

MINISTERIO DE SALUD



Dirección General

RESOLUCION DIRECTORAL

N° 099 -2023-DG-HVLH/MINSA

Magdalena del Mar, 22 de mayo de 2023

Visto; el expediente N° 2300007712, que contiene la Nota Informativa N° 071-2023-OGC-HVLH/MINSA, emitido por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 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, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por Decreto Legislativo N° 1446, tiene por objetivo establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la Gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias;

Que, por Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", con la finalidad de fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. En este marco, se espera que las organizaciones de salud establezcan y desarrollen acciones pertinentes de gestión de calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 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 N° 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, mediante documento del Visto, se remite el Documento Técnico: "Plan de Satisfacción del Usuario Externo – 2023" para su revisión y aprobación con acto resolutivo; con la finalidad de mejorar la satisfacción de los usuarios externos en la atención que se le brinda y siendo su objetivo el de evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios asistenciales del Hospital Víctor Larco Herrera y 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;



Que, mediante Nota Informativa N° 061-2023-OEPE-HVLH/MINSA, el Director de Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital Víctor Larco Herrera, hace suyo el Informe N° 041-2023-UFPOP-OEPE-HVLH/MINSA, emitido por la Jefa de la Unidad Funcional Planeamiento, Organización y Proyectos a su cargo, indica que se ha cumplido con la revisión del documento normativo titulado "Plan de Satisfacción del Usuario Externo - 2023" y la estructura cumple con lo que establece el numeral 6.1 Estructura de los documentos normativos, que corresponde a lo precisado en el numeral 6.1.4 documento técnico, señalado en las "Normas para la elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud",



aprobado por Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, por lo que sugiere proseguir con los trámites pertinentes para su aprobación mediante acto resolutivo;

Que, de acuerdo a lo expuesto y por convenir a los intereses funcionales institucionales que permitan un mejor cumplimiento de los fines y objetivos de la institución, resulta necesario formalizar su aprobación, mediante la emisión del correspondiente acto resolutivo;

Estando a lo informado por el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera;

Con el visado del Director de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, 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 las atribuciones señaladas 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 Técnico: "**PLAN DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO - 2023**" del Hospital Víctor Larco Herrera, el mismo que en documento adjunto a folios nueve (09) incluido tres anexos, forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- La Oficina de Gestión de la Calidad del Hospital Víctor Larco Herrera, es la responsable de la difusión, implementación y cumplimiento del citado documento.

Artículo 3°.- 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

EMRCH/JRCR/JFS/MYRV.

Distribución:

- Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Oficina de Asesoría Jurídica
- Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria
- Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente
- Departamento de Emergencia
- Archivo.





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 de la Unidad, Paz y Desarrollo"

HOSPITAL VÍCTOR LARCO HERRERA

OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DOCUMENTO TÉCNICO:
PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Lima - Perú

2023



ELABORADO POR:

Oficina de Gestión de la Calidad



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
II. FINALIDAD	4
III. OBJETIVO	4
3.1 Objetivo General	4
3.2 Objetivos Específicos	4
IV. AMBITO DE APLICACIÓN	4
V. BASE LEGAL	4
VI. CONTENIDO	5
6.1 Visión	5
6.2 Misión	5
6.3 Actividades Específicas	5
VII. RESPONSABILIDADES	5
VIII. ANEXOS	5
Anexo 01: Glosario de Términos	5
Anexo 02: Matriz de Programación de Actividades Operativas	5
Anexo 03: Matriz de Seguimiento de Actividades Operativas	5
IX. BIBLIOGRAFÍA	9



I. 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, mediante el seguimiento observamos las diferencias entre la calidad deseada y la calidad observada.

El 27 de enero del 2023 con Resolución Directoral N° 015-2023-DG-HVLH/MINSA se aprueba el "PLAN DE ANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD"-2023" 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 2022, la Oficina de Gestión de la Calidad, debido a la aun emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19, realizó el estudio de la satisfacción de usuario externo, a la consulta externa de adultos, niños y emergencia, de forma mixta, es decir mediante comunicación telefónica y de manera presencial, haciendo uso de la metodología SERVQUAL vigente, donde se evidenció que la satisfacción de los usuarios fue:

- 61.40% en el Dpto. consulta externa y salud mental comunitaria
- 70.98% en el Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente.
- 60.65% en el Dpto. emergencia

En el año 2023, dado el cese de la emergencia sanitaria por el COVID-19, se planifica realizar las encuestas con el objetivo de lograr un aumento en la satisfacción de nuestros usuarios externos en los diferentes servicios que brinda nuestro hospital, basados en los resultados del 2022, 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 fue posible, dado que fueron pocos los pacientes que se estaban hospitalizando y/o dando de alta, por tal razón este documento se elabora siguiendo los lineamientos de la Oficina de Gestión de la Calidad.

II. FINALIDAD

Mejorar la satisfacción del usuario externo en la atención que le brinda el Hospital Víctor Larco Herrera y realizar el seguimiento para mejorar el buen trato al usuario externo.

III. OBJETIVO

3.1 Objetivo General

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

3.2 Objetivos Específicos

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.

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

El Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria, Dpto. de Psiquiatría del Niño y Adolescente y el Dpto. de Emergencia (presencial y/o tele llamada).

V. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Decreto legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de salud.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.



- Decreto Supremo N° 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 132-2005/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Víctor Larco Herrera.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el documento Técnico "Política Nacional de Calidad en Salud".

VI. CONTENIDO

6.1 Visión

Ser 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 en equipo interdisciplinario con un 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.

6.2 Misión

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

6.3 Actividades Específicas

Para el cumplimiento del objetivo específico se desarrollarán las siguientes actividades:

- Actividad 1.1. Elaboración y aprobación del Plan de Satisfacción del Usuario Externo, 2023.
- Actividad 1.2. Monitoreo e Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en resultados de la Satisfacción del Usuario Externo, 2022.
- Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador.
- Actividad 1.4. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en el Departamento de Emergencia y Hospitalización.
- Actividad 1.5. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario en el Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente, y en el Departamento de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria.
- Actividad 1.6. Informe de la medición de Satisfacción del Usuario Externo 2023 (Departamento de Psiquiatría del Niño y Adolescente y Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria)
- Actividad 1.7. Informe de la medición de Satisfacción del Usuario Externo 2023 (Departamento de Emergencia y Hospitalización)
- Actividad 1.8. Informe Anual del Plan de Satisfacción del usuario externo, 2023.

VII. RESPONSABILIDADES

- Dirección General del HVLH.
- Oficina de Gestión de la Calidad
- Facilidades de los Departamentos de Consulta Externa y Salud Mental Comunitaria, Psiquiatría del Niño y Adolescente, Emergencia y Hospitalización.

VIII. ANEXOS

- Anexo 01: Glosario de Términos.
- Anexo 02: Matriz de Programación de Actividades Operativas.
- Anexo 03: Matriz de Seguimiento de Actividades Operativas.



ANEXO 01. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **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 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.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición de servir a los usuarios y proveerle 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.
- **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.
- **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.
- **Evaluación de la Satisfacción 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.
- **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.
- **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.



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



ANEXO 02. MATRIZ DE PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS

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 2023.	1	Plan aprobado con R.D.						X									
Actividad 1.2. Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL)-2022	1	Informe			X												
Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador.	1	Informe						X									
Actividad 1.4. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en el departamento de Emergencia y Hospitalización.	2	Aplicación de encuesta						X	X	X							
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						
Actividad 1.6 y 1.7. Informe (s) final de la medición de Satisfacción del Usuario Externo 2023.	1	Informe									X	X					
Actividad 1.8. Informe Anual del Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2023.	1	Informe											X	X			

Oficina de Gestión de la Calidad



ANEXO 03. MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES OPERATIVAS

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 2022.	1	Plan aprobado con R.D.	100%	RD N° 013-2022- DG-HVLH (24-01-2022)
Actividad 1.2. Informe de las implementaciones de acciones de mejora basado en los resultados de la Encuesta Satisfacción del Usuario Externo (SERVQUAL) 2022	1	Informe	100%	NI N° 070 -2023- OGC-HVLH (10-05-2023)
Actividad 1.3. Selección y Capacitación al personal encuestador.	2	Informe	100%	Capacitación al personal encuestador (02)
Actividad 1.4. Aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en emergencia.	2	Aplicación de encuesta	100%	Junio - Agosto 2022
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%	Setiembre – Octubre 2022

IX. BIBLIOGRAFÍA
www.minsa.gob.pe/DGSP

