

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

Nº 052 -2021-DG-HVLH/MINSA

Magdalena del Mar, 19 de Mayo de 2021

Visto; el Expediente Administrativo Registro Nº 2100005787, que contiene el Documento Técnico Plan de Satisfacción del Usuario Externo – 2021, del Hospital "Víctor Larco Herrera";

CONSIDERANDO:

Que, el numeral VI del Título Preliminar de la ley Nº 26842, Ley General de Salud, establece que es responsable del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en términos socialmente aceptadas de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, se aprobó el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", el cual tiene como objetivo establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los Servicios de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial Nº 727-2009/MINSA, se aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud, con el objetivo de establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud en el Sistema de Salud del Perú;

Que, mediante Resolución Ministerial 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 el objetivo de promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud y establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo;

Que, el artículo 17º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado mediante Resolución Ministerial Nº 132-2005/MINSA, señala que la Oficina de Gestión de la Calidad es el órgano encargado de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, con la participación activa del personal;

Que, el Plan de Satisfacción del Usuario Externo- 2021 del Hospital Víctor Larco Herrera, tiene como finalidad mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que le brinda el Hospital Víctor Larco Herrera;

Que, mediante Nota Informativa Nº 052-2021-OGC-HVLH/MINSA, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, hace llegar a la Dirección General el Plan de de Satisfacción del Usuario Externo- 2021 del Hospital Víctor Larco Herrera y solicita su aprobación, el mismo que ha sido revisado por el Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, quien mediante Nota Informativa Nº 046-2021-OEPE-HVLH/MINSA, señala que cumple con la estructura indicadas en las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobado en Resolución Ministerial Nº 850-2016/MINSA;



Estando a lo propuesto por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad;

Con las visaciones del Director Adjunto, del Jefe 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 11º del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Víctor Larco Herrera", aprobado por Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA y la Resolución Viceministerial N° 002-2021-SA/DMV-PAS de fecha 15 de enero de 2021, que renueva a partir del 01 de enero de 2021, entre otros, el encargo puesto como Directora General del Hospital "Víctor Larco Herrera", al médico cirujano Elizabeth Magdalena Rivera Chávez;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el **DOCUMENTO TECNICO: "PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO – 2021"** del Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que en trece (13) paginas, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Encargar a la Oficina de Gestión de la Calidad, la difusión, seguimiento, evaluación, ejecución, informando a la Dirección General y a la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, trimestralmente los avances del "Plan Anual de Satisfacción del Usuario Externo-2021, del Hospital Víctor Larco Herrera, aprobado por la presente resolución.

Artículo 3º.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Víctor Larco Herrera (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/JDCFS/MYRV.

Distribución:

- Dirección Adjunta
- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Archivo



HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA"

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Lima - Perú

2021





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

ELABORADO POR:

Oficina de Gestión de la Calidad





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

ÍNDICE

	INTRODUCCION	4
I.	FINALIDAD	4
II.	AMBITO DE APLICACIÓN	4
III.	BASE LEGAL	5
IV.	DISPOSICIONES GENERALES	6
	4.1. OBJETIVO GENERAL	6
V.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS	6
	5.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
	5.2. ACTIVIDADES	6
VI.	RESPONSABILIDADES	7
VII.	ANEXOS	8
	ANEXO N 01: GLOSARIO DE TERMINOS	9
	ANEXO N 02: MATRIZ DE PROGRAMACION	11
	ANEXO N 03: MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	12
VIII.	BIBLIOGRAFIA	13





PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO 2021

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 01 de febrero del 2021 con Resolución Directoral N° 010-2021-DG-HVLH se aprueba el "PLAN DE ANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD" – 2021" del Hospital Víctor Larco Herrera que tuvo 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 2020 la Oficina de Gestión de la Calidad, debido a la emergencia sanitaria debido a la pandemia por el COVID-19, realizó el estudio de la satisfacción de usuario externo, solo a la consulta externa adultos, mediante tele llamada, de manera virtual, haciendo uso de la metodología SERVQUAL vigente donde se evidenció que la satisfacción de los usuarios fue: **61% en el Dpto. consulta externa y salud mental comunitaria.**

En el año 2021, pese a la vigencia de la emergencia sanitaria, se planifica realizar las encuestas con el objetivos de 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 2019 y 2020, sobre todo la satisfacción del usuario en Dpto. consulta externa y salud mental comunitaria, Dpto. de psiquiatría del niño y adolescente y emergencia (presencial y/o tele llamada), agregando que en el Dpto. de Hospitalización no es posible, dado que son pocos los pacientes que se están hospitalizando y/o dando de alta, por tal razón este documento se elabora siguiendo los lineamientos de la Oficina de Gestión de la Calidad, siendo:

I. FINALIDAD

Mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que le brinda el Hospital "Víctor Larco Herrera".

II. AMBITO DE APLICACIÓN





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Consulta externa y salud mental comunitaria, Dpto. de psiquiatría del niño y adolescente y emergencia (presencial y/o tele llamada).

III. BASE LEGAL

1. Ley N° 26842, "Ley General de Salud" y sus modificatorias.
2. Decreto legislativo N° 1161, Decreto Legislativo 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° 008-2017-SA, aprueba el "Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud".
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".
9. Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, Documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".

IV. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Visión

"En el año 2020 el Hospital Víctor Larco Herrera será una institución competente en Psiquiatría y Salud Mental, con una organización administrativa- asistencial, integrada, ordenada, dinámica, funcional y efectiva, que se sustente en el trabajo de equipo interdisciplinario con enfoque comunitario y se oriente hacia el liderazgo en la atención especializada, docencia e investigación en Salud Mental de acuerdo a los estándares de calidad"

4.2. Misión





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

"Brindar servicios especializados de la mejor Calidad, de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación en Psiquiatría y Salud Mental a la población en general"

4.3. OBJETIVOS

4.3.1. OBJETIVO GENERAL

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

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivo Específico 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

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).

5.2. ACTIVIDADES

Objetivo Específico 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.

Actividad 1.1. Elaboración y aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2021.

Actividad 1.2. Monitoreo e Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en resultados de la Satisfacción del Usuario Externo 2019-2020.

Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador.

Actividad 1.4. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en el Dpto. de Emergencia.

Actividad 1.5. Informe de la medición de Satisfacción del Usuario Externo 2020 (Dpto. consulta externa y salud mental comunitaria)

Actividad 1.6. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente, y en Dpto. consulta externa y salud mental comunitaria.





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Actividad 1.7. Informe Anual del Plan de Satisfacción del usuario 2021.

VI. RESPONSABILIDADES

- Dirección General del HVLH.
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Facilidades del Dpto. consulta externa y salud mental comunitaria, Dpto. de psiquiatría del niño y adolescente y emergencia.





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

VII. ANEXO





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

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.

FIABILIDAD: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

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.





PERÚ

Ministerio de Salud

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



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**ANEXO N° 02. MATRIZ DE PROGRAMACION DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 2021
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			
Objetivo Específico 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																	
Actividad 1.1. Elaboración y Aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2021	1	Plan aprobado con R.D.	X														Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.2. Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL)-2020	4	Informe	X										X				Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador	1	Informe				X											Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.4. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en Emergencia	2	Aplicación de encuesta					X										Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.5. 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	X			Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.6. Informe (S) final de la medición de Satisfacción del Usuario Externo 2021	1	Informe												X			Oficina de Gestión de la Calidad
Actividad 1.7. Informe Anual del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2021	1	Informe													X		Oficina de Gestión de la Calidad


 Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
 Oficina de Gestión de la Calidad
 Hospital Víctor Larco Herrera
 Ministerio de Salud
 UFPCC



PERÚ

Ministerio de Salud

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



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

ANEXO N° 03

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS
PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL "VÍCTOR LARCO HERRERA" 2019-2020
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	% METAS LOGRADAS	OBSERVACIONES
Objetivo Específico 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.				
Actividad 1.1. Elaboración y Aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2019.	1	Plan aprobado con R.D.	100%	NOTA INFORMATIVA N° 022-2019 - HVLH/MINSA
Actividad 1.2. Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL).	1	Informe	100%	
Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador.	1	Informe	100%	Capacitación al personal encuestador (01)
Actividad 1.4. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en Consulta externa.	2	Aplicación de encuesta	100%	Noviembre 2020
Actividad 1.5. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario en Consulta Externa de Niños y Adolescentes, y en Consulta Externa de Adultos.	2	Aplicación de encuesta	100%	No se realizo





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

VIII. BIBLIOGRAFIA

1. www.minsa.gob.pe/DGSP

