elizabeth M. Rivera Chávez  
Directora General  
C.M.P. 24232 R.N.E. 10693

EMRC/CEPV/JRCR/JFS/MYRV/.  
c.c. Oficina de Asesoría Jurídica



# OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



101 105

## PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO



2019





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**ELABORADO POR:**

Méd. Auditor. José Farro Sánchez

Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad





ÍNDICE

INTRODUCCION

I.	FINALIDAD	4
II.	AMBITO DE APLICACIÓN	4
III.	BASE LEGAL	5
IV.	DISPOSICIONES GENERALES	5
V.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS	5
VI.	RESPONSABILIDADES	5
VII.	ANEXOS	6
VIII.	BIBLIOGRAFIA	11





## PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO 2019

### INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario externo constituye una de las variables más importantes en la evaluación de la Calidad y ésta se realiza mediante mediciones, en base a encuestas que nos servirán para el mejoramiento continuo de la Calidad, y que al hacer el seguimiento observamos las diferencias entre la calidad deseada y la calidad observada.

El 31 de Enero del 2019 con Resolución Directoral N° 022-2019-DG-HVLH se aprueba el "PLAN ANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD 2019" del Hospital Víctor Larco Herrera que tiene por finalidad garantizar la calidad de la atención de los usuarios externos; y direccionar, articular e integrar esfuerzos para el mejoramiento constante en la calidad de las prestaciones de salud de la especialidad.

En el año 2018 la Oficina de Gestión de la Calidad realizó el estudio de la satisfacción de usuario externo con el uso de la metodología SERVQUAL donde se evidenció que la satisfacción de los usuarios fue: **63.3% en el Dpto. Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria, de 67.8% en el Dpto. Psiquiatría del Niño y Adolescente, 69.7% en el Dpto de Emergencia y 70.7% en el Dpto de Hospitalización.**

En el año 2019 el objetivo del presente plan es lograr un aumento en la encuesta de satisfacción de nuestros usuarios externos en los diferentes servicios que brinda nuestro hospital, basados en los resultados del 2018, sobre todo la satisfacción del usuario en los Dptos de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria, Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente, Departamento de Emergencia y Departamento de Hospitalización; por tal razón este documento ha sido elaborado siguiendo los lineamientos de la Oficina de Gestión de la Calidad, siendo:

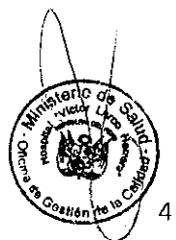
1.1.- Fomentar la promoción y protección de los derechos de los usuarios a través de la retroalimentación de las intervenciones basado en los requerimientos de los grupos de interés (mediciones de la satisfacción).

### I. FINALIDAD Y JUSTIFICACION TECNICA

Tiene por finalidad garantizar la calidad de la atención de los usuarios externos y direccionar, articular e integrar esfuerzos para el mejoramiento constante en la calidad de las prestaciones de salud de la especialidad.

### II. AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Usuario se realizará en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente, Dpto. Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria, Departamento de Emergencia y Departamento de Hospitalización.





### III. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, "Ley General de Salud" y sus modificatorias.
2. Decreto Legislativo N° 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
3. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública
4. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
5. Decreto Supremo N° 013 2006 SA, que aprueba el: "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
6. Decreto Supremo N° 023-2005-SA, "Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud y su modificatoria mediante el Decreto Supremo N° 007-2006-SA, Artículo 3°, 49°, 17° y 18°".
7. Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, aprueban el "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera".
8. Resolución Ministerial N° 519 - 2006/MINSA que aprueba el documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
9. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".

### IV. DISPOSICIONES GENERALES

Evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes Servicios Asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera.

### V. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Fomentar la Promoción y Protección de los Derechos de los Usuarios a través de la retroalimentación de las intervenciones basado en los requerimientos de los Grupos de Interés.



### VI. RESPONSABILIDADES

A cargo del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

## VII. ANEXO





## ANEXO N° 01

### GLOSARIO DE TERMINOS

#### PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

**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.

**ASPECTOS TANGIBLES:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Estén relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

**CALIDAD DE LA ATENCION:** 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.

**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.

**EVALUACION:** 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.

**EMPATIA:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**ENCUESTADOR Y MODERADOR:** Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, el cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

**EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO:** Proceso referido a la valoración de la Calidad de la atención en los servicios de salud por él usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

**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.





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**FIABILIDAD:** Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

**GESTION 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.

**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.

**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.

**PERCEPCION DEL USUARIO:** Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

**SATISFACCION 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 este le ofrece.

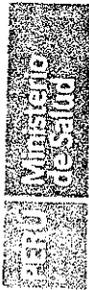
**SEGURIDAD:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**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.

**SISTEMA DE GESTION 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.

**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.





Hospital "Victor Larco Herrera"  
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**ANEXO N° 02. MATRIZ DE PROGRAMACION DE ACTIVIDADES OPERATIVAS  
PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" - 2019  
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Objetivo General:** Evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes Servicios asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD DE MEDIDA	MES												RESPONSABLE		
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			
<b>Objetivo Específico 1:</b> Fomentar la Promoción y Protección de los Derechos de los Usuarios a través de la retroalimentación de las intervenciones basado en los requerimientos de los Grupos de Interés																	
<b>Actividad 1.1.</b> Elaboración y Aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2019	1	Plan aprobado con R.D.							X								Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Actividad 1.2.</b> Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL)-2018	4	Informe												X			Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Actividad 1.3.</b> Selección y Capacitación al personal encuestador	1	Informe							X								Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Actividad 1.4.</b> Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en el Dpto de Emergencia y Dpto de Hospitalización	2	Aplicación de encuesta							X								Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Actividad 1.5.</b> Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente, y en el Dpto. Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria.	2	Aplicación de encuesta											X	X			Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Actividad 1.6.</b> Informe (S) final de la medición de Satisfacción del Usuario Externo 2019	1	Informe													X		Oficina de Gestión de la Calidad
<b>Actividad 1.7.</b> Informe Anual del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2019	1	Informe													X		Oficina de Gestión de la Calidad



**ANEXO N° 03**

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS  
RESULTADOS DEL PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 2018  
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**Objetivo General:** Evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes Servicios asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera.

**ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	META (anual)	UNIDAD DE MEDIDA	% METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
<b>Objetivo Específico 1:</b> Fomentar la Promoción y Protección de los Derechos de los Usuarios a través de la retroalimentación de las intervenciones basado en los requerimientos de los Grupos de Interés.				
<b>Actividad 1.1.</b> Elaboración y Aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2018.	1	Plan aprobado con R.D.	100%	NOTA INFORMATIVA N° 049-2018-HVLH/MINSA
<b>Actividad 1.2.</b> Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL).	1	Informe	100%	NOTA INFORMATIVA N° 176 - 2018-OGC-HVLH/MINSA
<b>Actividad 1.3.</b> Selección y Capacitación al personal encuestador.	1	Informe	100%	Capacitación al personal encuestador (01)
<b>Actividad 1.4.</b> Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en el Dpto de Emergencia y Dpto de Hospitalización.	2	Aplicación de encuesta	100%	NOTA INFORMATIVA N° -139-2018-OGC-HVLH/MINSA NOTA INFORMATIVA N° -107-2018-OGC-HVLH/MINSA
<b>Actividad 1.5.</b> Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario en el Dpto de Psiq, del Niño y Adolescente, Dpto de Consulta Externa y SMC.	2	Aplicación de encuesta	100%	NOTA INFORMATIVA N° 109-2018-OGC-HVLH/MINSA NOTA INFORMATIVA N° 111-2018-OGC-HVLH/MINSA



Hospital "Victor Larco Herrera"  
OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres  
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**IX.**

**BIBLIOGRAFIA**

1. [www.minsa.gob.pe/DGSP](http://www.minsa.gob.pe/DGSP)

