



**Procedimiento para el levantamiento de encuestas de  
percepción de calidad, al usuario externo en establecimientos  
del Ministerio de Salud**

**San Salvador, El Salvador 2021**



MINISTERIO  
DE SALUD

**Procedimiento para el levantamiento de encuestas de  
percepción de calidad, al usuario externo en establecimientos  
del Ministerio de Salud**

**San Salvador, El Salvador 2021**

## El Salvador 2021 Ministerio de Salud



Atribución-NoComercial-SinDerivadas  
4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Está permitida la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o formato, siempre que se cite la fuente y que no sea para la venta u otro fin de carácter comercial. Debe dar crédito de manera adecuada. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen apoyo de la licencia.

La documentación oficial del Ministerio de Salud, puede Consultarse en el Centro Virtual de Documentación Regulatoria en: <http://asp.salud.gob.sv/regulacion/default.asp>

Ministerio de Salud

Calle Arce No. 827, San Salvador. Teléfono: 2591 7000

Página oficial: <http://www.salud.gob.sv>

## **Autoridades**

**Dr. Francisco José Alabi Montoya**  
**Ministro de Salud *Ad honorem***

**Dr. Carlos Gabriel Alvarenga Cardoza**  
**Viceministro de Salud**

**Dra. Karla Marina Díaz de Naves**  
**Viceministra de Operaciones en Salud**

## Equipo técnico

Lcda. Ana Regina Corleto García	Directora de Planificación
Dra. Antonieta Peralta Santamaría	Jefa Unidad de Calidad, Dirección de Planificación
Lcda. Norma Cecilia Reinoso de Herrera	Coordinadora de Oficina de seguimiento y control de la calidad, Unidad de Calidad
Dra. Jenny Recinos López	Jefa Unidad del Derecho a la Salud
Dr. Mauricio Alexander Juárez	Colaborador Técnico Médico, Dirección Primer Nivel de Atención
Dr. Luis Castillo	Colaborador Técnico Médico, Dirección Nacional de Hospitales



**Acuerdo n.º 2454**

**El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud**

**Considerando**

- I. Que el artículo 65 del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo y 41 numeral 4) del Código de Salud, establecen que corresponde al Ministerio, organizar, reglamentar y coordinar el funcionamiento y las atribuciones de todos los servicios técnicos y administrativos de sus dependencias;
- II. Que los artículos 193 y 195 del Código de Salud señalan que corresponde al Ministerio realizar mediante sus dependencias técnicas y sus organismos regionales, departamentales y locales de salud, las funciones y obligaciones de asistencia médica, para asegurar la recuperación adecuada de la salud de los enfermos, y para lo cual establecerá las normas generales para coordinar y unificar procedimientos que han de seguir los establecimientos públicos de asistencia médica;
- III. Que el artículo 29 de la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud, establece que la prestación de servicios de salud que brindan las instituciones del Sistema, se hará conforme a la normativa y protocolos aprobados por los integrantes del mismo sobre la garantía de la calidad. Esta normativa y protocolos deben contener como mínimo los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la salud;
- IV. Que de conformidad a los considerandos anteriores, se hace necesario establecer las disposiciones técnicas para conocer la percepción de la población usuaria, sobre la calidad de atención recibida en los establecimientos prestadores de servicios de salud del MINSAL.

**POR TANTO**, en uso de las facultades legales, **ACUERDA** emitir el siguiente:

**“Procedimiento para el levantamiento de encuestas de  
percepción de calidad, al usuario externo en establecimientos  
del Ministerio de Salud”**

## Índice

<b>I.</b>	Objetivos .....	8
<b>II.</b>	Ámbito de aplicación .....	8
<b>III.</b>	Marco de referencia .....	8
<b>IV.</b>	Contenido técnico.....	9
	A. Consideraciones especiales.....	9
	B. Descripción del procedimiento .....	11
	C. Diagrama de flujo .....	13
	D. Historial de cambios .....	14
<b>V</b>	Disposiciones finales.....	15
<b>VI</b>	Vigencia.....	15
<b>VII</b>	Definiciones y abreviaturas.....	16
<b>VIII</b>	Referencias bibliográficas.....	17
<b>IX</b>	Anexos.....	18

# **I. Objetivos**

## **Objetivo general**

Establecer el procedimiento para conocer la percepción de la población usuaria, sobre la calidad de atención recibida en los establecimientos prestadores de servicios de salud del MINSAL, para la identificación de oportunidades de mejora e implementación de mejores prácticas.

## **Objetivos específicos**

- a) Definir las actividades para conocer por medio de encuestas vía electrónica, la percepción que tienen los usuarios sobre el trato recibido, cuando acuden a los establecimientos de salud del MINSAL.
- b) Establecer las actividades para conocer el grado de satisfacción referente a la comodidad, seguridad y confianza generada en la atención recibida.
- c) Definir las actividades para conocer el grado de satisfacción en el tiempo de espera de los servicios que se brindan en los establecimientos de salud de MINSAL.

# **II. Ámbito de aplicación**

El presente documento está dirigido a todo el personal de los establecimientos de salud del MINSAL.

# **III. Marco de referencia**

Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud, capítulo VIII "Sistema de Gestión de la Calidad", artículo 29.

Plan Cuscatlán, Capítulo II Salud, Seguridad Social y Medio Ambiente, artículo 21; Estrategia 2 "Fortalecimiento de las Redes Integrales e Integradas de Salud", línea estratégica 2.8; Estrategia 5 "Formación de Recursos Humanos", línea estratégica 5.12 y Estrategia 6 "Participación Social y Organización Comunitaria", línea de acción 6.1.



## **IV. Contenido técnico**

### **A. Consideraciones especiales**

1. En caso que el establecimiento de salud no cuente con Oficina por el Derecho a la Salud (ODS) y/o Unidad Organizativa de la Calidad (UOC), el director del establecimiento deberá asignar al área o responsable del procedimiento, los actores para la implementación del levantamiento de encuestas y gestionar equipo con las especificaciones necesarias para la remisión electrónica de las encuestas.
2. Los directores deberán recibir informes e intervenir cuando no se estén cumpliendo los planes de mejora establecidos.
3. Es responsabilidad de la ODS de hospitales y regiones de salud, coordinar al equipo técnico que participará operativamente en la implementación de la encuesta y socializar la metodología.
4. En caso de resultados insatisfactorios, las jefaturas de las áreas involucradas, serán las responsables de realizar las investigaciones pertinentes y con asistencia técnica de las UOC, deberán elaborar, implementar, dar seguimiento e informar sobre los resultados de los planes de mejora.
5. Será responsabilidad de área de Estadística y Documentos Médicos (ESDOMED) en consulta externa de hospitales y Unidades comunitarias de salud familiar, registrar el número de teléfono del usuario de primera vez y actualizarlo en los casos que el usuario ya cuente con expediente, así como elaborar listado de los egresos, consultas de emergencia y consulta externa, con sus respectivos números de expedientes y de teléfono, y remitirla a ODS/trabajo social, para envío de token a usuarios; el listado debe remitirse a diario, al menos con la cantidad mínima determinada en el cálculo de la muestra, idealmente utilizando la vía electrónica.
6. El área de ESDOMED de cada unidad de salud, será el responsable del envío de tokens en días hábiles, previa consulta al usuario sobre la aceptación o no, de responder la encuesta al momento de apertura de un expediente y al actualizar datos en atención subsecuente. En el caso de hospitales será el área de ODS/trabajo social.
7. Todo personal que maneje los listados de teléfonos de los usuarios, debe mantener la confidencialidad de los datos.

8. Las unidades de emergencias, consulta externa y servicios de hospitalización, serán las áreas a evaluar en hospitales; en unidades de salud se hará en las áreas de atenciones preventivas y curativas.
9. El delegado de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) del Nivel Superior, creará tokens a solicitud del jefe UOC de cada hospital y de referentes regionales de salud, la solicitud inicial se hará en base a la muestra determinada por el área de planificación de hospitales y por cada región en los establecimientos de primer nivel, las cuales se realizarán vía correo electrónico.
10. Las áreas de planificación (o su equivalente) de hospitales y las áreas de provisión de servicios de cada región, serán los responsables del cálculo de la muestra que se tomará en cuenta para la aplicación de la encuesta. Ver anexo 1. Metodología para la aplicación de la encuesta.
11. Los usuarios participantes que respondan la encuesta, deberán contar con teléfono móvil con acceso a internet.
12. En caso de quejas en las cuales las personas soliciten respuesta, se deberá seguir el procedimiento establecido por la Oficina por el Derecho a la Salud.
13. El personal de salud deberá colocar dentro del establecimiento, medios visuales que promuevan la encuesta de percepción sobre el trato recibido a los usuarios.

## B. Descripción del procedimiento.

Proceso: C02-ESCG-EVALUAR, DAR SEGUIMIENTO Y CONTROLAR LA GESTIÓN MINSAL.				
Subproceso: No aplica				
Procedimiento: Levantamiento de encuestas de percepción de calidad, al usuario externo en establecimientos del MINSAL				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa
1	ESDOMED/ODS/ trabajo social (responsable del envío de token para encuesta)	Solicita consentimiento a usuario para participar en la encuesta.	Las formas de participación son: por iniciativa propia, por medio visual informativo, si recibe un mensaje de quien envía los tokens o si alguien le colabora en el establecimiento. (Opcional) Preguntará por App a usuarios si están interesados a participar en encuesta previo al envío de token.	Anexo 1. Metodología para aplicación de la encuesta de percepción
2	Persona usuaria	Acepta/Solicita participación en aplicación de encuesta.	Si expresa disposición de llenado de la encuesta electrónica, procede a paso 3, caso contrario se cierra procedimiento.	
3	ESDOMED/ODS/ Trabajo social (responsable del envío de token para encuesta)	Comparte token para encuesta con persona usuaria	Envía a la persona usuaria token para que registre sus respuestas en la encuesta.	Encuesta electrónica
4	Persona usuaria	Registra respuestas en la encuesta	Registra las respuestas a las preguntas contenidas en encuesta electrónica.	Encuesta electrónica Ver anexo 2
5	Delegado de ODS de Hospitales y Regiones de Salud/SIBASI	Realiza análisis mensual de resultados	Ingresa al sistema, selecciona los campos necesarios y análisis mensual de los resultados de la encuesta en conjunto con UOC/Referentes de calidad regionales/SIBASI.	

Proceso: C02-ESCG-EVALUAR, DAR SEGUIMIENTO Y CONTROLAR LA GESTIÓN MINSAL.

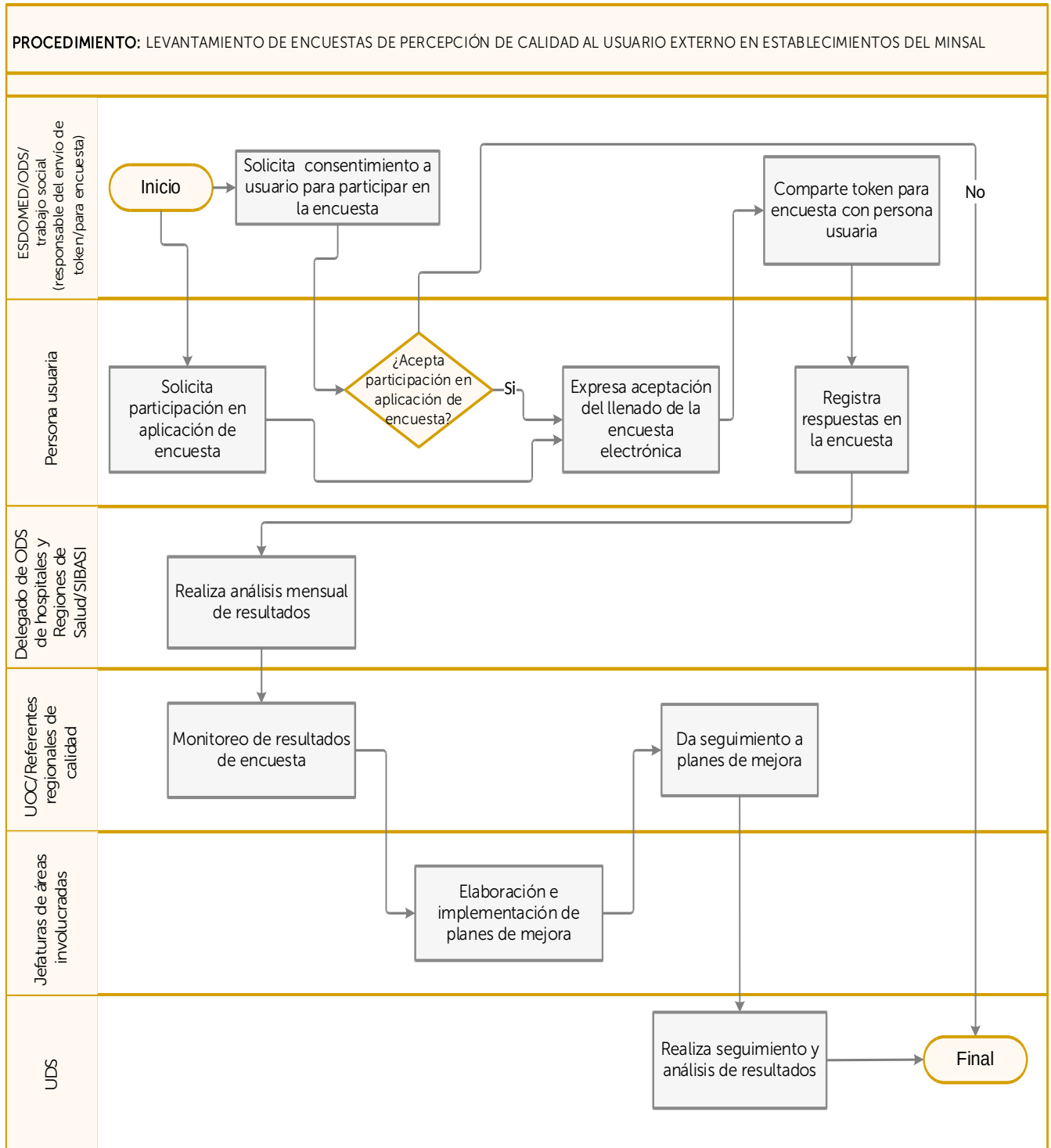
Subproceso: No aplica

Procedimiento: Levantamiento de encuestas de percepción de calidad, al usuario externo en establecimientos del MINSAL

N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa
6	UOC/Referentes regionales de calidad	Monitoreo de resultados de encuesta	Realizar el monitoreo del cumplimiento del número de encuestas a levantar. Realiza el análisis de los resultados obtenidos cada mes, en conjunto con delegado de ODS de hospitales / regiones de Salud; establece brechas de acuerdo a mapa de calor para valorar el grado de satisfacción: -Color verde 80% o más. -Color amarillo 60 a 79% -Color rojo menor a 59%	Tabla dinámica del eTAB
7	Jefaturas de áreas involucradas	Elaboración e implementación de planes de mejora	Los jefes de las áreas (operativas o administrativas según competencia) deberán elaborar planes de intervención cuando no se alcance el 80% de satisfacción.	Formato de ciclos cortos PHVA
8	UOC/Referentes de calidad regionales	Da seguimiento a planes de mejora	Asistir técnicamente para elaborar plan de mejora con la colaboración de la jefatura inmediata, considerando las brechas identificadas, con seguimiento mensual y evaluación de resultados cada 6 meses	Ver anexo 3 Matriz para elaboración de plan de mejora.
9	UDS	Realiza seguimiento y análisis de resultados	Realiza seguimiento y análisis de resultados, remitiendo informes a Viceministerios, DPNA y DNH	Informes

Fin del procedimiento

### C. Diagrama de flujo



#### D. Historial de cambios

Cuadro para el registro de las modificaciones y actualización de versiones

Versión Origen	Responsables	Fecha	Tipo de Modificación o Cambio	Nueva edición
01	Oficina de Mejora continua	Junio 2021		

## V. Disposiciones Finales

### a) Sanciones por el incumplimiento

Es responsabilidad del personal de los establecimientos del Ministerio de Salud, dar cumplimiento al presente instrumento, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

### b) Revisión y actualización

El presente procedimiento será revisado y actualizado cuando existan cambios en el desarrollo de un proceso o procedimiento, o cuando se determine necesario por parte del Titular.

### c) De lo no previsto

Todo lo que no esté previsto por el presente procedimiento, se resolverá a petición de parte, por medio de escrito dirigido al Titular de esta Cartera de Estado, fundamentando la razón de lo no previsto, técnica y jurídicamente.

## VI. Vigencia

El presente procedimiento entrará en vigencia a partir de la fecha de la firma del mismo, por parte del Titular de esta Cartera de Estado.

San Salvador, a los veinticuatro días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno.

Comuníquese.



**Dr. Francisco José Alabi Montoya**  
**Ministro de Salud *Ad honorem***

## VII. Definiciones y abreviaturas

### Definiciones

**Fiabilidad:** Se define como la calidad mantenida a lo largo del tiempo y se mide como una probabilidad, además tiene importancia vital y puede conferir una ventaja competitiva decisiva para la institución.<sup>1</sup>

**Usuario externo:** Se identificarán usuarios externos a toda persona que haya recibido atención en los establecimientos de salud. En caso de niños/as, adultos mayores y con discapacidad, el responsable del llenado de la encuesta será el cuidador o acompañante.<sup>2</sup>

**Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo un conjunto de actividades relacionadas. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado". El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento".<sup>3</sup>

**Token.** Es un activo digital que puede ser usado para representar cualquier cosa, desde valores financieros hasta encuestas virtuales o activos físicos del mundo real.<sup>4</sup>

### Siglas

ESDOMED:	Estadística y Documentos Médicos
DNH:	Dirección Nacional de Hospitales
DPNA:	Dirección Nacional del Primer Nivel de Atención
DTIC:	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
MINSAL:	Ministerio de Salud
ODS:	Oficina por el Derecho de Salud
UDS:	Unidad por el Derecho de Salud
UOC:	Unidad Organizativa de la Calidad <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>

<sup>2</sup> Definición elaborada por equipo técnico de la Unidad de Calidad

<sup>3</sup> <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term>: 3.1.2, Glosario de términos de Sistemas de Gestión de la Calidad

<sup>4</sup> <https://medium.com>



## VIII. Referencias Bibliográficas

1. Artículo de Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud  
<https://mail.salud.gob.sv/service/home/~/?auth=co&loc=es&id=7522&part=2>
2. Carta de Derechos y Deberes de la Población  
<https://www.salud.gob.sv/cartas-de-derechos-y-deberes-de-la-poblacion/>
3. Código de Salud  
[http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/codigo\\_de\\_salud.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/codigo_de_salud.pdf)
4. Determinación del tamaño de una muestra  
<https://sites.google.com/site/portafoliodemarvin10/tercer-periodo/tema-3>
5. El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839/58988>
6. Una aproximación teórico conceptual a la tecnología  
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>
7. Estadística aplicada  
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/1804>
8. Joint Commission International  
<https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/>
9. Ley de Deberes y Derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud  
[https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117\\_073651293\\_archivo\\_documento\\_legislativo.pdf](https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/171117_073651293_archivo_documento_legislativo.pdf)
10. Ley de Procedimientos Administrativos  
<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/8B52B09D-52EC-460C-9C7C-19AC897EB64D.pdf>
11. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia  
<https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/F312B814-45C5-48EB-A71D-0DFC612FF135.pdf>
12. Ley del Sistema Integrado de Salud  
<http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/ley/leysistemanacionalintegradosalud.pdf>
13. Ley del Servicio Civil  
[https://rrhh.salud.gob.sv/files/webfiles/regulacion/ley\\_de\\_servicio\\_civil.pdf](https://rrhh.salud.gob.sv/files/webfiles/regulacion/ley_de_servicio_civil.pdf)
14. Plan Cuscatlán  
<https://www.plancuscatlan.com/tema.php?tema=8>
15. Reglamento Interno de Hospitales  
[http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento\\_general\\_de\\_hospitales\\_v1.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento_general_de_hospitales_v1.pdf)

## **IX. Anexos**

Se anexan formatos o herramientas a utilizar detallados en la parte de registro y normativa del cuadro de descripción del procedimiento.

Anexo 1. Metodología para aplicación de la encuesta de percepción

Anexo 2. Contenido de la encuesta de percepción de calidad

Anexo 3. Matriz para la elaboración del plan de mejora

Anexo 4. Imagen del formato de formulario para registro diario de expedientes y teléfonos para envío de encuesta (en hoja electrónica de cálculo)

## Anexo 1. Metodología para aplicación de la encuesta de percepción

La encuesta elaborada, aborda 5 de las dimensiones de la calidad establecidas tanto en la herramienta SERVQUAL como en la Metodología de la Joint Commission International.

Dimensión de la calidad	Pregunta a evaluar
1. Empatía	P4. ¿Le explicaron de manera clara y oportuna sobre su situación de salud, procedimientos y recomendaciones?
	P5. ¿Considera que recibió un trato amable y respetuoso?
	P7. ¿Se respetó la privacidad y confidencialidad?
2. Capacidad de respuesta (Rapidez y acceso a los servicios).	P1. ¿Le pareció que la atención recibida se realizó en el tiempo oportuno?
	P3. ¿El establecimiento de salud disponía o tramitó lo necesario para su atención?
3. Elementos tangibles (Comodidad)	P6. ¿Las instalaciones le parecieron limpias y ordenadas?
4. Seguridad (Competencia técnica)	P2. El personal de salud que le atendió ¿Le dio la impresión que sabe lo que hace?
5. Fiabilidad (Continuidad)	P8. ¿Recomendaría este establecimiento?

### Criterios a tomar en cuenta para la selección de los usuarios a encuestar.

#### Criterios de inclusión

- Que el usuario, usuaria o responsable, acepte participar en la encuesta.
- Contar con teléfono celular y acceso a Internet.
- Que la persona haya recibido atención en el establecimiento de salud de forma directa o como acompañante en caso de menores de edad o personas dependientes.

#### Criterios de exclusión

- Negarse a participar.

## Muestreo

La población a tomar en cuenta para el cálculo de la muestra en los diferentes establecimientos de salud, se calculará según el establecimiento:

- **Para hospitales**

La cantidad mínima de encuestas a levantar será la suma del cálculo de tres muestras de los siguientes universos:

- Atenciones de Consulta externa
- Atenciones de Consulta de Emergencia
- Egresos Hospitalarios.

**Consulta externa:** Total de consulta del año previo (para iniciar se utilizará dato de 2019, por la pandemia). Fuente SIMMOW.

Ruta: atención ambulatoria- consultas-producción por servicio.

Colocar fecha con el siguiente formado **Del dd/mm/año. Al** colocar fecha con el siguiente formado **dd/mm/año.**

Seleccionar nombre del establecimiento, dar clic en **Mostrar** y obtendrá el número de consultas brindadas en la consulta externa en una tabla:

Producción Atención Ambulatoria Por Servicio			
Parámetros de Búsqueda			
Del	01/01/2019		
Al	31/12/2019		
Establecimiento	Hospital Nacional San Miguel SM "San Juan de Dios"		
Institución	<input checked="" type="radio"/> MINSAL+FOSALUD <input type="radio"/> MINSAL <input type="radio"/> FOSALUD <input type="radio"/> MINSAL+FOSALUD+ISSS <input type="radio"/> ISSS		
<b>Mostrar</b>			

Producción por Servicio			
Servicio	Consultas Primera vez	Consultas Subsecuentes	Total
Consulta Externa	29,487	99,145	128,632
Emergencia	61,348	6,957	68,305
Extramural	294	1,606	1,900
<b>Total</b>	<b>91,129</b>	<b>107,708</b>	<b>198,837</b>

**Emergencia:** Total, de consultas de emergencia del año previo, (para iniciar se utilizará dato de 2019 por la pandemia). Fuente SIMMOW.

**Ruta:** atención ambulatoria- consultas- producción por servicios

Colocar la fecha **Del** con el siguiente formado dd/mm/año. **Al** con el siguiente formado dd/mm/año.

Seleccionar nombre del establecimiento- dar clic en **Mostrar** y se obtendrá el número de consultas brindadas en la Emergencia en una tabla:

**Producción Atención Ambulatoria  
Por Servicio  
Parámetros de Búsqueda**

**Del** 01/01/2019  
**Al** 31/12/2019  
**Establecimiento** Hospital Nacional San Miguel SM "San Juan de Dios"  
**Institución**  MINSAL+FOSALUD  MINSAL  FOSALUD  MINSAL+FOSALUD+HSSS  ISSS

**Mostrar**

Producción por Servicio			
Servicio	Consultas Primera vez	Consultas Subsecuentes	Total
Consulta Externa	29,487	99,145	128,632
Emergencia	61,348	6,957	68,305
Extramural	294	1,606	1,900
<b>Total</b>	<b>91,129</b>	<b>107,708</b>	<b>198,837</b>

**Hospitalización:** Egresos totales del año previo, (para iniciar se utilizará dato de 2019, por la pandemia). Fuente SIMMOW.

**Ruta:** Atención hospitalaria - Monitoreo-Mensual por establecimiento-Seleccionar año- Seleccionar establecimiento - Seleccionar condición de salida Vivo - Marcar excluir emergencia - dar clic en mostrar.

**Total Egresos  
Mes por Mes  
Año: 2019  
Nivel Central  
Reportados por Hospital Nacional Chalchuapa SA**

[Fecha de ultimo egreso: 31-12-2019]

Año	Establecimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
2019	Hospital Nacional Chalchuapa SA	703	659	673	636	700	747	780	718	762	697	591	586	8,252

La sumatoria será el universo para calcular la muestra, el resultado constituye el número mínimo establecido como encuestas anuales a completar, dicho valor deberá dividirse entre 12 para establecer el número mensual de encuestas requeridas.

Queda a discreción de los hospitales, el hacer muestreo para otras áreas o por cada especialidad de hospitalización y aumentar su muestra.

- **Para Primer Nivel**

Cada SIBASI determinará el número de encuestas mínimas de cada establecimiento en base al total de atenciones preventivas, más atenciones curativas del año previo. ( se iniciará con el dato de 2019, por la pandemia, para 2021). Fuente SIMMOW.

**Ruta:** atención ambulatoria – consultas - producción por servicios.

Colocar la fecha con el siguiente formado **Del** dd/mm/año. **Al** el siguiente formado dd/mm/año.

Seleccionar nombre del establecimiento, dar clic en **Mostrar** y obtendrá el número de consultas brindadas en la consulta externa en una tabla:

Producción por Servicio			
Servicio	Consultas Primera vez	Consultas Subsecuentes	Total
Consulta Externa	5,952	2,630	8,582
<b>Total</b>	<b>5,952</b>	<b>2,630</b>	<b>8,582</b>

### Cálculo de la muestra

Se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N(Z^2)(p)(q)}{d^2(N-1) + Z^2 q p}$$

n=Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

Z =Valor de Z crítico, calculado en las tablas de áreas de la curva normal, llamado también nivel de confianza, el cual equivale a 1.96 para un nivel de confianza de 95%.

d=Es igual al nivel de precisión absoluta referido a la amplitud de la confianza deseado de la determinación del valor promedio de la variable en estudio el cual equivale 5%

p= Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia el cual equivale 50%

q=Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1-p).

Ejemplo de cálculo de muestra, para un establecimiento que atendió 10,000 consultas (preventivas y curativas) en 2019:

**N= 10,000**

Z= 95%, entonces, 95% entre 2: 47.5% entre 100=0.475= Z= **1.96**

p= 50%, entonces, 50% entre 100= **0.5**

q= 50%, entonces, 50% entre 100= **0.5**

d= 5%, entonces, 5% entre 100= **0.05**

$$n = \frac{N(Z^2)(p)(q)}{d^2(N-1) + Z^2 q p}$$

$$n = \frac{10,000 (1.96^2) (0.5) (0.5)}{(0.05^2) (10,000-1) + (1.96^2) (0.5) (0.5)} = \frac{10,000 (3.84) (0.5) (0.5)}{0.0025(9,999) + (3.84) (0.5) (0.5)} = \frac{9600}{24.99+0.96} = \frac{9600}{25.95} = 369$$

Otro ejemplo con una población de 3,000

$$n = \frac{3,000 (1.96^2) (0.5) (0.5)}{(0.05^2) (10,000-1) + (1.96^2) (0.5) (0.5)} = \frac{3,000 (3.84) (0.5) (0.5)}{0.0025(2,999) + (3.84) (0.5) (0.5)} = \frac{2888}{7.49+0.96} = \frac{2888}{8.45} = 341$$

La muestra se divide entre 12 para obtener el número mínimo de encuestas a captar cada mes.

### Recolección de datos

Instrumento a utilizarse: Cuestionario de 8 preguntas, remitido a través de una App para que el usuario o responsable responda.

La escala de valoración del 1 al 5, en donde el 1 corresponde a la más baja calificación y el 5 a la más alta, debiendo seleccionar una sola respuesta por pregunta. Al finalizar dispone de un espacio en donde puede ampliar sus respuestas con algún comentario, expresar dudas o quejas. La información proporcionada es de carácter confidencial.

Se incluirá además un espacio preguntando si desea se le responda a la queja o duda y a qué número telefónico o correo desea se remita la respuesta, esto debido a que en el programa

utilizado no queda registrado el número de procedencia de la encuesta y no podría identificarse posteriormente al usuario.

Los resultados son registrados automáticamente en una base de datos, denominada Lime Survey, la cual es una aplicación de software libre para la realización de encuestas en línea, escrita en PHP y que utiliza bases de datos MySQL, PostgreSQL o MSSQL. Esta herramienta permite el desarrollo, publicación y recolección de respuestas de las encuestas.

### **Análisis de datos**

La herramienta automáticamente vacía los datos en tablas y proporciona gráficos, lo que facilita el análisis. El análisis deberá realizarse mensualmente para establecer brechas, las cuales deberán ser reportadas a la jefatura del área y a la unidad de calidad para identificación de oportunidades de mejora y establecimiento de planes a los cuales el comité de gestión deberá dar seguimiento.

En caso de quejas en las cuales las personas soliciten respuesta, deberá seguirse el procedimiento establecido por la UDS para tal fin.

### **Elaboración de planes de mejora**

Las jefaturas involucradas, con la asistencia técnica de los coordinadores UOC, conformarán el equipo para implementar ciclos cortos o proyectos de mejora, utilizando la metodología de ciclos PHVA.

### **Información a dirección y consejo estratégico de gestión**

Los coordinadores UOC, deberán informar trimestralmente del cumplimiento de los planes, solicitando el apoyo de las altas autoridades en caso los equipos requieran apoyo o no se esté cumpliendo con los planes establecidos y persistan brechas.



## Anexo 2. Contenido de la encuesta de percepción de calidad



MINISTERIO  
DE SALUD

### Contenido de la encuesta de percepción de calidad al usuario externo en establecimientos del MINSAL

Establecimiento en el que se le atendió: (listado con opción de búsqueda rápida)

Área de atención: (desplegar atención ambulatoria, emergencia, hospitalización)

Fecha:

Hora:

Sexo	F	<input type="radio"/>	M	<input type="radio"/>	otros	<input type="radio"/>	Edad:	
------	---	-----------------------	---	-----------------------	-------	-----------------------	-------	--

#### Indicaciones

La presente encuesta tiene por objetivo conocer la percepción de usuarios y usuarias que asisten a los establecimientos de salud de la red pública sobre la atención recibida.

La información proporcionada es de carácter confidencial; su opinión es muy importante para nosotros.

Marque la estrella según su nivel de satisfacción en donde su valoración se refleja así: una estrella es nada satisfactorio y cinco estrellas es muy satisfactorio.

1. ¿Considera que recibió un trato amable y respetuoso?



2. ¿Le pareció que la atención recibida se realizó en el tiempo oportuno?



3. El personal de salud que le atendió ¿Le dio la impresión que sabe lo que hace?



4. ¿El establecimiento de salud disponía o tramitó lo necesario para su atención?



5. ¿Le explicaron de manera clara y oportuna sobre su situación de salud, procedimientos y recomendaciones?



6. ¿Las instalaciones le parecieron limpias y ordenadas?



7. ¿Se respetó la privacidad y confidencialidad?



8. ¿Recomendaría este establecimiento?



Recomendaciones, sugerencias o quejas:

¿Desea recibir respuesta a su recomendación, sugerencia, duda o queja?

.

Favor escriba el número de teléfono o dirección de correo al que desea se le remita la respuesta

.

### Anexo 3. Matriz para la elaboración del plan de mejora




MINISTERIO  
DE SALUD

Dirección de Planificación  
Unidad de Calidad

Oportunidad de mejora	Causa identificada	Actividades de mejora	Fecha de realización	Responsable de cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento	Evidencias: registros, documentos, formularios entre otros, que sustentan el grado de cumplimiento.

**Anexo 4. Imagen del formato de formulario para registro diario de expedientes y teléfonos para envío de encuesta (en hoja electrónica de cálculo)**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	PROCESO: EVALUAR, DAR SEGUIMIENTO Y CONTROLAR LA GESTIÓN DEL MINSAL			C02-ESCG-PT- EP-01-
	PROCEDIMIENTO: LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO EXTERNO EN ESTABLECIMIENTOS DEL MINSAL			
Versión 01	REGISTRO EXPEDIENTES Y TELÉFONOS PARA REMITIR ENCUESTA			Formulario
<b>Fecha:</b>				
<b>Fecha de consulta o egreso</b>	<b>Expediente</b>	<b>Teléfono celular</b>	<b>Fecha de Remisión de encuesta</b>	