



PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GERENCIA DE CALIDAD

Código: PR-IS-GC-01

Página 1 de 7

Fecha de Revisión: Agosto 2014

Versión vigente: 01

ÍNDICE

Table with 2 columns: Index number and Page number. Includes sections like Objetivo, Alcance, Definiciones, etc.

1. Objetivo:

Conocer la satisfacción del usuario sobre los servicios de salud recibidos en el Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde", mediante la aplicación y registro de encuestas que se traduzcan sistemáticamente en información orientada a la mejora continua de los procesos de atención.

2. Alcance:

Aplica a todos los usuarios dentro del SGC ISO 9001:2008.

3. Definiciones

- List of definitions including SGC ISO, SIDEVOZ, USUARIO, SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MONITOREO, MONITOR DE LA VOZ DEL USUARIO, and AUXILIAR DE ANÁLISIS.

Table with 4 columns: Elaboró, Revisó, Autorizó. Includes names and titles of the responsible personnel.



PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PR-IS-GC-08

Página 2 de 7

Fecha de Revisión:
Agosto 2014

GERENCIA DE CALIDAD

Versión Vigente: 01

- **BITÁCORA:** Libro en el que se lleva la cuenta y razón de los sucesos que tuvieron lugar durante un periodo determinado.
- **ENCUESTA.** Conjunto de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio a un número determinado de personas sobre un asunto.
- **INDICADORES DEL DESEMPEÑO HOSPITALARIO:** Documento, a través del cual se representan de forma gráfica, resumida y semaforizada, los resultados arrojados por la Encuesta de Satisfacción del Usuario.
- **CAPTURA.** Acción de ingresar datos a manera de registros a un software informático de forma sistematizada con la intención de almacenarlos para su procesamiento.
- **UHIV.** Unidad de HIV
- **BS.** Banco de Sangre

4. Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización.

Coordinador de SIDEVOZ

4.2 Aprobación

Gerente de Calidad

4.3 Ejecución

Gerente de Calidad, Coordinador de SIDEVOZ, Monitores de la Voz del Usuario, Auxiliar de Análisis.

4.4 Supervisión

Gerente de Calidad, Asesor de Gerencia de Calidad, Coordinador de SIDEVOZ.

COPIA NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PR-IS-GC-08

Página 3 de 7

Fecha de Revisión:
Agosto 2014

GERENCIA DE CALIDAD

Versión Vigente: 01

5. Desarrollo

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
5.1 Planeación de Monitoreo		
5.1.1	Coordinador	Elabora el calendario de monitoreo mensual a más tardar cinco días antes al inicio de mes, cubriendo los servicios involucrados en el SGC ISO 9001:2008 Turno matutino.- Consulta Externa y atención ambulatoria de la Unidad de HIV, Banco de Sangre. Turno Vespertino.- Banco de Sangre, Hospitalización de la UHIV. Nocturno A y B: Unidad de VIH Hospitalización. Jornada Acumulada.- Banco de Sangre, UHIV Hospitalización.
5.1.2	Monitor de la Voz del Usuario	Verifica en el calendario de monitoreo mensual el área donde le corresponde realizar Encuestas
5.2 Aplicación de la Encuesta		
5.2.1	Monitor de la Voz del Usuario	Acude al área señalada en el calendario de monitoreo y se presenta con el encargado del área informando que estará realizando monitoreo.
5.2.2	Monitor de la Voz del Usuario	Elige de forma aleatoria usuarios que hayan recibido servicios de salud siendo cuidadoso y respetuoso de los tiempos de la atención.
5.2.3	Monitor de la Voz del Usuario	Se presenta ante el usuario elegido, explica el motivo de su acercamiento, solicita permiso respetuosamente de realizar la encuesta. Informando lo conducente al Aviso de Privacidad del OPD Hospital Civil de Guadalajara.
5.2.4	Usuario	No autoriza. Pasa al 5.2.5 Autoriza, pasa al 5.2.6
5.2.5	Monitor de la Voz del Usuario	Da las gracias y se despide quedando a sus órdenes para su atención en base a las funciones de SIDEVOZ (Entrega Tríptico informativo de SIDEVOZ).
5.2.6	Monitor de la Voz del Usuario	Procede a aplicar la Encuesta explicando la dinámica del procedimiento. Utiliza el FT-IS-

COPIA NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PR-IS-GC-08

Página 4 de 7

Fecha de Revisión:
Agosto 2014

GERENCIA DE CALIDAD

Versión Vigente: 01

		GC-28 Encuesta de Satisfacción del Usuario.
5.2.7	Usuario	Contesta de forma honesta y veraz la Encuesta de Satisfacción del Usuario.
5.2.8	Monitor de la Voz del Usuario	Concluye encuesta. Da las gracias y se despide quedando a sus órdenes para su atención en base a las funciones de SIDEVOZ (Entrega Tríptico informativo de SIDEVOZ).
5.3 Registro		
5.3.1	Monitor de la Voz del Usuario	Registra datos en FT-IS-GC-28 Encuesta de Satisfacción del Usuario y en electrónico (Programa SIDEVOZ 1.0).
5.3.2	Monitor de la Voz del Usuario	Registra el folio otorgado por programa en FT-IS-GC-28 Encuesta de Satisfacción del Usuario y Registra en Bitácora de Entrega de Turno el rango de folios de encuestas realizadas.
5.3.3	Monitor de la Voz del Usuario	Resguarda las encuestas realizadas en carpeta tipo Lefort, registrando en el Cuadro de Identificación de Captura los datos ahí requeridos (Nombre -del Monitor de la Voz del Usuario-, Fecha, Máquina de Captura, Turno de Labores, Folio, Total de Encuestas, Módulo correspondiente de trabajo).
5.3.4	Monitor de la Voz del Usuario o Auxiliar de Análisis	Cuando se llena la carpeta Tipo Lefort, vacía la carpeta dejando las encuestas extraídas en carpeta de cartulina rotulando en la portada el tipo de encuestas resguardadas y el rango de fecha y las entrega al Auxiliar de Análisis o al Coordinador de SIDEVOZ.
5.4 Envío de Indicadores del Desempeño Hospitalario		
5.4.1	Auxiliar de Análisis	Realiza corte mensual en Programa SIDEVOZ (Del día 21 del mes anterior al día 20 del presente)
5.4.2	Auxiliar de Análisis	Llena FT-IS-GC-27 Indicadores del Desempeño Hospitalario y Entrega al Coordinador.
5.4.3	Coordinador de SIDEVOZ	Revisa Calidad técnica del llenado del registro.
5.4.4	Coordinador de SIDEVOZ	Datos no correctos: Pasa 5.4.5 Datos Correctos: Pasa a 5.4.7

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código: PR-IS-GC-08
	GERENCIA DE CALIDAD	Página 5 de 7 Fecha de Revisión: Agosto 2014 Versión Vigente: 01

5.4.5	Coordinador de SIDEVOZ	Regresa a Auxiliar de Análisis de Información para su corrección.
5.4.6	Auxiliar de Análisis.	Realiza las correcciones, pasa a 5.4.3
5.4.7	Coordinador de SIDEVOZ	Presenta FT-IS-GC-27 Indicadores del Desempeño Hospitalario a Gerente de Calidad de enterado y envía a Jefes de Servicio y Autoridades correspondientes vía correo electrónico dentro de los 10 primeros días hábiles del mes inmediato posterior al corte.
5.4.8	Coordinador de SIDEVOZ	Respalda la Información contenida en la Base de Datos Semanalmente, los viernes.
5.5 Revisión por la Dirección		
5.5.1	Coordinador de SIDEVOZ	Genera archivo en Power Point para Reunión por la Dirección.
5.5.2	Coordinador de SIDEVOZ	Presenta resultados de Encuesta de Satisfacción del Usuario en Reunión por la Dirección de forma ordinaria 2 veces al año.
5.5.3	Coordinador de SIDEVOZ	Entrega Presentación a Control de Documentos para su Publicación en Red faa_calidad.
FIN DEL PROCESO		

6. Documentos Aplicables:

- 1.- Instrucción Federal 171/2009
- 2.- Carta General de los Derechos de los Pacientes
- 3.- FT-IS-GC-28 Encuesta de Satisfacción del Usuario
- 4.- FT-IS-GC-27 Indicadores del Desempeño Hospitalario
- 5.- Programa de Captura SIDEVOZ 1.0
- 6.- Calendario Mensual de Monitoreo
- 7.- Tríptico Informativo de SIDEVOZ
- 8.- Aviso de Privacidad - Protección de Datos Personales

7. Anexos

Anexo I.

Enunciados de la Instrucción Federal 171/2009 que Aplican a la Encuesta de Satisfacción del Usuario:

"...1.11 Analizar con regularidad las propuestas de mejora que formula el Aval Ciudadano del establecimiento y el grado de cumplimiento de la Carta Compromiso suscrita entre la dirección del centro y el aval ciudadano..."

COPIA NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: PR-IS-GC-08

Página 6 de 7

Fecha de Revisión:
Agosto 2014

GERENCIA DE CALIDAD

Versión Vigente: 01

"...4.3 El Aval Ciudadano de la unidad deberá estar presente como invitado cuando se aborden temas relacionados con sus propuestas, avances del PMC, contraloría social o fomento de la participación ciudadana..."

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Junio 2014	Alta de Documento
01	Agosto 2014	Corrección observaciones realizadas en auditoría interna

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-GC-01/Version 02



PROCEDIMIENTO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

GERENCIA DE CALIDAD

Código: PR-IS-GC-08

Página 7 de 7

Fecha de Revisión:
Agosto 2014

Versión Vigente: 01

9. Diagrama de Flujo:

