

TDR: PLAN DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

“TALLER DE CAPACITACION: *PLAN DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO INTERNO Y EXTERNO*”

I. POBLACIÓN OBJETIVO:

Personal de salud encargados de Gestión de la Calidad en Salud, de las Microredes: Cusco, Urcos, Paucartambo, Ocongate, Acomayo y Paruro e IPRESS que la conforman.

II. PRODUCTO:

Personal de salud con competencias fortalecidas en actividades de evaluar la satisfacción de los usuarios externos en los diferentes servicios asistenciales de los establecimientos de salud del primer y segundo nivel de atención

III. ACTIVIDADES:

En el antes: Planificación del taller de capacitación, organización del modelo del taller, dosificación del tiempo y temas, coordinación con facilitadores, convocatoria del personal de salud de Microredes e IPRESS, Solicitud de auditorium, con equipo de sonido a la Microred Cusco, coordinación con jefes de establecimientos e IPRESS, coordinación de alimentos y materiales impresos entre otros.

En el Durante: Capacitación a través de la utilización de técnicas como: Aprendizaje visual, aprendizaje auditivo y aprendizaje Kinestésico por los facilitadores y taller de practica con cada uno de los encargados de Gestión de la Calidad, firma de actas con las respectivas conclusiones y recomendaciones

En el después: Informe de la capacitación y seguimiento de los compromisos adquiridos a través del cumplimiento del cronograma elaborado para cada Microred e IPRESS durante el periodo presupuestal 2024

IV. CODIGO:405

Responde al Plan Operativo Institucional 2024, al Plan de acción de la dirección de atención integral y de la unidad de Gestión y Calidad Sanitaria del año fiscal 2024, comprendida en la Cadena funcional de la Estructura Funcional programática: Funcion:20 Salud.

V. INSTANCIA RESPONSABLE

Equipo de Gestión de la Calidad en Salud de la RSSCS.

VI. FUENTE DE FINANCIAMIENTO: R.O

VII. CALENDARIO: agosto-setiembre del 2024

VIII. FUNDAMENTACION:

8.1 Antecedentes.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”
“CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ”

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

8.2 justificación.

La Red de Servicios de Salud a través de la unidad de Gestión de la Calidad en Salud difunde e implementa las normas y estándares sectoriales, regionales e institucionales de calidad. Asimismo, define y gestiona, los procesos de garantía y mejora de la calidad de la atención para el logro de los objetivos de la calidad, por medio de la auditoria de la calidad de la atención, acreditación de establecimientos, seguridad del paciente, procesos de mejora continua, evaluación de la tecnología sanitaria y otros, la misma que debe ser difundida periódicamente entre los trabajadores de las diferentes IPRESS del primer nivel de atención.

8.3 Normas. Cuenta con las siguientes bases legales.

- Ley N° 26842: Ley General de Salud.
- Ley N° 27657: Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 27783: Ley de Bases de la Descentralización
- Decreto Supremo N° 013-2006/SA que aprueba el Reglamento de Servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- RM N° 1263-2004/MINSA que aprueba la directiva N 047-2004-DGSP/MINSA-V.01 “Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud.
- RM N° 041-2005/MINSA que aprueba la directiva N° 049/DGSP-V.01: Directiva para el Funcionamiento de la Oficina de Gestión de la calidad en las Direcciones de Salud – DIRESA.
- RM N° 474-2005/MINSA aprueba la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud, NT N° 029-MINSA/DGSP-v.0.1
- RM N° 143-2006/MINSA que aprueba la conformación del Comité Técnico para la Seguridad del Paciente.
- RM N°640–2006/MINSA aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- RM N° 676 – 2006/ MINSA que aprueba el documento técnico Plan Nacional para la Seguridad del Paciente 2006-2008.
- RM N° 456-2007/MINSA que aprueba la NTS 050-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. 7
- RM N° 601-2007/MINSA que aprueba el Plan de Implementación de la Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de la atención en salud 2007- 2009.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”
“CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ”

- RM N° 889-2007/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 123 MINSA/DGSP-V.01 para el proceso de Auditoría de Casos de la calidad de la Atención en Salud.
- RM N° 533-2008/MINSA que aprueba los Criterios Mínimos de la Lista de Chequeo de Cirugía Segura.
- RM N°255-2008/MINSA que aprueba a los miembros y sus alternos de la Comisión Nacional Sectorial de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.

IX. OBJETIVOS.

General

- Conocer la metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

Específicos

- Realizar mediciones de forma periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud del primer y segundo nivel de atención.
- Promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud del primer nivel de atención.

X. METODO/CONTENIDO

Mejora de capacidades

Método: Presencial, La metodología a utilizarse será a través de diferentes técnicas como: Aprendizaje visual, auditivo y aprendizaje Kinestésico por los facilitadores y taller de practica con cada uno de los encargados de gestión de la Calidad. También se utilizará PPT

Perfil de los Participantes:

- Ser personal profesional o técnico con vínculo laboral en la RSSCS
- Con o sin capacitación previa
- Trabajo en equipo.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Entusiasmo

Perfil de los Facilitadores/ Docente:

- Ser facilitador(a) de procesos en salud.
- Conocer los contenidos y manejo de técnicas participativas.
- Respetar la idiosincrasia de los trabajadores.
- Ser motivador(a) dinámico(a) y saber escuchar.
- Ser responsable y comprometido con su trabajo.

Contenido del Programa.

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”
“CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ”

- Definiciones Operativas
- Requerimientos básicos para la aplicación de encuestas
- Descripción del proceso de evaluación
- Procesamiento de datos
- Análisis e interpretación de resultados.
- Pautas mínimas para presentación de acciones de mejora.
- Pautas mínimas para presentación de Proyectos de mejora continua

Calificación y Créditos del Programa/ Curso Taller .0.5 créditos:

Certificación del Curso: RSSCS

Costo y Financiamiento del Curso Taller: Costo del curso S/ 2,150.00, financiados por la institución.

XI.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO

LUGAR: Auditorium Microred Cusco -Distrito de San Sebastián (Centro de Salud San Sebastián)

FECHA:01 y 02 de agosto del 2024.

HORA 8:00 a 16 horas

PRESUPUESTO:

Especifica de gasto	Descripción	Cantidad	No de días	Monto Unitario	Monto total
2.3.27. 115	Alimentos	25	02	23.00	1 150.00
2.315.12	Material de escritorio	0	0	Colaboración	0
MONTO TOTAL					S/ 1 150.00

- Fuente de financiamiento: RO
- Programa Presupuestal : 0131 (PP: Salud Mental)
- Meta : 0118
- Especifica de Gasto : 2.3.27.115
- Monto : 1150.00 soles

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”
“CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ”
