

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



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó









BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

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

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

	SERVICIO	PISO	N.º DE ENCUESTAS	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2	5	60
	GINECOLOGIA	5	18	
	PEDIATRIA	3	6	
		4	0	
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	1	
		8	8	
		9	5	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	7	
		10	5	
		11	4	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	108	169
	URGENCIAS PEDIATRÍA		61	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	87	87
APOYO DX	LABORATORIO	1	9	46
	REHABILITACION		11	
	RADIOLOGIA		11	
	BANCO DE SANGRE		15	









Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

#### 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 : <a href="http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm">http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm</a>
- → 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 Enero del 2021 a 31 de Enero 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









www.herasmomeoz.aov.co

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 humanizado por parte del personal, los usuarios tienen una percepción general "BUENA" respecto a este servicio, estando en porcentaje de 100%. Se evidencia un porcentaje "BAJO" en cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios ya que un porcentaje del 17% 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 98% en el ítem "SIEMPRE" en los ejes de "CLARIDAD, OPORTUNIDAD Y COMPLEJIDAD"; al igual que la información suministrada al momento del egreso con un 95%. El servicio de alimentación arroja una "MUY aceptación con porcentajes del 100% en sus características BUENA" 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 95% en "BUENO". La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción "MUY BUENO" porcentaje de 45%. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 46% indicó el ítem "MUY BUENO", la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 95% en el ítem "MUY BUENO".

Un porcentaje de 98% 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 49% en su ítem "DEFINITIVAMENTE









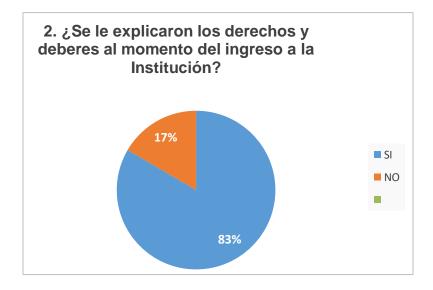
Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

Sĺ" así como un 84% indicó que "NO" 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:



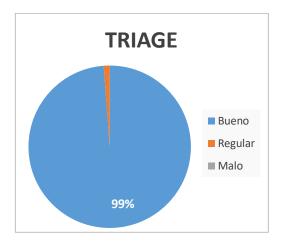




BICENTENARIO Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta 1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

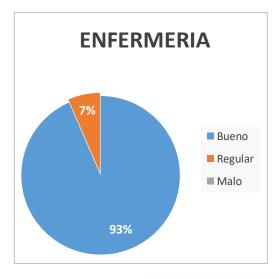
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeoz.gov.co





















Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

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:





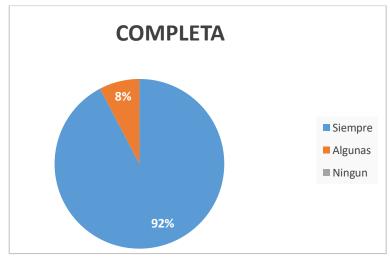




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó







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



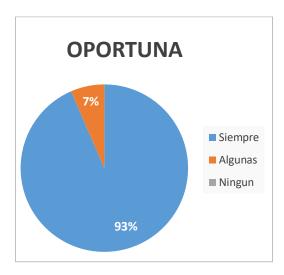






Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó







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





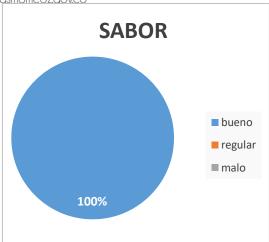


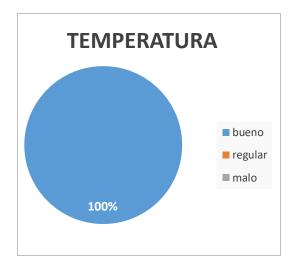


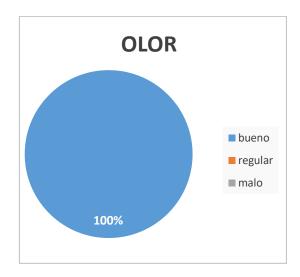
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

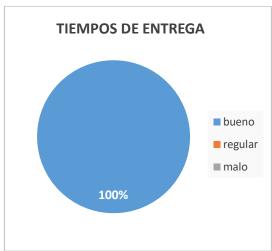
www.herasmomeoz.aov.co













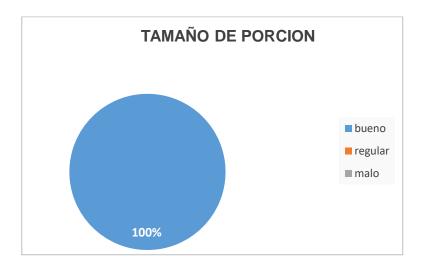




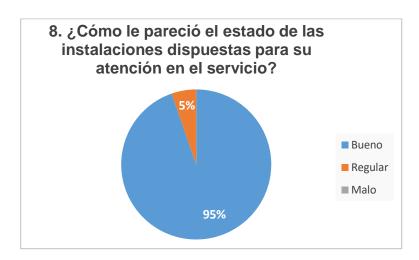




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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?"









Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeozgov.co



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?





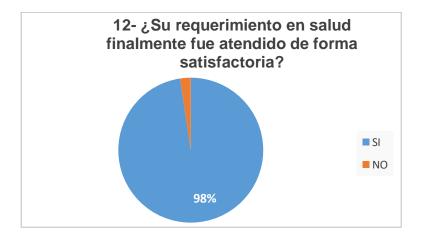




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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



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









Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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, NEUROCIRUGÍA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES) se encuentran por encima del 98% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 68% manifiesta que SI se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución. Referente al trato recibido por el personal MEDICO ESPECIALISTA. ENFERMERÍA. FACTURACIÓN. SIAU Υ **APOYO** DIAGNÓSTICO, refleja en su totalidad una buena percepción con porcentajes del 98% 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 92% 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 98% 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 97% en el ítem "BUENO". La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 37% en el ítem "BUENO" y un 63% en "MUY "BUENO". Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 54% indicó el ítem "BUENO" y un 46% en "MUY BUENO". La experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 37% en el ítem "MUY BUENO" y un 63% el ítem "BUENO".





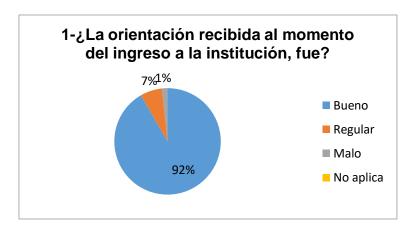




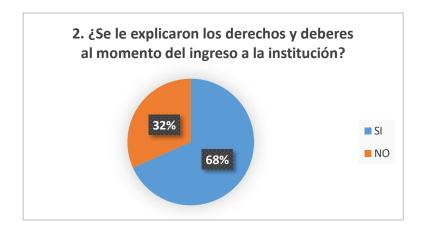
www.herasmomeoz.gov.co

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 74% en su ítem "DEFINITIVAMENTE SI" y un 24% en su ítem "PROBABLEMENTE SI", así como un 23% indicó que "NO" y un 77% "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?





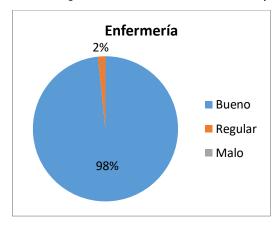






Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeoz.gov.co

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













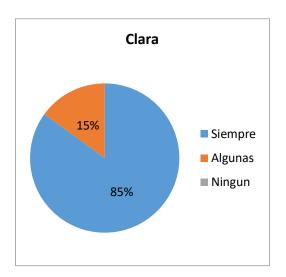


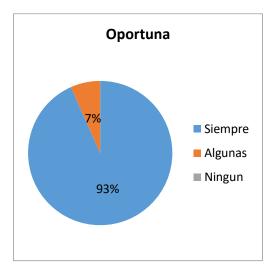


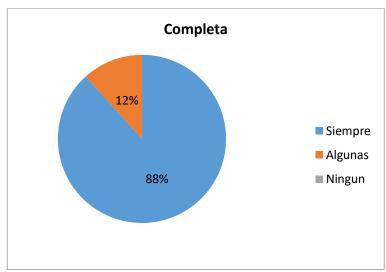


Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

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:

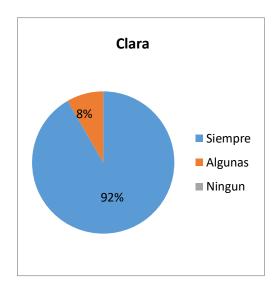


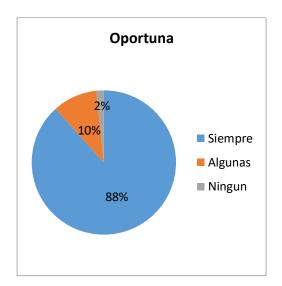


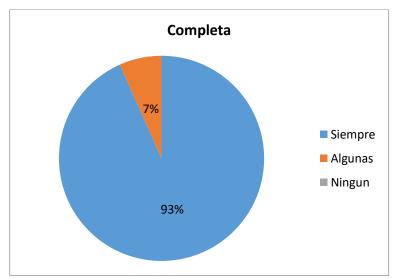




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó







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

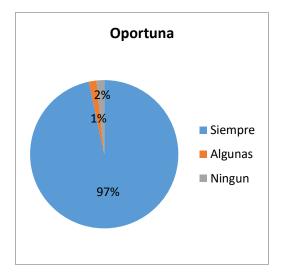


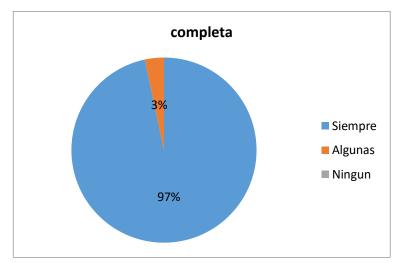




Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeozaov.co







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



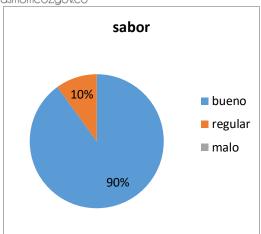




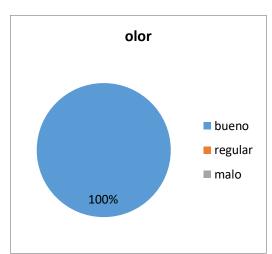


Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - Cúcuta Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888

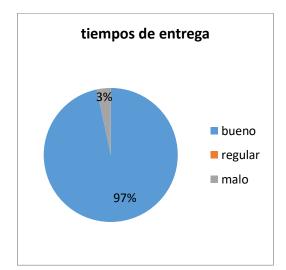
www.herasmomeoz.gov.co

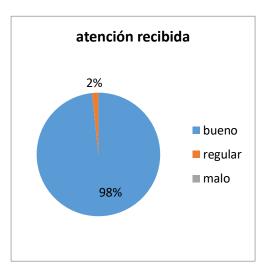












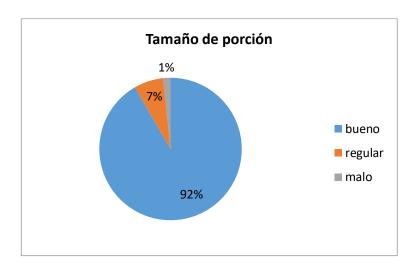








Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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



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





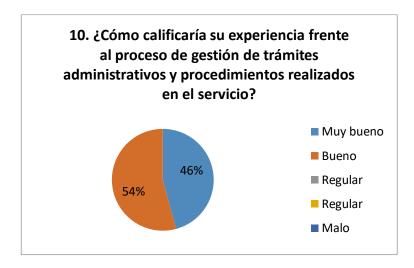




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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?





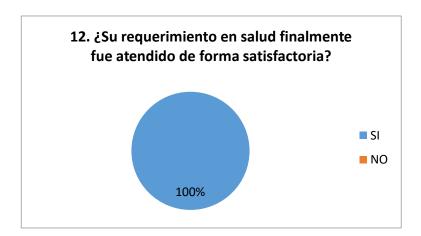




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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



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

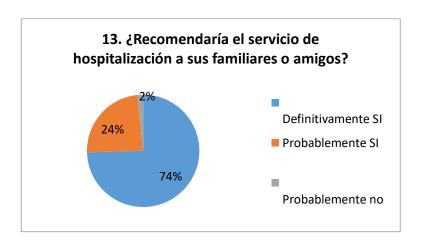




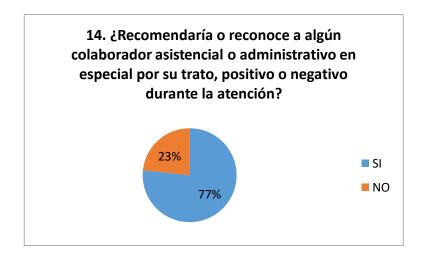




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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 el 45% en el ítem "MUY BUENA" y un 55% en el ítem "BUENA". Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 64% en "SI" y en el ítem 36% en "NO". 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 100% 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 100%. 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 45% indicó el ítem "BUENO" y 55% "MUY BUENO", la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución con valor de 64% en ítem "MUY BUENO". La experiencia global de satisfacción refleja un 55% en el ítem "MUY BUENO" y un 45% en el ítem "BUENO", referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 100% en el ítem de "DEFINITIVAMENTE SI". Así como un 55% indicó que "NO" y un 45% indico "SI", reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.







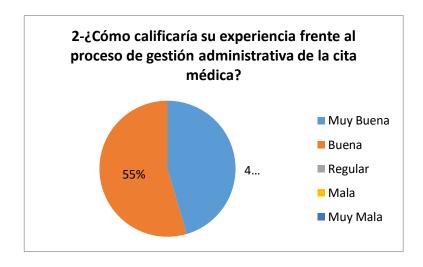


Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeozgov.co

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



 ¿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?

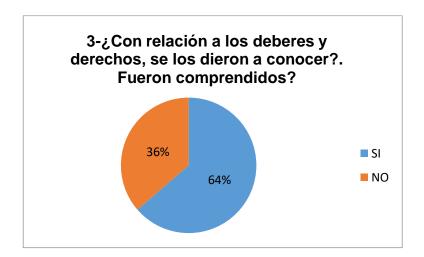




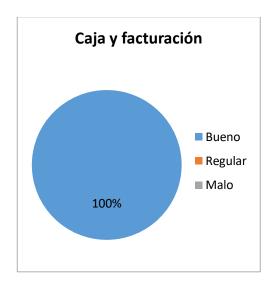




Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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





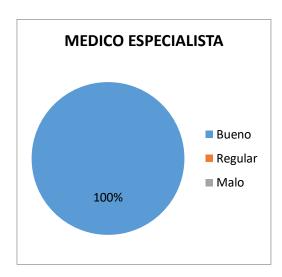




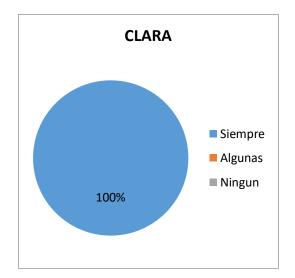


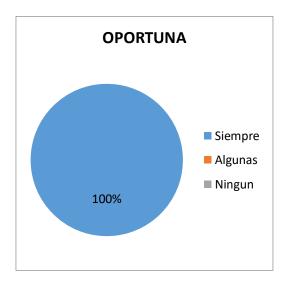






5. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?







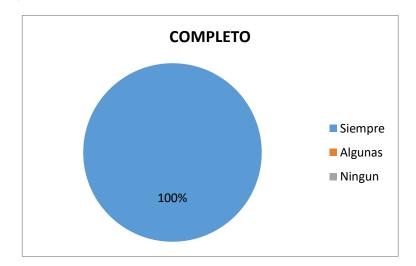




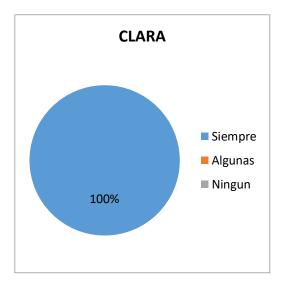
Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeoz.gov.co

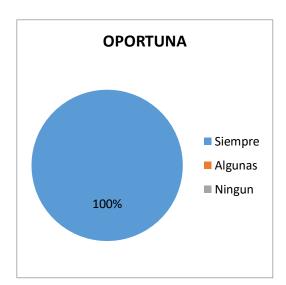


Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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







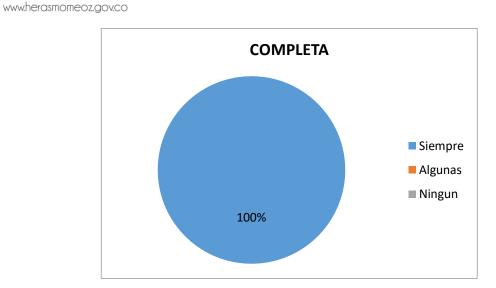




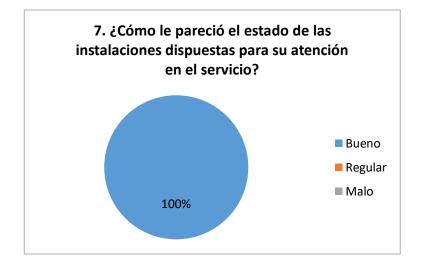
Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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





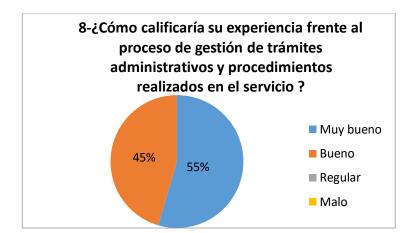






Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

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?









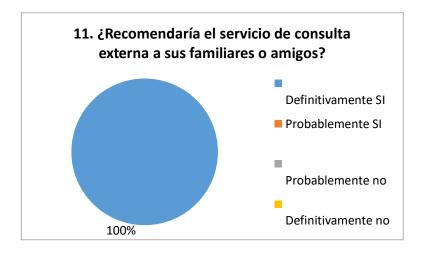


Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

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?

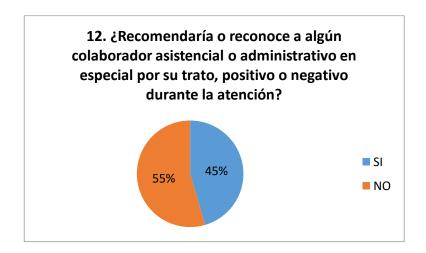






BICENTENARIO
Constitución de Villa del
Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



## **APOYO TERAPEUTICO**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 92% en la opción "BUENO" 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 67% en "SI" y un 33% en "NO". 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 100% 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 97%. El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en la casilla de "BUENO", referente a la en el servicio reflejan un 100% experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 14% indicó el ítem "BUENO" y 86% "MUY BUENO", la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución con valor de 81% en ítem "MUY BUENO" y un 19% en

> Gobernación de Norte de Santander

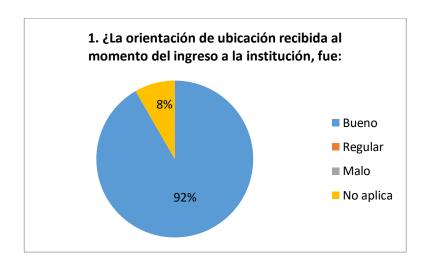




www.herasmomeoz.gov.co

el ítem "BUENO" La experiencia global de satisfacción refleja un 86% en el ítem "MUY BUENO" y un 14% en el ítem "BUENO", referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 100% en el ítem de "DEFINITIVAMENTE 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?







Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeozaov.co



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



**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 presento, Le explicaron en qué consistía el procedimiento, donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o próxima sesión)?







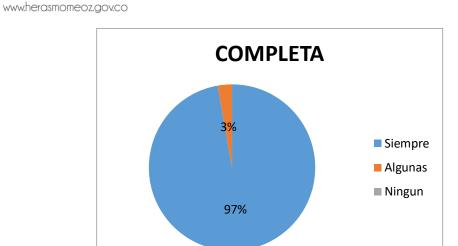




Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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:







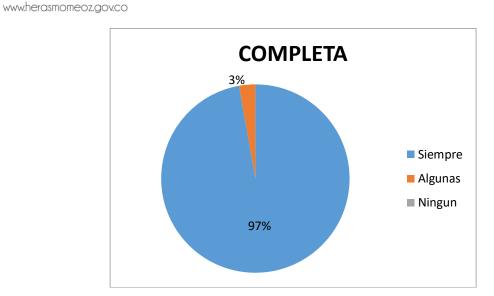




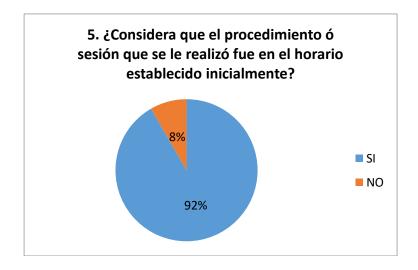
Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888



Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó



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











Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

**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?





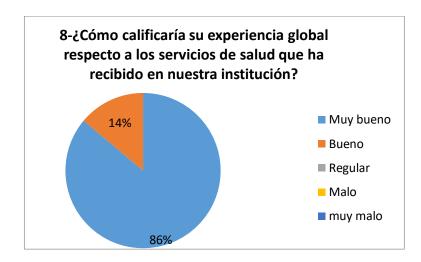




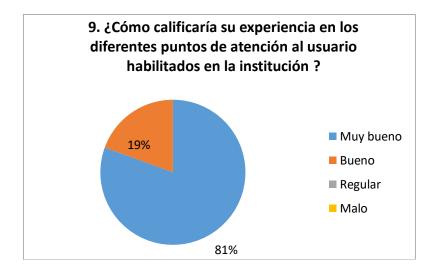


Norte de Santander - PBX: (57) 574-6888 www.herasmomeozgov.co

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?





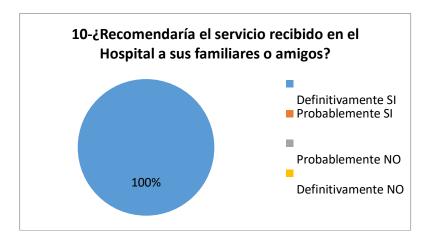




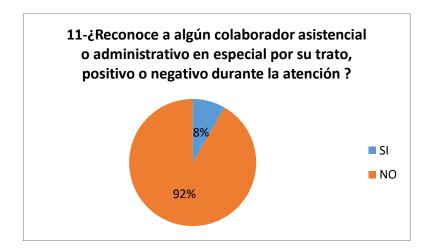


www.herasmomeoz.gov.co

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?



# MARISELA ARÉVALO ARÉVALO COORDINADORA SIAU-Agremiado participe Actisalud

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



