



**Establecimiento: HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA**  
**Dirección O Departamento: Calidad en la Gestión**

Fecha:  
30/05/2023

Tema

**Informe Seguimiento a la Implementación al Plan de Mejora Modelo  
CAF HRPEU**

Cuerpo

<b>4:ALIANZAS Y RECURSOS</b>	4.1.3 Los líderes de la organización	Incluir otras entidades e Instituciones que nos puedan proveer sus servicios para construir relaciones sostenibles y así brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.
------------------------------	--------------------------------------	---

Una alianza es un acuerdo realizado por dos o más partes (previamente constituidas como sociedad o afin) para alcanzar un conjunto de objetivos deseados por cada parte independientemente. Esta forma de cooperación se encuentra entre las fusiones y adquisiciones y el crecimiento orgánico. Las alianzas ocurren cuando dos o más organizaciones se unen para conseguir beneficios mutuos.

Los recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.

Los acuerdos interinstitucionales regulan determinados aspectos de las consultas y la cooperación entre las instituciones y son producto de un consenso entre ellas; es decir, constituyen una forma de Reglamento interno común. Los acuerdos interinstitucionales tratan de organizar y facilitar la cooperación entre las instituciones.

Por tanto, no Mantenemos apegados a nuestro Plan de Capacitación Anual, y a la realización del levantamiento de las necesidades. Facilitar la asistencia permanente a las diferentes capacitaciones de las demás instituciones afines y mantener buenas relaciones interinstitucionales y de esta forma, permitir a los ciudadanos que requieran entrenamientos y prácticas en diferentes áreas, que lo puedan realizar en nuestras instalaciones.

El Hospital Regional Presidente Estrella Ureña firma acuerdo interinstitucional con la Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), para permitir el acceso al desarrollo profesional con calidad a nuestros colaboradores.





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

**Informe**



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORCENTRAL**



HOSPITAL  
REGIONAL PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA







**Establecimiento:** HOSPITAL REGIONAL PRESIDENTE ESTRELLA UREÑA  
**Dirección O Departamento:** Calidad en la Gestión

Fecha:  
2/06/2023

Tema

## Informe Seguimiento a la Implementación al Plan de Mejora Modelo CAF HRPEU

Cuerpo

<b>6: RESULTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES</b>	6.1.2 Mediciones de la percepción	Continuar en pie de lucha con nuestro trabajo a realizar para que nuestros usuarios tengas atención de calidad en el servicio otorgado. Trabajaremos para eficientizar nuestros servicios a toda la población que lo demande.
<b>1: LIDERAZGO</b>	1.1.2 Los líderes (Directivos y supervisores)	Continuidad de un servicio humanizado, íntegro y transparente para nuestros usuarios, seguir un eterno laboral justo y continuar incursionando con la inclusión y la equidad de género.

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización.

La humanización de la salud implica una confrontación entre dos culturas distintas, entre dos maneras de ver el mundo. Por una parte, una cultura que privilegia el valor de la eficacia basada en los resultados de la tecnología y la gerencia y, por otra, la cultura que da la primacía al respeto por la persona, por su autonomía y la defensa de sus derechos.

Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

El principal objetivo de nuestra institución es promover instrumentos de comunicación que permitan mejorar el sistema de Atención de nuestra institución Hospitalaria. Este proceso de humanización de las instituciones es parte fundamental de la calidad del servicio que se presta.





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

**Informe**



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORCENTRAL**



HOSPITAL  
REGIONAL PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA





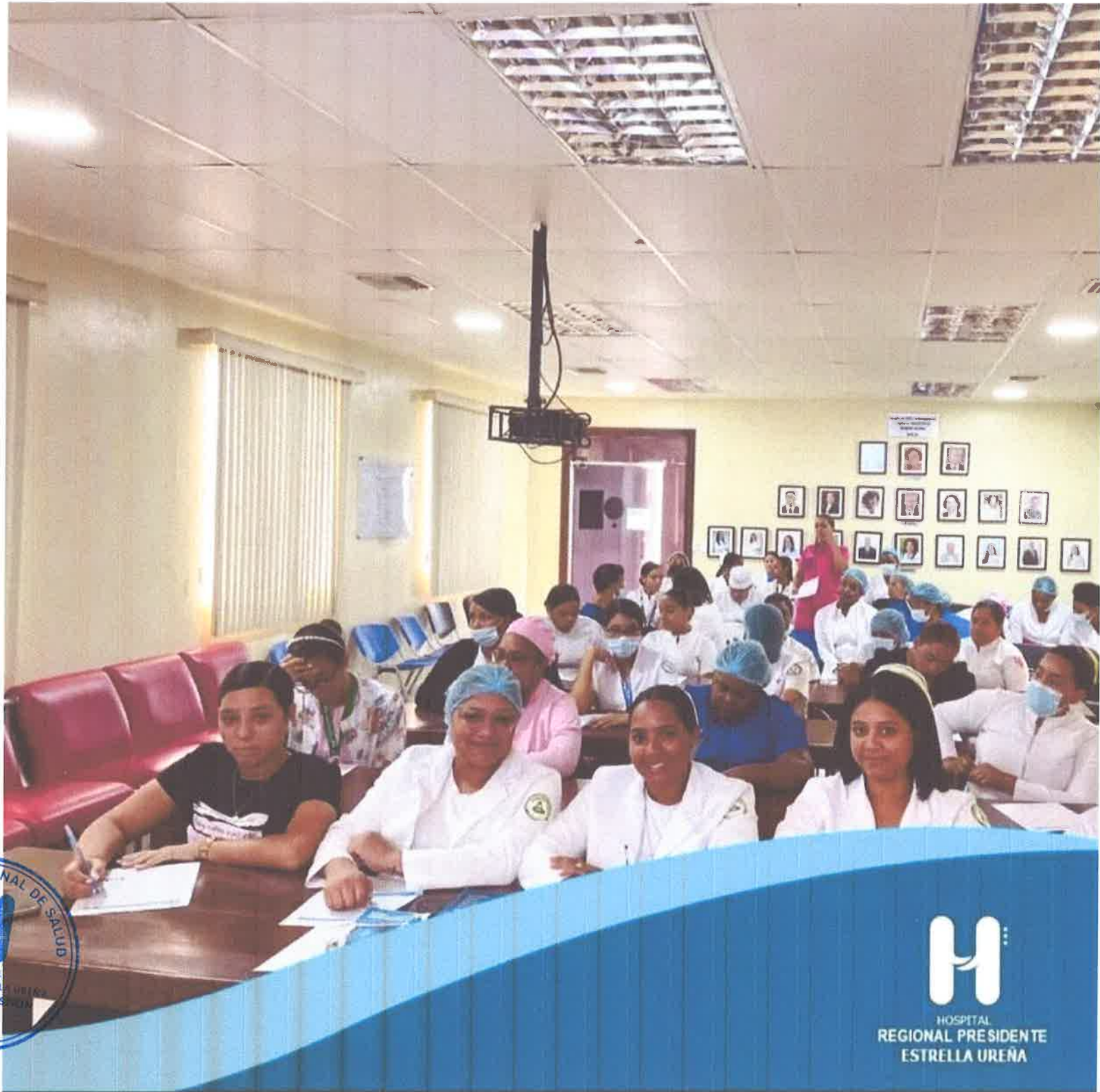
**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# Informe



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORCENTRAL**











**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

**Informe**



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORCENTRAL**



## Taller Comunicación efectiva



HOSPITAL  
**REGIONAL PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA**





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# Informe



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORCENTRAL**





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# Informe



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORCENTRAL**





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

**Informe**



SERVICIO REGIONAL DE SALUD  
**NORCENTRAL**



## Capacitación "Liderazgo Efectivo"



HOSPITAL  
REGIONAL PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA





# Capacitación **Bioseguridad**



**H** HOSPITAL  
REGIONAL PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA





## Capacitación "Control Pre y Post Natal"



HOSPITAL  
REGIONAL PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA









## Capacitación "Manejo de Desechos Infecto-Contagiosos"



HOSPITAL  
REGIONAL PRESIDENTE  
ESTRELLA UREÑA





Nos hemos enfocado en capacitar a nuestros colaboradores con el fin de brindar un servicio de calidad y nuestros pacientes se sientan satisfechos con el servicio recibido. Para la prestación de un buen servicio nos preocupamos en orientar y capacitar a nuestro personal impartiendo capacitaciones ajustadas a nuestro Plan de Capacitación, realizando las siguientes capacitaciones:

- ❖ MANIPULACION DE ALIMENTOS
- ❖ PRIMEROS AUXILIOS
- ❖ ACTUALIZACIONES RADIOLOGICA
- ❖ GESTION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS
- ❖ PROTOCOLO Y PROCESO DE ENFERMERIA
- ❖ MANEJO DE EXPEDIENTE CLINICO
- ❖ COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ❖ LIDERAZGO EFECTIVO
- ❖ CONTROL PRE Y POST NATAL
- ❖ CONTROL DE BIOSEGURIDAD
- ❖ MANEJO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
- ❖ MANEJO DE DECHOS INFECTOS CONTAGIOSOS
- ❖ MANEJO DE OXIGENO

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda, Trabajando en la formación y correcta capacitación de nuestro personal, para ofrecer un mejor servicio. Enfocados en la seguridad, tanto de los colaboradores como de los usuarios que demandan asistencia.





A los resultados de nuestras capacitaciones procedemos con la realización de nuestra encuesta de satisfacción. Las encuestas de satisfacción de los usuarios se realizan en la institución, a través del personal de Atención al Usuario. Se digitan en la plataforma del SNS, en el cual, se aplica el método de valoración LIKE, lo que quiere decir, que cada pregunta los usuarios pueden responder de acuerdo a su consideración, catalogando los servicios como: muy buena, buena, regular, mala o muy mala, presentando de este modo respuestas cerradas.

Puesta en función la Carta Compromiso al Ciudadano, como forma de implementar y fomentar una mejora continua en los Servicios de Salud que brindamos, el Hospital se ha comprometido a darle seguimiento a los Servicios para así velar por el cumplimiento de lo establecido en la misma.

El Hospital Regional Presidente Estrella Ureña se compromete a brindar un servicio de salud de manera íntegra, con profesionalidad y dedicación, garantizando la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el usuario y nuestros colaboradores.

Proporcionando atributos de Calidad:

- Amabilidad
- Profesionalidad
- Agilidad (Tiempo)
- Fiabilidad
- Accesibilidad
- Tiempo de Laboratorio
- Elementos Tangibles
- Calidad del Servicio

La encuesta de satisfacción ciudadana es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los usuarios y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia el servicio. Es una herramienta que permite a los ciudadanos/usuarios expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el hospital.

Las encuestas de satisfacción tienen que servir para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo. Estos son los principales objetivos de una encuesta de satisfacción:

- Saber con exactitud qué necesitas mejorar.
- Saber qué opinan los clientes de tu marca.
- Conocer cuáles son los puntos que más les agradan a los ciudadanos.
- Entender las necesidades de los clientes.
- Saber qué puedes hacer para retener a los clientes.
- Extender las expectativas de los clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos del 1 de enero al 26 de junio. Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 3,034 usuarios del hospital, distribuidas entre los servicios de Consulta externa, Emergencia, Hospitalización, Imágenes y Laboratorio.



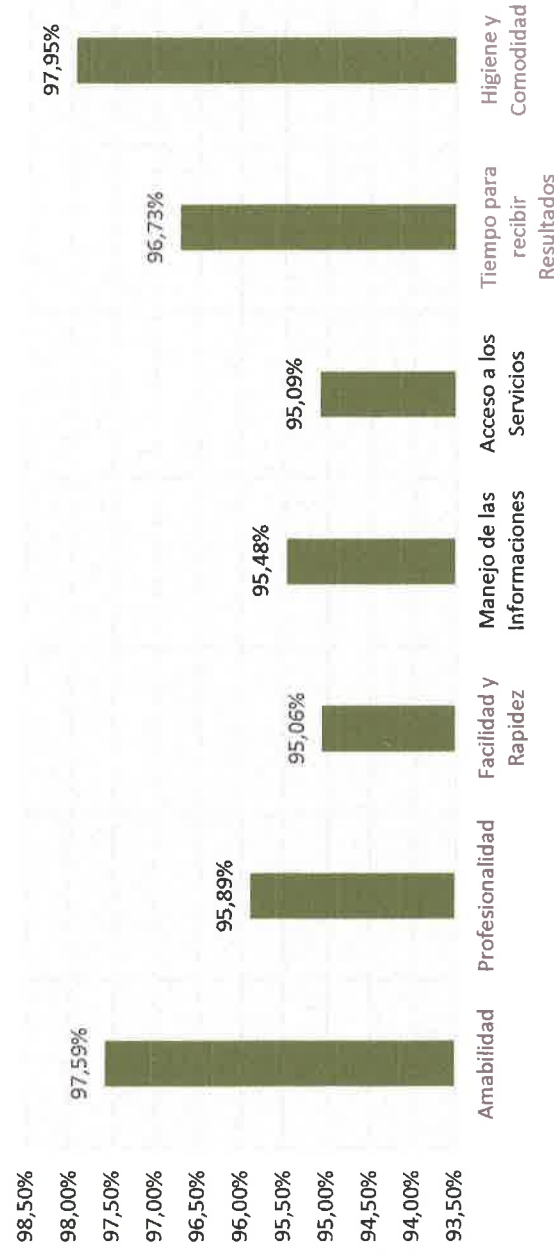


ATRIBUTO	INDICE DE SATISFACCION
Amabilidad	97.59%
Profesionalidad	95.89%
Facilidad y Rapidez	95.06%
Manejo de Informaciones	95.48%
Acceso a los Servicios	95.09%
Tiempo para Recibir los Resultados	98.73%
Higiene y Comodidad	96.73%
Calidad de los Servicios	97.95

Los niveles de satisfacción trimestral se encuentran por encima del 90%, establecido con el compromiso de nuestra CCC, con un promedio de 96.04%. Continuaremos aunando esfuerzo para lograr brindar un servicio de calidad, ofrecer un servicio humanizado, íntegro y transparente para nuestros usuarios, mantener los constantes levantamientos para suplir las necesidades en las áreas que se requieran y con nuestros comités hospitalarios seguiremos trabajando para servir de modelo local e internacional, donde se presten servicios integrales especializados con los más altos estándares de calidad, de una manera eficaz y oportuna.



## Satisfacción para cada Atributo



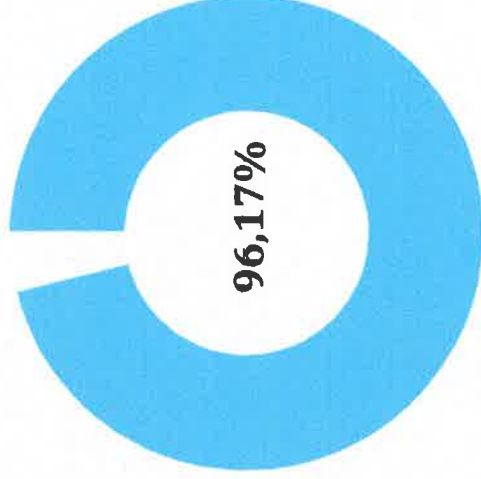
En conclusión, el acceso a los servicios está por debajo del 95% del índice de satisfacción en el Hospital Regional Presidente Estrella Ureña, es un indicador a tomar en cuenta para la elaboración y el seguimiento al plan de mejora. Dichos datos, son las bases para continuar mejorando la calidad de los servicios brindados a y mejorar las buenas relaciones con nuestros usuarios, para brindar un trato afable a los usuarios en los servicios, respetando sus deberes y derechos.

- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de emergencia se obtuvo el mayor porcentaje de 96.17% a buen servicio.
- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de hospitalización se obtuvo el mayor porcentaje de 94.39% a buen servicio.
- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de Laboratorio se obtuvo el mayor porcentaje de 96.21% a buen servicio.
- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de Imágenes se obtuvo el mayor porcentaje de 97.00% a buen servicio.

- De acuerdo a los resultados obtenido en las encuestas de satisfacción al usuario, los resultados obtenidos del 100% de encuestados en el área de Consulta obtuvo el mayor porcentaje de 96.17% a buen servicio.

## EMERGENCIA

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Emergencia"



• Emergencia

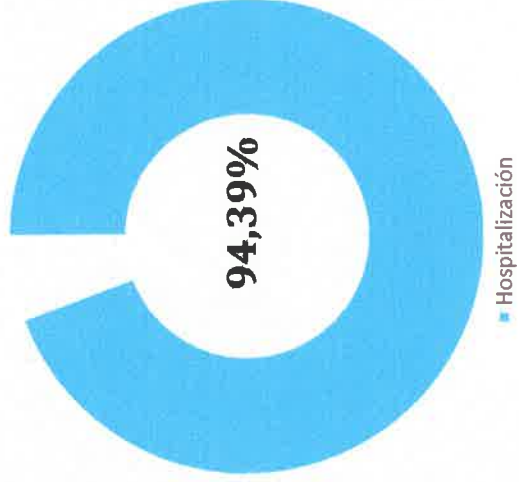






## HOSPITALIZACIÓN

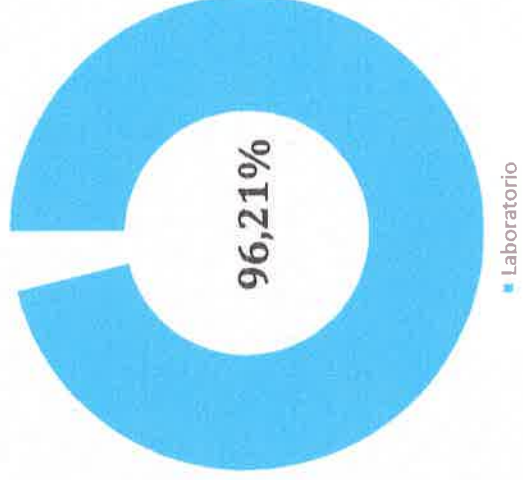
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Hospitalización"





## LABORATORIO

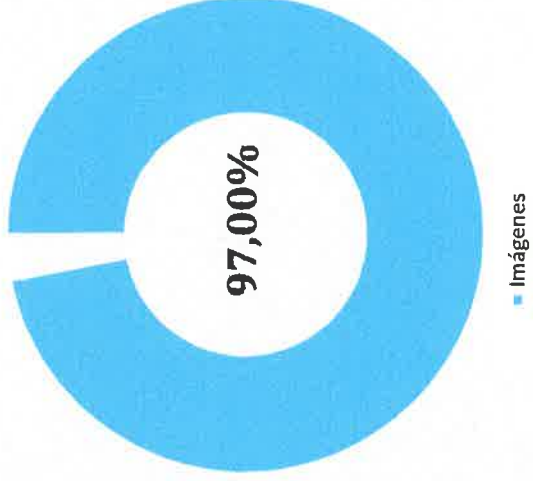
Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Laboratorio"





## IMÁGENES

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Imágenes"





## CONSULTA EXTERNA

Nivel de Satisfacción para el Servicio de "Consulta Externa"

