E.S.E. Hospital Universitario
ERASMO MEOZ

Gobernación de Norte de Santander

INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

PERIODO: 01 Enero – 28 FEBRERO 2022

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (57) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

	SERVICIO	PISO	N.º DE ENCUESTAS	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2	26	804
	GINECOLOGIA	5	33	
	PEDIATRIA	3	59	
		4	27	
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	45	
		8	64	
		11	23	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	42	
		9	17	
		10	38	
		12	16	
	CANGURO	4	12	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	61	228
	URGENCIAS PEDIATRÍA		53	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	72	144
APOYO DX	LABORATORIO	1	21	556
	REHABILITACION		27	
	RADIOLOGIA		189	
	BANCO DE SANGRE		25	
	ONCOLOGIA		10	
	RADIOTERAPIA		6	
				1728

FICHA TECNICA

→ **NOMBRE DEL ESTUDIO:** Medición de la Satisfacción del usuario acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en las instalaciones de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.

→ **QUIEN REALIZA EL ESTUDIO:** SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.

→ **Encuesta estructurada -** presencial.

→ **UNIVERSO:** Pacientes que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la Entidad.

→ **DISEÑO MUESTRAL:** Muestreo Aleatorio.

→ **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 864 personas.

→ **FORMULA ESTADISTICA UTILIZADA:**

N=N1=Z^2*P*Q/E
N=N2= Z^2*P*Q/E
N=864
N1=432 + N2=432
E= Error (2 %)
NC=96 %
P= Probabilidad del éxito (0,5)
Q= Probabilidad al fracaso (0,5)
N= Valor dela muestra
N1= Grupo 1
N2= Grupo 2
NC= Nivel de confianza
Z= Valor correspondiente al área bajo la curva normal estándar asignada como NC

→ **ERROR MUESTRAL :** Error muestra del 2%

→ **APLICADORES:** Trabajadoras Sociales y Psicólogos Sociales- Diariamente.

→ **SERVICIOS ENCUESTADOS: Grupo 1=** Radiología, urgencias Adultos, Urgencias Pediátrica, Consulta externa, Ginecología, Banco de Sangre, Cirugía General

→ **Grupo 2=** Pediatría, Neurocirugía, Medicina interna, Rehabilitación, Neonatos, Quirófano, Cirugía General, Laboratorio, canguro, Radioterapia, Oncología.

→ **FECHA DE RECOLECCION:** Del 1 Enero a 28 de Febrero del 2022.

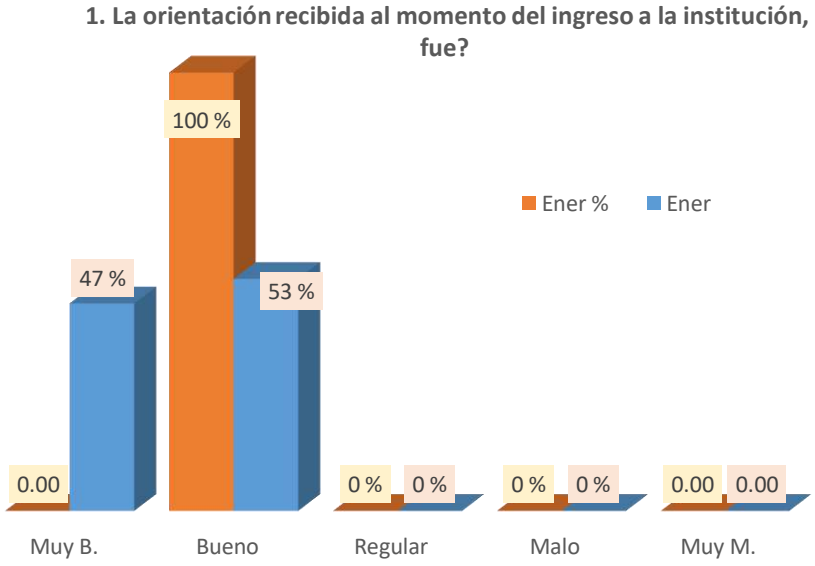
Objetivo General: Definir lineamientos de atención que permitan apoyar las actividades para evaluar la prestación del servicio de salud brindado a los usuarios del Hospital Universitario Erasmo Meoz, obteniendo la información necesaria para mantener en un alto nivel la satisfacción del usuario.

Alcance: Inicia con la planeación del tipo de encuesta a utilizar, definición del total de la muestra a encuestar, aplicación de las encuestas seleccionadas y tabulación, hasta la elaboración del informe a la Gerencia y entes de control para la toma de decisiones y elaboración de los planes de mejoramiento respectivos. Debido a la emergencia decretada por el gobierno nacional en torno al COVID-19, se vio afectado el número de encuestas aplicadas en los servicios. En mención de lo anterior, y según las observaciones plasmadas por los usuarios a la hora de responder la encuesta de satisfacción del usuario, se pueden identificar ciertos aspectos que prevalecen y se resaltan, tales como:

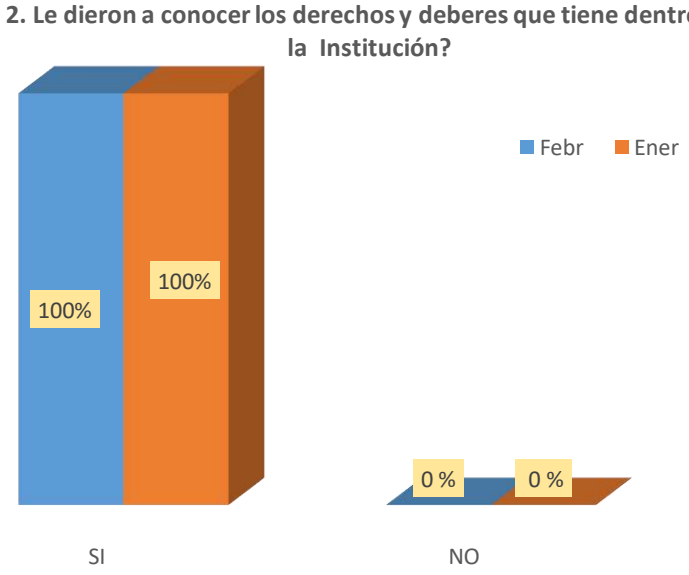
SERVICIO DE URGENCIAS ADULTO:

Según los resultados obtenidos, se puede evidenciar qué, en aspectos tales como:

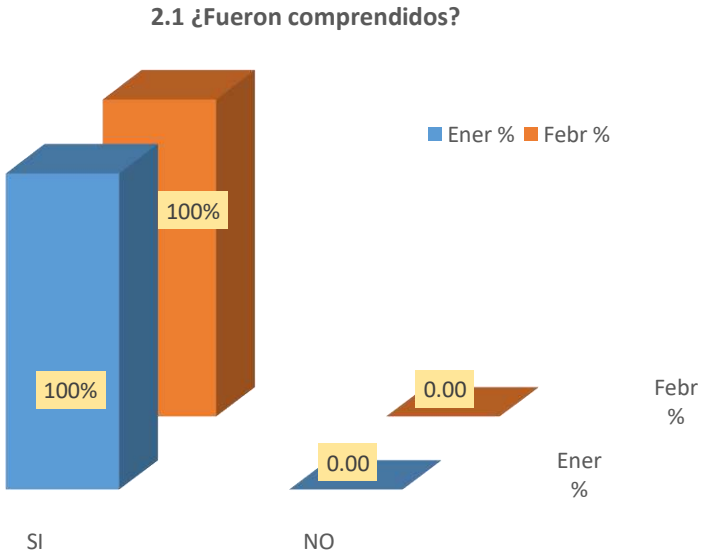
1- Según resultados obtenidos, en la gráfica podemos observar que la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, reflejan un cambio comparativo, en el mes de enero fue del 100 % en el ítem “BUENO” mientras que en el mes de febrero varían en porcentajes del 47 % en el ítem “MUY BUENO” y 53 % en el ítem “BUENO”.



2- En cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios dentro de la institución tenemos una excelente aceptación con porcentajes altos en los dos meses del 100 % refieren en el ítem “SI” fueron explicados al momento del ingreso a la Institución.



2.1- Tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem “SI” en su totalidad en cuanto si fueron comprendidos los derechos y deberes, en los dos meses.

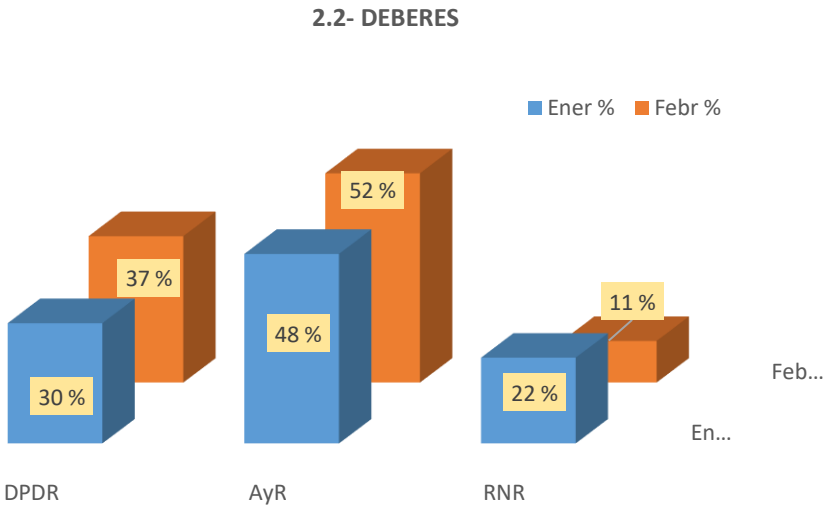


2.2- En cuanto los Deberes que los Usuarios recuerdan más, tenemos resultados de porcentajes en el mes de Enero “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 48 %, “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 30 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 22 %, en el mes de Febrero tenemos variaciones en los porcentajes, “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 52 %, “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 37 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 11 %, estos son los Deberes más aceptados por parte de los Usuarios

DPDR= Debo presentar mi documento real

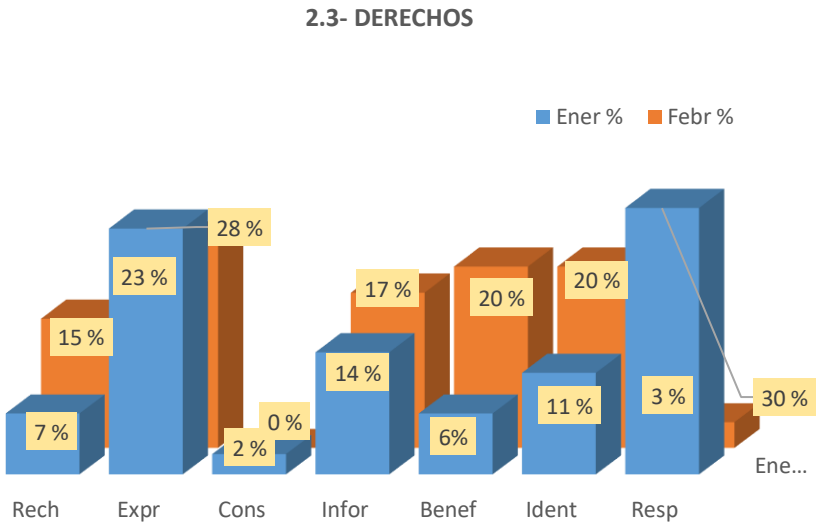
A Y R= Amabilidad y Respeto

RNR= Reconoce las normas y reglamentos



2.3- En cuanto la pregunta ¿recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de urgencias recuerdan más en el mes de Enero "RESPETO A MI CONDICION SOCIO-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLÓGICA, ENTRE OTRAS" con porcentajes del 30 %, "EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES" con porcentajes del 28 %, "INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL" con porcentajes del 14 %, "IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE" con porcentajes del 12 %, "RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN" con porcentajes del 7 %, "BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE" con porcentajes del 7 %, mientras que en el mes de febrero los usuarios en el Servicios de urgencias recuerdan más "EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES" con porcentajes del 23 %, "BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE" con porcentajes del 21 %, "IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE" con porcentajes del 20 %, "INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL" con porcentajes del 17 %, "RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN" con porcentajes del 15 %, "RESPETO

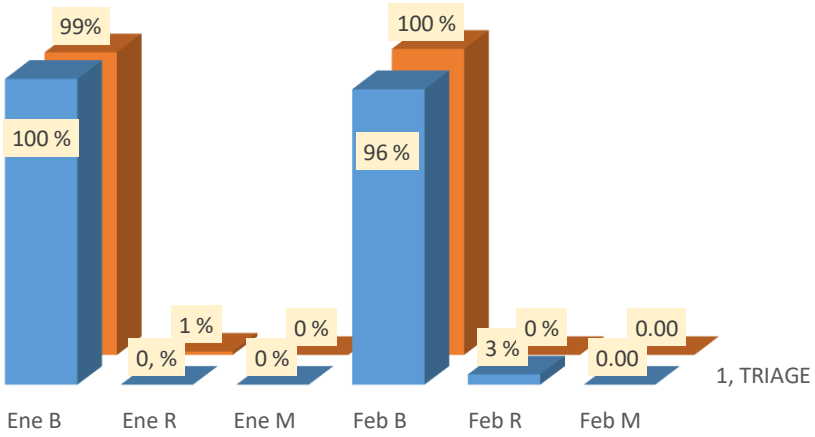
A MI CONDICION SOCIO-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLÓGICA, ENTRE OTRAS" con porcentajes del 3 %, estos son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios

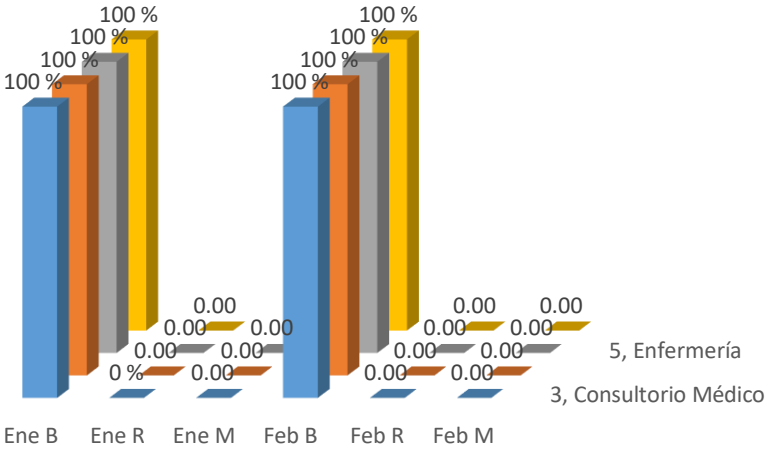


3- En cuanto esta pregunta obtenemos resultados positivos en Triage, Consultorio Médico, Información SIAU, Enfermería y Médico especialista recibimos porcentaje altos del 100 % en la opción "BUENO", Caja y Facturación, con porcentaje de un 99 % en la opción "BUENO y un 1 % en el ítem "REGULAR" y en el mes de febrero se tienen algunas variaciones en los porcentajes Médico especialista, Consultorio Médico, Caja y Facturación, Información SIAU y Enfermería tenemos porcentaje altos del 100 % en la opción "BUENO", Triage, con porcentaje de un 99 % en la opción "BUENO y un 1 % en el ítem "REGULAR" cabe resaltar que el trato recibido por el personal de nuestra institución es muy bien aceptados por nuestros usuarios

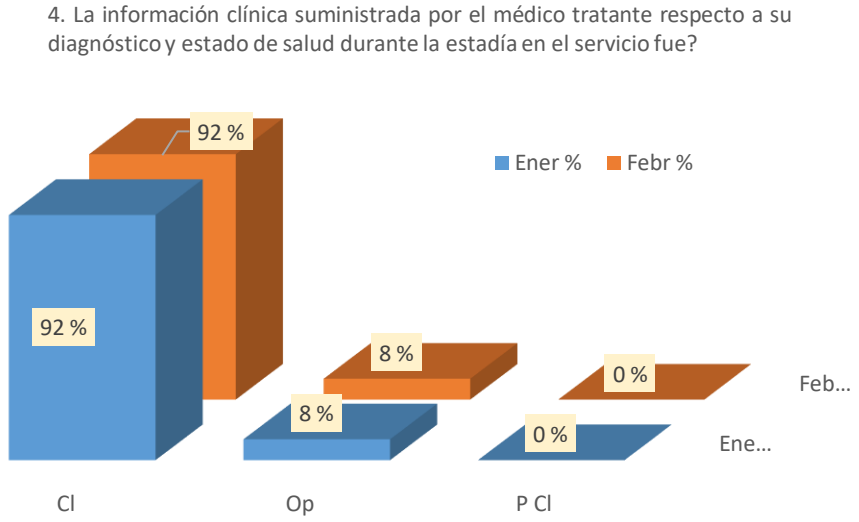
Triag	**TRIAGE**	**Ene B**	ENERO Bueno
C y Fc	**Caja y facturación**	**Ene R**	ENERO Regular
C Mco	**Consultorio Médico**	**Ene M**	ENERO Malo
SIAU	**Información SIAU**	**Feb B**	FEBRERO Bueno
Enfer	**Enfermería**	**Feb R**	FEBRERO Regular
Mco Esp	**Médico especialista**	**Feb M**	FEBRERO Malo

3- ¿Cómo fue el trato recibido?





4- La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio presenta en los dos meses los mismos porcentajes de un 92 % en el ítem “CLARA” y 8 % en el ítem “OPORTUNA”

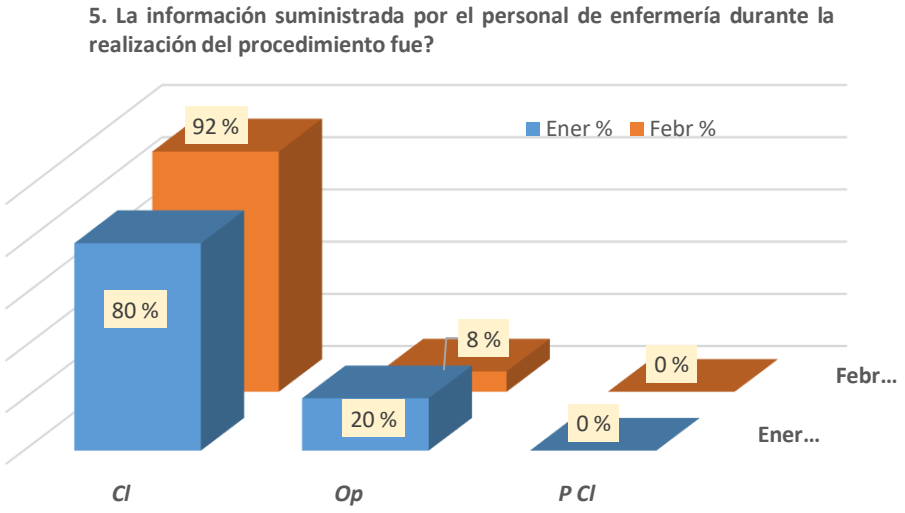


5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio nos arroja porcentajes en el mes de enero en la opción de “CLARA” de un 80 % y un 20 % en la opción “OPORTUNA” mientras que en el mes de febrero varían los porcentajes tenemos 92 % en la opción de “CLARA” y 8 % en la opción “OPORTUNA”

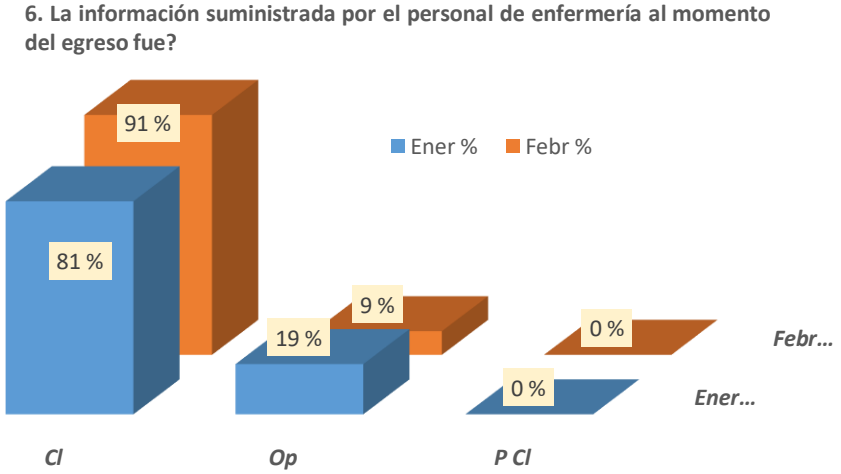
Cl= Clara

Op= Oportuna

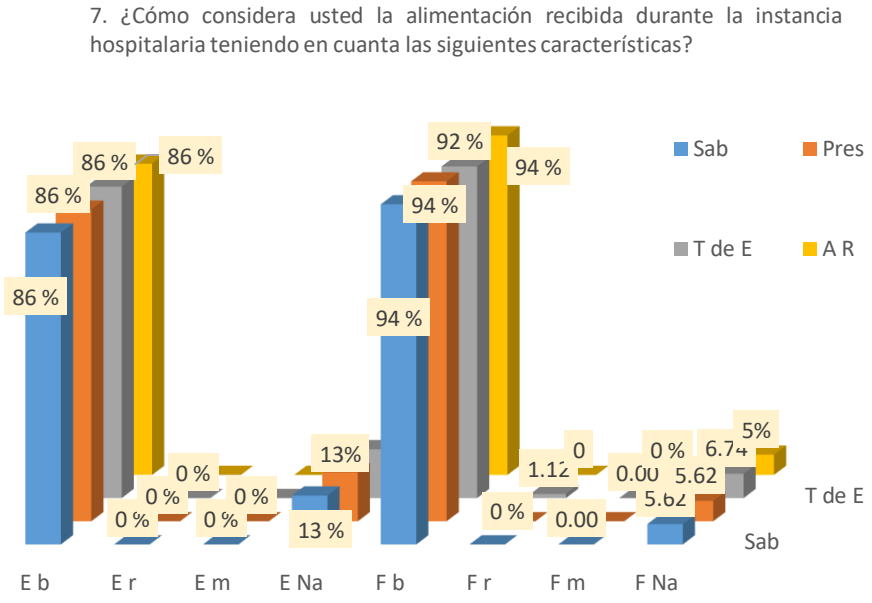
P Cl= Poco Clara

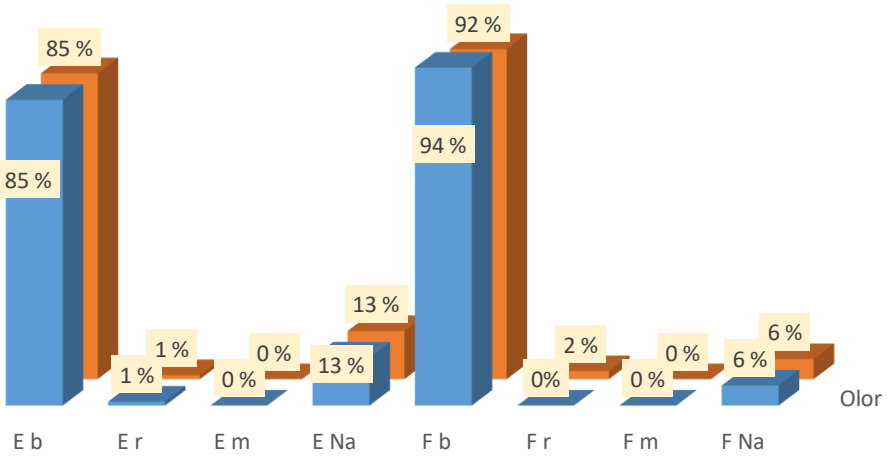


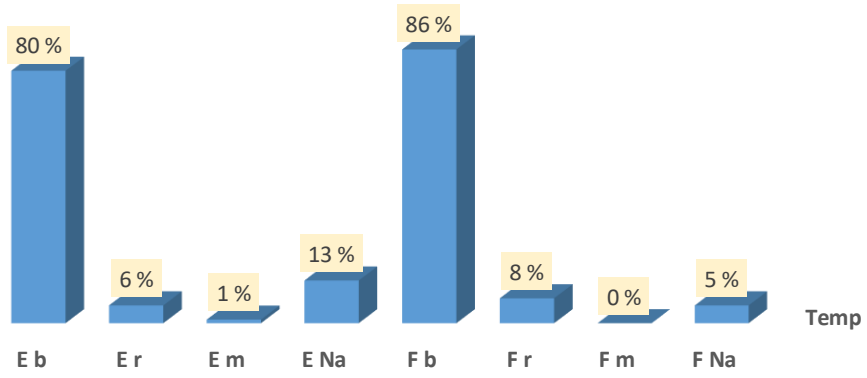
6- La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en el mes de Enero del 81 % en la opción de “CLARA” y 19 % en el ítem “Oportuna”, mientras en el mes de Febrero los porcentajes cambian con 91 % en la opción “CLARA” y 9 % en el ítem “Oportuna”



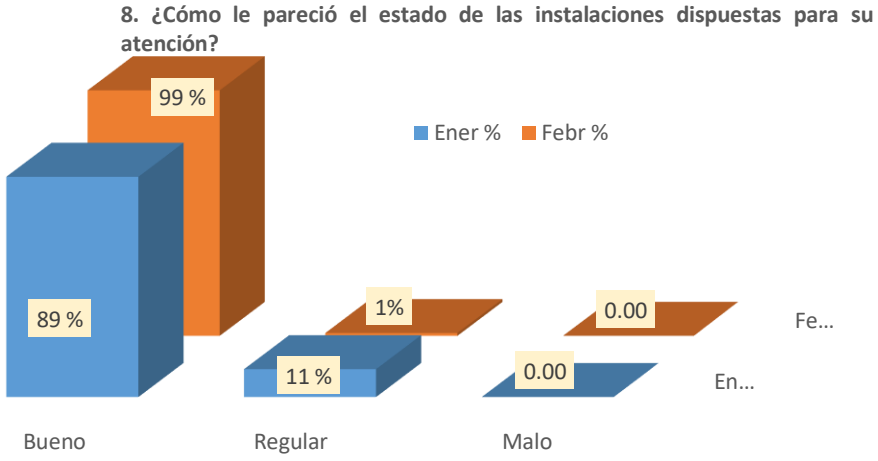
7- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? En el Servicio de Alimentación en sus características organolépticas Sabor, Presentación del plato, Tiempos de entrega, Atención recibida, una muy percepción con porcentajes del 87 % en el ítem “BUENO”, 13 % en el ítem “NO APLICA”, Temperatura tenemos porcentajes del 80 % en el ítem “BUENO”, 13 % en el ítem “NO APLICA”, 6 % en el ítem “REGULAR” Y 1 % “MALO”, Olor, Tamaño de porción tenemos porcentajes del 85 % en el ítem “BUENO”, 14 % en el ítem “NO APLICA” Y 1 % en el ítem “REGULAR” en sus características organolépticas, en el mes de febrero varían un poco las variables, con porcentajes Sabor, Presentación del plato, Atención recibida, Olor con porcentajes del 94 % en el ítem “BUENO”, 6 % en el ítem “NO APLICA”, Temperatura tenemos porcentajes del 86 % en el ítem “BUENO”, 8 % en el ítem “REGULAR” y 6 % en el ítem “NO APLICA”, Tamaño de porción y Tiempos de entrega, 92 % en el ítem “BUENO”, 6 % “NO APLICA” y 2 % en el ítem “REGULAR” en sus características organolépticas



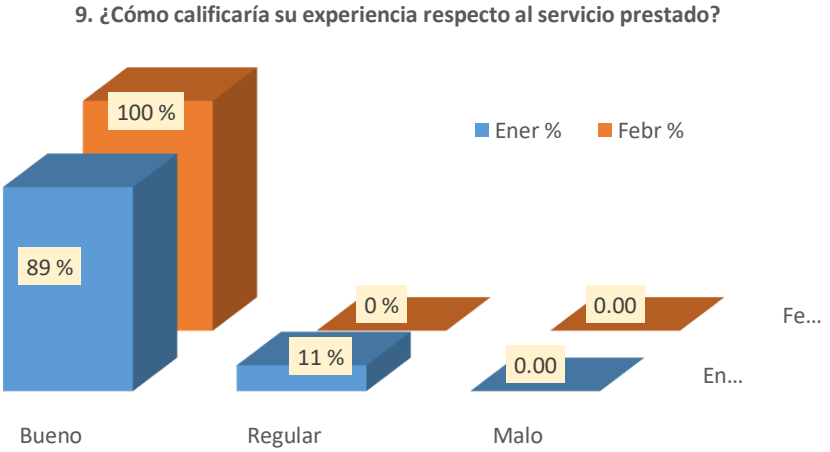

85 %
85 %
1 %
1 %
0 %
0 %
13 %
13 %
92 %
94 %
0%
2 %
0 %
0 %
6 %
6 %
Olor
E b
E r
E m
E Na
F b
F r
F m
F Na


80 %
6 %
1 %
13 %
86 %
8 %
0 %
5 %
Temp
E b
E r
E m
E Na
F b
F r
F m
F Na

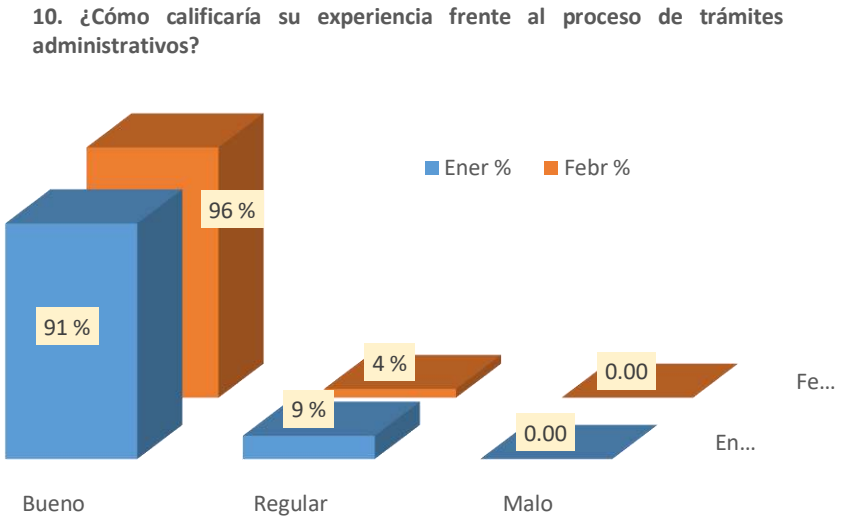
8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja un 89 % en el ítem “BUENO” y un 11 % en el ítem “REGULAR” en el mes de febrero refleja porcentajes altos del 99 % en el ítem “BUENO” y 1 % en el ítem “REGULAR”



9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción con porcentajes de 89 % en el ítem “BUENO” y 11 % en el ítem “REGULAR” en el mes de febrero la variable aumenta con porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO” en su totalidad

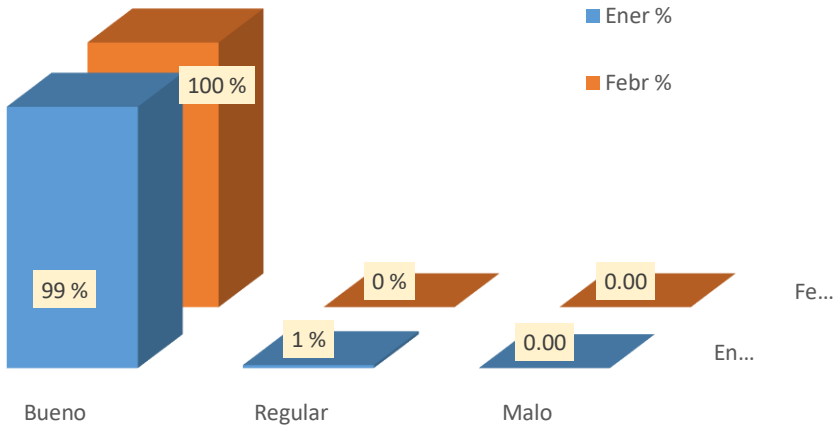


10-Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio con porcentajes altos en totalidad del 91 % indicó el ítem “BUENO y un 9 % en el ítem “REGULAR” también se pueden observar en las gráficas que tenemos variaciones en los porcentajes con 96 % en el ítem “BUENO” y 4 % en el ítem “REGULAR”



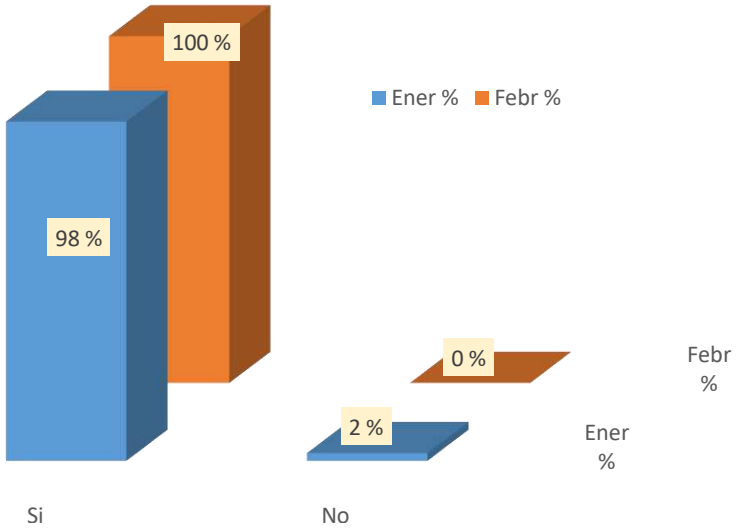
12-En la pregunta, ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?, el servicio los usuarios responden con valores altos de un 99 % en el ítem “BUENO” y un 1 % en el ítem “REGULAR” y en el mes de febrero tenemos porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.

12. ¿Como califica su experiencia en los diferentes puntos de atencion?

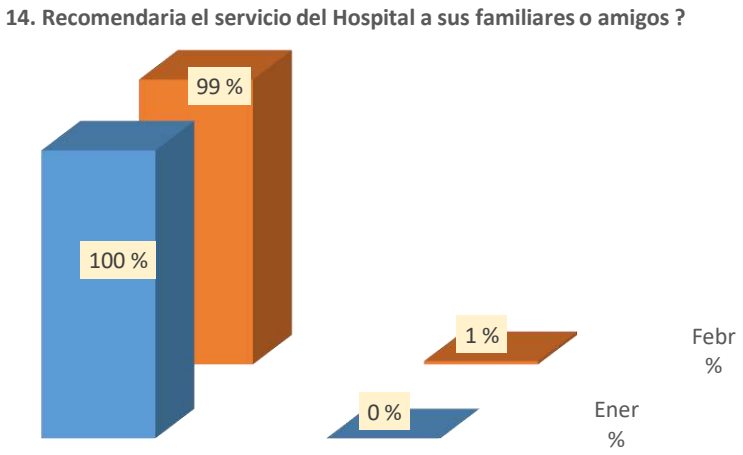


13- En cuanto a esta pregunta podemos observar que hay variaciones en los porcentajes de estos dos meses, teniendo el mes de Enero 98 % en el ítem “SI” y 2 % en el ítem “NO” las variables cambian en el mes de febrero con porcentajes del 100 % en el ítem “SI” con respecto los requerimiento en salud fueron atendidos en su totalidad satisfactoriamente

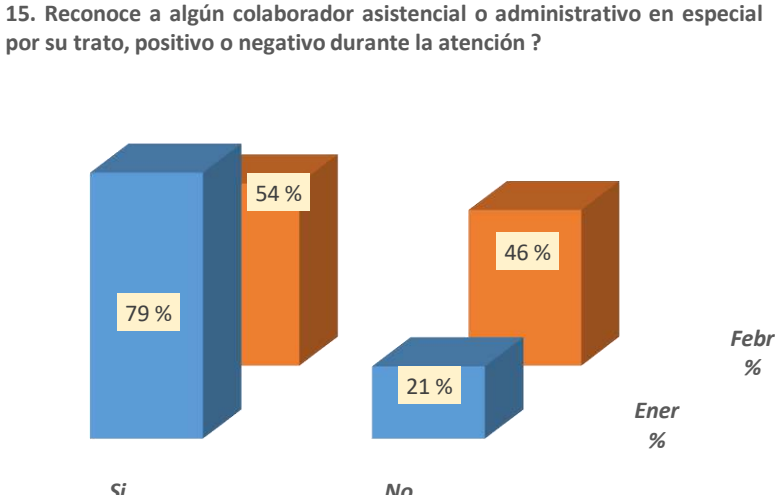
13. Su requerimiento en salud fue atendido satisfactoriamente?



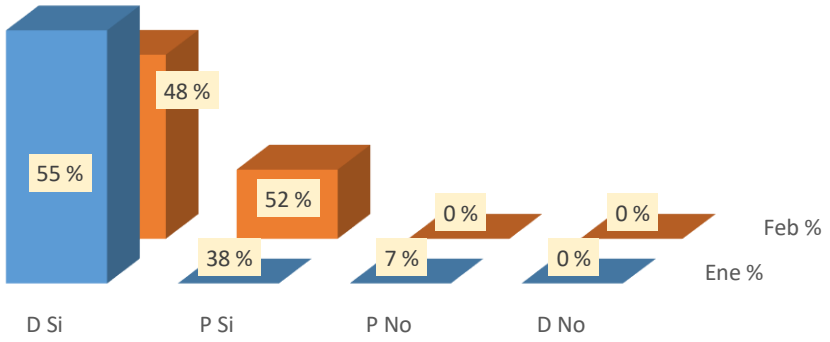
14- En cuanto la pregunta recomendaría el servicio del Hospital a sus familiares o amigos? En el mes de enero tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem “SI” en su totalidad en comparación con el mes de febrero varían los porcentajes con el 99 % en el ítem “SI” y 1 % en el ítem “NO”



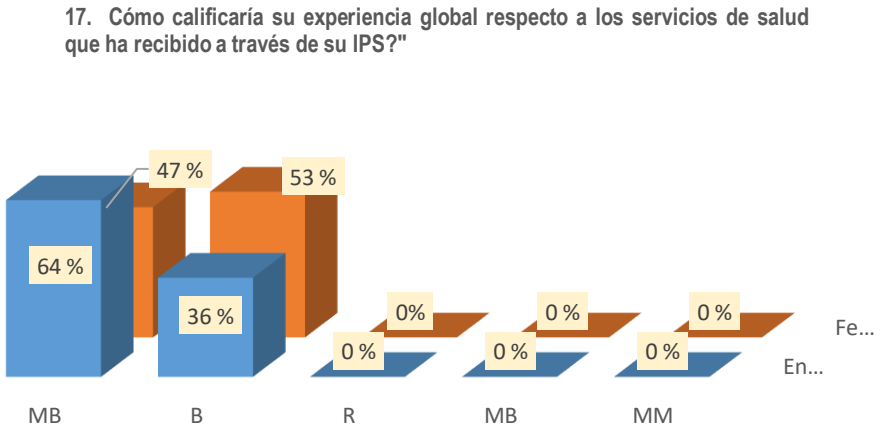
15- En cuanto la pregunta ¿Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención? Obtenemos en el mes anterior resultados del 79 % en el ítem “SI” y 21 % en el ítem “NO” varían los porcentajes con respecto al mes anterior el 54 % en el ítem “SI” y 46 % en el ítem “NO”



16-¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? Obtenemos resultados en el mes de enero del 55 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI”, 38 % en ítem “PROBABLEMENTE SI” y 7 % “PROBABLEMENTE NO” en comparación a resultados obtenidos en el mes de febrero varían los porcentajes en cuanto 52 % en el ítem “PROBABLEMENTE SI” 48 % en ítem “DEFINITIVAMENTE SI” las variables cambian en sus porcentajes



17. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Los usuarios responden en el mes de Enero con valores de un 64 % en el ítem “MUY BUENO”, 36 % en el ítem “BUENO” y en el mes de febrero los valores cambian 47 % en el ítem “MUY BUENO” y 53 % ítem “BUENO”



SERVICIO DE URGENCIAS PEDIATRIA:

Según los resultados obtenidos, se puede evidenciar qué, en aspectos tales como:

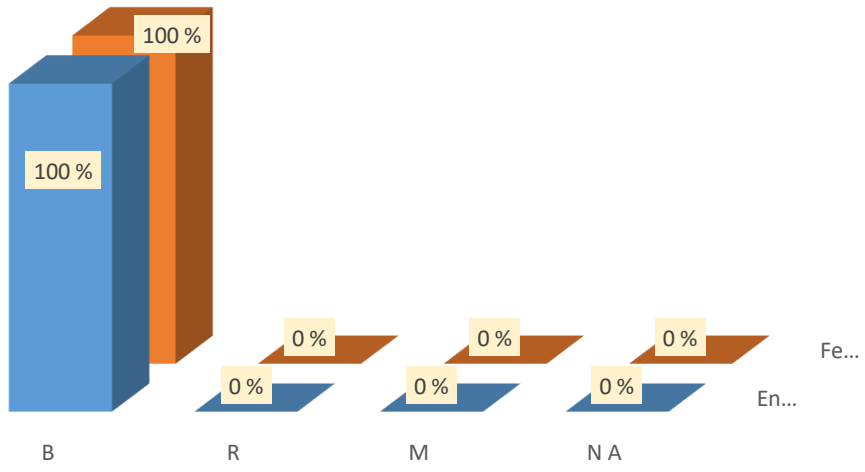
1- La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, los usuarios tienen una percepción a nivel general de porcentajes altos con 100 % en el ítem “BUENO” en su totalidad respecto a este servicio durante los dos meses las variables se mantienen igual

B= Bueno

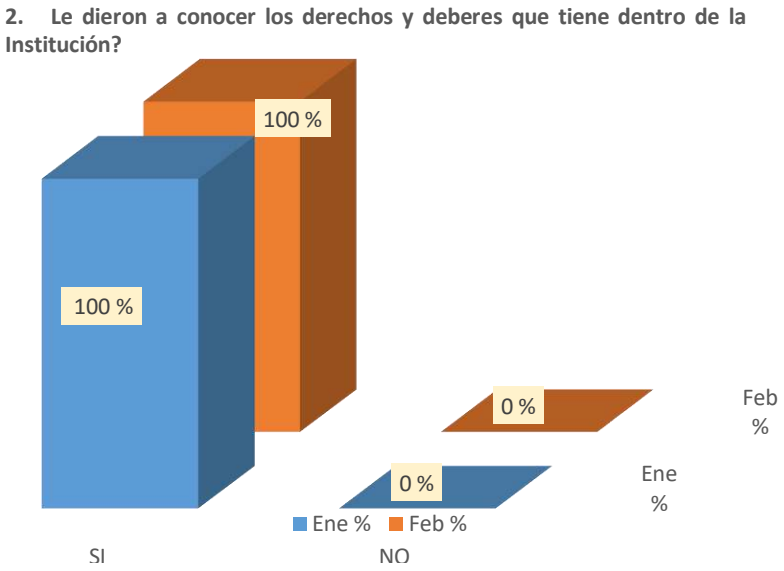
R= Regular

M= Malo

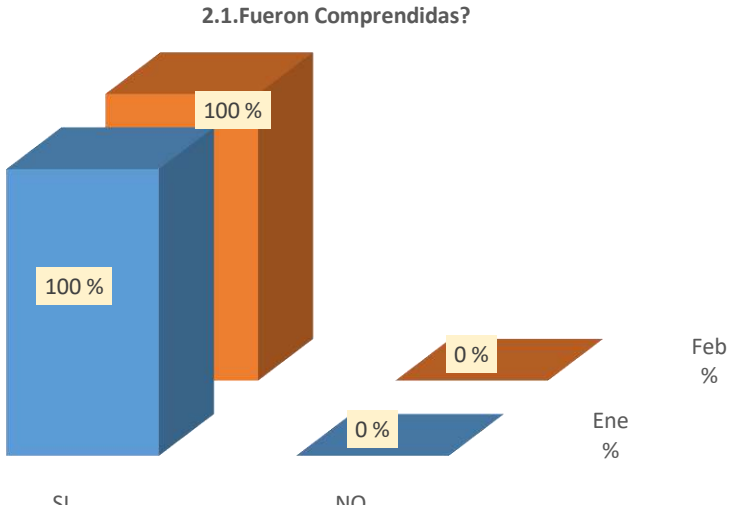
N.A= No aplica



2- En cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios dentro de la institución tenemos una excelente aceptación porcentajes altos en de un 100 % refieren en el ítem “SI” fueron explicados al momento del ingreso a la Institución.



2.1- Tenemos porcentajes de un 100 % en el ítem “SI” en su totalidad en cuanto si fueron comprendidos los Derechos y Deberes en los dos meses se mantienen las variables con los mismos porcentajes.

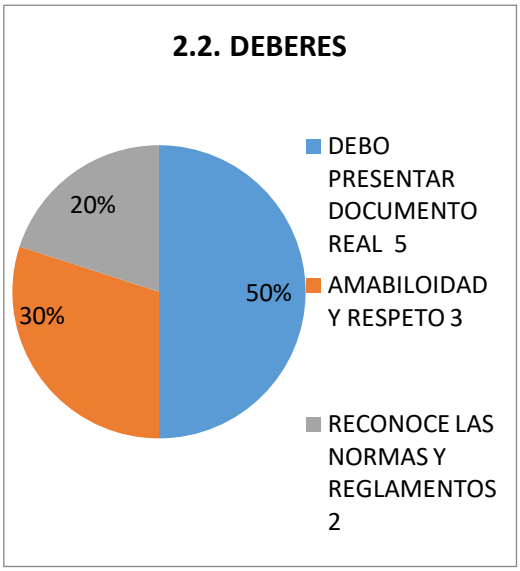


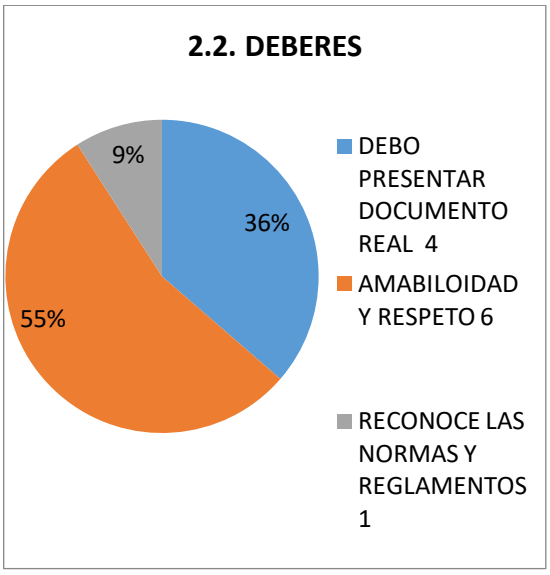
2.2- En cuanto la pregunta ¿recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios recuerdan en el mes de enero “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 50 %, “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 30 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 20 %, en cuanto al mes de febrero las variables cambian en cuanto los porcentajes “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 55 %, “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 36 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 9 % son los Deberes más aceptados por parte de los Usuarios

P D = DEBO PRESENTAR DOCUMENTO REAL

A y R = AMABILIDAD Y RESPETO

N y R = RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS





2.3- En cuanto la pregunta ¿recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de urgencias recuerdan más "BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE" con porcentajes del 30 %, "INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL" con porcentajes del 27 %, "EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES" y "IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE" con porcentajes del 13 % cada uno de los ítem, "RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN", "CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA" con porcentajes del 7 % cada uno de los ítem, en cuanto el mes de febrero las variables cambian "EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES" con porcentajes del 29 %, "INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL" con porcentajes del 21 %, "BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE", "IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE", "RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN" con porcentajes del 7 %, estos son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios

Rec = Recibir trato preferencial según mi condición

Exp = Expresar mis opiniones e inconformidades

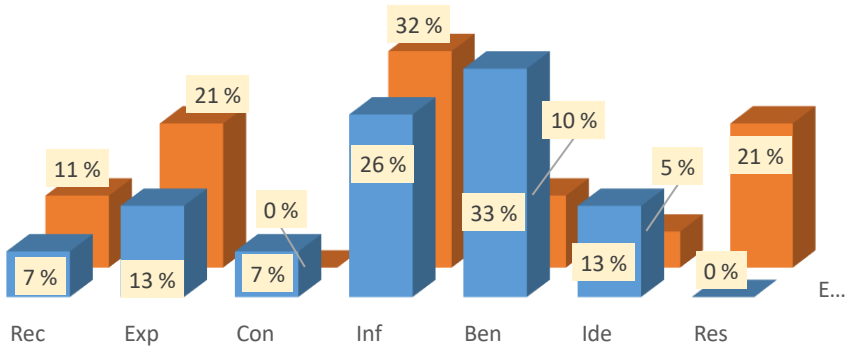
Con = Consentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opinión médica

Inf = Información clara y confidencial

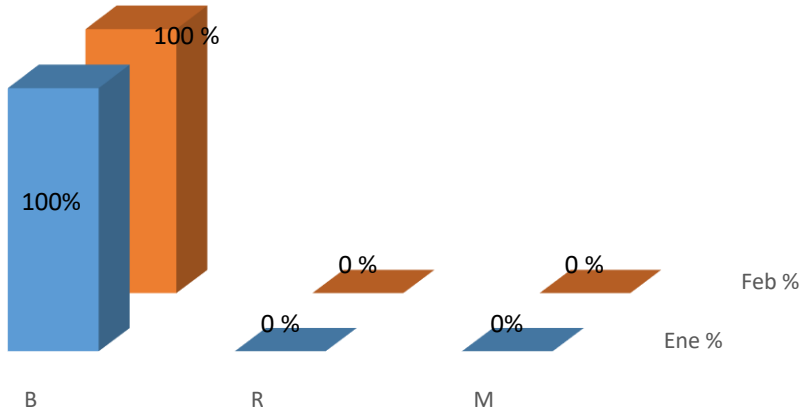
Ben = Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere

Ide = Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre

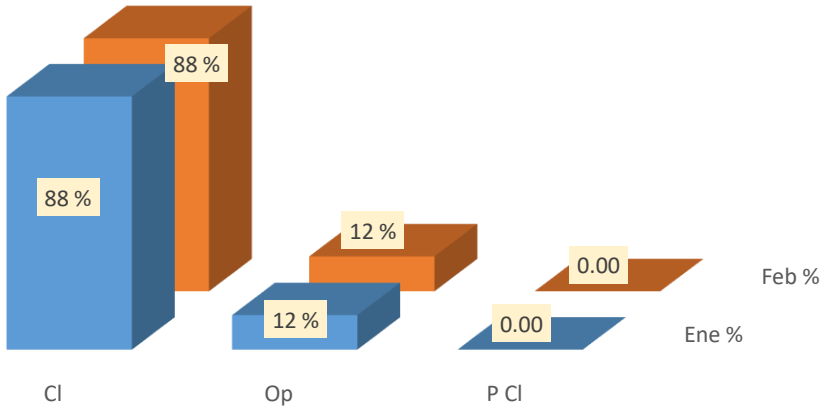
Res = Respeto a mi condición socio- económica, cultural e ideológica, entre otras



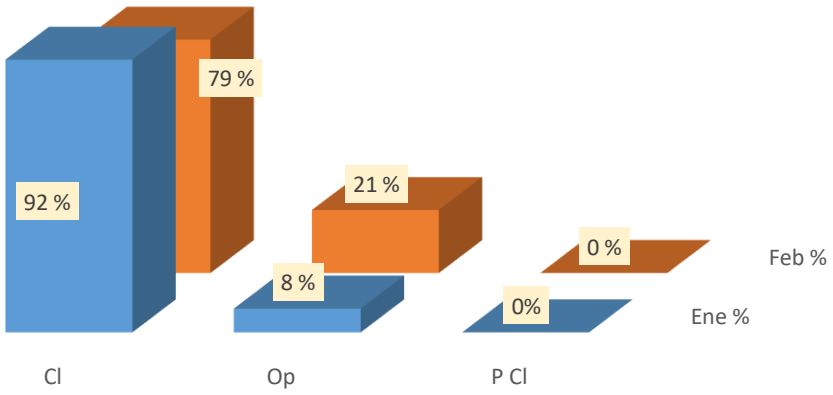
3- En cuanto esta pregunta obtenemos resultados positivos en los dos meses Consultorio Médico, Información SIAU, Enfermería, Médico especialista, Caja y Facturación, Triage recibimos porcentaje altos del 100 % en la opción “BUENO”, cabe resaltar que el trato recibido por el personal de nuestra institución es muy bien aceptados por nuestros usuarios



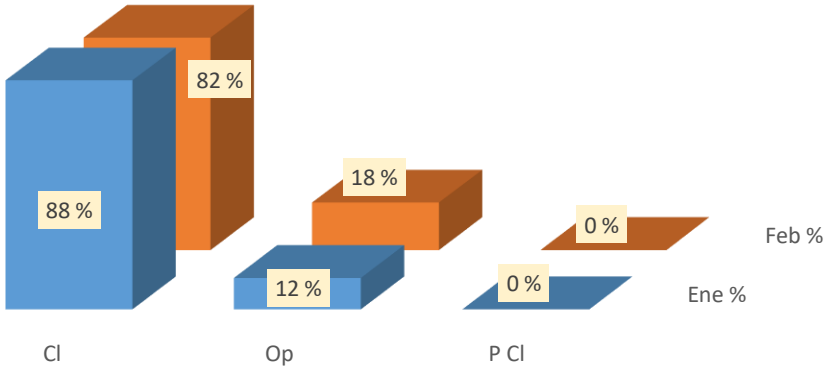
4- La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio presenta porcentajes de un 88 % en el ítem “CLARA” y un 12 % en el ítem “OPORTUNA” lo cual se mantienen las variables



5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de “CLARA” de un 92 % y un 8 % en la opción “OPORTUNA”, en el mes de febrero las variables se modifican con resultados de un 79 % en la opción de “CLARA” y 21 % en la opción “OPORTUNA”

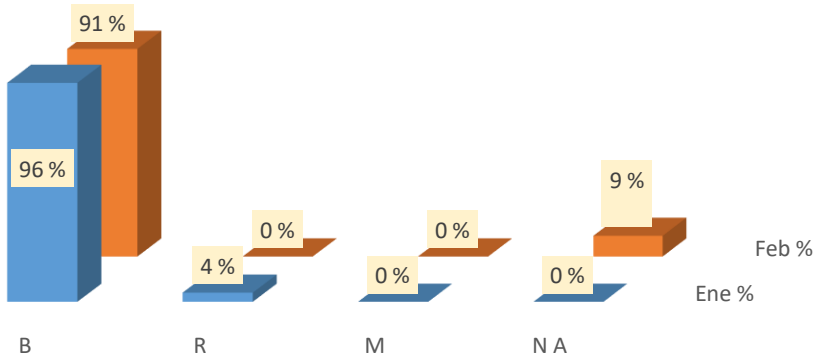


6- En cuanto la pregunta si la información suministrada por el personal de enfermería al momento del egreso tenemos resultados de 88 % en el ítem “CLARA” y 12 % en el ítem “OPORTUNA” en cuanto al mes de febrero varían los resultados del 82 % en el ítem “CLARA” y 18 % en el ítem “OPORTUNA”

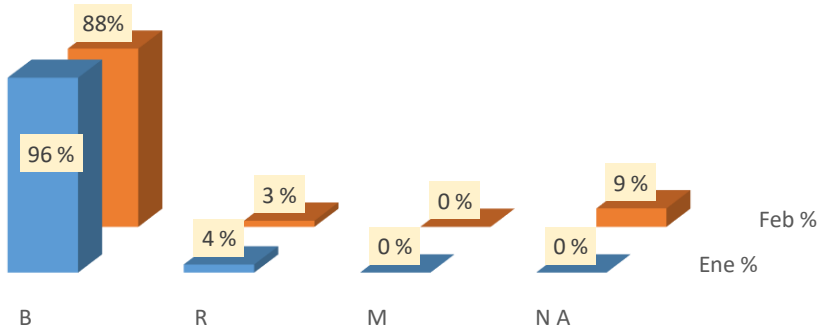


7- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? En el Servicio de Alimentación en sus características organolépticas, Temperatura, Sabor, Presentación del plato con porcentajes del 96 % en el ítem “BUENO”, 4 % en el ítem “REGULAR”, Olor, Tiempos de entrega, Atención recibida y Tamaño de porción en muy buena percepción, con porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO”, en sus características organoléptica mientras que en el mes de febrero las variables varían en cuanto sus porcentajes Sabor con porcentajes del 91 % en el ítem “BUENO” 9 % en el ítem “NO APLICA Temperatura con porcentajes del 88 % en el ítem “BUENO”, 3 % en el ítem “REGULAR”, 9 % en el ítem “NO APLICA”, Olor, Tiempos de entrega, Atención recibida, Tamaño de porción, Presentación del plato con porcentajes del 91 % en el ítem “BUENO”, 9 % en el ítem “NO APLICA”, en sus características organolépticas.

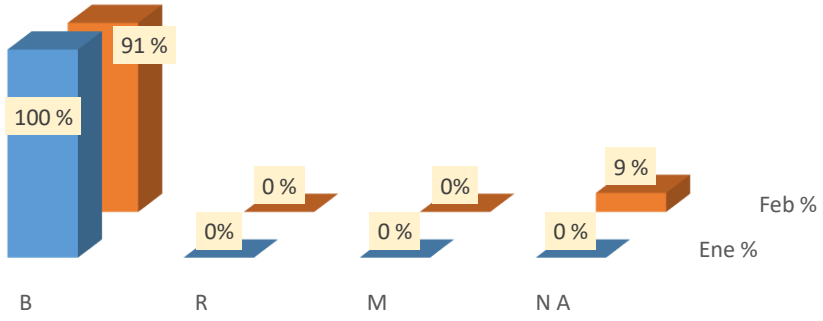
Sabor:



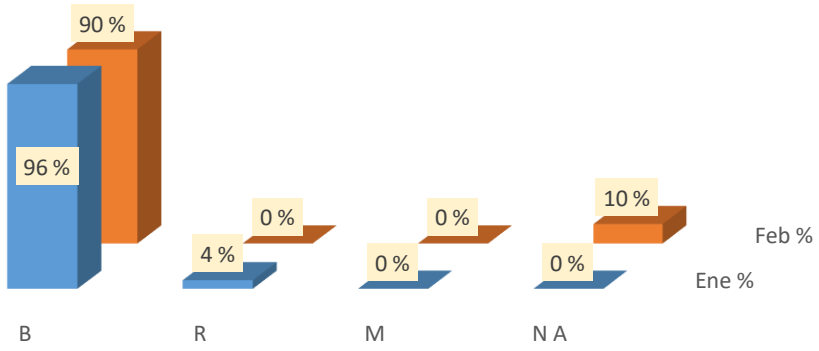
Temperatura:



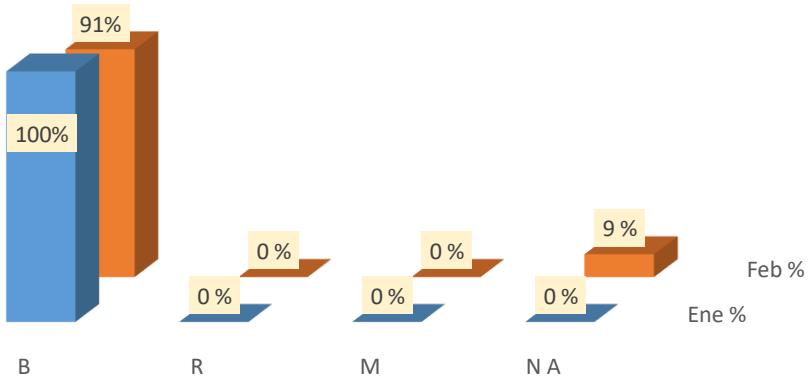
Olor:



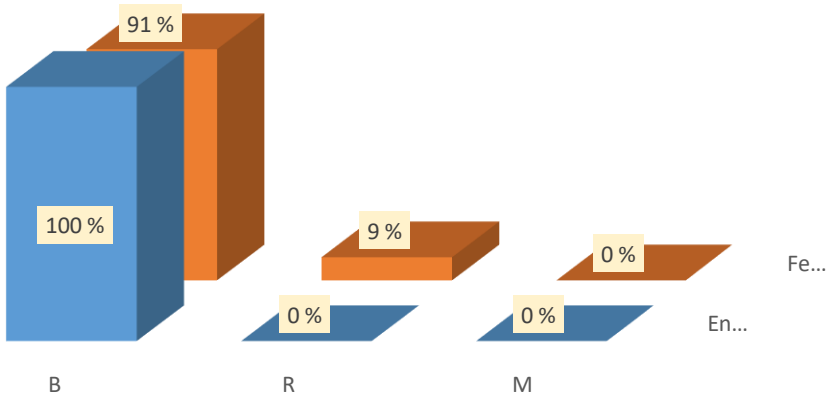
Presentación del plato:



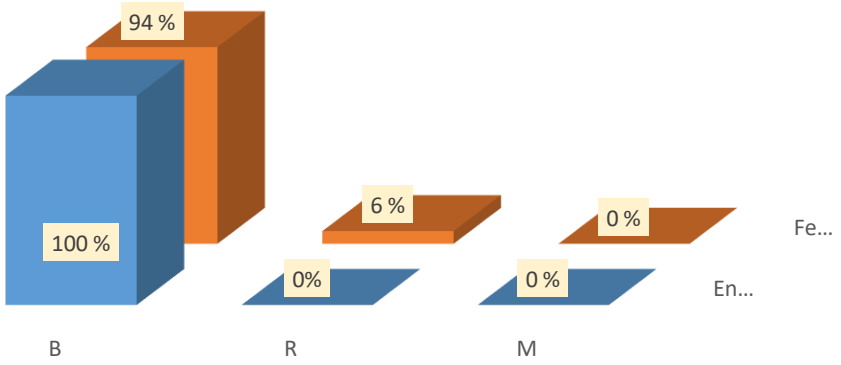
Tiempos de entrega, Atención recibida y tamaño de porción:



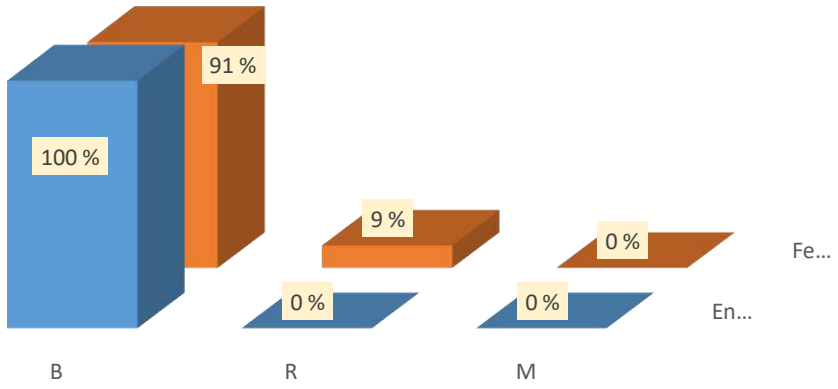
8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja un 100 % en el ítem “BUENO”, en el mes de febrero las variables varían teniendo porcentajes del 91 % en el ítem “BUENO” y 9% en el ítem “REGULAR”



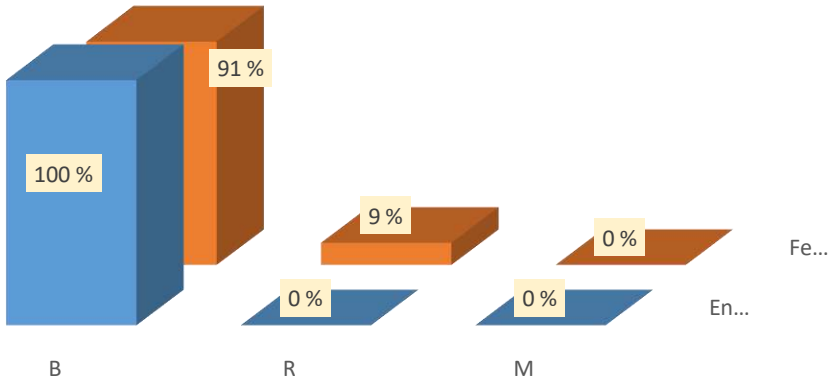
9- En cuanto la experiencia respecto al servicio prestado se inclina hacia una percepción alta con porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO” en el mes de febrero varían los porcentajes con resultados del 94 % en el ítem “BUENO” y 6 % en el ítem “REGULAR”



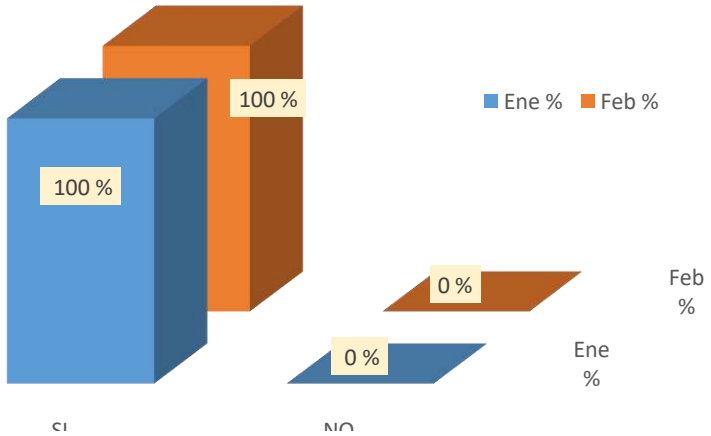
10- En cuanto la pregunta cómo calificaría su experiencia frente al proceso de trámites administrativos, tenemos resultados positivos del 100 % en el ítem “BUENO” y en el mes de febrero varían los porcentajes con resultados del 91 % en el ítem “BUENO” y 9 % en el ítem “REGULAR”



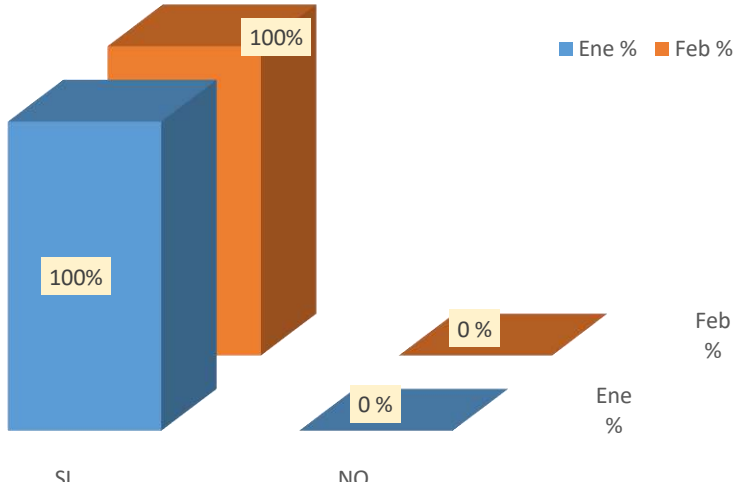
11- En la pregunta, ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?, el servicio los usuarios responden con valores altos del 100 % en el ítem “BUENO” en el mes de febrero varían los porcentajes con resultados del 91 % en el ítem “BUENO” y 9 % en el ítem “REGULAR” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.



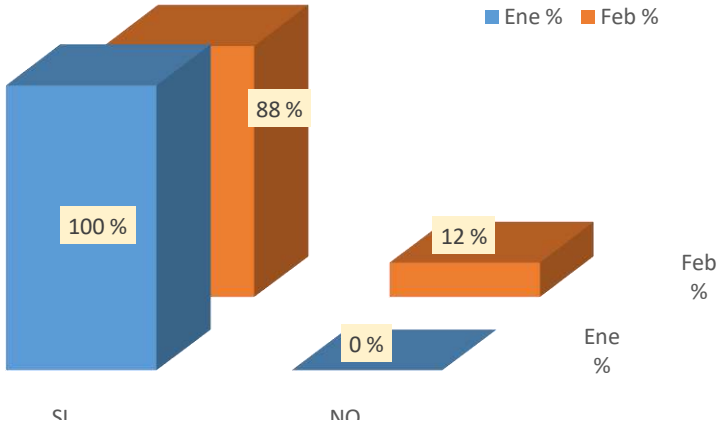
12- En cuanto a esta pregunta podemos observar que tenemos resultados satisfactoriamente de un 100 % en el ítem “SI” las variables se mantienen en cuanto, si los requerimiento en salud fueron atendidos



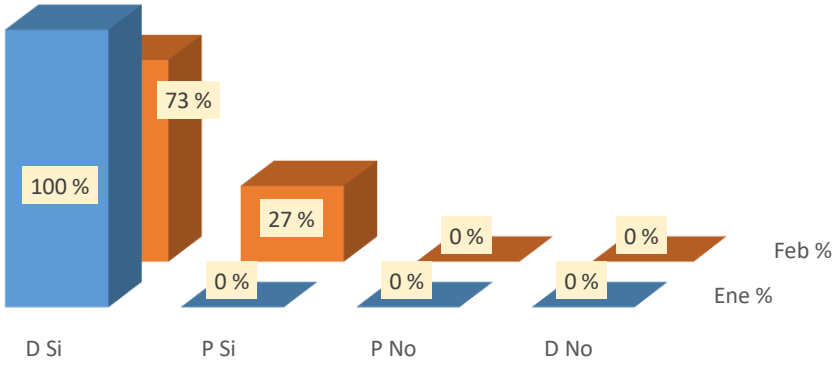
13- En cuanto la pregunta recomendaría el servicio del Hospital a sus familiares o amigos? tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem “SI”, las variables se mantiene en los dos meses en su totalidad



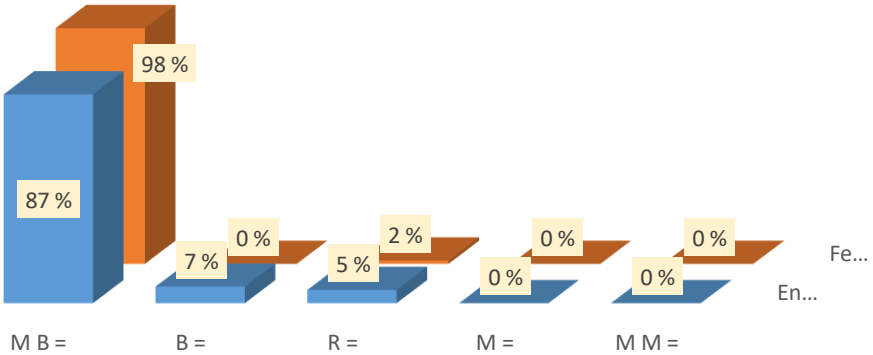
14- En cuanto la pregunta ¿Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, durante la atención? Obtenemos resultados del 100 % en el ítem “SI”, en cuanto el mes de febrero las variables varían con 88 % en el ítem “BUENO” y 12 % en el ítem “NO”



15- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? Obtenemos resultados del 100 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI” en cuanto en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 73 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI” y 27 % en el ítem “PROBABLEMENTE SI”



16- Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Los usuarios responden con valores del 100 % en el ítem “MUY BUENO” y en el mes de febrero varían los porcentajes con valores del 98 % en el ítem “MUY BUENO” y 2 % en el ítem “REGULAR” en su totalidad.



SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, los usuarios ubicados en los diferentes servicios (GINECOBSTETRICIA, NEUROCIRUGÍA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES);

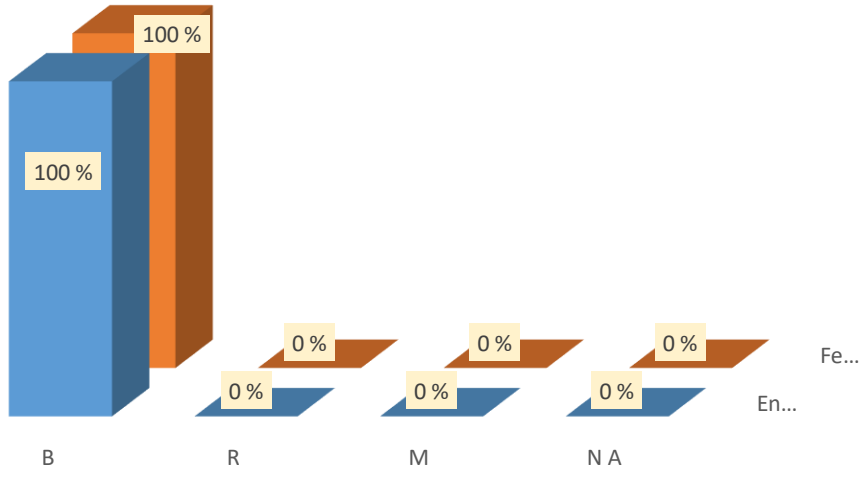
1- Respecto a la orientación recibida al momento del ingreso a la institución se obtienen porcentajes altos con un 100 % en el ítem “BUENO” las variables se mantienen

B= Bueno

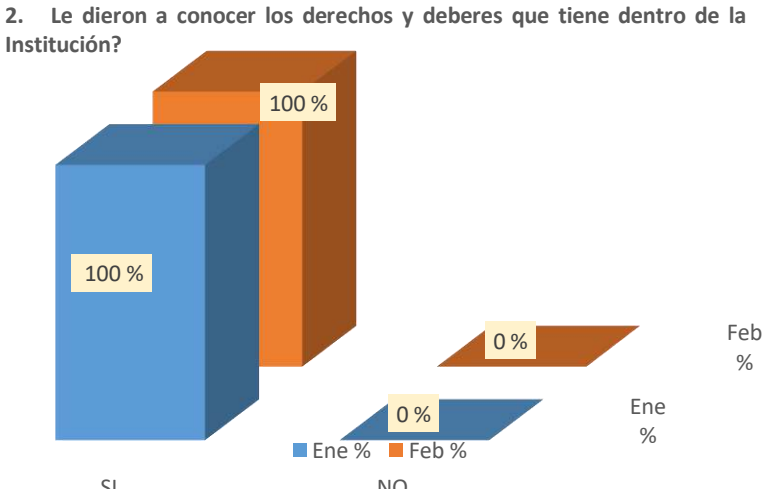
R= Regular

M= Malo

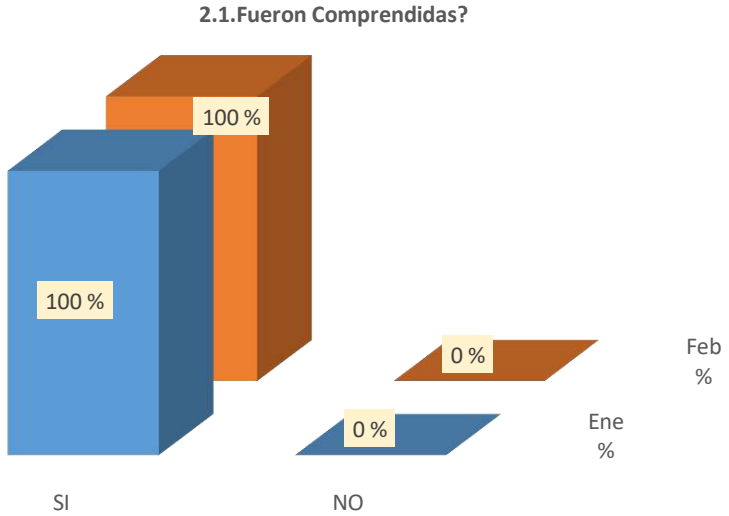
N.A= No aplica



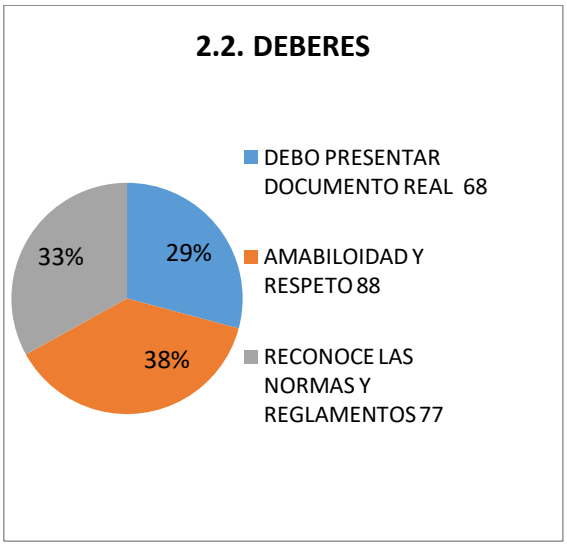
2- En cuanto a esta pregunta las variables se mantienen con porcentajes del 100 % en su totalidad lo cual refieren que “SI” se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución

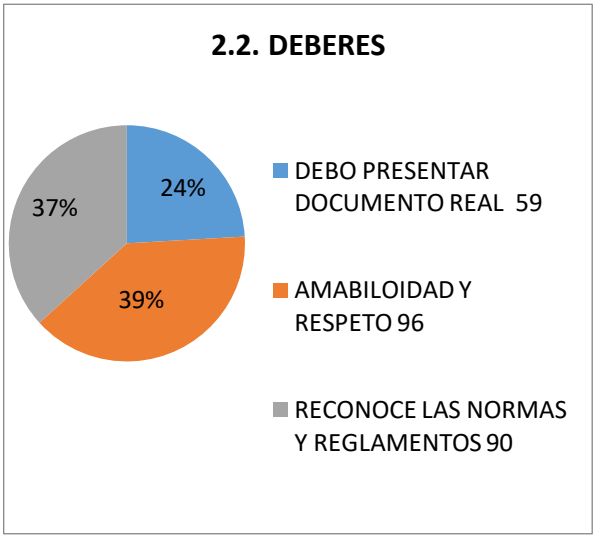


2.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen los siguientes porcentajes del 100 % en el ítem “SI”



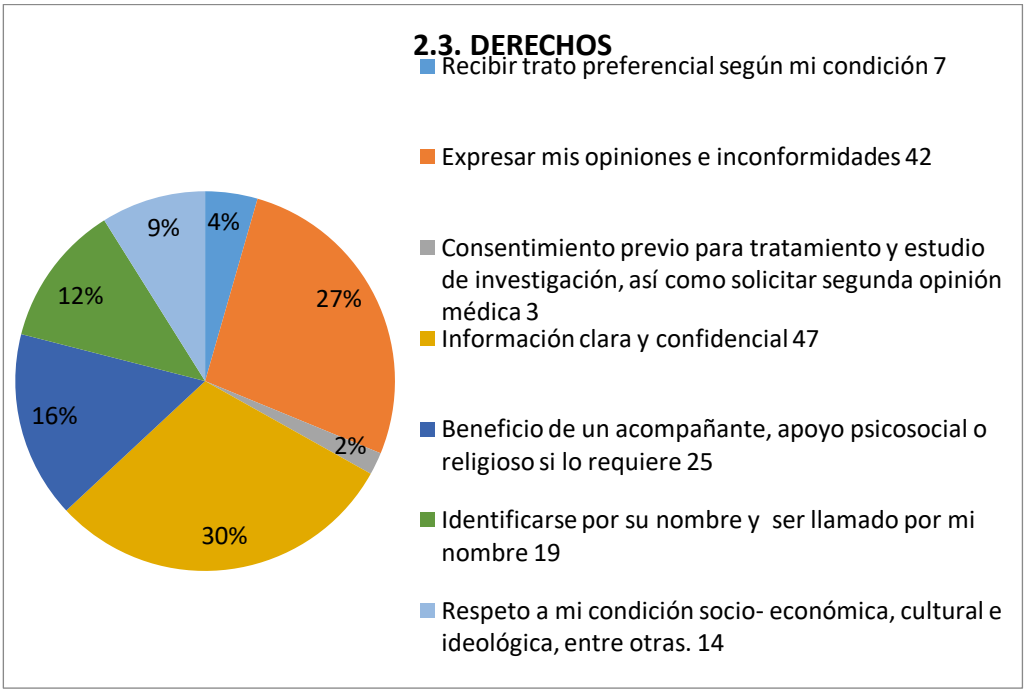
2.2- En cuanto la pregunta recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios recuerdan más en el mes de enero “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes de 38 % “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 33 %, “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 29 %, en el mes de febrero las variables cambian en cuanto sus porcentajes con 39 % en “AMABILIDAD Y RESPETO”, 37 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS”, 24 % “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” son los Deberes más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.





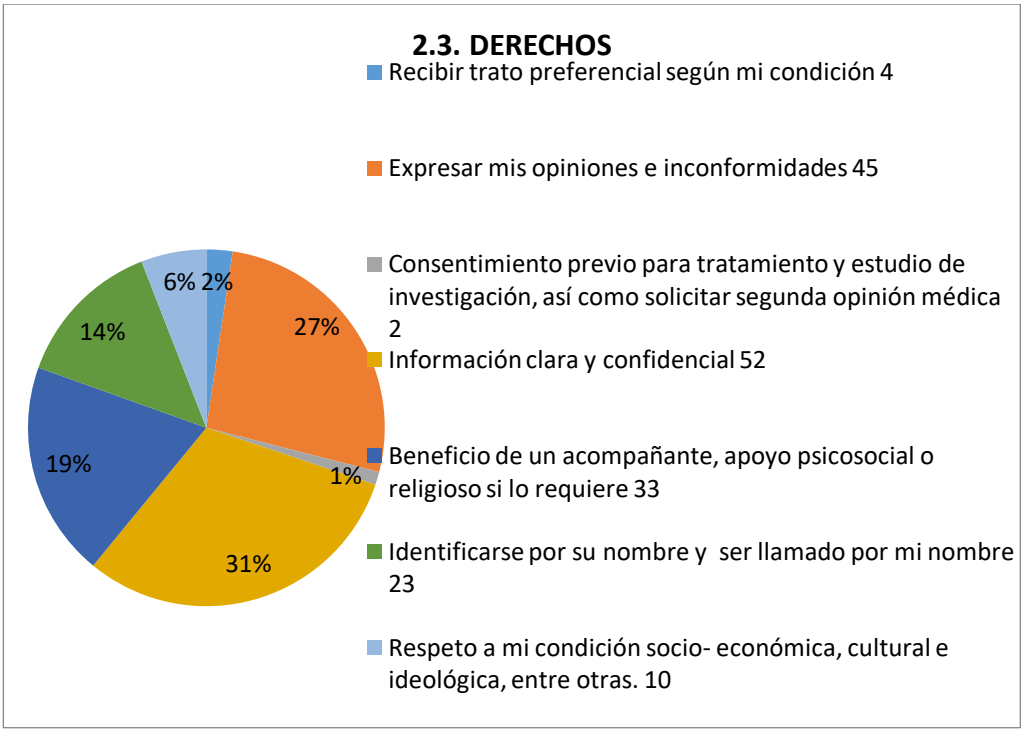
2.3- En cuanto la pregunta recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de urgencias recuerdan más en el mes de enero “INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 31 %, EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES” con porcentajes del 27 % “BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE” con porcentajes del 19 %, “IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI

NOMBRE" con porcentajes del 14 %, RESPETO A MI CONDICIÓN SOCIO-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLOGICA" con porcentajes del 6 %, "RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN" con porcentajes del 2 %, "CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA" con porcentajes del 1 %



Mientras que en el mes de febrero las variables cambian en cuanto a sus porcentajes, "INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL" con porcentajes del 30 %, EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES" con porcentajes del 27 % "BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE" con porcentajes del 16 %, "IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE" con porcentajes del 12 %, RESPETO A MI CONDICIÓN SOCIO-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLOGICA" con porcentajes del 9 %, "RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI

CONDICIÓN" con porcentajes del 4 %, "CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA" con porcentajes del 2 % son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios



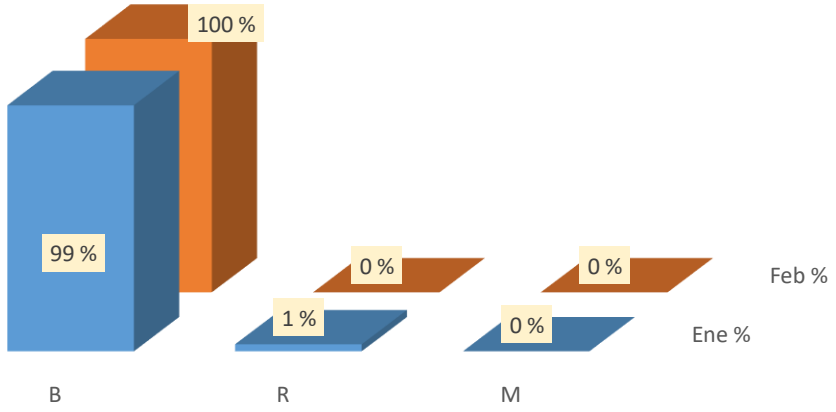
3- Referente al trato recibido por el personal APOYO DIAGNÓSTICO, En el servicio de TRIAGE, CAJA y FACTURACION tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem "BUENO", CONSULTORIO MEDICO, INFORMACION SIAU", ENFERMERÍA refleja porcentajes por encima del 99 % en el ítem "BUENO" y un 1 % en el ítem "REGULAR, mientras que en el mes de febrero las variables cambian en los servicios "CONSULTORIO MEDICO, INFORMACION SIAU", con porcentajes altos del 100 % en el ítem "BUENO", en los otros servicios tenemos TRIAGE, CAJA y FACTURACION, ENFERMERÍA refleja porcentajes por encima del 99 % en el ítem "BUENO" y un 1 % en el ítem "REGULAR

B= Bueno

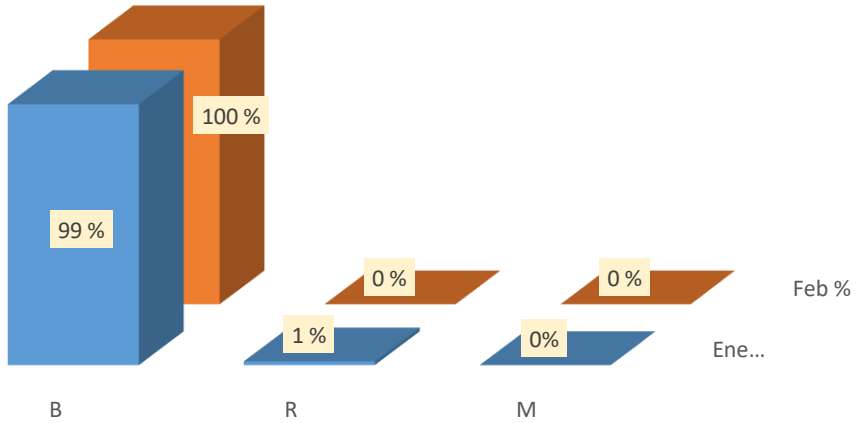
R= Regular

M= Malo

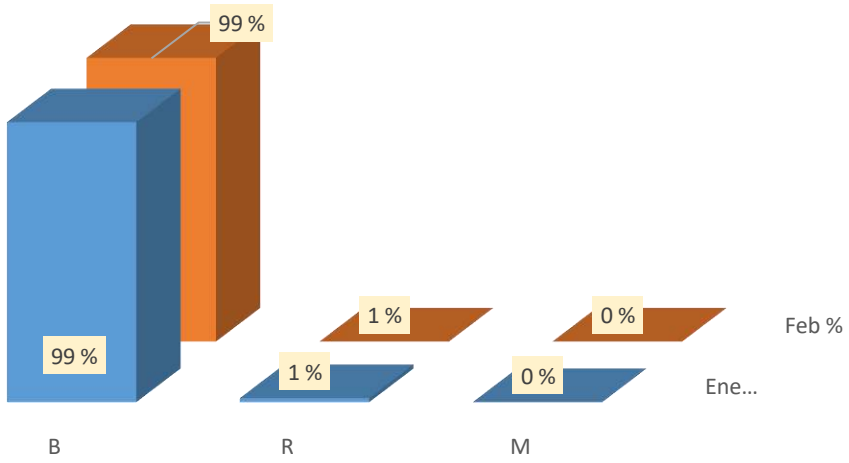
CAJA Y FACTURACION:



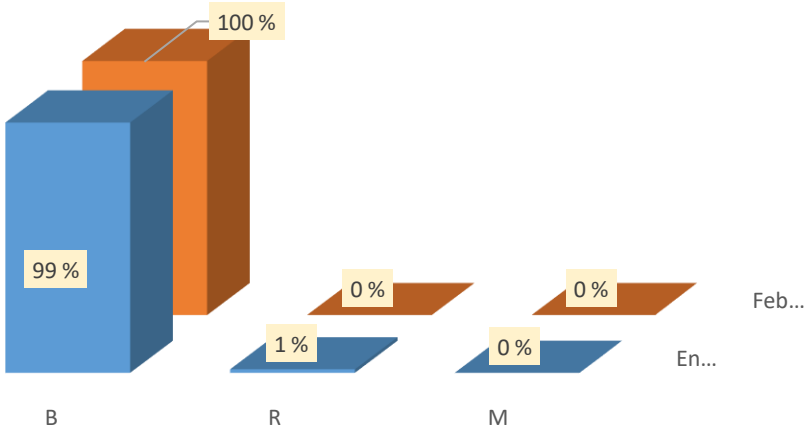
INFORMACIÓN SIAU:



ENFERMERIA:



MEDICO ESPECIALISTA:

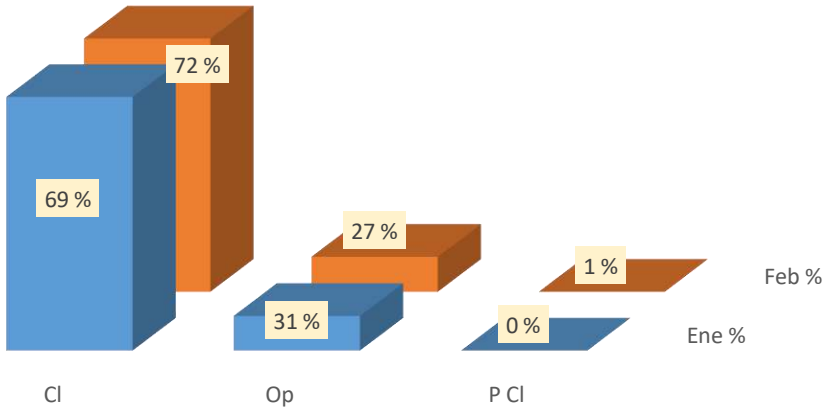


4- En la pregunta ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio durante el mes de enero refleja claridad con porcentajes por encima del 69 % en el ítem “CLARA” y 31 % en el ítem “OPORTUNA”, mientras que en el mes de febrero las variables cambian reflejando claridad con porcentajes por encima del 72 % en el ítem “CLARA”, 27 % en el ítem “OPORTUNA” y 1 % en el ítem “POCO CLARA”

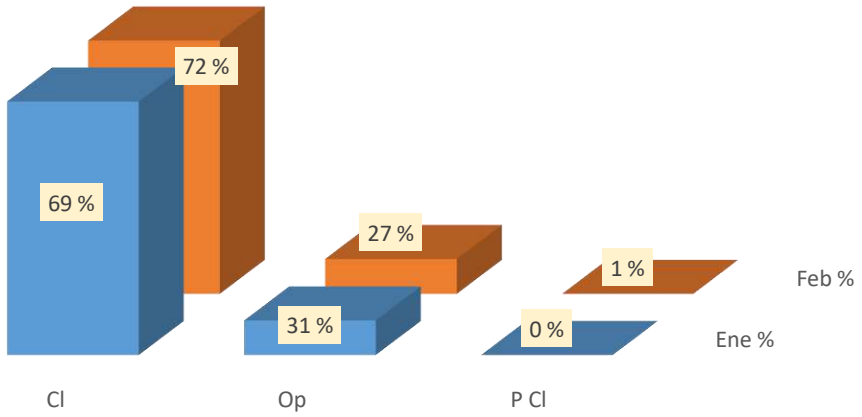
CL= Clara

Op= Oportuna

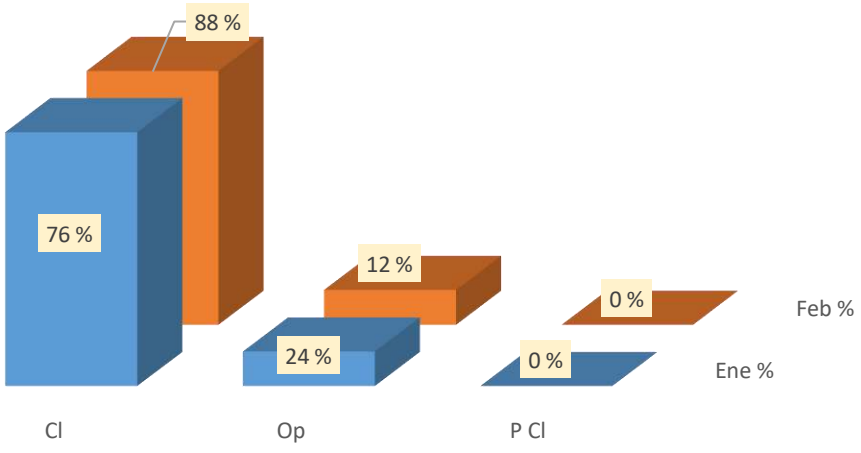
P Cl= Poco Clara



5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio teniendo en cuenta que el estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería durante el mes de enero refleja claridad con porcentajes por encima del 72 % en el ítem “CLARA”, 28 % en el ítem “OPORTUNA” en el mes de febrero las variables cambian con porcentajes del 80 % en el ítem “CLARA”, 20 % en el ítem “OPORTUNA”

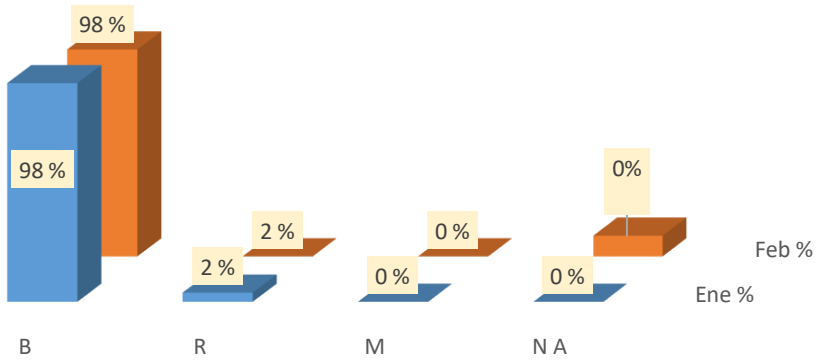


6- La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio refleja claridad con porcentajes por encima del 76 % en el ítem “CLARA” y 24 % en el ítem “OPORTUNA” en el mes de febrero las variables cambian con porcentajes del 88 % en el ítem “CLARA” y 12 % en el ítem “OPORTUNA”

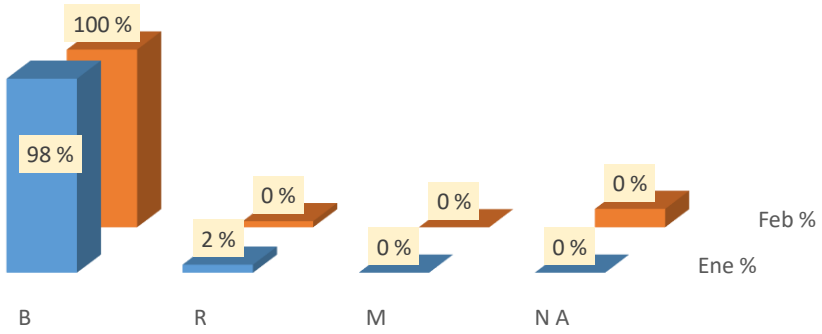


7- En cuanto a la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación arroja una muy buena aceptación en el mes de enero Temperatura, Olor y Presentación del plato con porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO”, Tiempo de entrega, Atención recibida y Tamaño de porción con porcentajes del 99 % en el ítem “BUENO” y 1 % en el ítem “REGULAR”, Sabor tenemos porcentajes del 98 % en el ítem “BUENO” y 2 % en el ítem “REGULAR” mientras que en el mes de febrero algunas variables cambian en cuanto Sabor, Temperatura, Olor y Tamaño de porción con porcentajes del 98 % en el ítem “BUENO” y 2 % en el ítem “REGULAR”, Tiempo de entrega, Atención recibida Presentación del plato tenemos porcentajes del 99 % en el ítem “BUENO” y 1 % en el ítem “REGULAR” en sus características organolépticas.

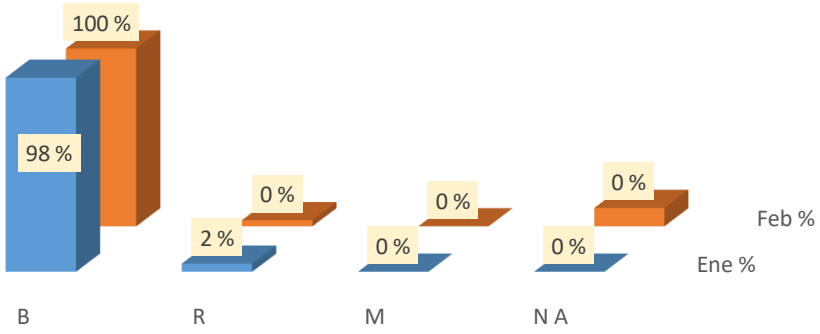
Sabor:



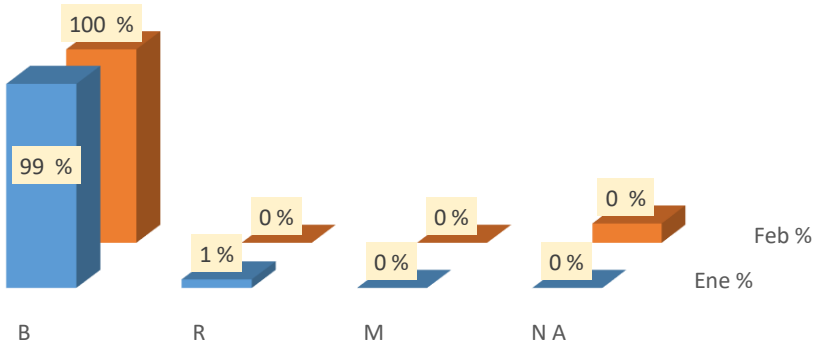
Temperatura:



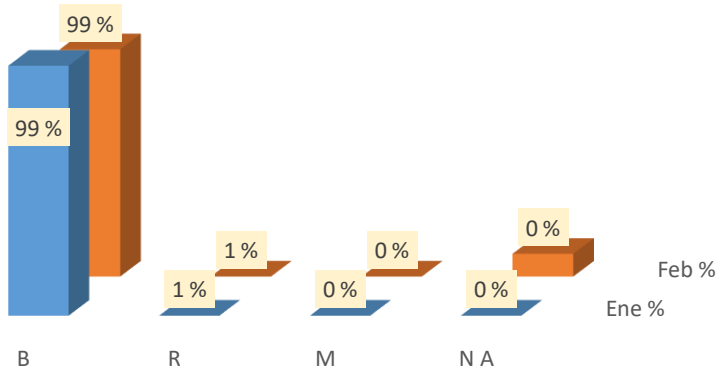
Olor:



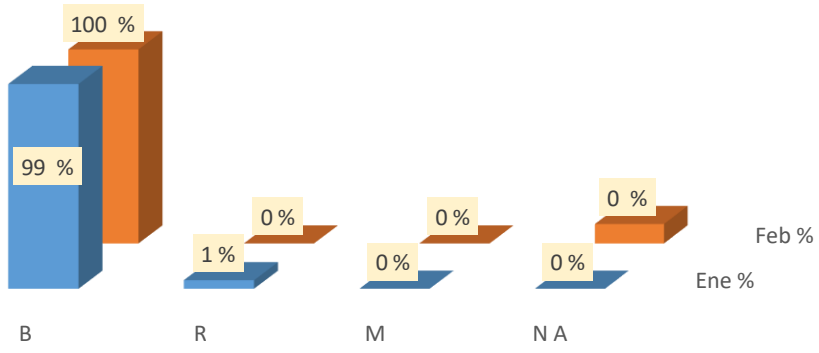
Presentación del plato:



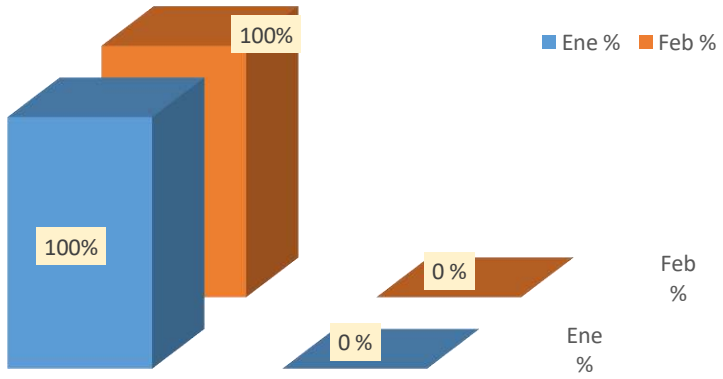
Tiempos de entrega, Atención recibida y tamaño de porción:



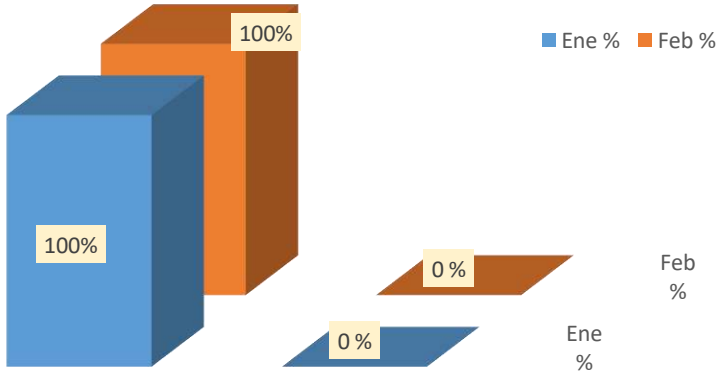
8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja porcentajes de un 99 % en el ítem "BUENO" y 1 % en el ítem "REGULAR", en el mes de febrero las variables cambian con porcentajes del 100 % en el ítem "BUENO"



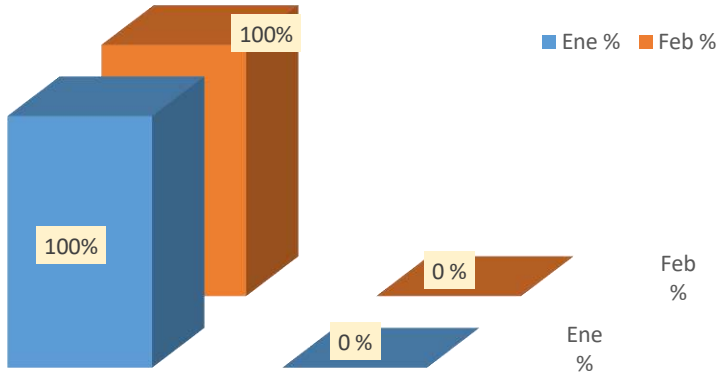
9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 100 % en el ítem “BUENO” las variables se mantienen



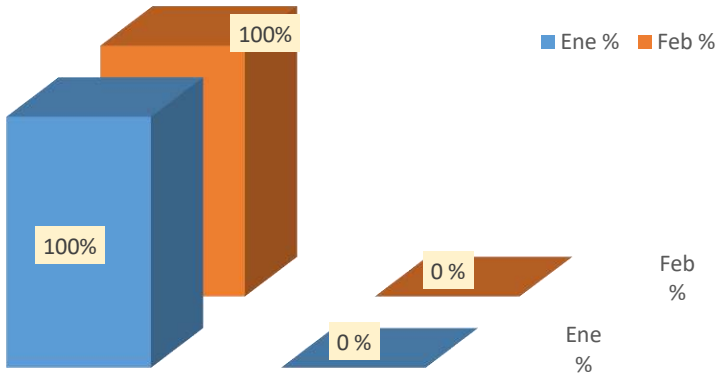
10- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 100 % indicó el ítem “BUENO” las variables se mantienen



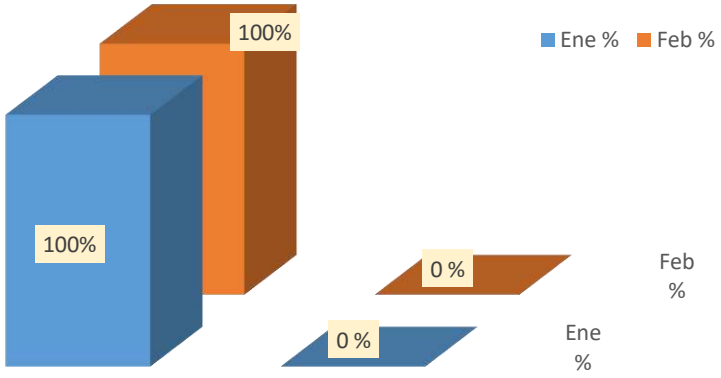
12-La experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución tenemos valores altos del 100 % en el ítem “BUENO” en su totalidad las variables se mantienen en cuanto los porcentajes



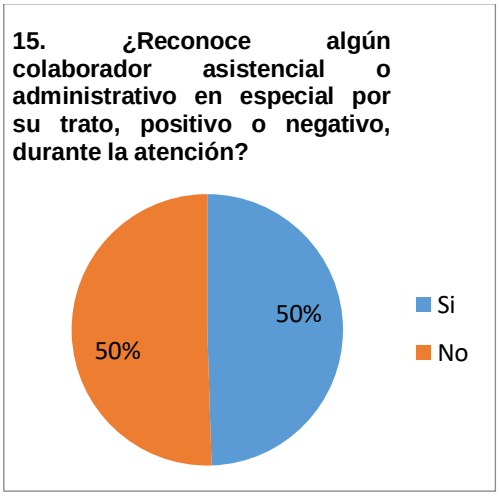
13-Tenemos porcentajes altos del 100 % indicó que “SI” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.

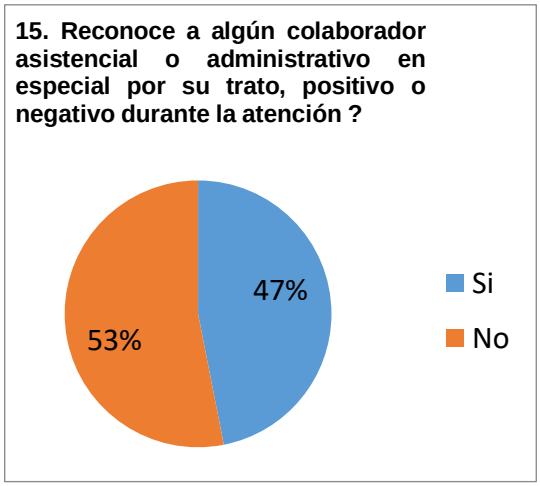


14-La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares o amigos refleja porcentaje alto del 100 % en su ítem “SI” las variables se mantienen

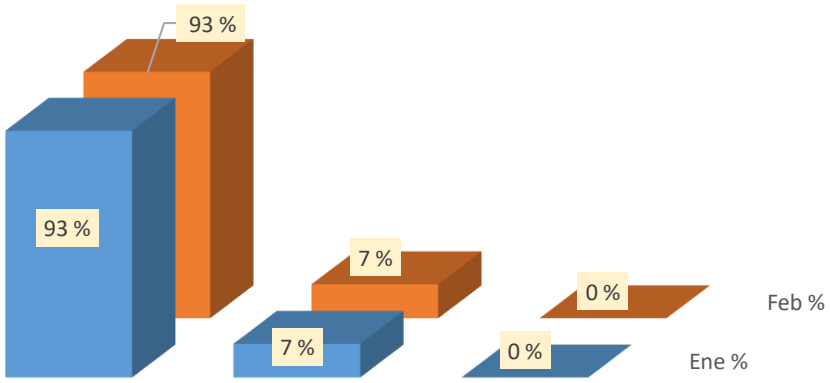


15- Así como un 50 % responde el ítem “SI” y 50 % indicó el ítem “NO” correspondiente a la pregunta SI reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención en el mes de febrero las variables en cuanto a los porcentajes varían en 53 % responde el ítem “NO” y 47 % indicó el ítem “SI”

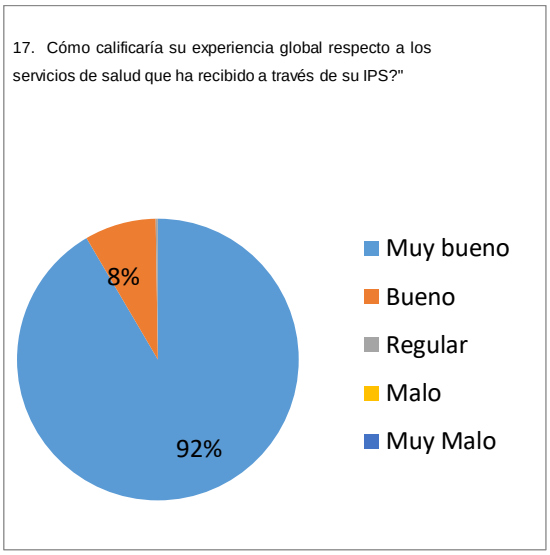




16-¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? Obtenemos resultados de un 97 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI” y 3 % en ítem “PROBABLEMENTE SI” los valores se mantienen



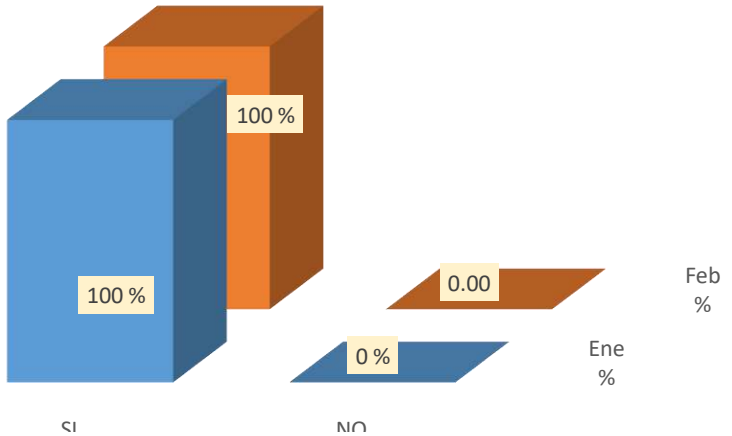
17. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Los usuarios responden con valores altos de un 95 % en el ítem “MUY BUENO” y 5 % en el ítem “BUENO”



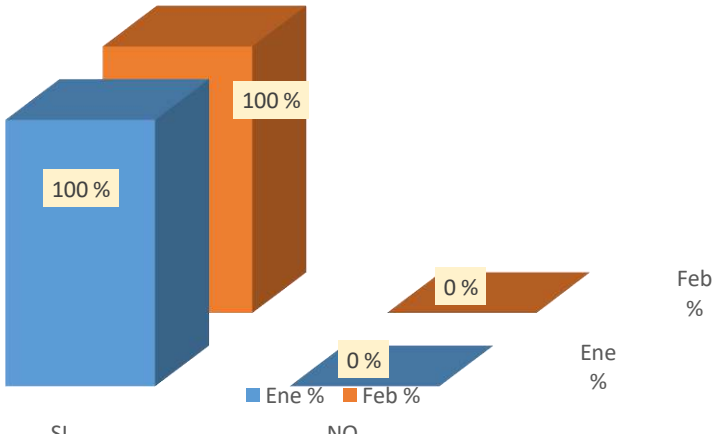
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción;

1- Se ve reflejada una percepción de porcentajes altos del 100 % en el ítem “SI” respecto a la orientación recibida en el ingreso.

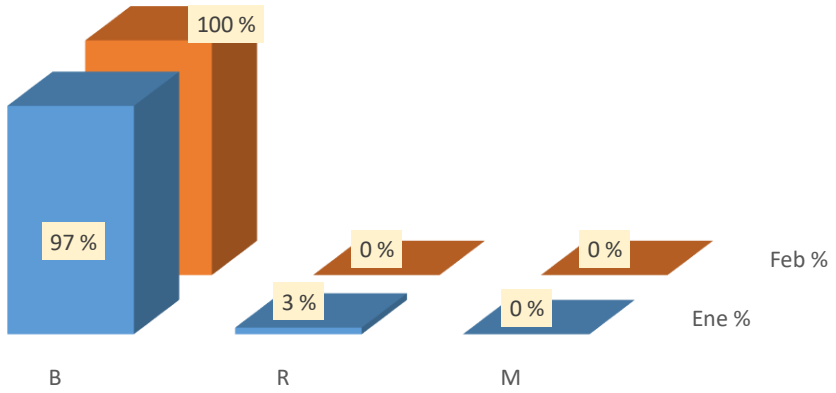


1.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen porcentajes alto en su totalidad del 100 % en el ítem "SI"

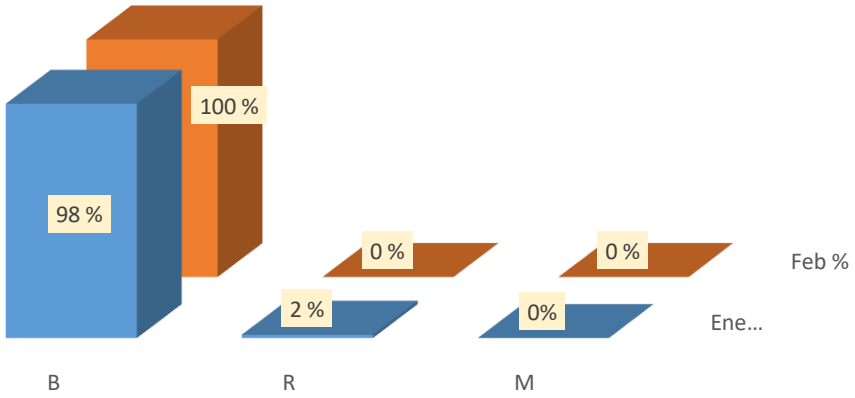


2- Referente al trato recibido por el personal, ENFERMERÍA, INFORMACION SIAU, MÉDICO ESPECIALISTA refleja en su totalidad una percepción alta con porcentajes del 99 % en el ítem "BUENO" y 1 % en el ítem "REGULAR" CAJA y FACTURACION con porcentajes del 97 % en el ítem "BUENO" y 3 % en el ítem "REGULAR" en el mes de febrero estas variables varían ENFERMERÍA, INFORMACION SIAU, MÉDICO ESPECIALISTA, CAJA y FACTURACION refleja en su totalidad una percepción alta con porcentajes del 100 % en el ítem "BUENO"

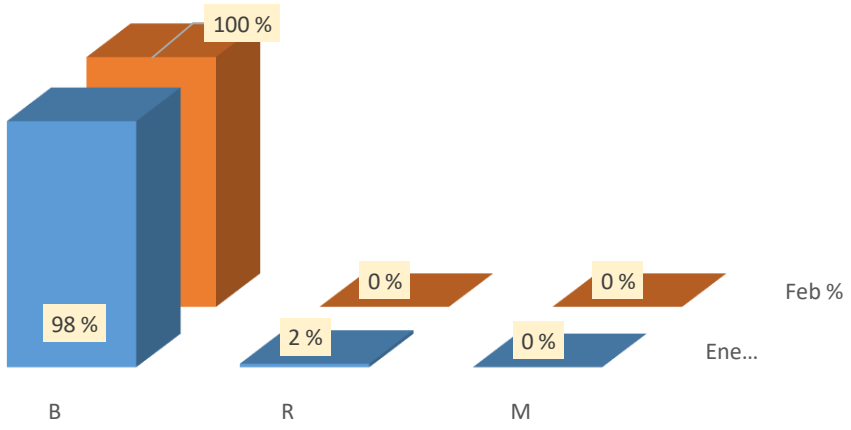
CAJA Y FACTURACION:



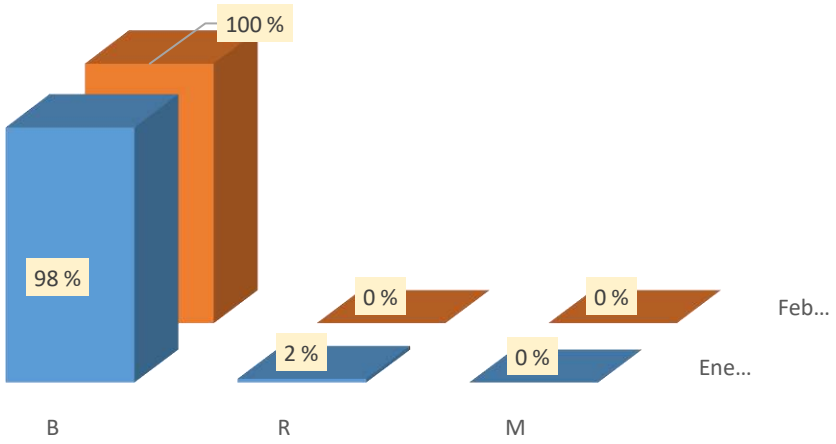
INFORMACIÓN SIAU:



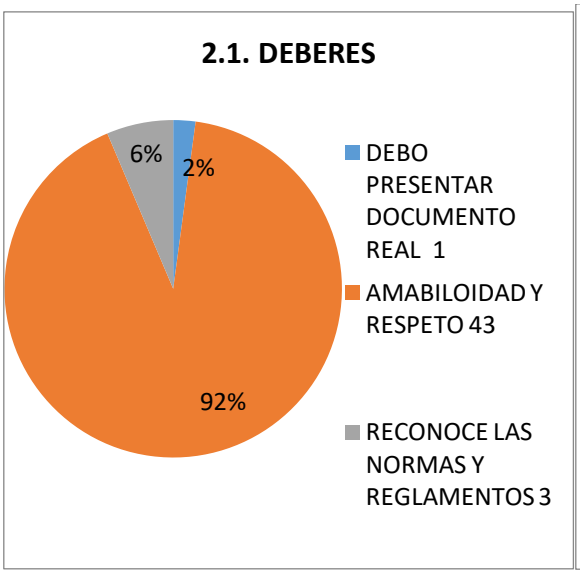
ENFERMERIA:

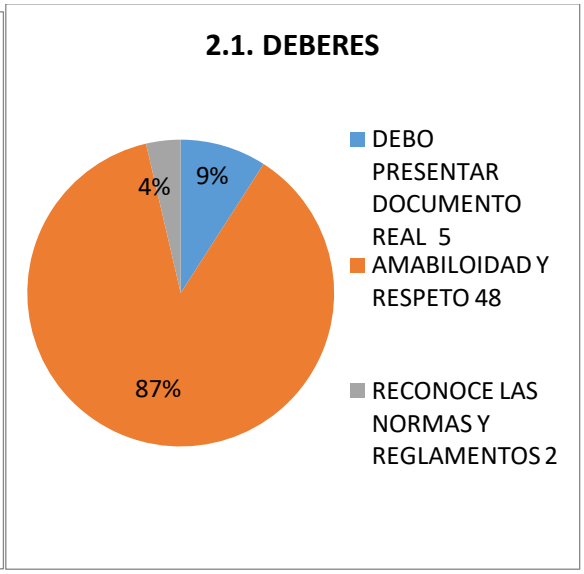


MEDICO ESPECIALISTA:



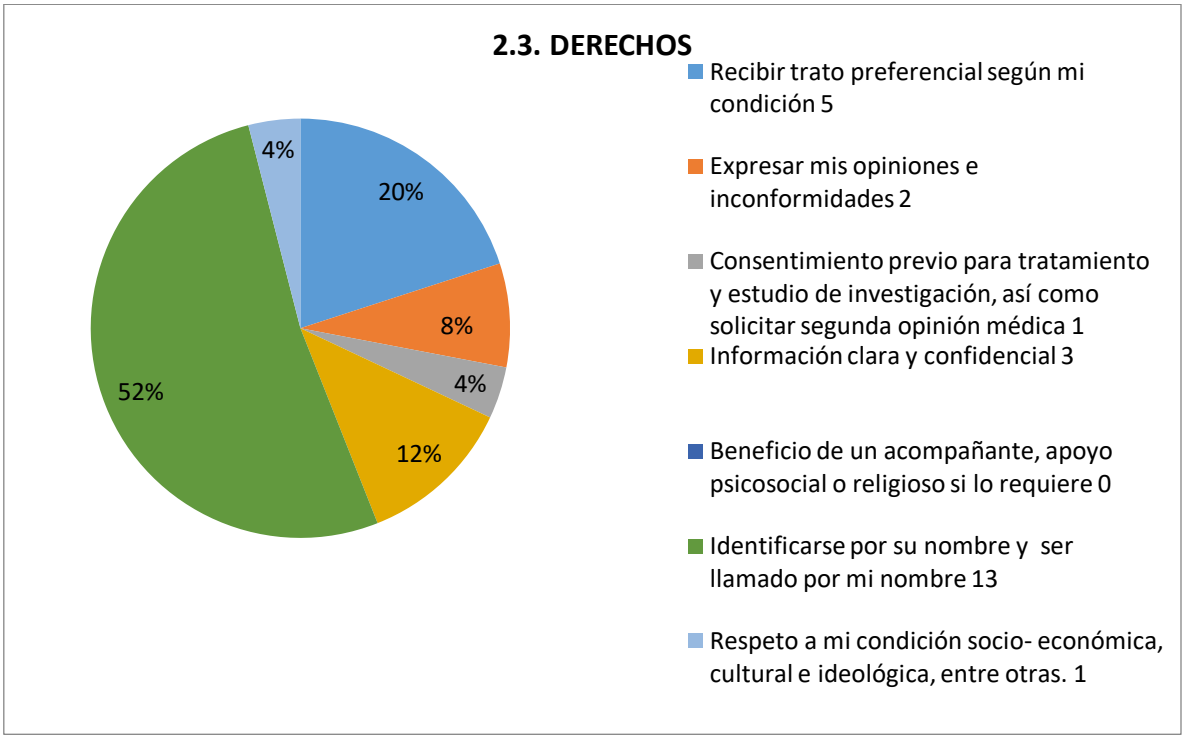
2.1- En cuanto la pregunta recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios recuerdan más “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 92 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 6 % “DEBO PRESENTAR DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 2 % en cuanto el mes de febrero las variables varían “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 87 %, “DEBO PRESENTAR DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 9 % “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 4 % son los Deberes más mencionados por parte de los Usuarios





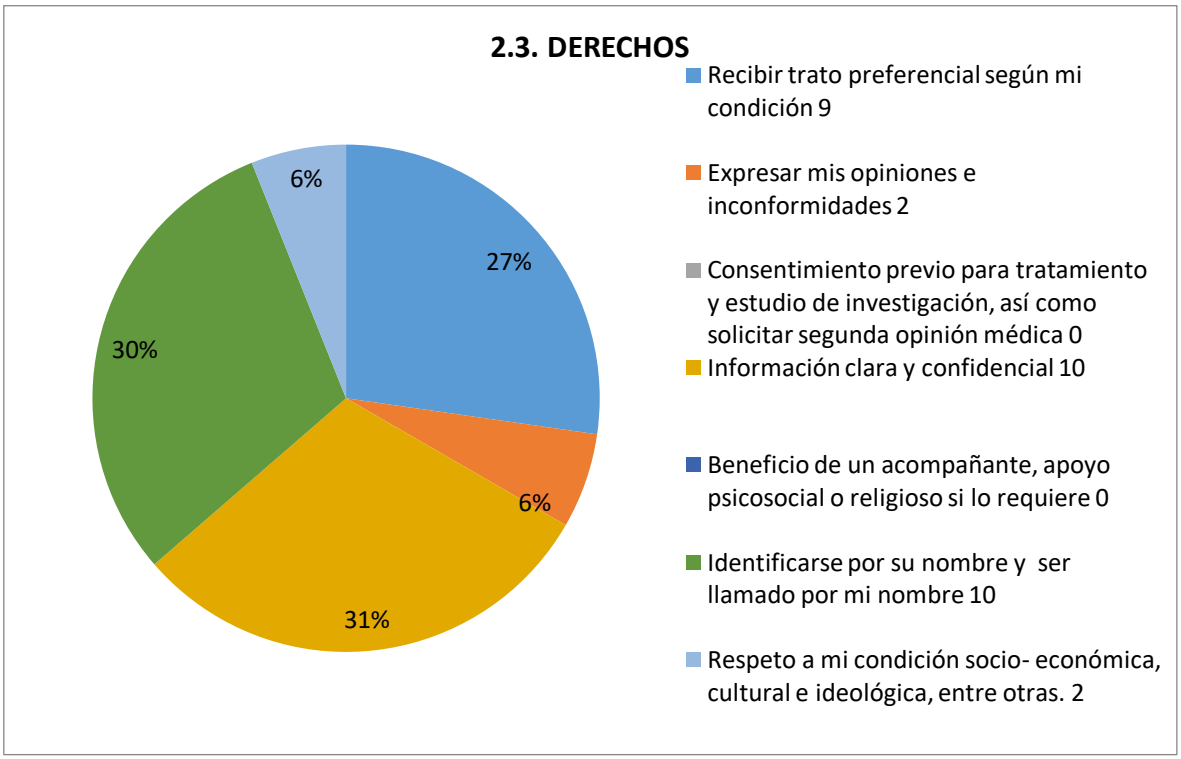
2.2-En cuanto la pregunta recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de Consulta Externa recuerdan más “IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE” con porcentajes del 52 %, “RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN” con porcentajes del 20 %, INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 12 % “EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES” con

porcentajes del 8 %, “RESPETO A MI CONDICION SOCIA-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLÓGICA, ENTRE OTRAS” y “CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA” con porcentajes de 4 % “son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes

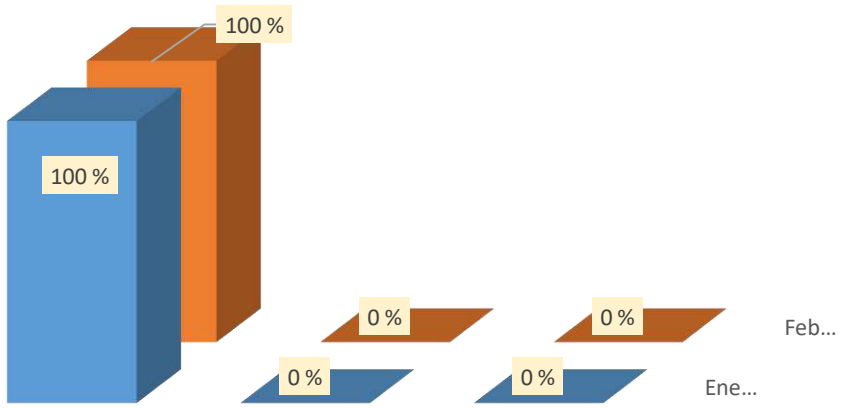


En cuanto el mes de febrero las variables cambian con porcentajes así INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 31 % “IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE” con porcentajes del 30 %, “RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN” con porcentajes del 27 %, “EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES” con porcentajes del 6 % “RESPETO A MI CONDICION SOCIA-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLÓGICA, ENTRE OTRAS” y “CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE

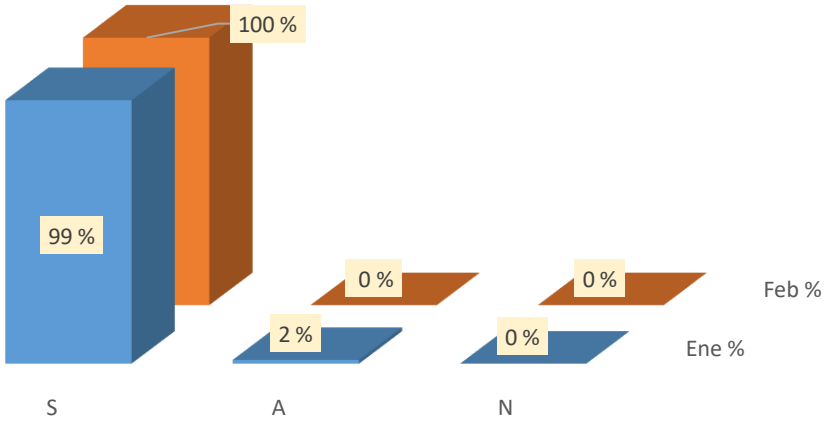
INVESTIGACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA" con porcentajes de 46% "son los Derechos más nombrados



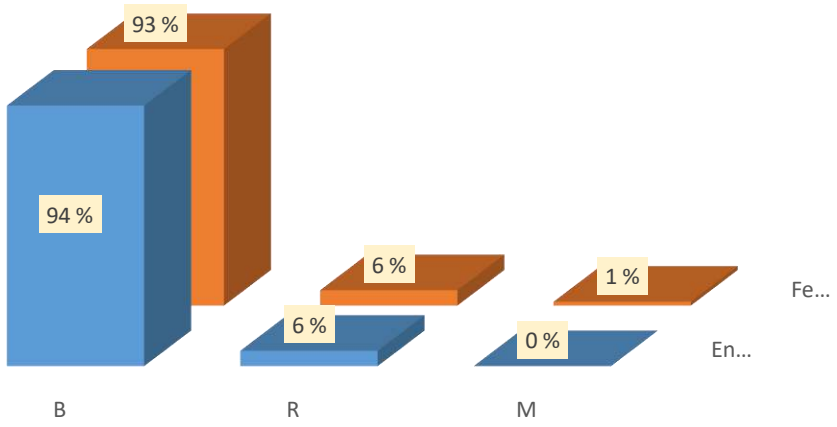
3- La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio arrojan porcentajes altos del 100 % en su totalidad en el ítem "SIEMPRE" de manera Clara, Oportuna y Completa.



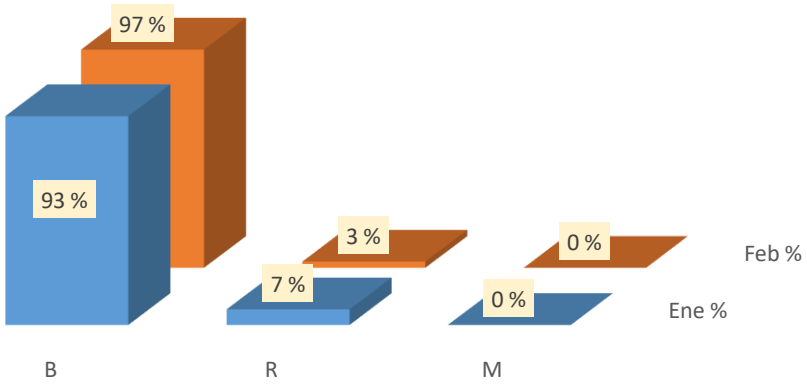
4- En cuanto a la información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta, se tienen porcentajes altos del 99 % en el ítem “SIEMPRE” y 1 % en el ítem “ALGUNAS VECES” de manera Clara, Oportuna y Completa, en el mes de febrero los porcentajes varían con el 100 % en el ítem “SIEMPRE” de manera Clara, Oportuna y Completa



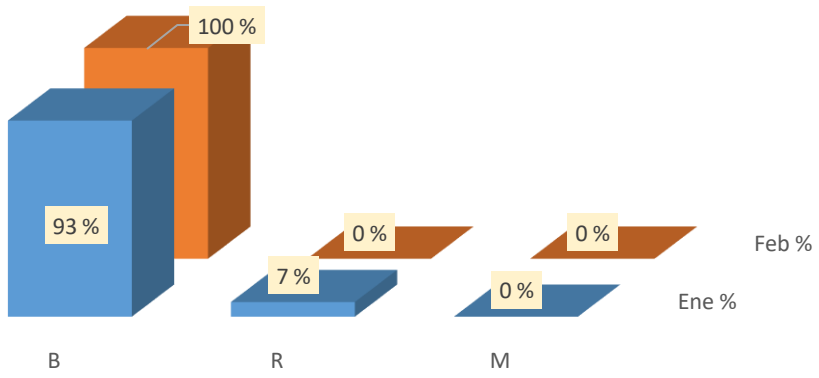
5- El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio refleja un porcentajes del 94 % en el ítem “BUENO” y 6 % en el ítem “REGULAR” mientras que en el mes de febrero refleja porcentajes del 93 % en el ítem “BUENO”, 6 % en el ítem “REGULAR” y 1 % en el ítem “MALO”



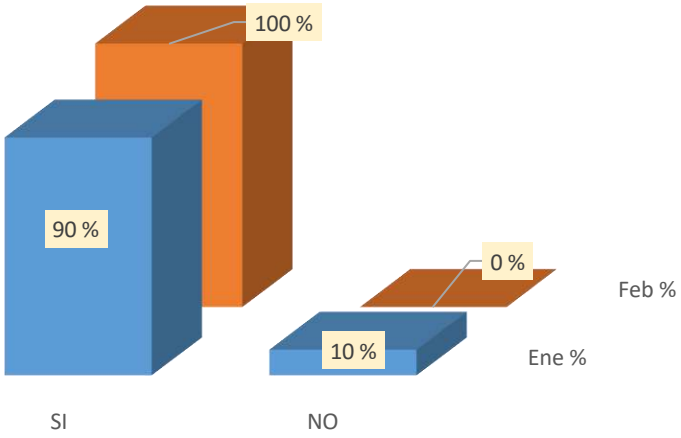
6- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio, un 93 % indico “BUENO” y 7 % indicaron el ítem “REGULAR” en el mes de febrero los porcentajes varían 97 % indico “BUENO” y 3 % indicaron el ítem “REGULAR”



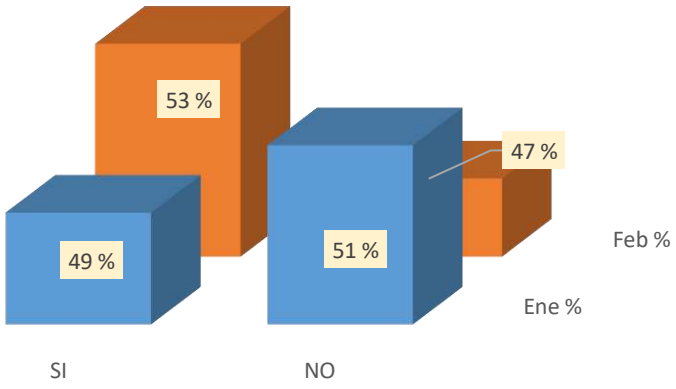
8- La experiencia respecto al servicio prestado refleja el 93 % en el ítem "BUENO" y 7 % en el ítem "REGULAR" en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 100 % en el ítem "BUENO"



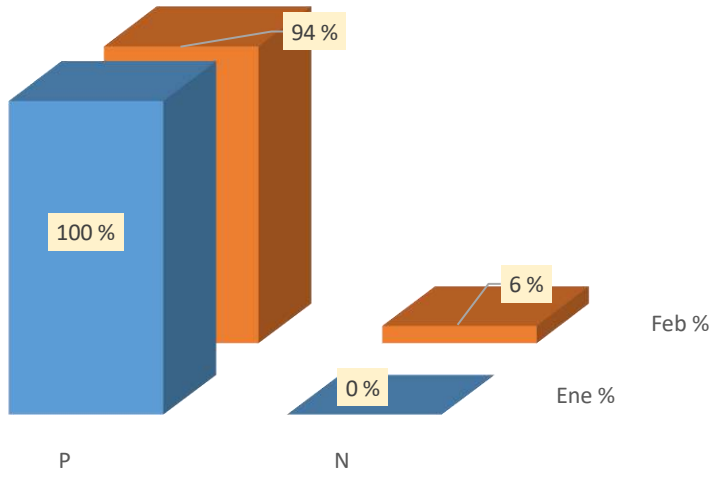
9- Referente a la pregunta de recomendar el Servicio de consulta externa a familiares y amigos arroja porcentajes del 90 % en el ítem "SI" y 10 % en el ítem "NO", en el mes de febrero los porcentajes varían 100 % en el ítem "SI"



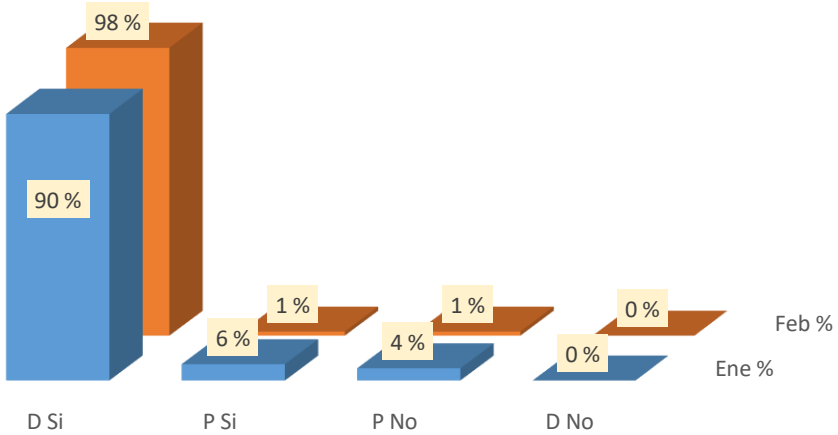
10-Así como el mes de enero refleja porcentajes del 49 % índico “SI” y un 51 % indicó que “NO”, en el mes de febrero las variables varían con 53 % índico “SI” y 47 % indicó que “NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención



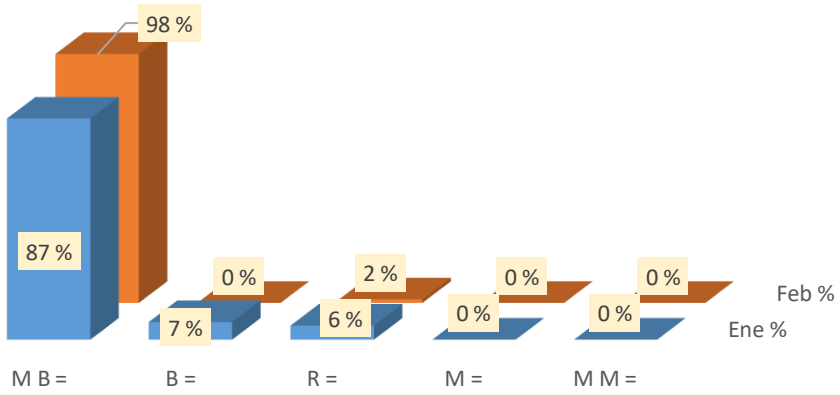
10.1- Con relación a la anterior pregunta tenemos porcentajes del 100 % índico el ítem “POSITIVO” mientras que en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 94 % en el ítem “POSITIVO” y 6 % en el ítem “NEGATIVO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.



11-En cuanto la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? tenemos porcentajes del 90 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI”, 6 % en el ítem “PROBABLEMENTE SI” y 4 % en el ítem “PROBABLEMENTE NO”, en el mes de febrero las variables varían 98 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI”, 1% en el ítem “PROBABLEMENTE SI” y 1% en el ítem “PROBABLEMENTE NO”



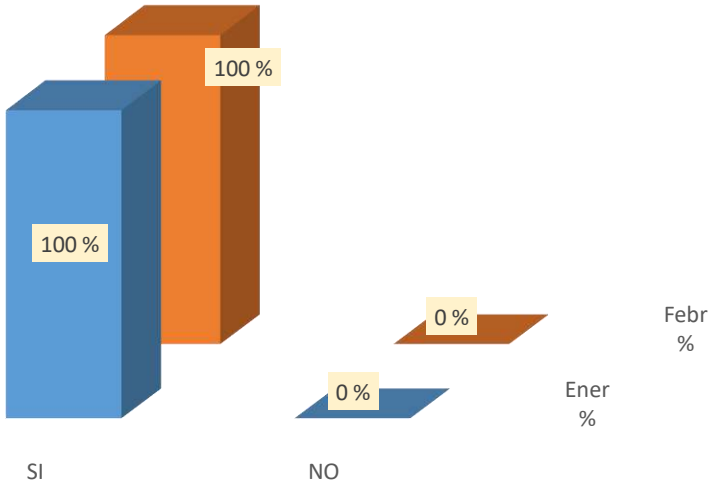
12- En cuanto la pregunta, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? tenemos porcentajes del 87 % índico en el ítem “MUY BUENO”, 7 % índico en el ítem “BUENO” y 6 % indico en el ítem “REGULAR” mientras que en el mes de febrero los porcentajes varían el 98 % índico en el ítem “MUY BUENO” y el 2 % índico en el ítem “REGULAR”



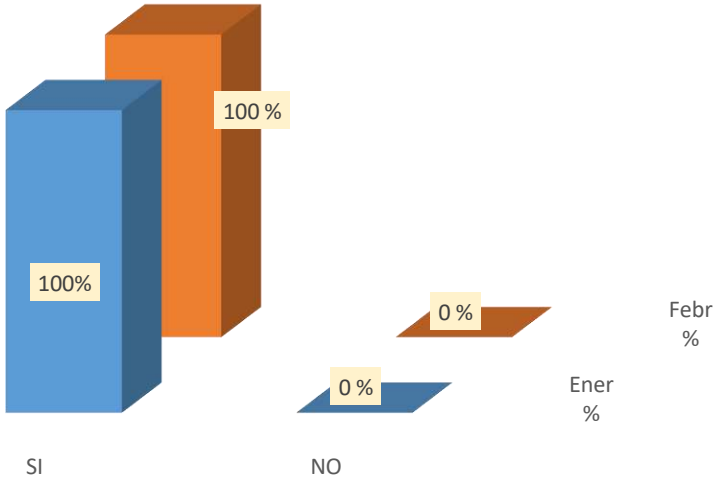
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción;

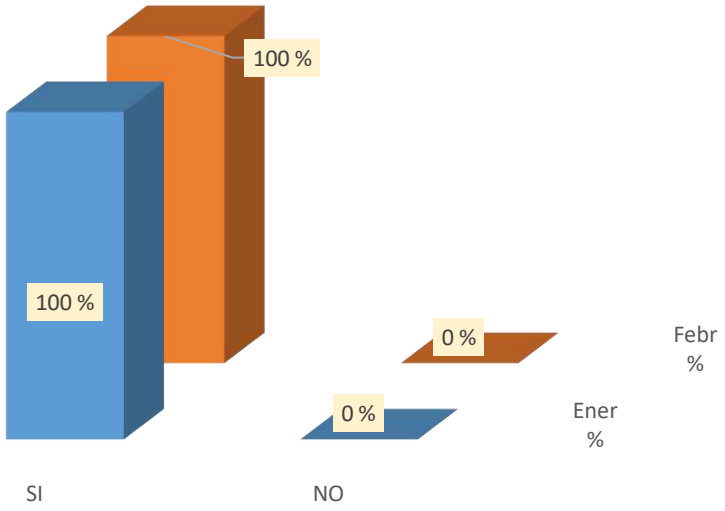
1- Con respecto a la pregunta si en algún momento le dieron a conocer los derechos y deberes que tiene dentro de la institución, se obtienen porcentajes altos del 100 % en el ítem “SI” en su totalidad.



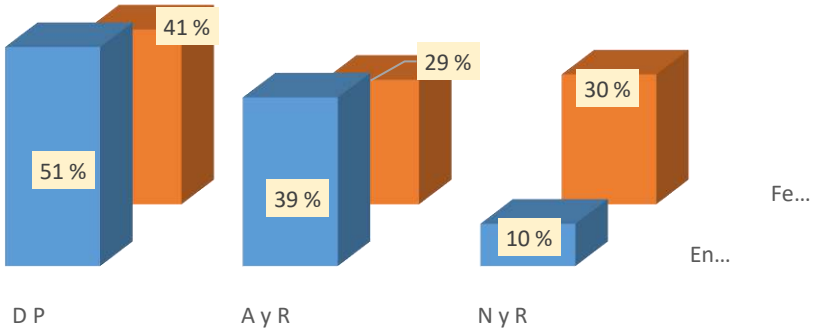
1.1- Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja el 100 % en el ítem "SI" fueron comprendidos en su totalidad las variables se mantienen



2- respecto a la pregunta si le explicaron donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o cuando tiene su próxima sesión, se obtienen porcentajes del 100 % en el ítem “SI”



2.1- En cuanto la pregunta recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicio de Apoyo Diagnóstico con porcentajes “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO” con porcentajes del 51 %, “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 39 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 10 %, en el mes de febrero las variables cambiaron con porcentajes “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO” con porcentajes del 41 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 30 % y “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 29 %, son los Deberes más mencionados por parte de los Usuarios



2.2- En cuanto la pregunta recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de Apoyo Diagnóstico recuerdan más “IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE” con porcentajes del 46 %, “INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 32 %, “RESPETO A MI CONDICIÓN SOCIO-ECONÓMICA,CULTURAL E IDEOLÓGICA, ENTRE OTRAS” con porcentajes del 11 %, “RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN” con porcentajes del 7 %, “EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES” y “CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA con porcentajes del 2 %, mientras que en el mes de febrero las variables varían “INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 44 %, “IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE” con porcentajes del 15 %, “RESPETO A MI CONDICIÓN SOCIO-ECONÓMICA, CULTURAL E IDEOLÓGICA, ENTRE OTRAS” y “EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES” con porcentajes del 12 % cada uno, “RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN” con porcentajes del 8 %, y “CONSENTIMIENTO PREVIO PARA TRATAMIENTO Y ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN, ASÍ COMO SOLICITAR SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA con porcentajes del 6 %, ”BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE” con porcentajes del 4 %,son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios

Tr Pr = Recibir trato preferencial según mi condición

O e I = Expresar mis opiniones e inconformidades

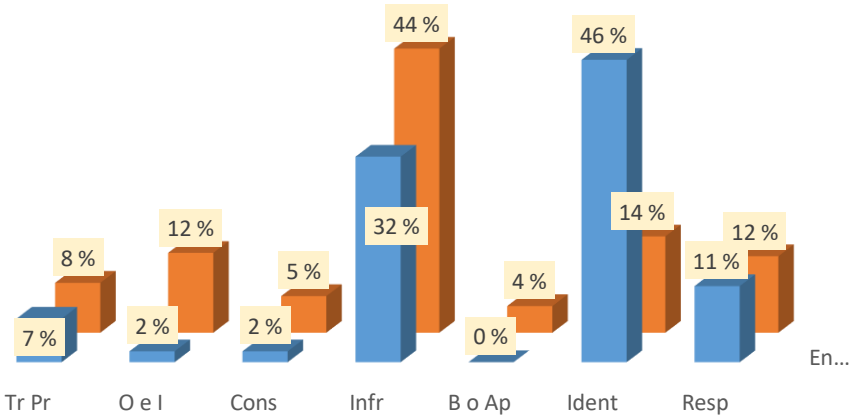
Cons= Consentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opinión médica

Infr= Información clara y confidencial

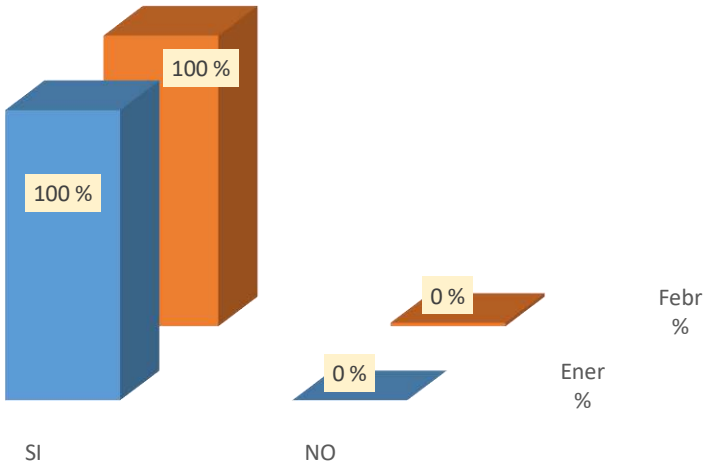
B o Ap= Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere

Ident= Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre

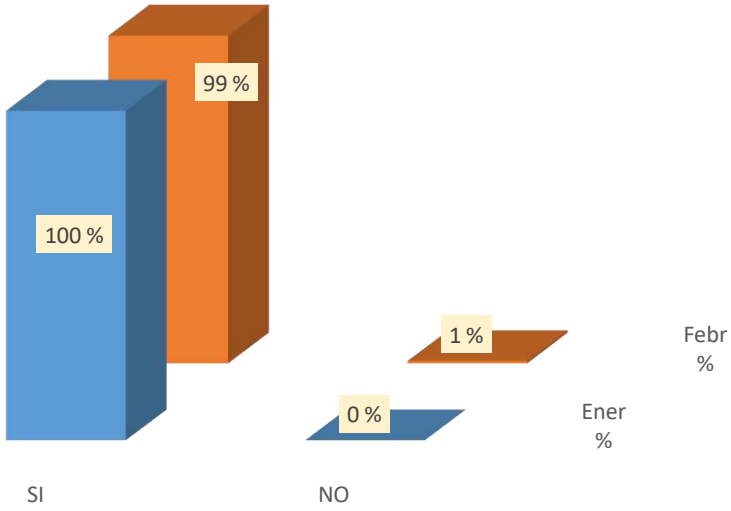
Resp= Respeto a mi condición socio- económica, cultural e ideológica, entre otras



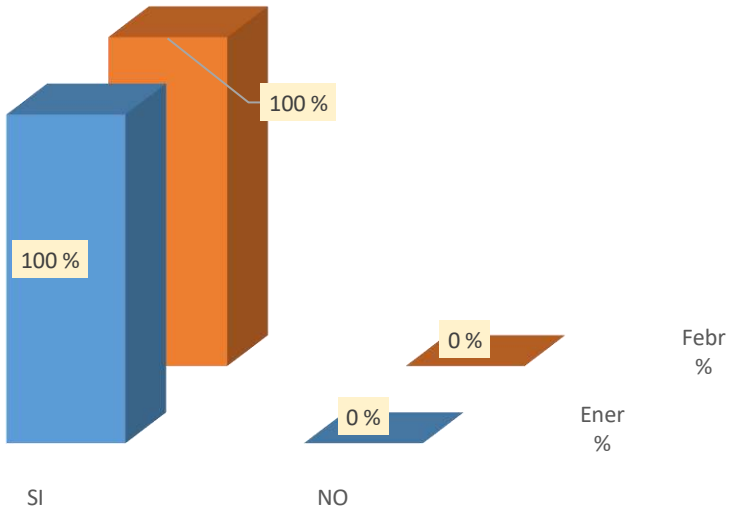
3- Referente a la pregunta si le explicaron en qué consistía él procedimiento, se obtiene porcentajes del 100 % en el ítem “SI” en su totalidad



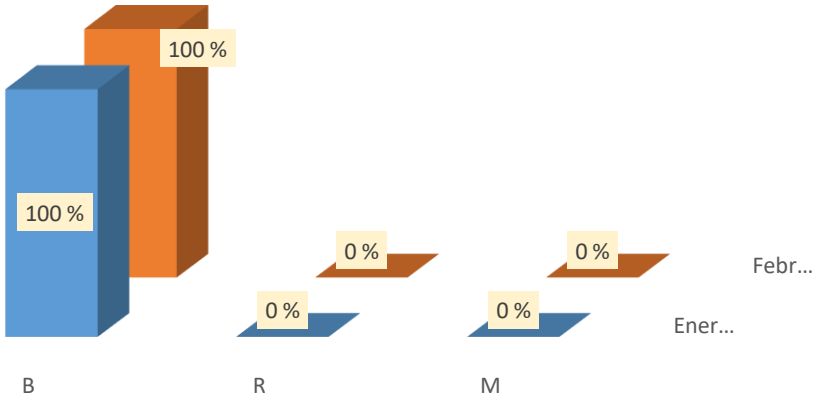
4- En cuanto a esta pregunta obtenemos porcentajes del 100 % de satisfacción en el ítem “SI”, en el mes de febrero estas variables varían con porcentajes del 99 % de satisfacción en el ítem “SI” y 1% en el ítem “NO” referente a la pregunta si el procedimiento o sesión que se le realizo fue en el horario establecido.



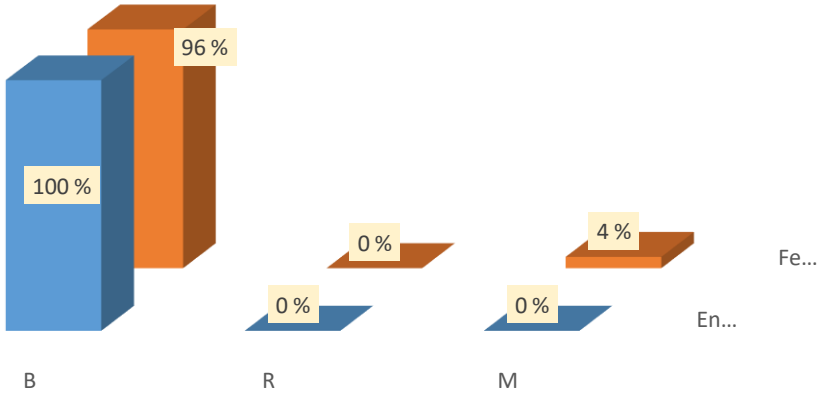
5- Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó procedió en las condiciones de privacidad e intimidad con resultados altos 100 % en el ítem “SI”



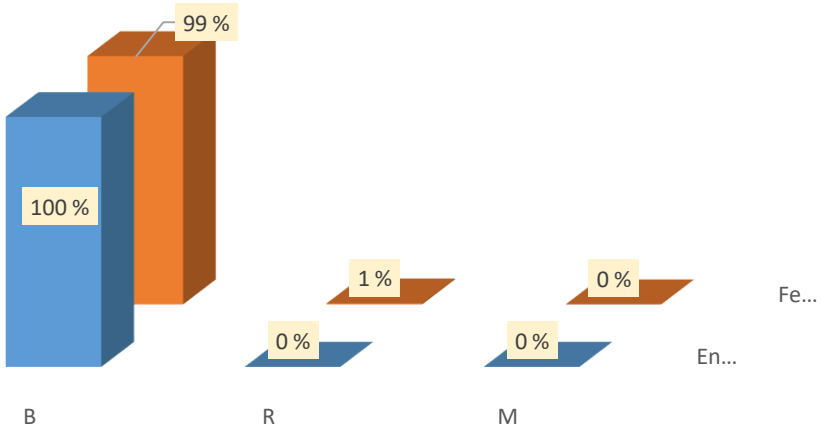
6- Referente a la pregunta cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio se obtiene porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO” las variables se mantienen



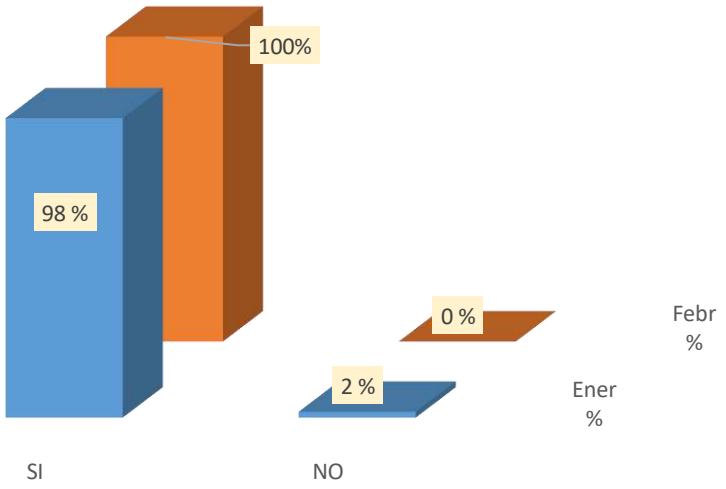
7- En cuanto la pregunta, cómo calificaría se experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en nuestra institución tenemos porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO” y en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 96 % en el ítem “BUENO” y 4 % en el ítem “MALO”



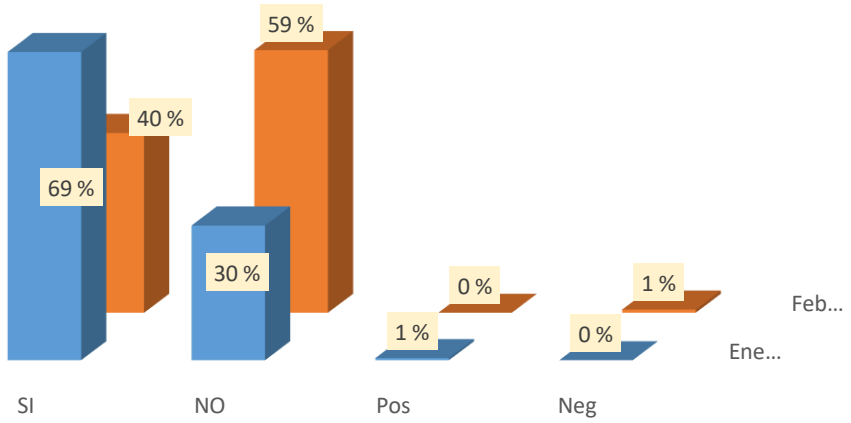
8- En cuanto a la pregunta, cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución tenemos porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO” respecto al mes de febrero los porcentajes varían con 99 % en el ítem “BUENO” y 1 % en el ítem “REGULAR”



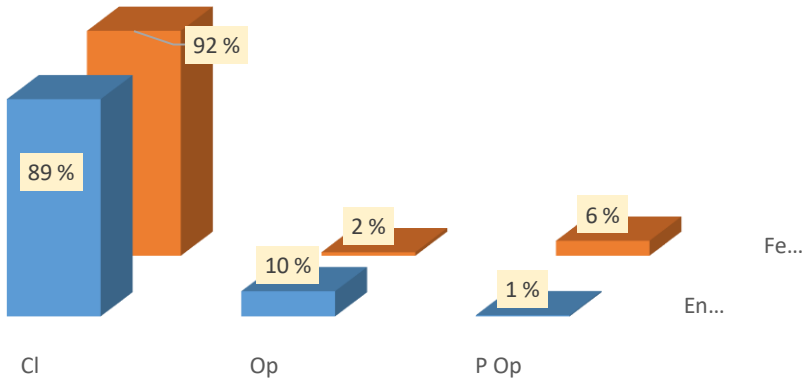
10-Referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos tenemos porcentajes del 98 % en el ítem de “SI” y 2 % en el ítem “NO” respecto al mes de febrero tenemos resultados del 100 % en el ítem de “SI”



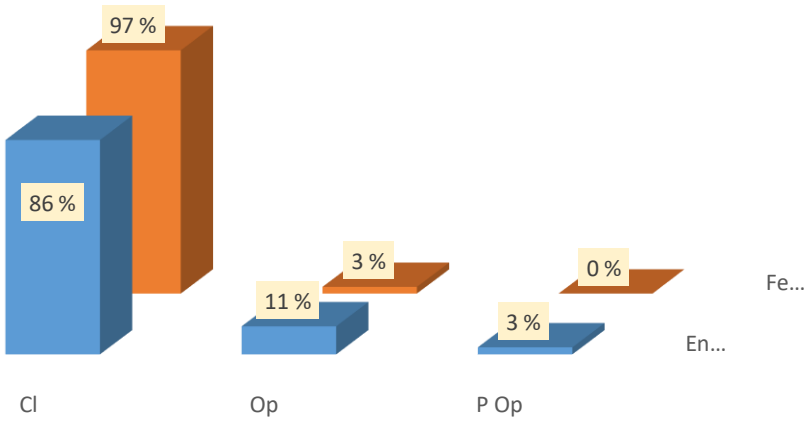
11-Así como el 69 % indicó el ítem “SI”, 30 % en el ítem “NO”, 1% en el ítem “POSITIVO” respecto al mes de febrero las variables varían en sus porcentajes 59 % indicó el ítem “NO”, 40 % en el ítem “SI”, 1% en el ítem “NEGATIVO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, durante la atención



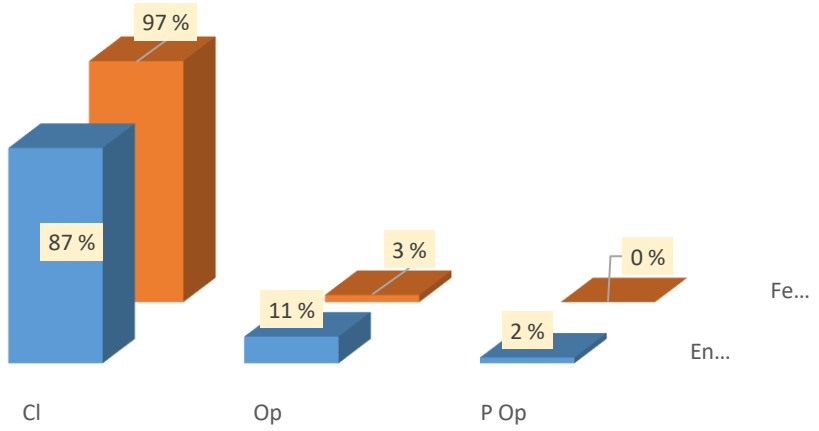
12-La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue: se obtiene resultados del 89 % en la opción “CLARA”, 10 % en la opción “OPORTUNA” y 1 % en la opción “POCO OPORTUNA” en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 92 % en la opción “CLARA”, 6 % en la opción “POCO OPORTUNA” y 2 % en la opción “OPORTUNA”



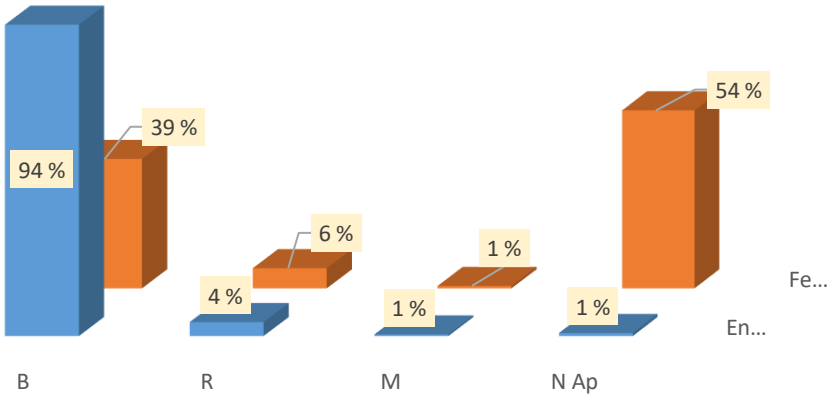
13-La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue: se obtiene resultados del 86 % en la opción “CLARA”, 11 % en la opción “OPORTUNA” y 3 % en la opción “POCO OPORTUNA” mientras que en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 97 % en la opción “CLARA” y 3 % en la opción “OPORTUNA”



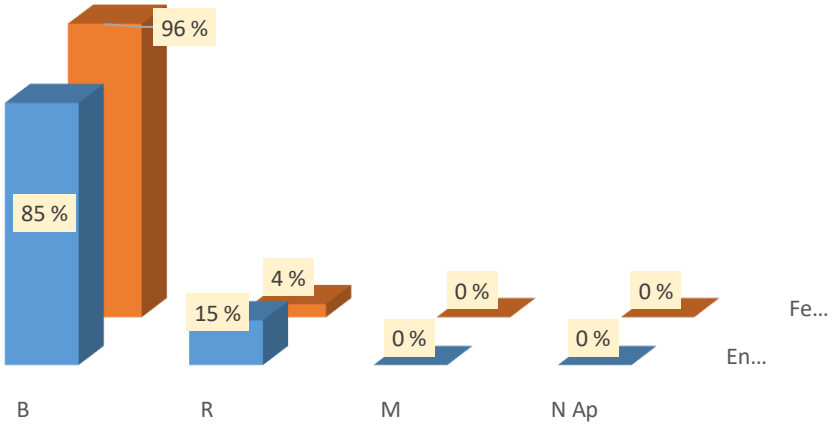
14-La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados obtiene resultados del 87 % en la opción “CLARA”, 11 % en la opción “OPORTUNA” y 2 % en la opción “POCO OPORTUNA” en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 97 % en la opción “CLARA” y 3 % en la opción “OPORTUNA”



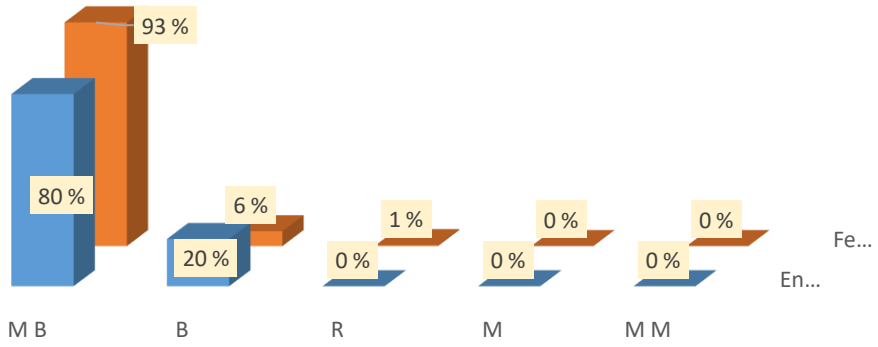
15- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características organolépticas en el Servicio de Alimentación en cuanto Sabor, Tamaño de porción, Temperatura, Olor, Tiempos de entrega, Atención recibida y Presentación del plato con porcentajes del 94 % en el ítem “BUENO”, 4 % en el ítem “REGULAR”, 1 % en el ítem “MALO”, en el mes de febrero los porcentajes varían Sabor, Tamaño de porción, Temperatura, Olor, Tiempos de entrega, Atención recibida y Presentación del plato 54 % en el ítem “NO APLICA”, 39 % en el ítem “BUENO”, 6 % en el ítem “REGULAR”, 1 % en el ítem “MALO”



16-En cuanto la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? tenemos porcentajes del 85 % en el ítem “BUENO”, 15 % en el ítem “REGULAR” en el mes de febrero varían los porcentajes del 96 % en el ítem “BUENO”, 4 % en el ítem “REGULAR”



17-En cuanto la pregunta, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? tenemos porcentajes del 80 % en el ítem “MUY BUENO”, 20 % en el ítem “BUENO” en el mes de febrero las variables varían con porcentajes del 93 % en el ítem “MUY BUENO”, 6 % en el ítem “BUENO”, 1 % en el ítem “REGULAR”



MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
COORDINADORA SIAU-*Agremiado participe Actisalud*

Proyectó: Sonia Isabel Amaya Sánchez- Psicóloga SIAU-Agremiada participe Actisalud.