

INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

*PERIODO: 01 ABRIL– 30 ABRIL
2021*

*SERVICIO DE INFORMACION Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU*



	SERVICIO	PISO	N.º DE ENCUESTAS	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2	5	55
	GINECOLOGIA	5	11	
	PEDIATRIA	3	6	
		4	5	
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	3	
		8	4	
		9	5	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	7	
10		5		
		11	4	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	97	167
	URGENCIAS PEDIATRÍA		70	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	87	87
APOYO DX	LABORATORIO	1	15	60
	REHABILITACION		13	
	RADIOLOGIA		17	
	BANCO DE SANGRE		15	

--	--	--	--	--

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: personas.
- La muestra se calcula con el programa estadístico :
<http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm>
- ERROR MUESTRAL : Error muestra del 5%
- APLICADORES: Trabajadoras Sociales y Psicólogas Sociales-Diariamente.
- SERVICIOS ENCUESTADOS: Urgencias, Hospitalización, Consulta externa y Apoyo Terapéutico.
- FECHA DE RECOLECCION: 1 de Abril del 2021 a 30 de Abril del 2021.

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:

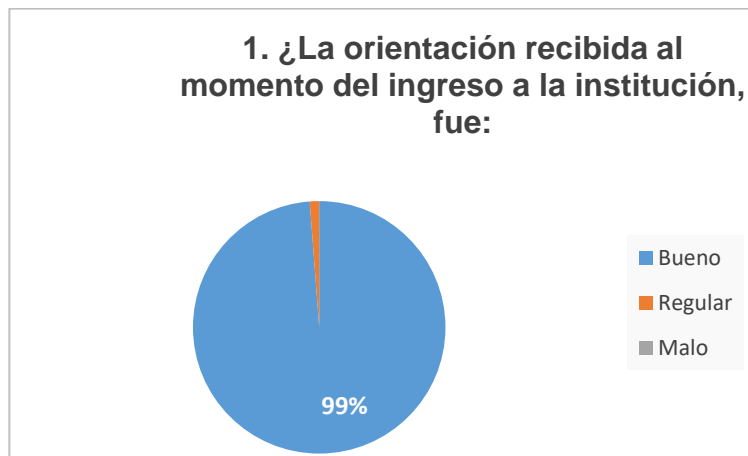
SERVICIO DE URGENCIAS:

Según los resultados obtenidos, se puede evidenciar qué; en aspectos tales como orientación y trato humano por parte del personal, los usuarios tienen una percepción general “BUENA” respecto a este servicio, estando en porcentaje de 99%. Se evidencia un bajo porcentaje en cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios ya que un porcentaje del 87 % refieren “SI” y 13% manifestó que “NO” se le explicaron al momento del ingreso a la Institución. La información recibida por el médico sobre su diagnóstico y estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería presenta en este periodo porcentajes sobre 99% en el ítem “SIEMPRE” en los ejes de claridad, oportunidad y complejidad; al igual que la información suministrada al

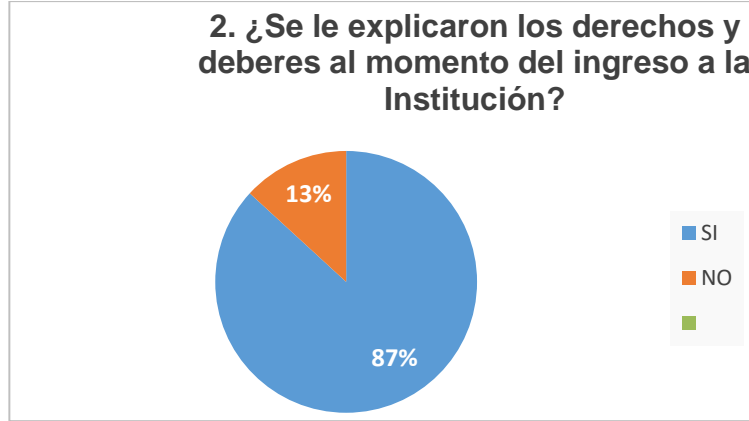
momento del egreso con un 98%. El servicio de alimentación arroja una “MUY BUENA” aceptación con porcentajes del 100% en sus características organolépticas olor, presentación, tiempos de entrega, atención recibida y tamaño de porción, temperatura y sabor. Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja un 93% en “BUENO”. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción “MUY BUENO” porcentaje de 68% y un 26% refiere en el ítem “BUENO”. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 67% indicó el ítem “MUY BUENO” y un 31% en el ítem “BUENO”, la experiencia en los diferentes puntos de Atención al

Usuario habilitado en la institución está con valores de 69% en el ítem “MUY BUENO” y un 29% en el ítem “BUENO”. Un porcentaje de 100% indicó que “SI” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria. La disposición a recomendar el servicio en urgencias a familiares y amigos refleja un porcentaje de 73% en su ítem “DEFINITIVAMENTE SI” y un 27% en el ítem “PROBABLEMENTE SI”, así como un 87% indicó que “NO” y un 13% indicó que “SI” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

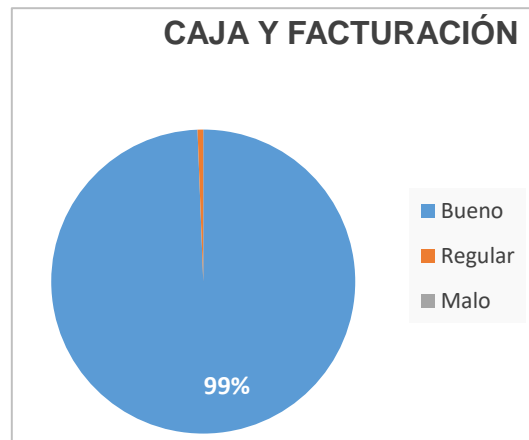
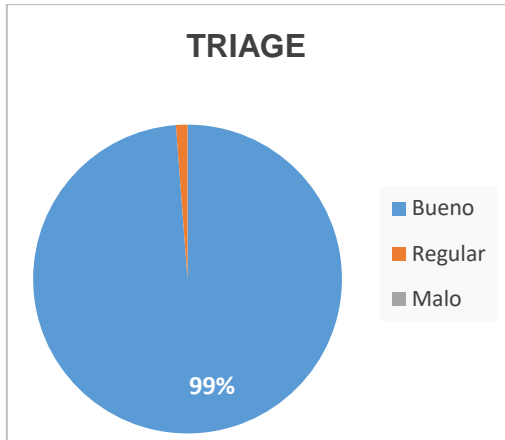
1. ¿La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

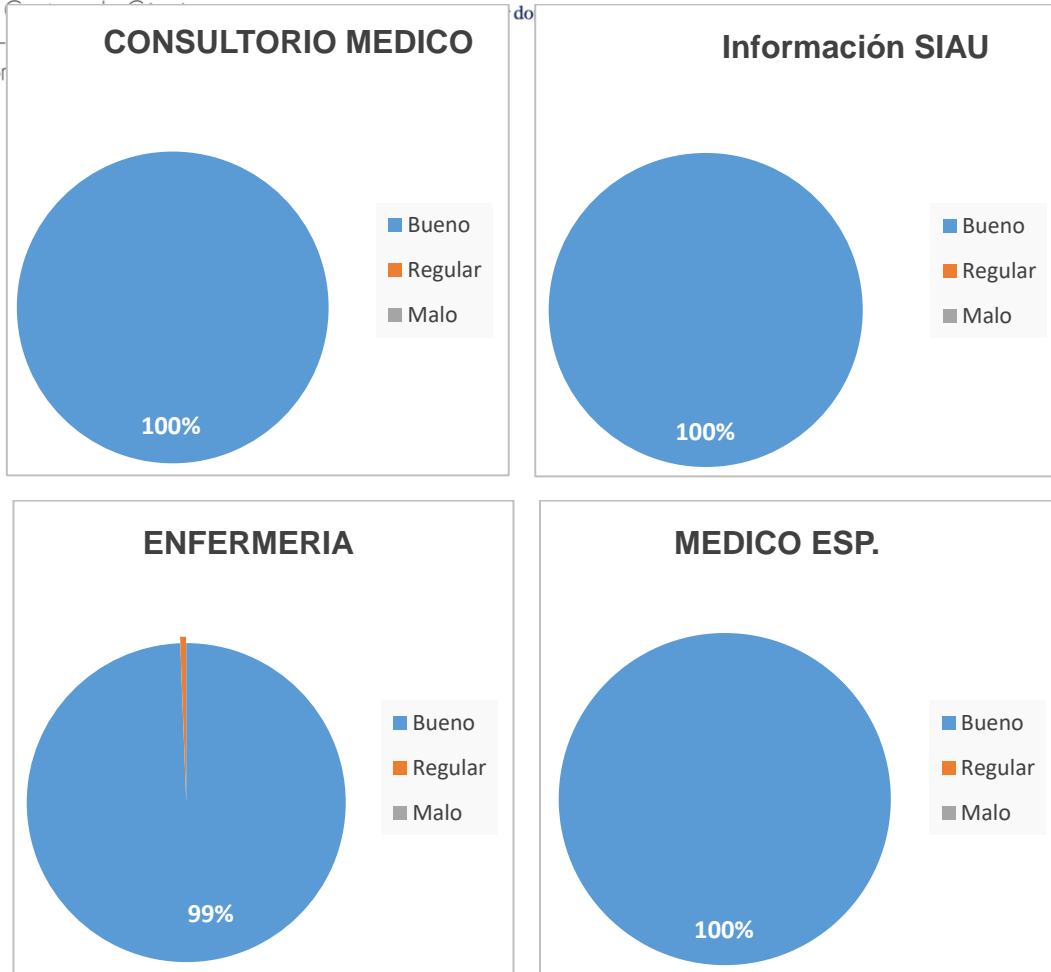


2. ¿Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



3. ¿Cómo fue el trato recibido por el personal de:

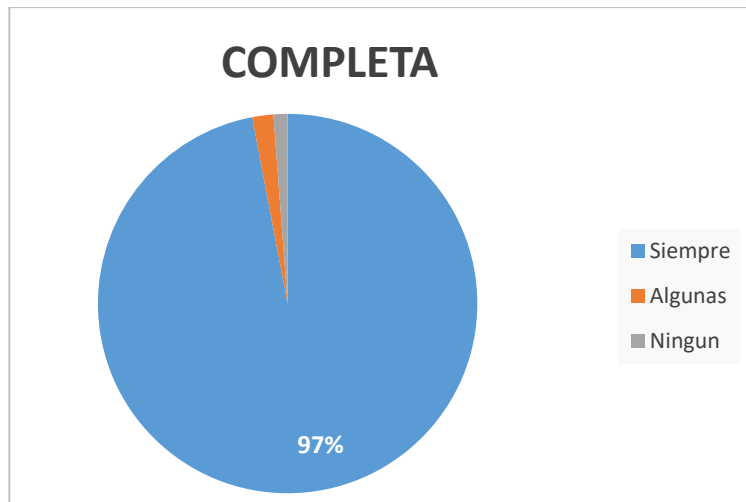
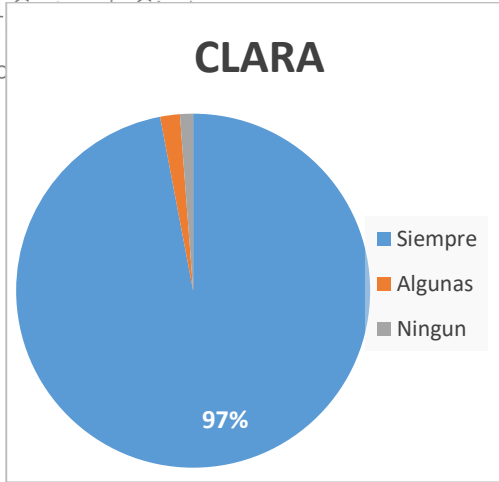




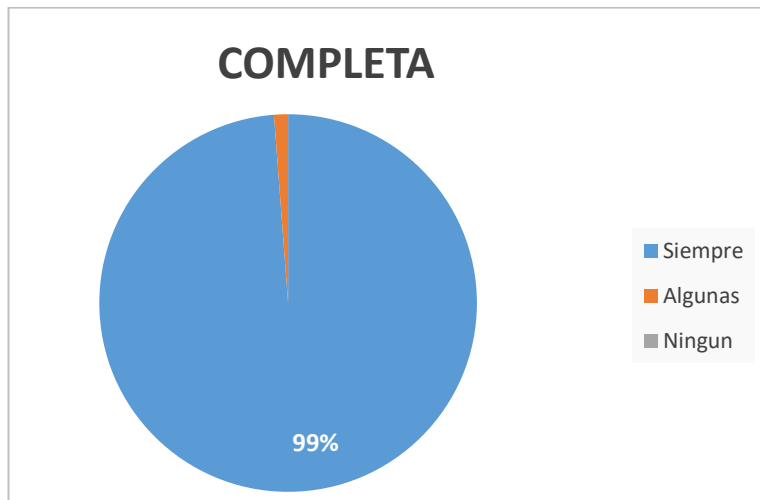
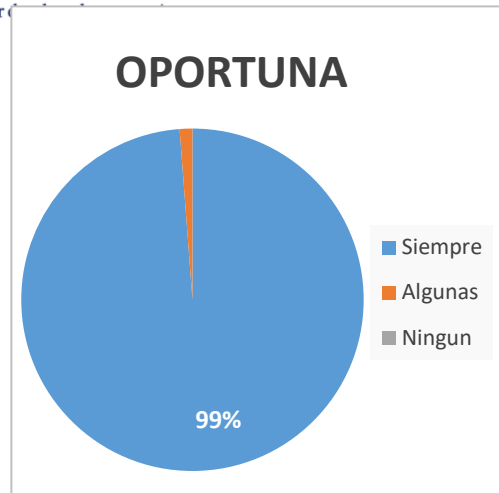
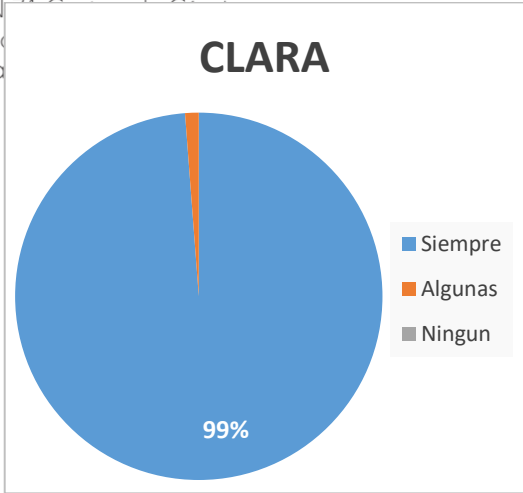
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?



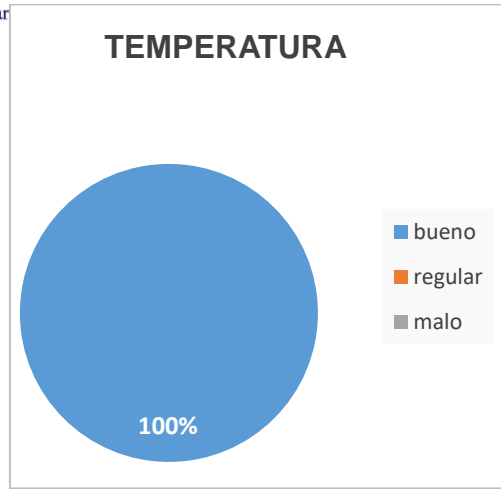
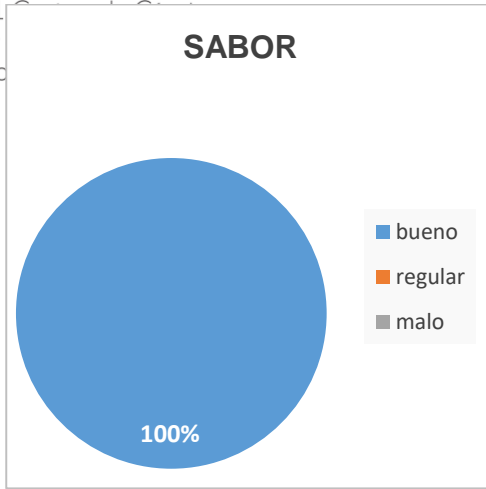
5. ¿La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

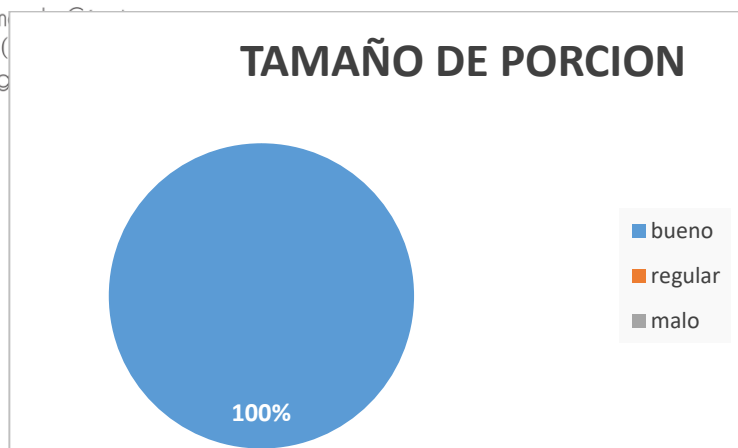


6. ¿La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

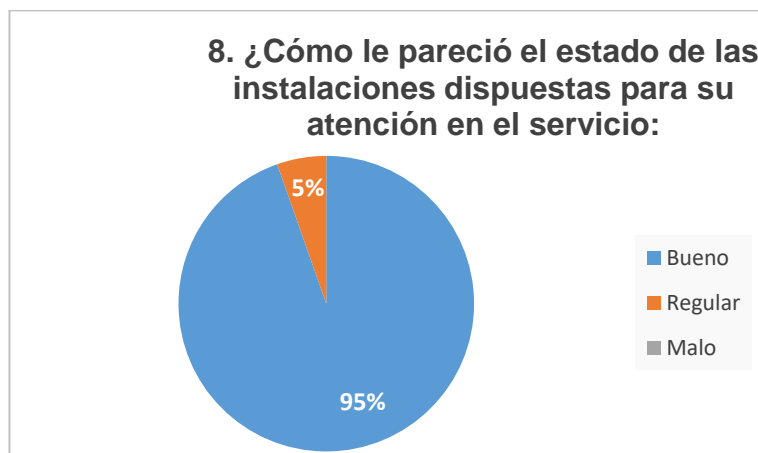


7. ¿Cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?



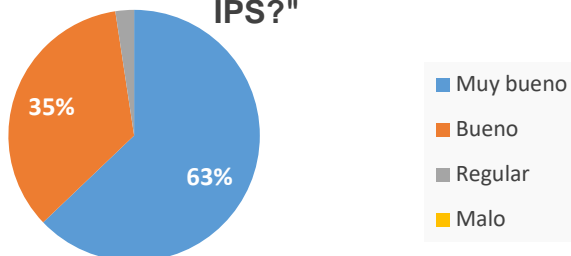


8. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



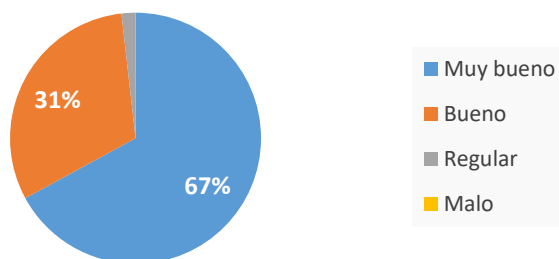
9. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

9. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



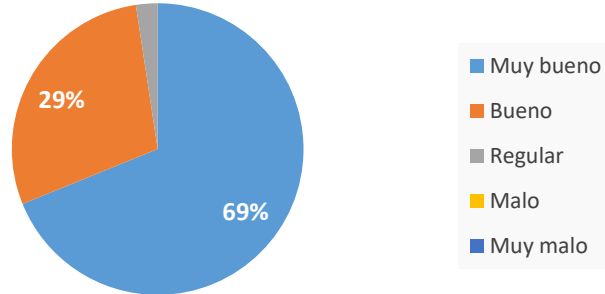
10. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio?

10. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio?



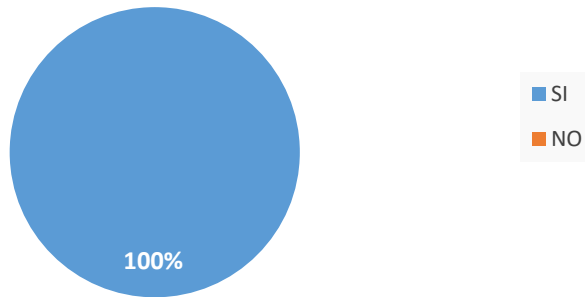
11. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?

11-¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución ?



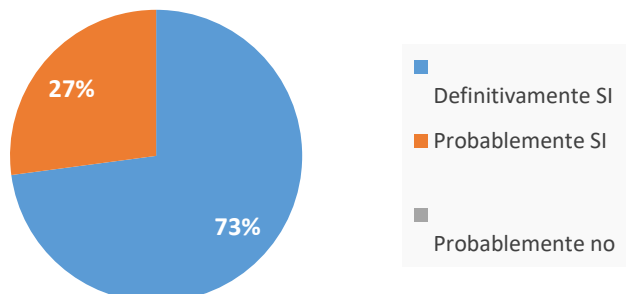
12. ¿Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?

12-¿Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?



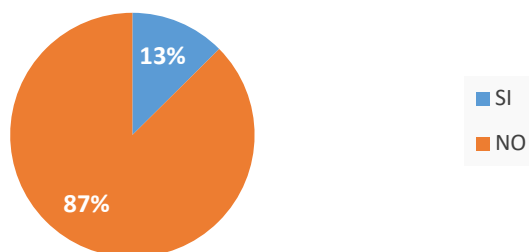
13. ¿Recomendaría el servicio de urgencias del Hospital a sus familiares o amigos?

13-¿Recomendaría el servicio de hospitalización a sus familiares o amigos?



14. ¿Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención?

14-¿Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención ?



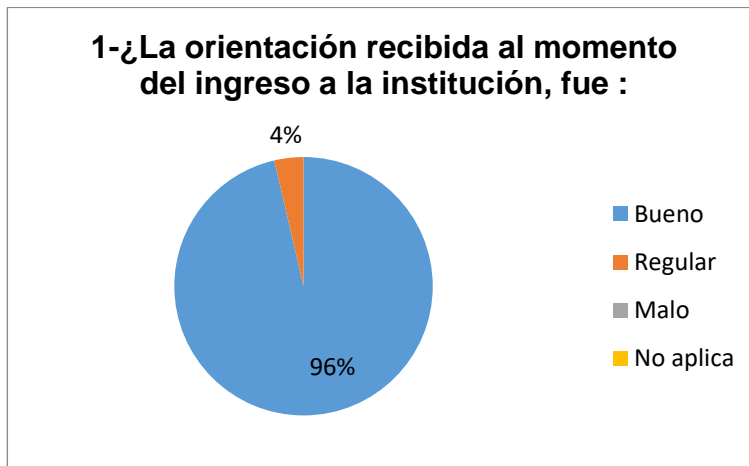
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, los usuarios ubicados en los diferentes servicios (GINECOBSTETRICIA, NEUROCIURUGÍA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES) se encuentran por encima del 96% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 87% manifiesta que “SI” se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución y un 13% en el ítem “NO”. Referente al trato recibido por el personal MÉDICO ESPECIALISTA, ENFERMERÍA, FACTURACIÓN, SIAU Y APOYO DIAGNÓSTICO, refleja en su totalidad una buena percepción con porcentajes del 100% en el ítem “BUENO”.

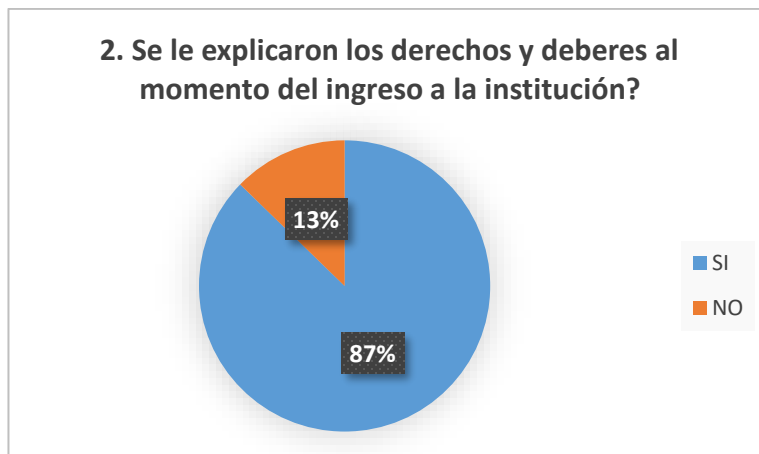
La información recibida por el médico sobre su diagnóstico y estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad con porcentajes por encima del 96% en el ítem “SIEMPRE” en los ejes de claridad, oportunidad y complejidad, de igual manera la información suministrada al momento del egreso. El servicio de alimentación presenta porcentajes por encima del 92% en el ítem “BUENO” en todas sus características organolépticas. Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja 98% en el ítem “BUENO”. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 29% en el ítem “BUENO” y un 71% en “MUY BUENO”. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 35% indicó el ítem “BUENO” y un 65% en “MUY BUENO”. La experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 64% en el ítem “MUY BUENO” y un 34% el ítem “BUENO”.

Un porcentaje de 100% indicó que **SI** fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria. La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares y amigos refleja un porcentaje de 64% en su ítem “DEFINITIVAMENTE SI” y un 36% en su ítem “PROBABLEMENTE SI”, así como un 44% indicó que “NO” y un 56% “SI” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

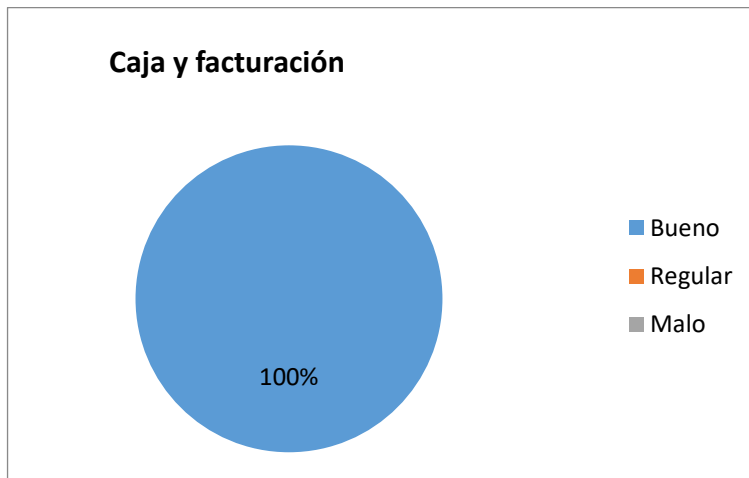
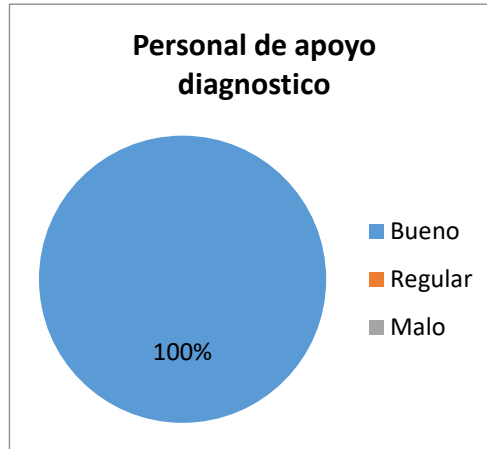
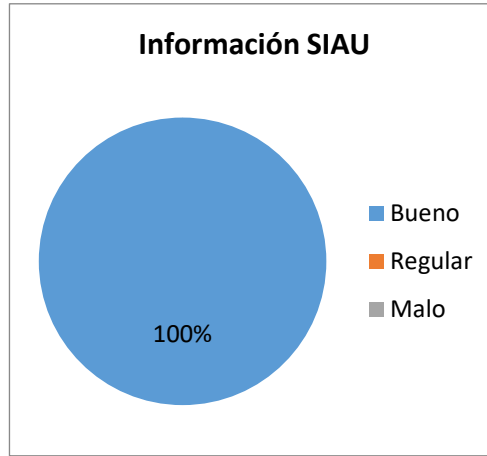
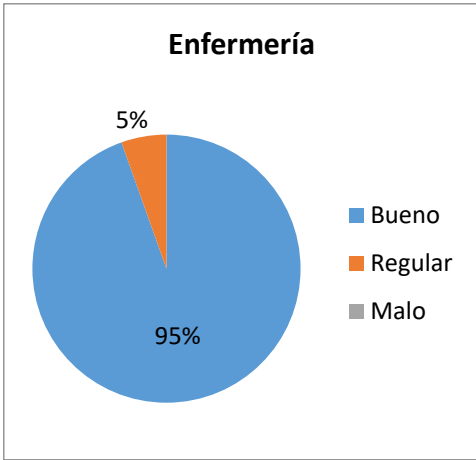
1. ¿La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



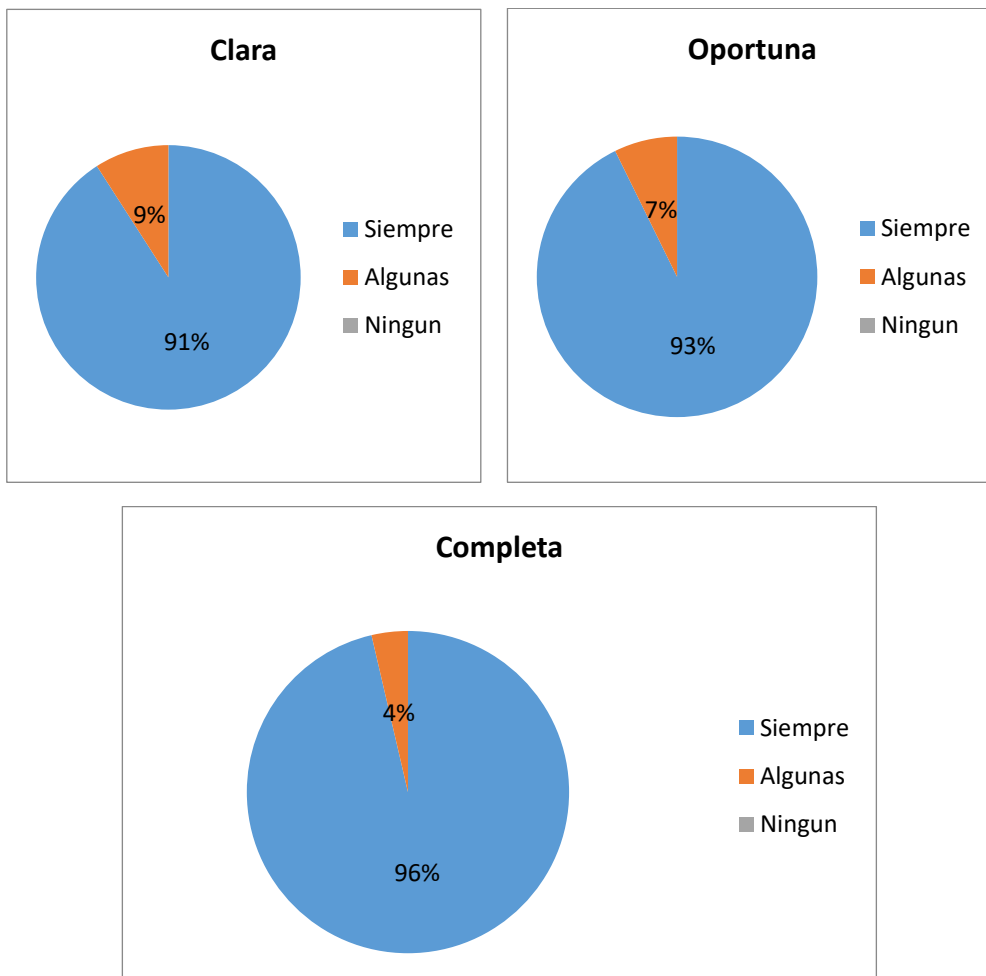
2. ¿Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



3. ¿Cómo fue el trato recibido por el personal de:



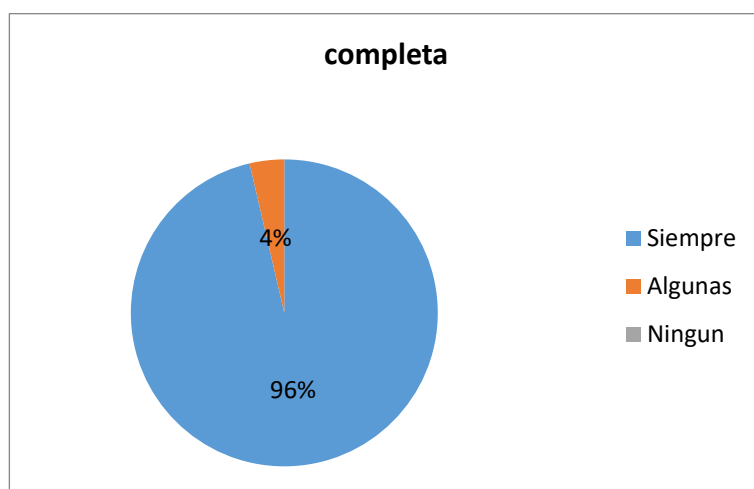
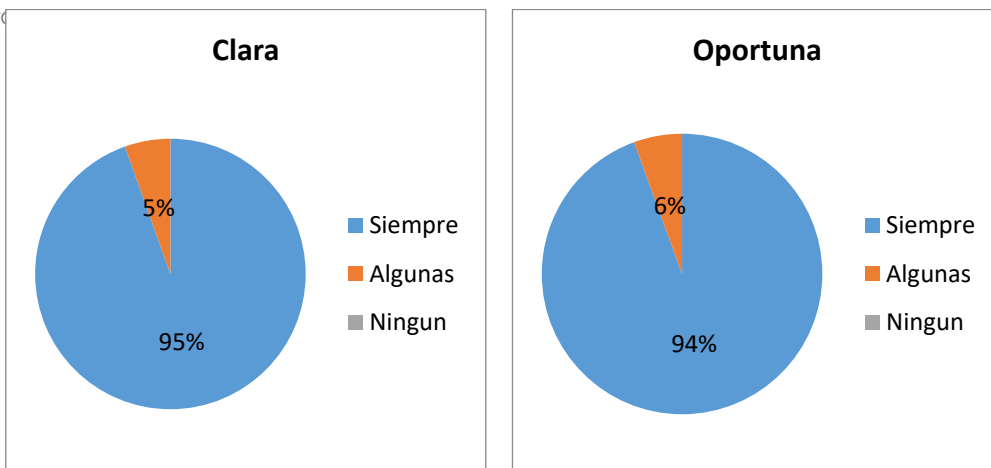
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?



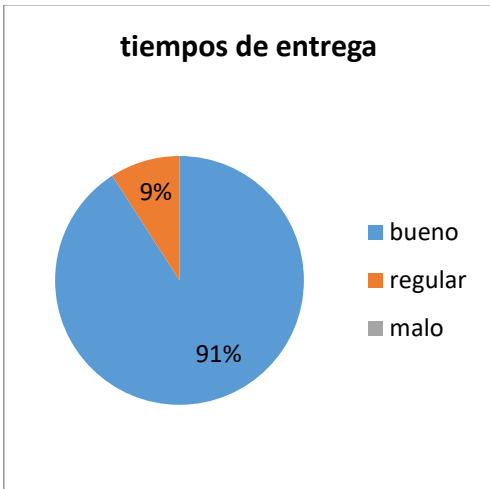
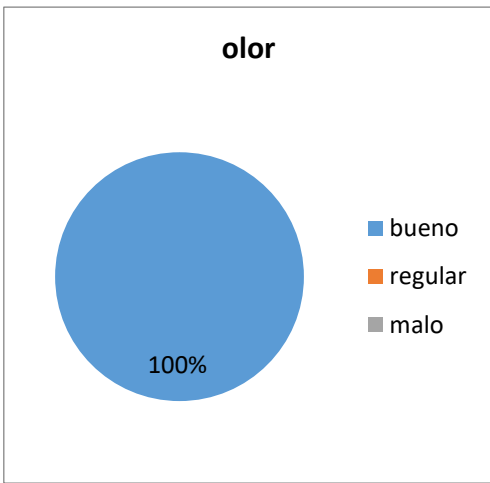
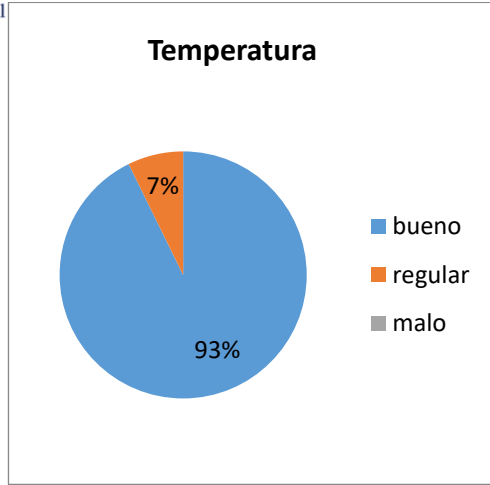
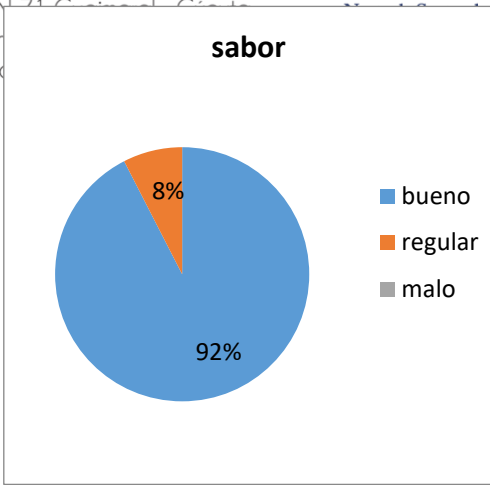
5. ¿La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

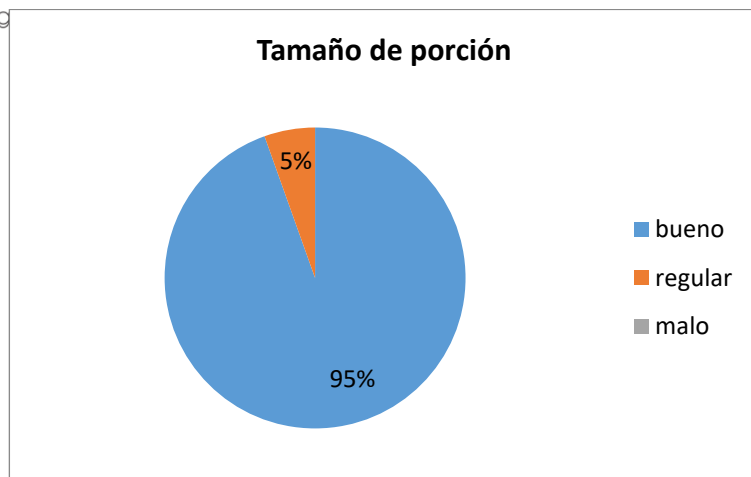


6. ¿La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

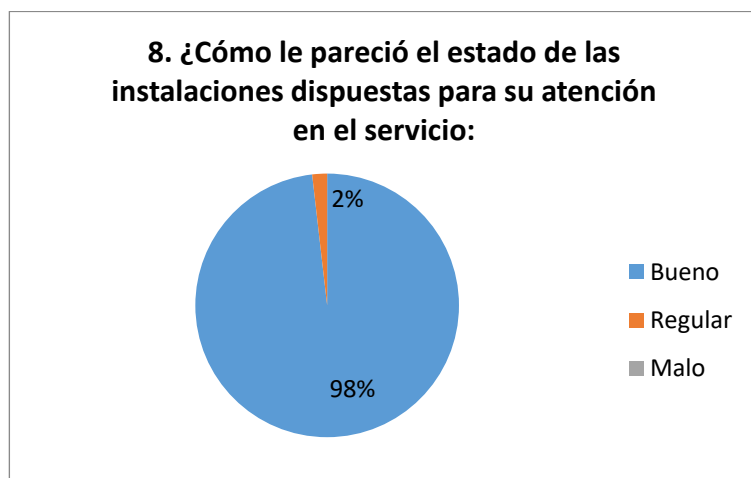


7. ¿Cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?



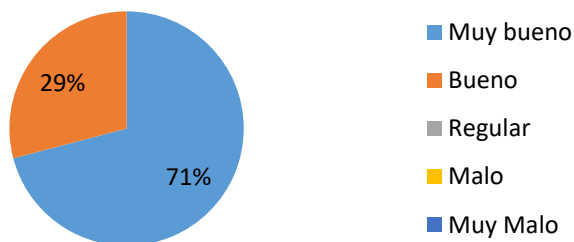


8. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



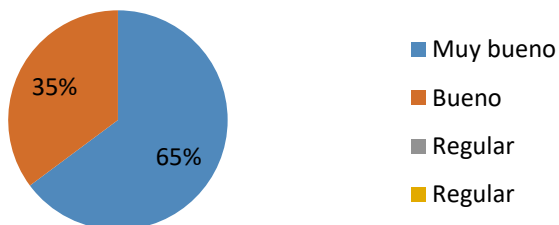
9. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



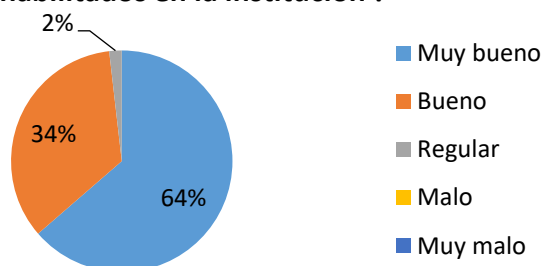
10. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio?

10. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio?



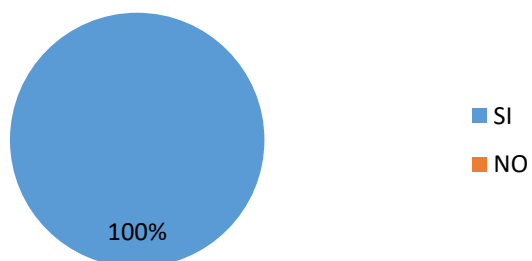
11. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?

11. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución ?



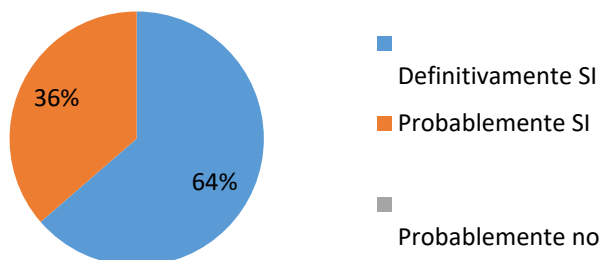
12. ¿Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?"

12. ¿Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?



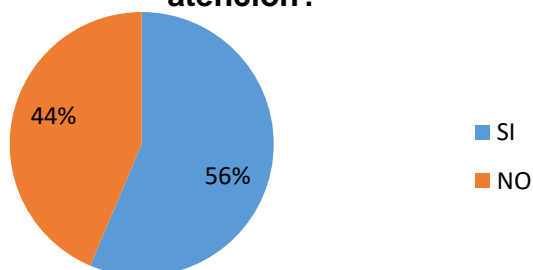
13. ¿Recomendaría el servicio de urgencias del Hospital a sus familiares o amigos?

13. ¿Recomendaría el servicio de hospitalización a sus familiares o amigos?



14. ¿Recomendaría o reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención?

14. ¿Recomendaría o reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención?



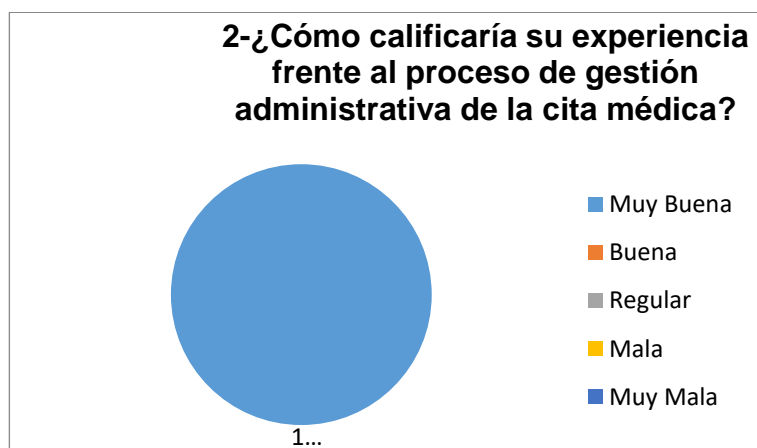
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 100% en la opción “BUENO” en la orientación recibida en el ingreso. La experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica refleja en general buena percepción con un 100% en el ítem “MUY BUENA”. Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 100% en “SI”. Referente con la información clínica suministrada por el personal médico en cuanto a diagnóstico, estado de salud y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta con porcentajes de 97% de manera clara oportuna y completa, de igual manera la información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio con un 99%. El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio refleja un 100% en la casilla de “BUENO”, referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 99% indico “MUY BUENO”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución con valor de 99% en ítem “MUY BUENO”. La experiencia global de satisfacción refleja un 99% en el ítem “MUY BUENO” y un 1% en el ítem “BUENO”, referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 99% en el ítem de “DEFINITIVAMENTE SI”. Así como un 83% indicó que “NO” y un 17% indico “SI”, reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

1. ¿La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

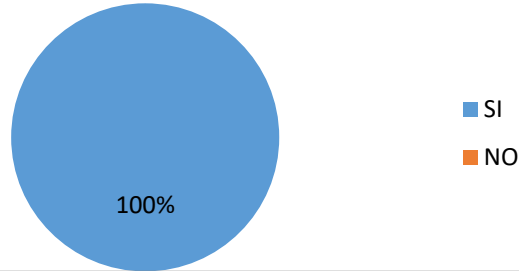


2. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica?



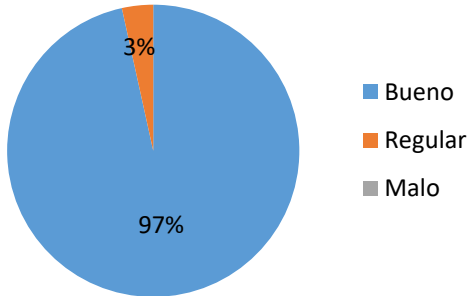
3. ¿Con relación a los deberes y derechos, se los dieron a conocer? Fueron comprendidos?

**3-¿Con relación a los deberes y derechos, se los dieron a conocer?.
Fueron comprendidos?**

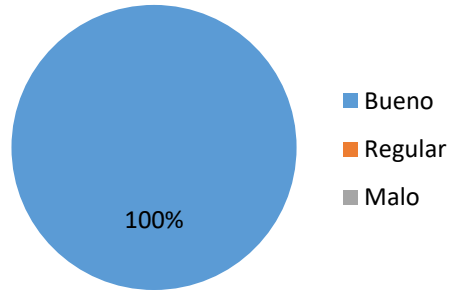


4. ¿Cómo fue el trato recibido por el personal de?

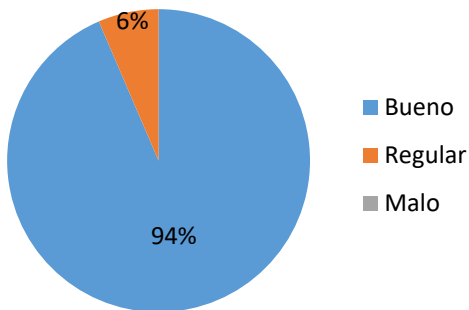
Caja y facturación



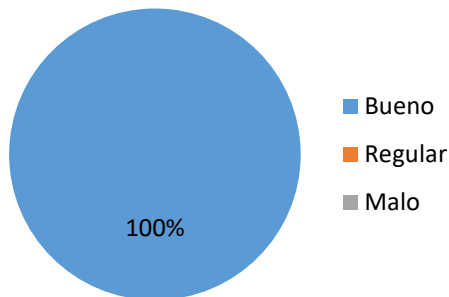
Información SIAU



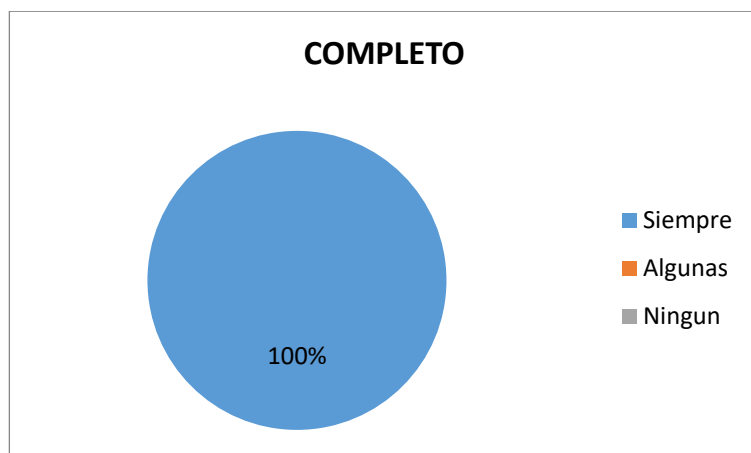
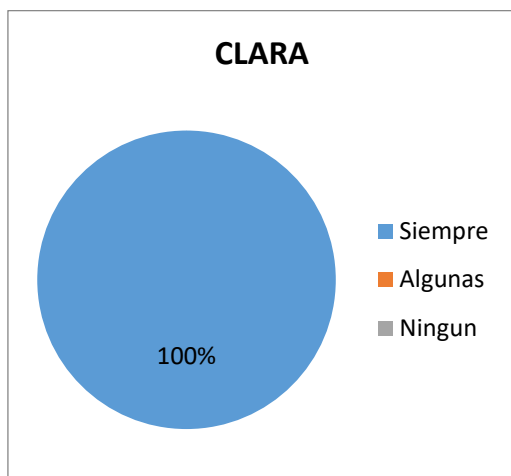
ENFERMERIA



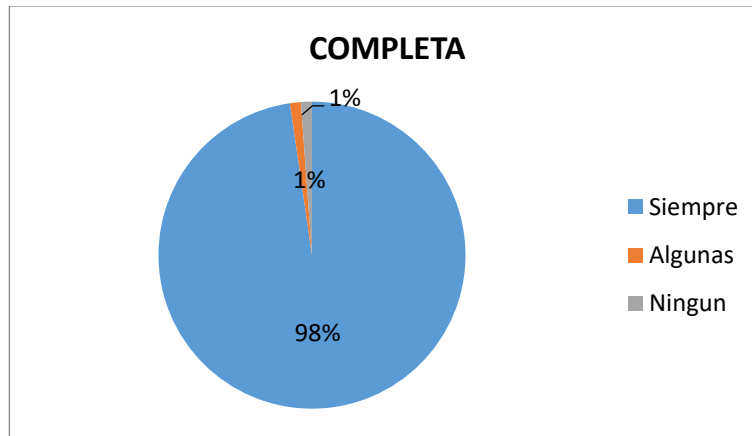
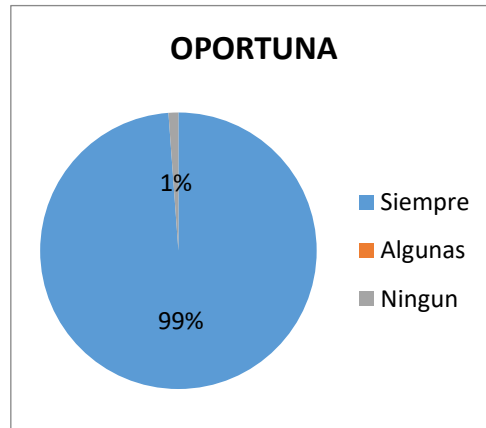
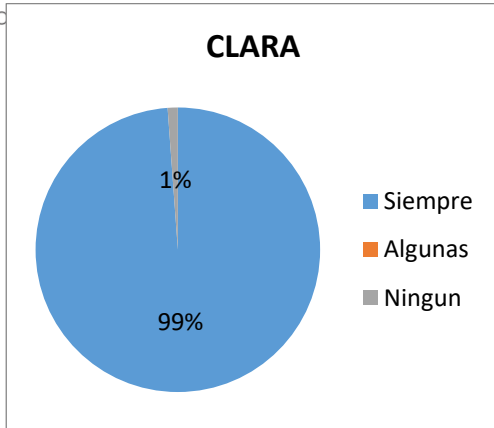
MEDICO ESPECIALISTA



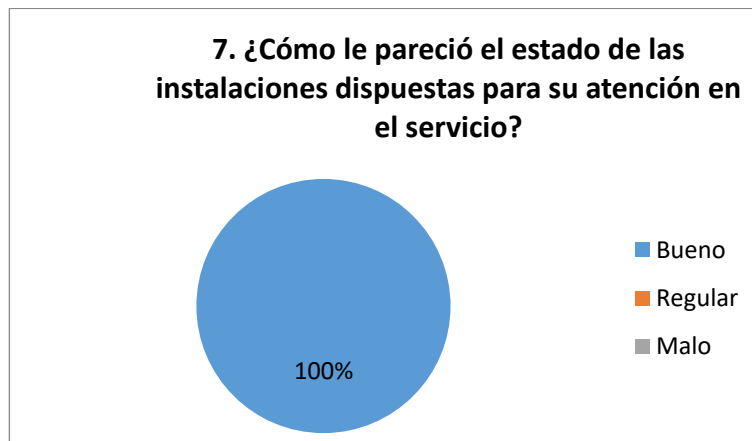
5. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?



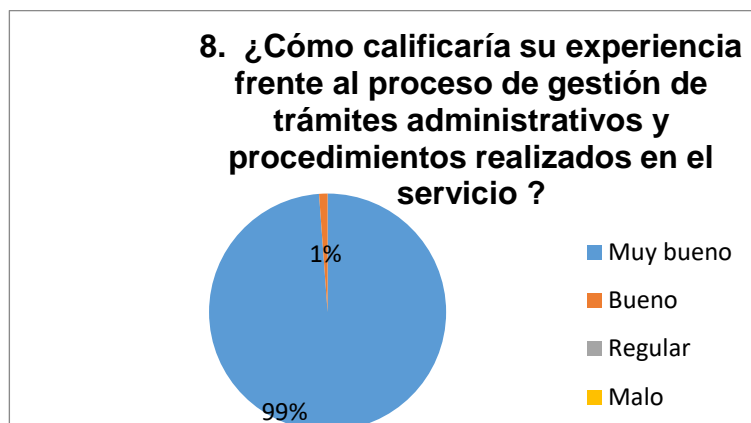
6. ¿La información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue?



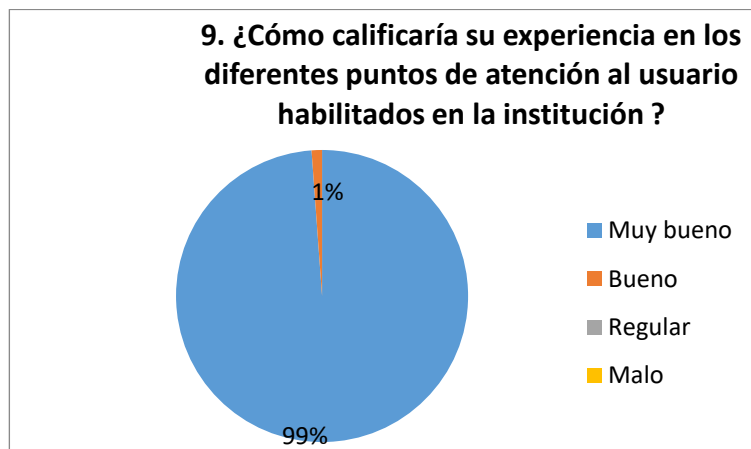
7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



8. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio?



9. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



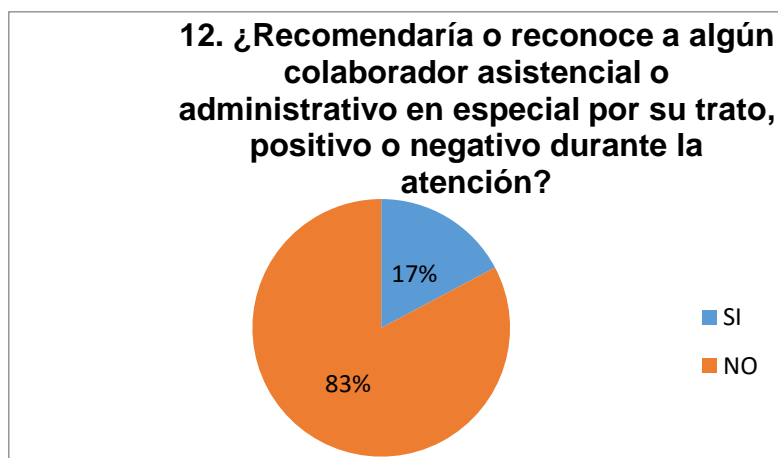
10. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



11. ¿Recomendaría el servicio de consulta externa del Hospital a sus familiares o amigos?



12. ¿Recomendaría o reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención?

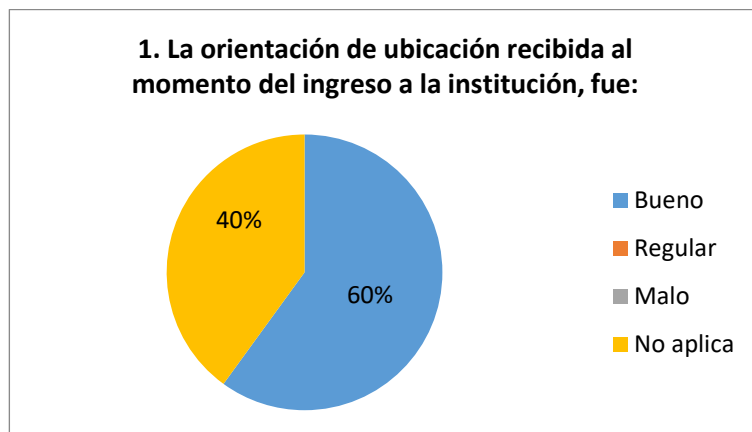


APOYO TERAPEUTICO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 60% en la opción “BUENO” y un 20% en el ítem “NO APLICA” en la orientación recibida en el ingreso. Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 62% en “SI” y un 38% en “NO”. En cuanto el ítem las instrucciones previas por parte del personal, previo al procedimiento que se le va a realizar (derechos y deberes, guía de instrucción, el personal se le presento, Le explicaron en qué consistía el procedimiento, donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o próxima sesión), con porcentajes de 87% de manera “CLARA”, 75 % manera “OPORTUNA” y 72 % de manera “COMPLETA”, de igual forma La información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio con porcentajes de 92% de manera “CLARA”, 83 % manera “OPORTUNA” y 82 % de manera “COMPLETA”, en el ítem considera que el procedimiento ó sesión que se le

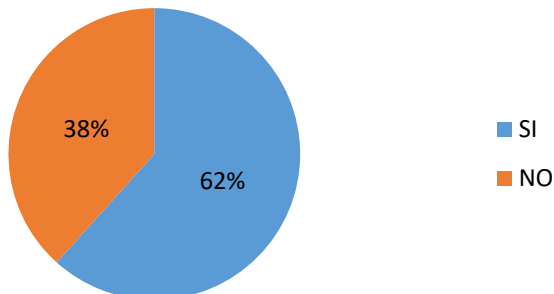
Realizó fue en el horario establecido inicialmente tenemos un porcentaje del 100% "SI", Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó procedió en las condiciones de privacidad e intimidad con resultados de 100% en el ítem "SI", referente a la pregunta cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio se obtiene porcentajes de un 63% en el ítem "MUY BUENO" y un 37% "BUENO", " La experiencia global de satisfacción refleja un 70% en el ítem "MUY BUENO" y un 30% en el ítem "BUENO", referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 80% en el ítem de "DEFINITIVAMENTE SI" y un 20% en el ítem "PROBABLEMENTE Si", Así como un 92% indicó que "NO" y un 8% indico que "SI" reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

1. ¿La orientación de ubicación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



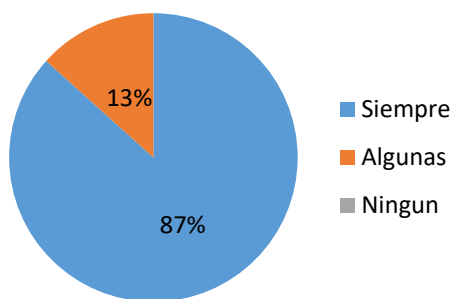
2. ¿Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la institución?

2. ¿Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la institución ?

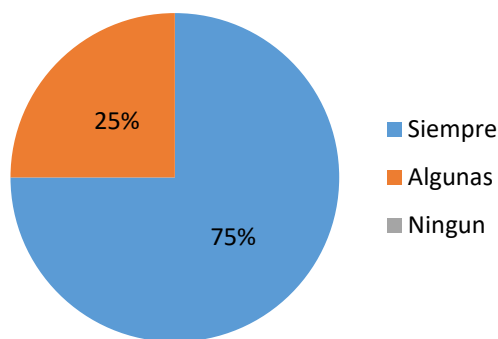


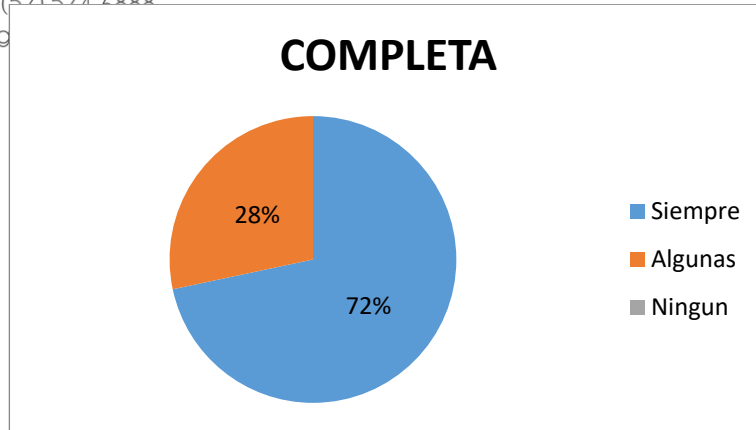
3- ¿Las instrucciones previas por parte del personal, previo al procedimiento que se le va a realizar (derechos y deberes, guía de instrucción, el personal se le presenta, Le explicaron en qué consistía el procedimiento, donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o próxima sesión)?

CLARA

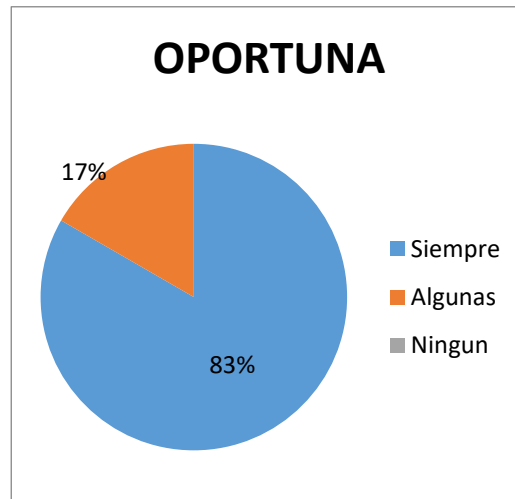
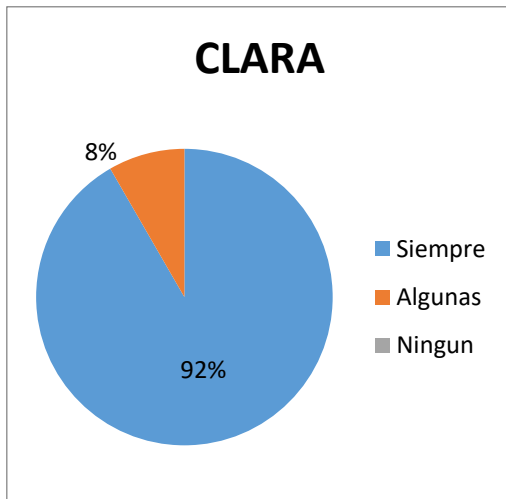


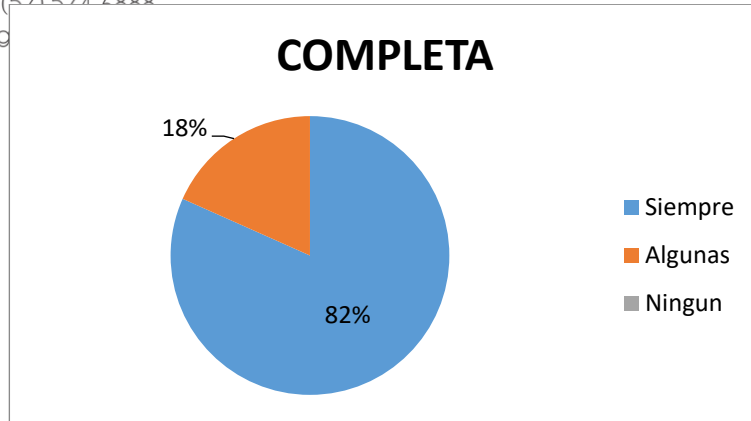
OPORTUNA



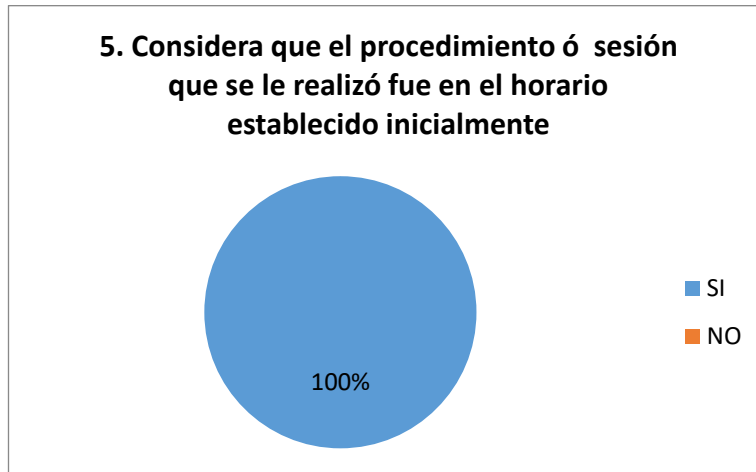


4 -¿La información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio fue:

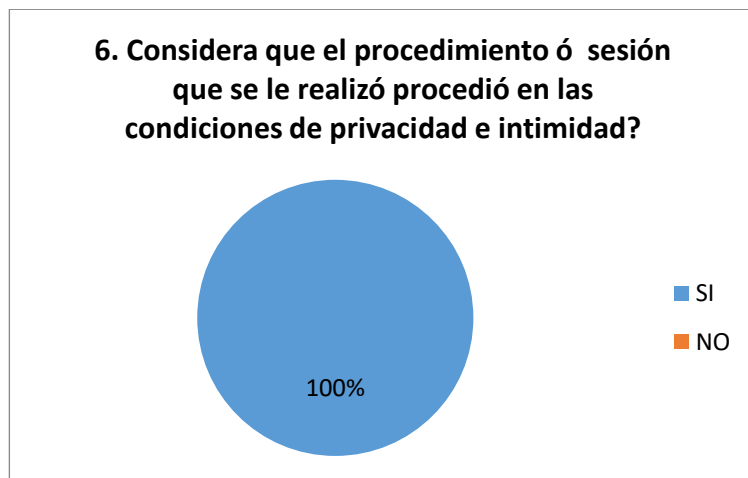




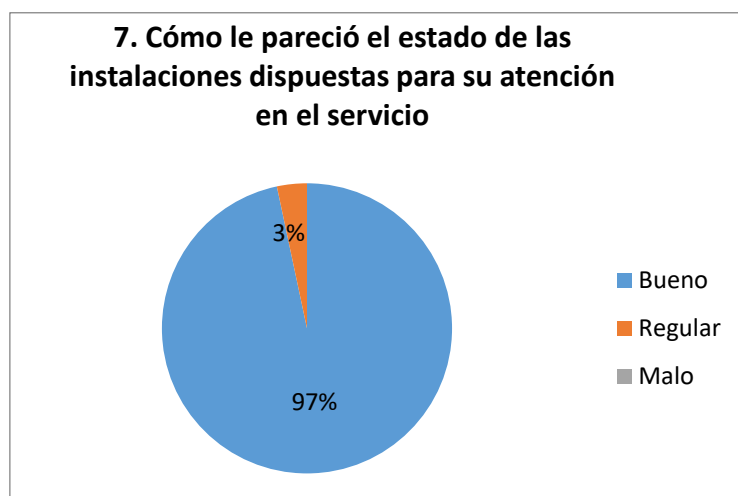
5-¿Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó fue en el horario establecido inicialmente?



6-¿Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó procedió en las condiciones de privacidad e intimidad?



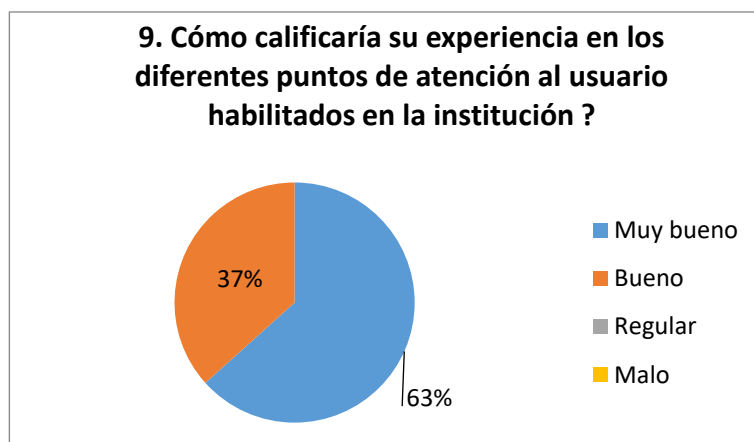
7-¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



8-¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en nuestra institución?

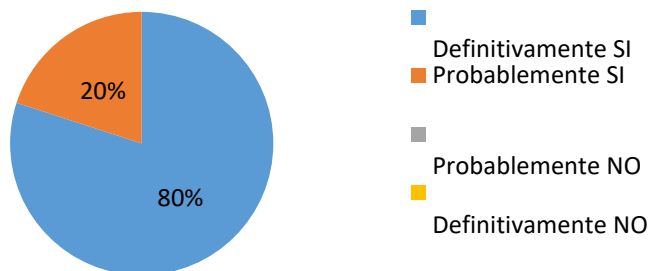


9-¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



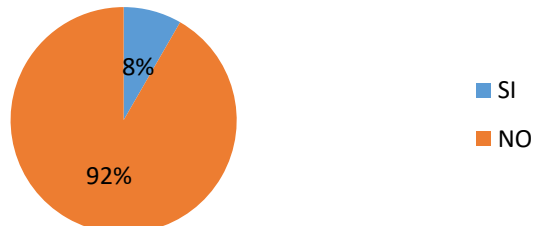
10-¿Recomendaría el servicio recibido en el Hospital a sus familiares o amigos?

10. Recomendaría el servicio recibido en el Hospital a sus familiares o amigos?



11-¿Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención?

11. Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención



MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
COORDINADORA SIAU-Agremiado *participe Actisalud*

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