



RESOLUCION DIRECTORAL

Huaycán, 14 SEP 2023

VISTO:

El expediente N° 014332-2023 que contiene la Nota Informativa N° 116-2023-UPE/HH, emitido por el Jefe de la Unidad de Planeamiento, la Nota Informativa N° 386-2023-ETGC-HH, emitido por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad; y,

CONSIDERANDO:

Que, los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud dispone que “La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla”;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, de fecha 29 de octubre de 2009, se aprobó el Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud” cuyo objetivo principal es contribuir a mejorar la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, de fecha 11 de julio de 2011, se aprobó la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, que tiene por finalidad 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; y, cuyo ámbito de aplicación es para todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud (...);

Que, la Ley N° 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 de 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, mediante Nota Informativa N° 386-2023-ETGC-HH, suscrito por la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad, solicita a la Unidad de Planeamiento Estratégico la opinión del “Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2023” del Hospital de Huaycán, el mismo que tiene como objetivo general, medir la satisfacción del usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Huaycán;



Que, mediante Nota Informativa N° 116-2023-UPE/HH, la Unidad de Planeamiento Estratégico emite opinión favorable al "Plan de Satisfacción del Usuario Externo 2023" del Hospital de Huaycán, el cual tiene como objetivo general, medir la satisfacción del usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Huaycán, y a su vez solicita la aprobación mediante acto resolutorio;

Que, con el propósito de proseguir las acciones y procedimientos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos, resulta pertinente atender lo solicitado por la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico;

Con el visto bueno de la Jefatura de la Unidad de Planeamiento Estratégico y del Equipo de Trabajo de Asesoría Legal del Hospital Huaycán;

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital Huaycán, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 190-2004/MINSA, el mismo que faculta al Director del Hospital Huaycán la atribución y responsabilidad de expedir Resoluciones Directorales en los asuntos de su competencia; la Resolución Ministerial N° 069-2023/MINSA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el "PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2023" del Hospital de Huaycán, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER la implementación del "Plan Segunda Campaña de Desparasitación 2023" del Hospital de Huaycán, por parte de la Coordinadora del Equipo de Gestión de la Calidad, a partir de la notificación de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Unidad de Planeamiento Estratégico realice el monitoreo, supervisión y evaluación del plan descrito en el artículo primero; así mismo, debe de informar a la Dirección del Hospital sobre los resultados.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER al Equipo de Trabajo de Comunicaciones e Imagen Institucional realice la publicación de la presente Resolución Directoral en el Portal Institucional del Hospital de Huaycán.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL DE HUAYCÁN
GELBERTH JOHN REVILLA STAMP
CMP N° 25939 RNE N° 25337
DIRECTOR

GJRS/mrb
DISTRIBUCIÓN
() Dirección
() U. Administración
() U. Planeamiento Estratégico
() ET. Asesoría Legal
() ET Gestión de Calidad
() A. Comunicaciones
() Archivo

PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2023



**HOSPITAL DE HUAYCÁN
EQUIPO DE TRABAJO DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 ENTIDAD : MINISTERIO DE SALUD
1.2 DEPENDENCIA : HOSPITAL DE HUAYCAN
1.3 LUGAR : Av. José Carlos Mariátegui S/N
Zona "B"
1.4 CENTRO DE COSTO : Dirección
1.5 EQUIPO DE TRABAJO : Gestión de la Calidad
1.6 CATEGORIA PRESUPUESTAL: 9001. ACCIONES CENTRALES
1.7 PRODUCTO PRESUPUESTAL: 3999999. SIN PRODUCTO
1.8 ACTIVIDAD PRESUPUESTAL : 5000003 GESTION ADMINISTRATIVA
1.9 SUB FINALIDAD/TAREA PRE : 0007981. ACCIONES DEL SISTEMA
DE GESTION DE LA CALIDAD
1.10 TIEMPO DE DURACIÓN : Septiembre a Diciembre 2023
1.11 JEFE DE UNIDAD ORGÁNICA : Dr. Gelberth John Revilla Stamp
1.12 COORDINADOR DE E. T. : Lic. Irma Condor Campos
1.13 RESPONSABLES : Equipo de Trabajo de Gestión de la
Calidad.



PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2023

pág. 2





II. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, es el conjunto de procesos que dirigen y controlan a las Unidades Prestadoras de Servicios de Salud en lo relativo a la calidad en la atención de salud y gestión. El enfoque de gestión de la calidad está siendo aplicado en la atención de salud a través de la medición de la satisfacción al usuario externo. La satisfacción del usuario externo en un establecimiento de salud es el grado de cumplimiento por parte de la institución, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

En el año 20211, el Ministerio de Salud aprueba con Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA de 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 identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones que permitan la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

Desde el 2009 se viene realizando encuestas de Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital de Huaycán como una de las principales actividades organizadas dentro del Plan de Gestión de la Calidad.

Se han remitido la base de datos con información de las encuestas de usuarios externos una vez al año durante el 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 en los meses de Julio – Noviembre, en el año 2021 se realizó en los meses de Abril – Julio y 2022.

Se han aplicado dos tipos de aplicativos para el ingreso de las encuestas realizadas en el Hospital de Huaycán:

- Año 2009 y 2010: SSEUS
- Año 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022: SERVQUAL

Las encuestas de satisfacción al usuario externo, nos permite conocer lo que el usuario percibió del servicio como producto de la atención médica brindada y a su vez lo que espera del servicio que brinda el establecimiento de salud, para que posterior el análisis de los resultados se pueda tomar decisiones que mejoren la calidad de los servicios.

En ese sentido, se presenta el Plan de Satisfacción del Usuario Externo para identificar las oportunidades de mejora de los procesos e implementar las prácticas seguras de atención y gestión que permitan promover una cultura de calidad en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Huaycán en el año 2023.

III. BASES LEGALES

- Ley N° 26842, Ley General de Salud y sus modificatorias
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas usuarias de los Servicios de Salud.
- Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"
- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 1263-2004/MINSA Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Unidades de gestión de la calidad de Hospitales

PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2023

pág. 3



- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N° 519-2005/MINSA que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud".
- Resolución Ministerial N° 597-2006/MINSA que aprueba la NT N.º 022- MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N.º 050-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N° 270-2009-MINSA, aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Directoral N° 00138-2005-DISA IV LE, DG-DESP-OAJ del 16 de marzo 2005, otorga la categoría II-1, "Hospital de Baja Complejidad Huaycán.
- Resolución Directoral N° 030 -2018-D-HH-MINSA que aprueba la "Directiva Administrativa N° 002-HH-MINSAJAPUPE V,01" denominado "Lineamientos Para la Elaboración de los Planes de Trabajo en el Hospital de Huaycán
- Resolución Directoral N° 137-2023-D-HH-MINSA que aprueba el "Plan Anual de Gestión de la Calidad en Salud 2023"

IV. MARCO TEORICO

4.1 DEFINICIONES OPERATIVAS

4.1.1 Expectativas: Son las "esperanzas" que los usuarios tienen por conseguir algo.

4.1.2 Percepción: Es un proceso que permite al organismo a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar información proveniente de su entorno.

4.1.3 Encuesta SERQUAL: Es aquella que interpreta la satisfacción de los usuarios como la diferencia o brecha (P-E) entre sus percepciones (P) y Expectativas (E).

4.1.4 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.

4.1.5 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 ofrece.

4.1.6 Encuesta: Es el instrumento mediante el cual se recopilarán los datos, realizando un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa, como lo estipula el misterio de salud del conjunto total de la población estadística en estudio, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

4.1.7 Consentimiento informado: Es el procedimiento mediante el cual el usuario acepta voluntariamente su intención de participar en la investigación, después de haber comprendido en un lenguaje sencillo y práctico los objetivos del estudio y las mejoras que se realizarán posterior a ella.

4.1.8 Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

4.1.9 Mejoramiento continuo de la Calidad: Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización, a partir de los

PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2023

pág. 4





instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia.

4.1.10 Acciones de mejora: Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos.

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

4.1.12 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 comunicaciones, limpieza y comodidad.

4.1.13 Procesamiento de datos: Consiste en la digitación y reporte de resultados con control de calidad a la base de datos Procesamiento y análisis de la información: Los datos fueron registrados y analizados en un programa MS Excel proporcionado oficialmente por el MINSA. Para identificar a los usuarios satisfechos e insatisfechos se calcula la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) para cada pregunta y para cada entrevistado. Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción de los usuarios externos.

4.1.14 Descripción del instrumento: Instrumento de medición: El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los ES y Servicio Médico de Apoyo (SMA), la misma que incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios 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.

4.1.15 Criterios de aplicación de encuesta

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- ✓ Usuarios externos o acompañantes de consultorios externos, emergencia y hospitalización de ambos sexos.
- ✓ Usuarios o acompañantes \geq de 18 años.
- ✓ Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.
- ✓ Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- ✓ Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

Criterios de exclusión:

- ✓ Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- ✓ Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.
- ✓ Criterios de eliminación:
- ✓ Rechazar las encuestas incompletas (no han culminado su aplicación).

4.1.16 Características de la muestra

- ✓ **Unidad de Análisis:** El paciente atendido en: consulta externa, Hospitalización y Emergencia.
- ✓ **Unidad de muestreo:** Paciente de alta de Hospitalización, Data de pacientes atendidos por consulta externa (traje) y emergencia COVID 19.



- ✓ **Tamaño de Muestra:** El tamaño de la muestra será según la información de oficina de Estadística e informática se elegirá la teoría de muestreo.

Gráfico N° 01: 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				

Fuente: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA
Elaboración: MINSA

V. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Según el informe de resultados de la aplicación de la encuesta de Satisfacción del Usuario Externo SERQUAL en el Hospital de Huaycán, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Año 2022:**

- En Consulta Externa,** se encuestó a 350 usuarios de los cuales el 63% fue de sexo Femenino y el 37% fue de sexo Masculino. En cuanto a eso, se obtuvo 32.37% de satisfacción al usuario; la mayor satisfacción está en relación a: la limpieza y comodidad de los ambientes y respeto a la privacidad durante la atención. Por otro lado, la mayor insatisfacción se da por la demora en la toma de exámenes radiológicos y laboratorio.
- En Hospitalización,** se encuestó a 350 usuarios de los cuales el 53% fue de sexo Femenino y el 47% fue de sexo Masculino. Sobre eso, se obtuvo 35.22% de satisfacción al usuario; la mayor satisfacción está en relación a: la visita médica que recibió el paciente, la ropa de cama, colchón y frazadas son adecuadas y los alimentos que se entregan son de manera higiénica y con temperatura adecuada. Mayor insatisfacción se da por la demora en los trámites de la hospitalización.
- En Emergencia,** se encuestó a 350 usuarios de los cuales el 61% fue de sexo Femenino y el 39% fue de sexo Masculino. Al respecto, se obtuvo 26.81% de satisfacción al usuario, la mayor satisfacción esta en relación a: la limpieza y comodidad de los ambientes, el personal informo



y oriento a los pacientes y disponibilidad de materiales necesarios para la atención de los usuarios.

La mayor insatisfacción es por los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia no le parecen adecuados para orientar a los pacientes.

- **Año 2021:**

- En Consulta Externa**, se encuestó a 350 usuarios de los cuales el 63% fue de sexo Femenino y el 37% fue de sexo Masculino. En cuanto a eso, se obtuvo 69.0% de satisfacción al usuario; la mayor satisfacción está en relación a: la explicación que le proporciona el personal médico sobre los procedimientos o análisis que les realizaron y el personal médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.
Por otro lado, la mayor insatisfacción se da por la demora en la toma de análisis en laboratorio.
- En Hospitalización**, se encuestó a 350 usuarios de los cuales el 38% fue de sexo Femenino y el 38% fue de sexo Masculino. Sobre eso, se obtuvo 47.2% de satisfacción al usuario; la mayor satisfacción está en relación a: la entrega de los alimentos es adecuada y son de manera higiénica y con temperatura adecuada y el trato del personal de obstetricia y enfermeras es amable, respetuoso y con paciencia.
Mayor insatisfacción se da por el respeto a la privacidad durante la hospitalización y la ropa de cama y colchón sean adecuadas.
- En Emergencia**, se encuestó a 350 usuarios de los cuales el 60% fue de sexo Femenino y el 40% fue de sexo Masculino. Al respecto, se obtuvo 40.2% de satisfacción al usuario, la mayor satisfacción está en relación a: la explicación que le proporciona el personal médico sobre los procedimientos o análisis que les realizaron.
La mayor insatisfacción es por la demora en la toma de análisis y por la demora en la toma de exámenes radiológicos.

- **Año 2020:**

- En Consulta Externa**, se encuestó a 262 usuarios de los cuales el 66% fue de sexo Femenino y el 34% fue de sexo Masculino. En cuanto a eso, se obtuvo 45.7% de satisfacción al usuario; la mayor satisfacción está en relación a: la explicación que le proporciona el personal médico sobre los procedimientos o análisis que les realizaron y la limpieza y comodidad de los ambientes
Por otro lado, la mayor insatisfacción se da porque no recibe una adecuada orientación para su atención.
- En Hospitalización**, se encuestó a 294 usuarios de los cuales el 66% fue de sexo Femenino y el 34% fue de sexo Masculino. Sobre eso, se obtuvo 42.2% de satisfacción al usuario; la mayor satisfacción está en relación a: el consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y cómodos.
Mayor insatisfacción se da porque siente que no recibe el servicio que se ofrece o espera recibir, asociado a la no comprensión de las indicaciones médicas.
- En Emergencia**, se encuestó a 310 usuarios de los cuales el 57% fue de sexo Femenino y el 43% fue de sexo Masculino. Al respecto, se





obtuvo 42.2% de satisfacción al usuario, la mayor satisfacción está en relación a: la explicación que le proporciona el personal médico sobre los procedimientos, análisis que les realizaron y el tratamiento que recibiría.

La mayor insatisfacción es por la falta de medicamentos que receta el médico por emergencia.

❖ **Consultorios Externos:**

Tabla N° 02: Resultados de las encuestas de Satisfacción al Usuario Externo

AÑO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
2020	45.70%	54.33%
2021	69.10%	30.89%
2022	32.37%	67.63%

Fuente: Informe Final de Satisfacción del Usuario Externo

Elaborado: Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

Gráfico N° 02: % Satisfacción e Insatisfacción – Consultorio Externo



Fuente: Informe Final de Satisfacción del Usuario Externo

Elaborado: Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

❖ **Emergencia:**

Tabla N° 03: Resultados de las encuestas de Satisfacción al Usuario Externo

AÑO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
2020	42.20%	57.75%
2021	40.20%	59.82%
2022	26.81%	73.19%

Fuente: Informe Final de Satisfacción del Usuario Externo

Elaborado: Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad



Gráfico N° 03: % Satisfacción e Insatisfacción - Emergencia

Fuente: Informe Final de Satisfacción del Usuario Externo

Elaborado: Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

❖ **Hospitalización:****Tabla N° 04: Resultados de las encuestas de Satisfacción al Usuario Externo**

AÑO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
2020	42.20%	57.75%
2021	47.20%	52.76%
2022	35.22%	64.78%

Fuente: Informe Final de Satisfacción del Usuario Externo

Elaborado: Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

Gráfico N° 04: % Satisfacción e Insatisfacción - Hospitalización

Fuente: Informe Final de Satisfacción del Usuario Externo

Elaborado: Equipo de Trabajo de Gestión de la Calidad

Según se advierte en los cuadros anteriores, en general, el nivel de insatisfacción de los usuarios de consultorios externos, emergencia y hospitalización están por encima del 50%, valor que sugiere muchas mejoras en el Hospital.





VI. FUNDAMENTACION O JUSTIFICACION

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (Nacional, Regional y Local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

La evaluación de la calidad de la atención al usuario externo constituye una medida de calidad del servicio y a la vez brinda información importante para acciones de mejora continua de la calidad de atención. Dicha evaluación se desarrolla mediante la encuesta SERVQUAL, una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad de servicio de nuestra institución como un indicador de mejora.

En tal sentido, la evaluación de la calidad de la atención al usuario externo permite identificar las causas de insatisfacción del usuario externo, para implementación de acciones para la mejora continua en el Hospital de Huaycán, basados en la satisfacción del usuario externo.

VII. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

7.1 Objetivo General.

- Medir la satisfacción del usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Huaycán.

7.2 Objetivos Específicos

- Determinar el porcentaje de insatisfacción de la calidad de atención en el usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.
- Promover acciones o proyectos de mejora post medición de la satisfacción del usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.

VIII. POBLACIÓN OBJETIVO

8.1 AMBITO DE APLICACIÓN

La encuesta de satisfacción del usuario externo se aplicará a los usuarios externos que han sido atendidos en los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital de Huaycán correspondiente al año 2023.

8.2 DURACIÓN

El presente trabajo se realizará durante los meses de Septiembre – Diciembre del año 2023.





IX. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

9.1 RECURSOS HUMANOS

Mes	Servicio	Clasificador	Unidad	Cantidad	N° Encuestas por servicio	Precio Total
SETIEMBRE OCTUBRE	SERVICIO DE TOMA DE ENCUESTA	2.3.2.9.1.1	SERVICIO	3	528	S/ 1,584.00
Monto total						S/ 1,584.00

9.2 RECURSOS FINANCIEROS

a) BIENES EN ALMACEN

N°	Bienes	Clasificador	Unidad De Medida	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total
1	PAPEL BULKY 60 G TAMAÑO A4	2.3.1.5.1.2	EMPAQUE X 500	S/. 15.00	6	S/. 90.00
2	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA FINA COLOR AZUL	2.3.1.5.1.2	UNIDAD	S/. 1.00	80	S/. 80.00
3	BOLIGRAFO (LAPICERO) DE TINTA SECA PUNTA FINA COLOR NEGRO	2.3.1.5.1.2	UNIDAD	S/. 1.00	80	S/. 80.00
4	LAPIZ NEGRO GRADO 2B CON BORRADOR	2.3.1.5.1.2	UNIDAD	S/. 1.00	80	S/. 80.00
5	TABLERO ACRILICO TAMAÑO OFICIO CON SUJETADOR DE METAL TIPO GANCHO	2.3.1.5.1.2	UNIDAD	S/. 12.00	10	S/. 120.00
6	ARCHIVADOR DE CARTON TAMAÑO OFICIO	2.3.1.5.1.2	UNIDAD	S/. 7.00	10	S/. 70.00
Monto Total de Bienes en Almacén						S/. 520.00

b) BIENES Y SERVICIOS POR ADQUIRIR

N°	Bienes / Servicios	Clasificador	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total	Especificaciones Del Producto
1	BEBIDA HIDRATANTE X 500 MI	2.3.1.1.1.1	UNIDAD	S/ 3.50	83	S/ 290.50	Botella descartable sabor tropical
2	GALLETA DE SODA X 48 G APROX.	2.3.1.1.1.1	UNIDAD	S/ 2.00	83	S/ 166.00	Galleta salada
Monto total						S/ 456.50	



**C) CONSOLIDADO DE MONTO**

33

N°	ESPECÍFICAS	MONTO
1	RECURSOS HUMANOS	S/. 1,584.00
2	RECURSOS EN ALMACEN	S/. 520.00
3	PRODUCTOS DE ADQUISICIÓN POR LOGISTICA	S/ 456.50
MONTO TOTAL		S/. 2,560.50



PLAN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO 2023

pág. 12





X. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Objetivo Estratégico	ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA 2023				RESPONSABLE
			AGO	SEP	OCT	NOV	
O.E 1: Determinar el porcentaje de insatisfacción de la calidad de atención en el usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.	Elaboración y Aprobación del Plan Satisfacción del Usuario Externo.	Resolución Directoral	X				E.T. Gestion de la Calidad
	Selección y Capacitación de encuestadores	Taller de Capacitación	X				E.T. Gestion de la Calidad
	Aplicación de encuestas	Formatos de encuestas		X			E.T. Gestion de la Calidad
	Digitación	Aplicativo SERVUJAL				X	E.T. Gestion de la Calidad
	Elaboración del Informe Final sobre la Satisfacción del Usuario Externo.	Informe				X	E.T. Gestion de la Calidad
O.E 2: Promover acciones o proyectos de mejora post medición de la satisfacción del usuario externo en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.	Realización de Planes de Mejora de la Insatisfacción del Usuario Externo	Resolución Directoral				X	E.T. Gestion de la Calidad





XI. ANEXOS

Anexo N° 01: Formato de Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios en Consulta Externa.

Anexo N° 02: Formato de Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios en Hospitalización.

Anexo N° 03: Formato de Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios en Emergencia.





Anexo N° 01: Formato de Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios en Consulta Externa.

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: <u> / / </u>	Hora de Inicio: <u> / / </u> Hora Final: <u> / / </u>										
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) <input type="text" value="1"/> Acompañante <input type="text" value="2"/>										
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>										
3. Sexo	Masculino <input type="text" value="1"/> Femenino <input type="text" value="2"/>										
4. Nivel de estudio	<table border="1"> <tr><td>Analfabeto</td><td>1</td></tr> <tr><td>Primaria</td><td>2</td></tr> <tr><td>Secundaria</td><td>3</td></tr> <tr><td>Superior Técnico</td><td>4</td></tr> <tr><td>Superior Universitario</td><td>5</td></tr> </table>	Analfabeto	1	Primaria	2	Secundaria	3	Superior Técnico	4	Superior Universitario	5
Analfabeto	1										
Primaria	2										
Secundaria	3										
Superior Técnico	4										
Superior Universitario	5										
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	<table border="1"> <tr><td>SB</td><td>1</td></tr> <tr><td>SOAT</td><td>2</td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td>3</td></tr> <tr><td>Otro</td><td>4</td></tr> </table>	SB	1	SOAT	2	Ninguno	3	Otro	4		
SB	1										
SOAT	2										
Ninguno	3										
Otro	4										
6. Tipo de usuario	<table border="1"> <tr><td>Nuevo</td><td>1</td></tr> <tr><td>Continuador</td><td>2</td></tr> </table>	Nuevo	1	Continuador	2						
Nuevo	1										
Continuador	2										
7. Especialidad /servicio donde fue atendido.	_____										





EXPECTATIVAS									
<p>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.</p>									
Nº		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 HÁ 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 precios 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 SCS 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?							





Anexo N° 02: Formato de Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios en Hospitalización.

		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)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="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 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 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 encontraron 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?							





Anexo N° 03: Formato de Encuesta para evaluar la Satisfacción de los Usuarios en Emergencia.

		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)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="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
	SDAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido	_____	





EXPECTATIVAS									
En este 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). Marque 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.								
Nº	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?							

