

**INFORME EVALUACIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN**

*PERIODO: 01 ABRIL – 30 ABRIL 2020*

*SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL  
USUARIO SIAU*

*ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz*



	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	2	
		8	8	
		9	5	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	7	
10		5		
		11	4	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	80	129
	URGENCIAS PEDIATRÍA		49	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	0	0
APOYO DX	LABORATORIO	1	0	0
	REHABILITACION		0	
	RADIOLOGIA		0	
	BANCO DE SANGRE		0	
			<b>TOTAL</b>	<b>189</b>

### 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 Psicóloga Social- Diariamente.
- SERVICIOS ENCUESTADOS: Urgencias, Hospitalización, Consulta externa, Apoyo diagnóstico.
- FECHA DE RECOLECCION: 01 de Abril del 2020 a 30 Abril de Febrero del 2020.

**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, esto ya que en servicios como Urgencias se ha disminuido la afluencia de usuarios, en el servicio de Pediatría Quirúrgica no se encuentra en funcionamiento (4piso), en Consulta Externa solo se programaron consultas de control postquirúrgico y en Apoyo Diagnóstico solo se realizan procedimientos a pacientes hospitalizados y se estableció que en estos días servicios no se aplicarían encuestas hasta recibir nuevos lineamientos.

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:

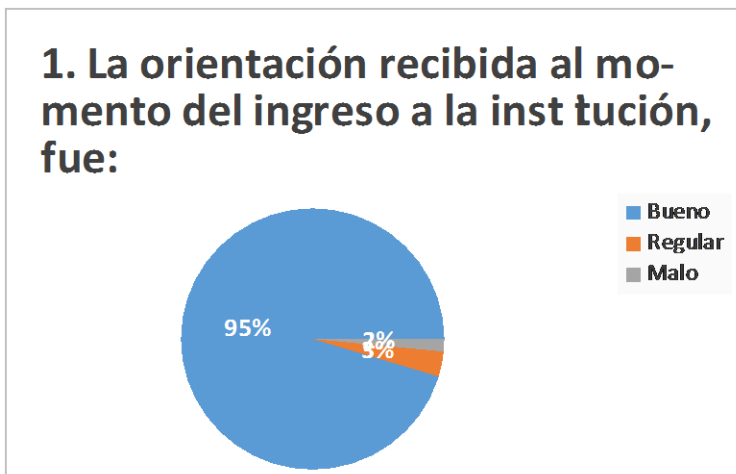
#### **SERVICIO DE URGENCIAS:**

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 95%. Un porcentaje de 60% manifiesta que SI se le explicaron los derechos y deberes 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 88% en el ítem “Siempre” en los ejes de claridad, oportunidad y complejidad; al igual que la información suministrada al momento del egreso con un 88%. El servicio de alimentación arroja una muy buena aceptación por encima del 97% 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



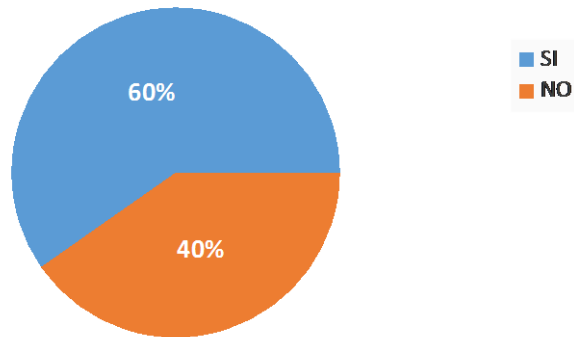
instalaciones refleja un 98% en bueno. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción “Muy bueno” y “Bueno” con unos porcentajes de 33% y 66% respectivamente. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 30% indicó el ítem “Muy Bueno” y un 69% indicó “Bueno”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 46% en el ítem “Muy Bueno” y “Bueno” con un 54% respectivamente. Un porcentaje de 96% 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 97% en su ítem “Definitivamente sí” así como un 97% 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:

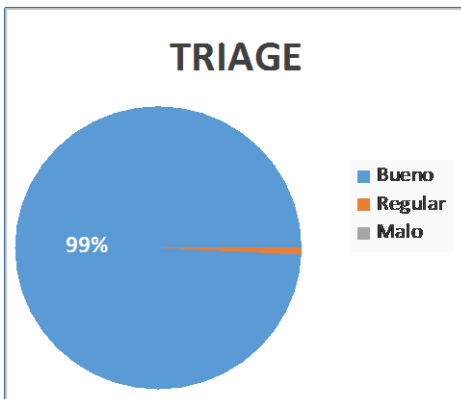


2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?

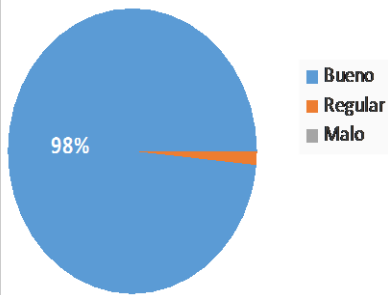
### 2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



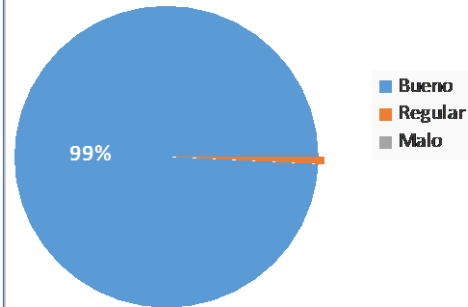
3. Como fue el trato recibido por el personal de:



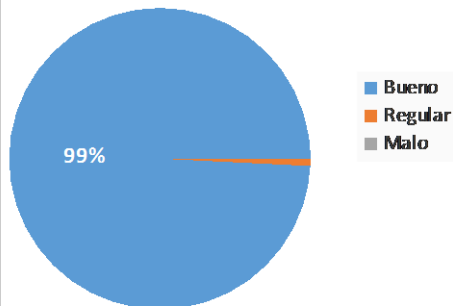
### CONSULTORIO MEDICO



### ENFERMERIA

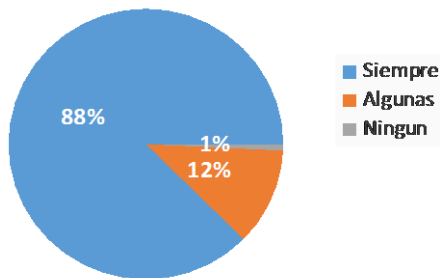


### MEDICO ESP.

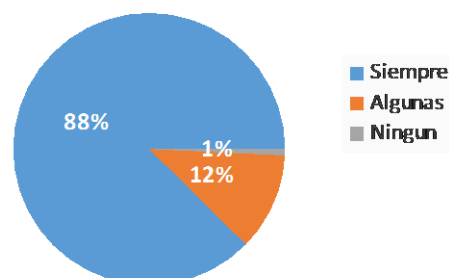


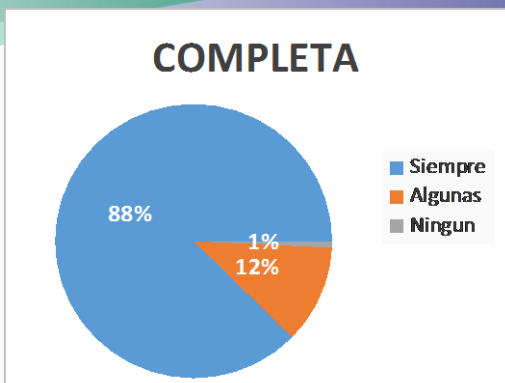
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

### CLARA

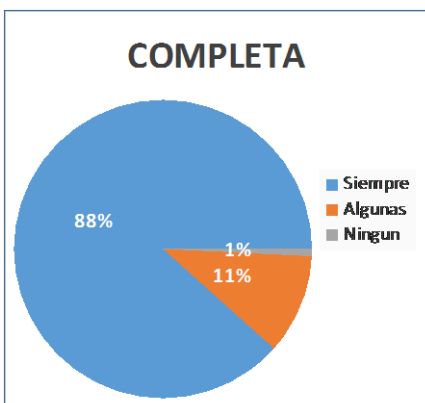
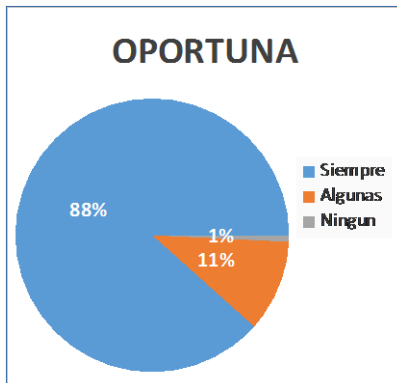
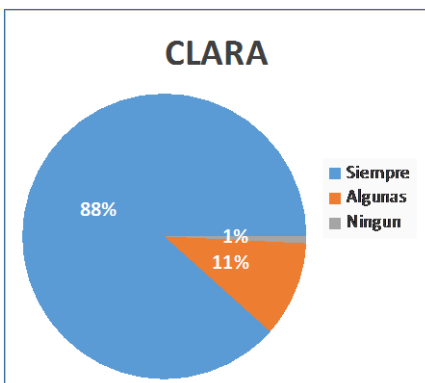


### OPORTUNA



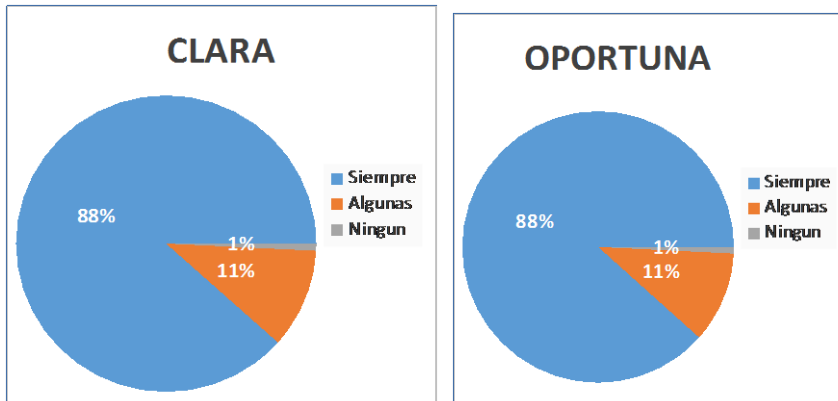


5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

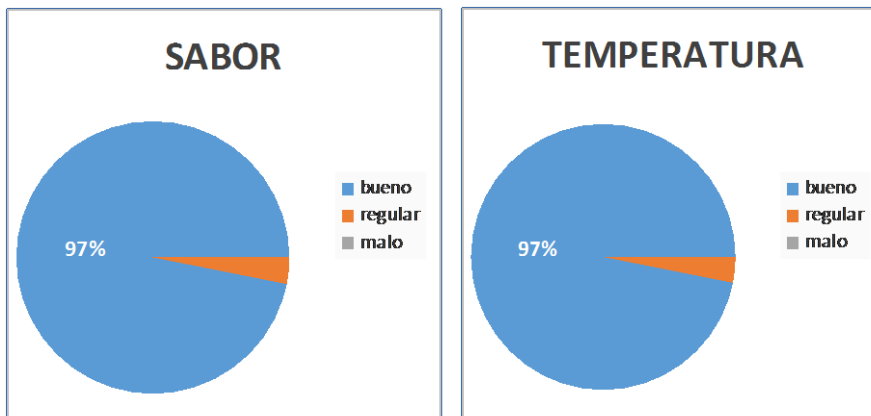




6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:



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

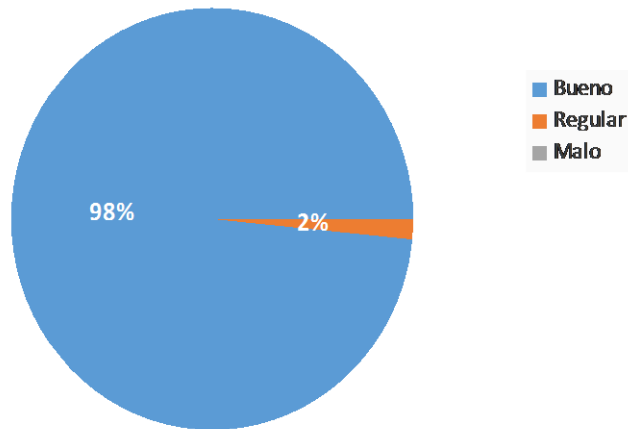




8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



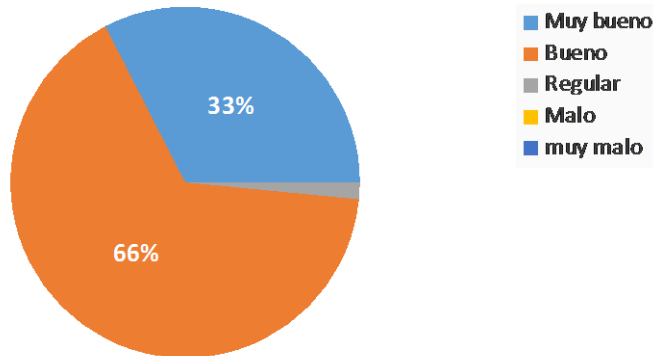
## 8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio



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

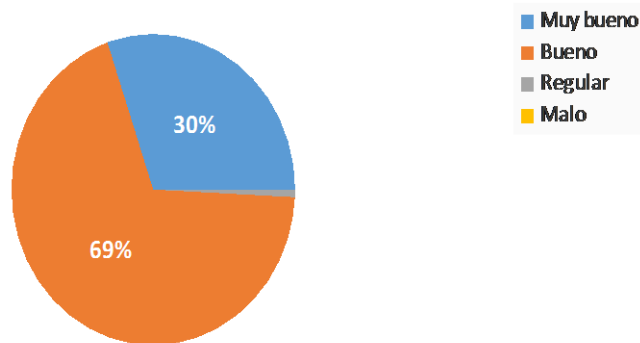


### 9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



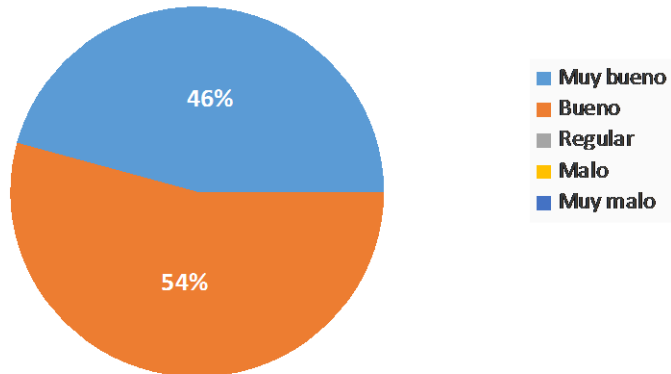
10. Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio?

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



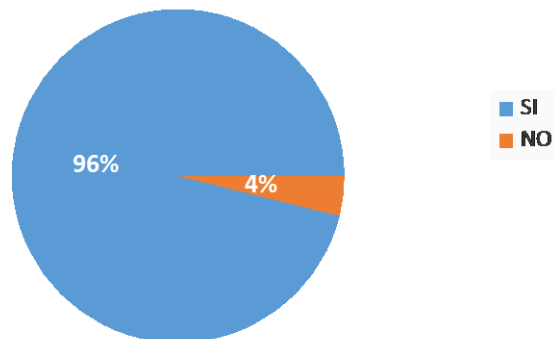
11. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?

¿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?

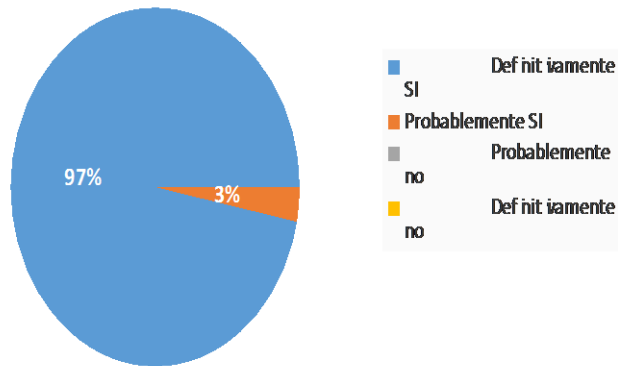
Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?



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

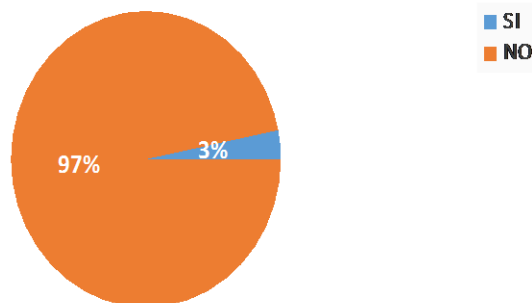


### Recomendaría el servicio de hospitalización a sus familiares o amigos?



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

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



#### OBSERVACIONES MÁS RELEVANTES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



Según los resultados evidenciados por parte de los usuarios, quienes brindan la primera orientación al llegar a la institución al servicio de urgencias generalmente son el personal de Enfermería. Quienes explicaron los derechos y deberes al usuario según las observaciones fueron el personal de Trabajo Social.

Respecto al estado de las instalaciones dispuestas para la atención, los comentarios a resaltar fueron:

- ✓ Las instalaciones dispuestas para la atención han mejorado.
- ✓ Se podría mejorar la comodidad del acompañante del paciente.

En observaciones de si recomendaría del servicio de urgencias a familiares o amigos resaltan observaciones como:

- ✓ Usuarios resaltan la atención recibida en el servicio.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: personal de enfermería y médicos especialistas.



## SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, los usuarios ubicados en los diferentes servicios (GINECOBSTERICIA, NEUROCIRUGÍA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES) se encuentran por encima del 100% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 57% manifiesta que SI se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución. Referente al trato recibido por el personal MÉDICO ESPECIALISTA, ENFERMERÍA, FACTURACIÓN, SIAU Y APOYO DIAGNÓSTICO, refleja un abrupto descenso con porcentajes por encima del 65% 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 regularidad con porcentajes de 59% en el ítem “Siempre” y 33% “Ningún” en los ejes de claridad, oportunidad y complejidad, de igual manera la información suministrada al momento del egreso. El servicio de alimentación presenta porcentajes de 67% en el ítem “Bueno” y 33% en el ítem “Malo” en todas sus características organolépticas. Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja 60% “Bueno” y un 25% en “Malo”. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 48% en el ítem “Bueno”, un 25% en “Muy malo” y 12% en “Regular”. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 71% indicó el ítem “Muy bueno”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 42% y 33% en los ítems “Bueno” y “Muy Malo” respectivamente.

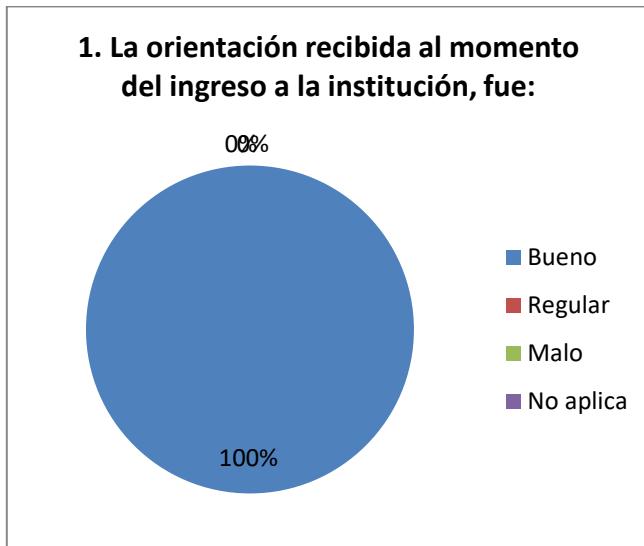
Un porcentaje de 77% indicó que SI fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria y un 23% indicó que “NO”. La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares y amigos refleja un porcentaje de 47% en su ítem “Definitivamente SI” y un 40% en el ítem “Probablemente sí”, así como un 79% indicó que



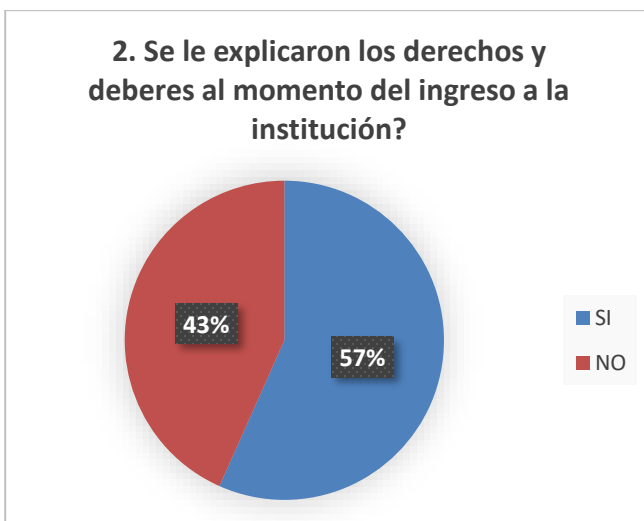


“NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

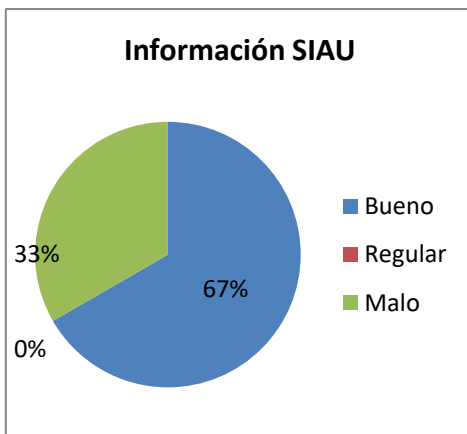
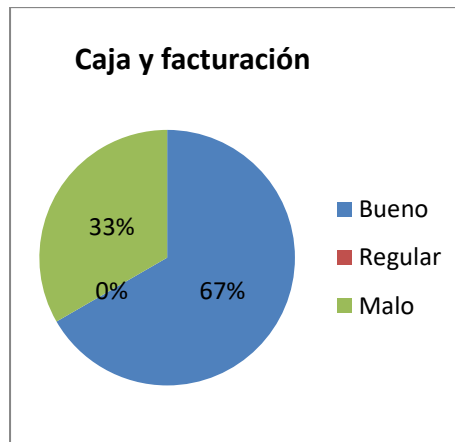
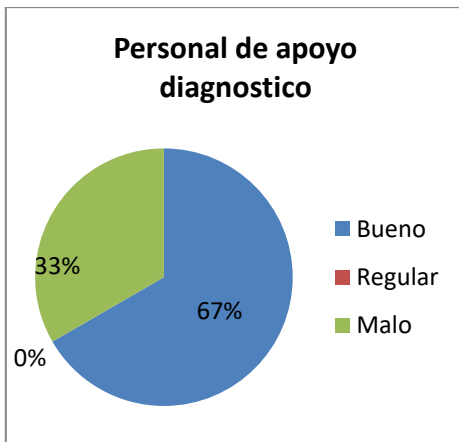
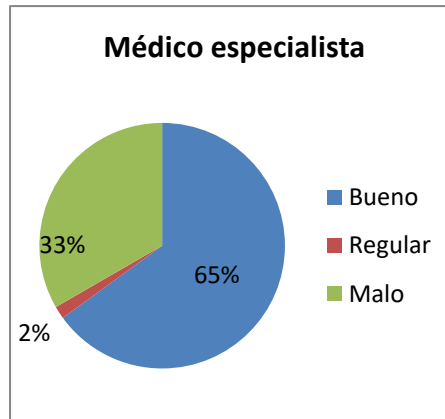
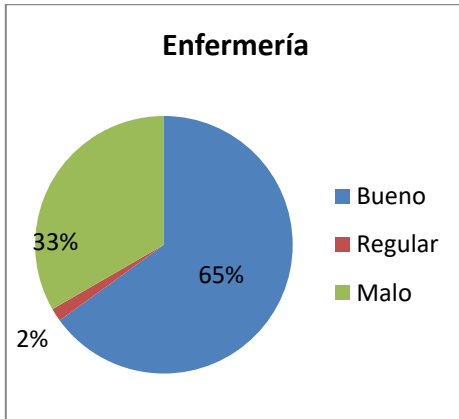
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



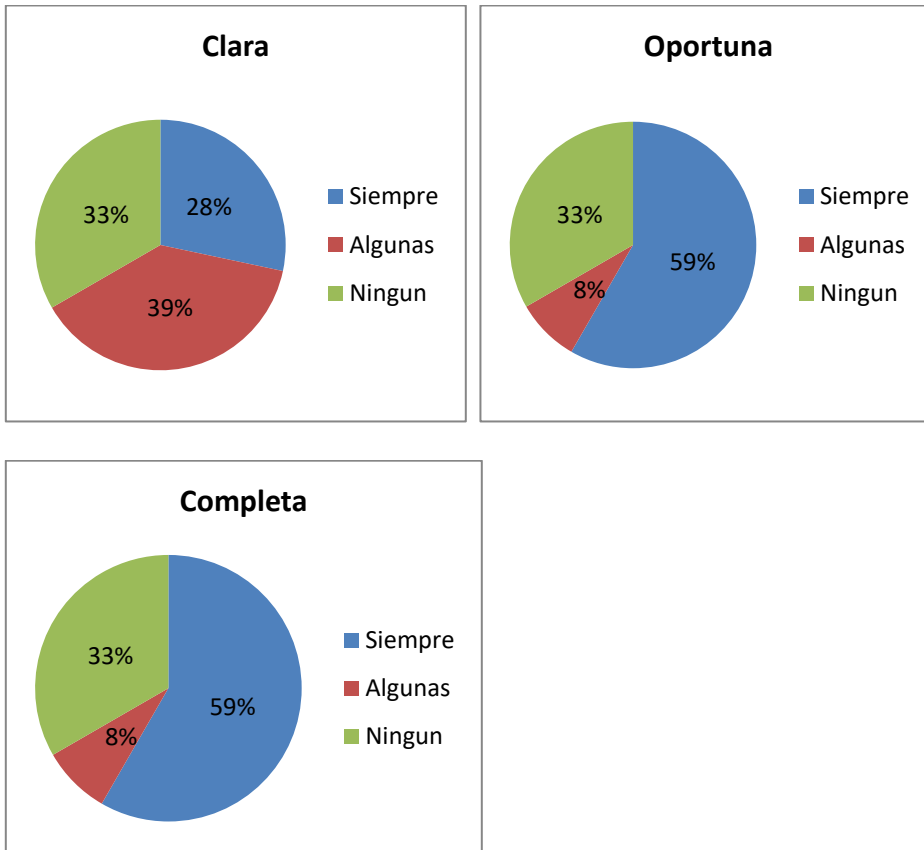
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



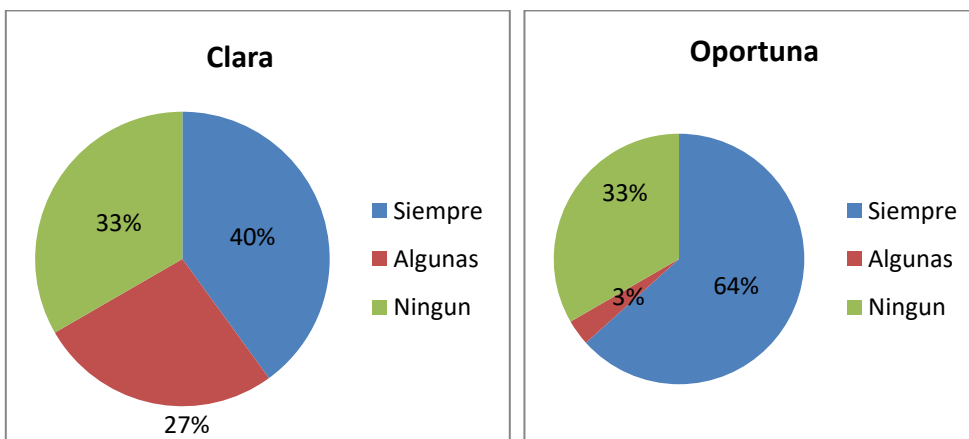
3. Como fue el trato recibido por el personal de:

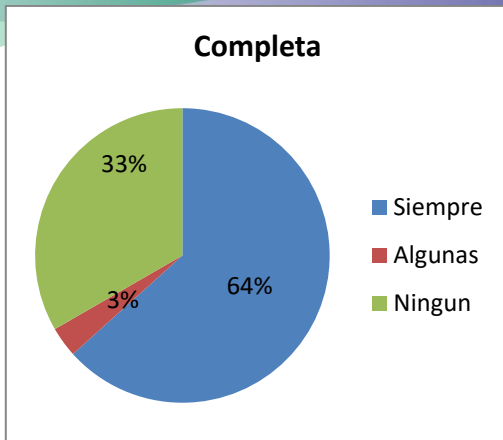


4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

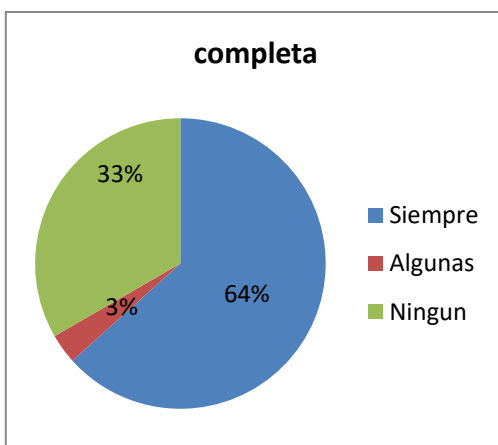
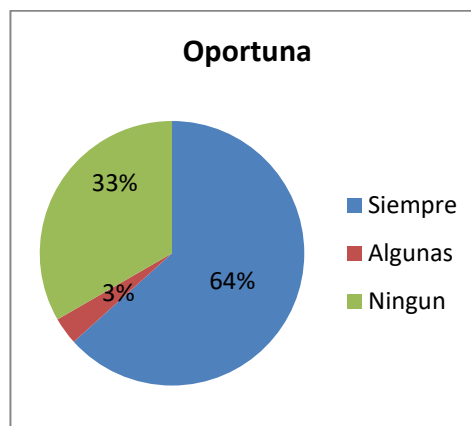
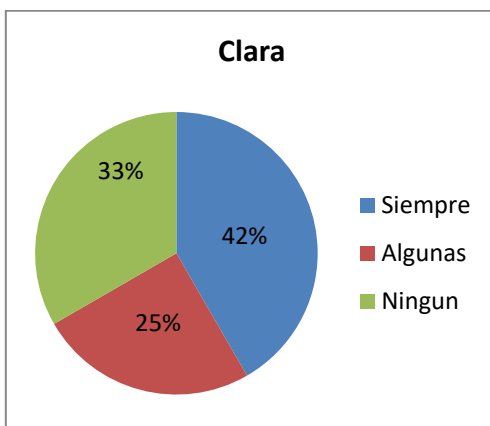


5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

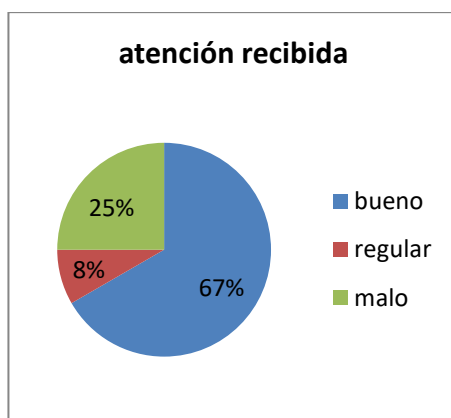
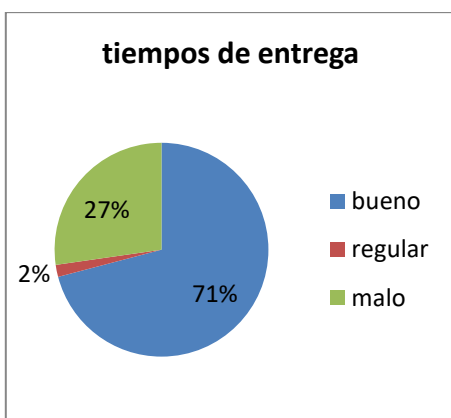
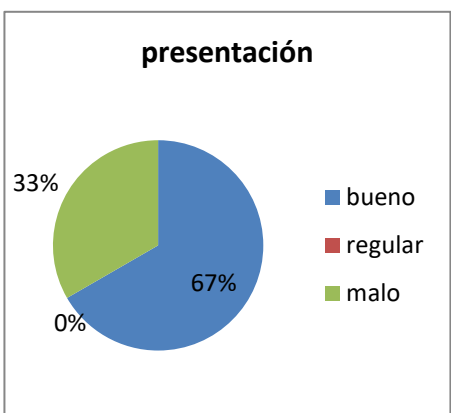
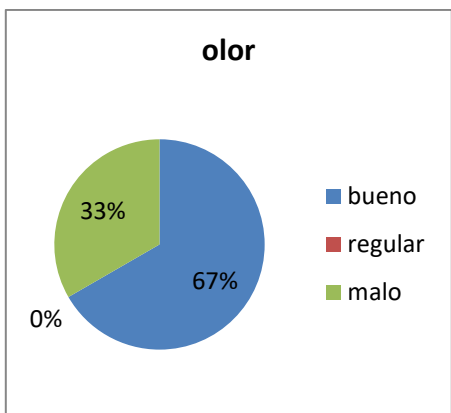
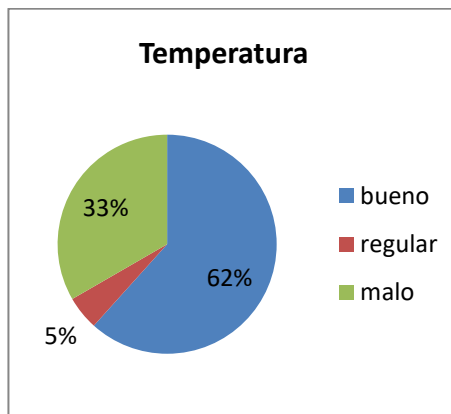
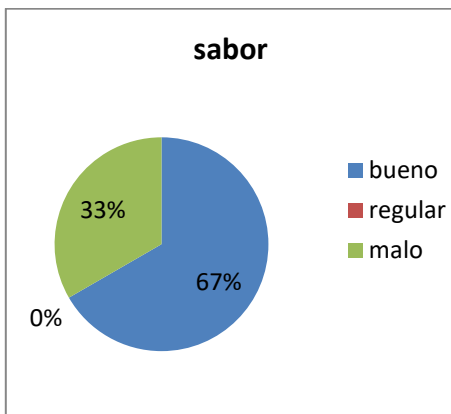


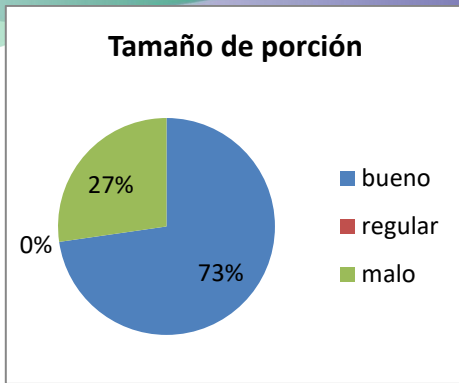


6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

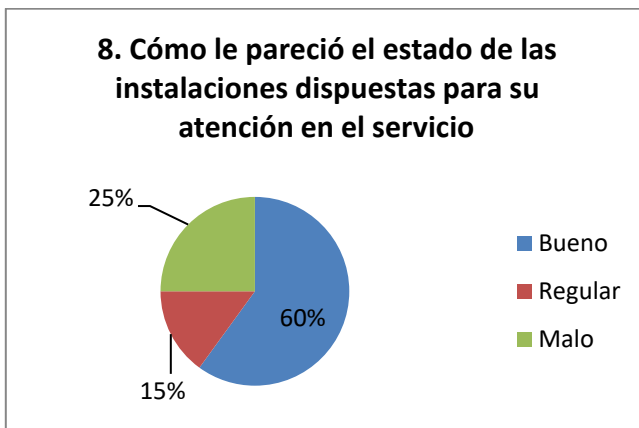


7. Como considera usted la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?





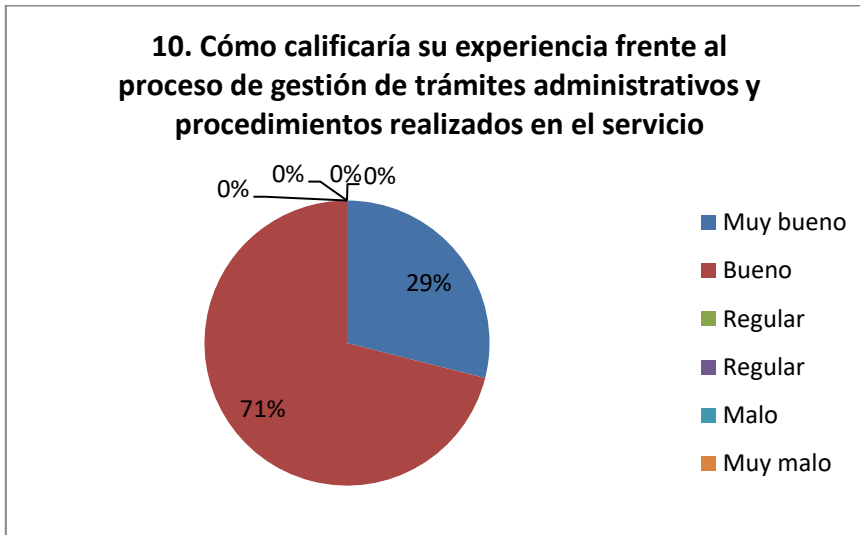
8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



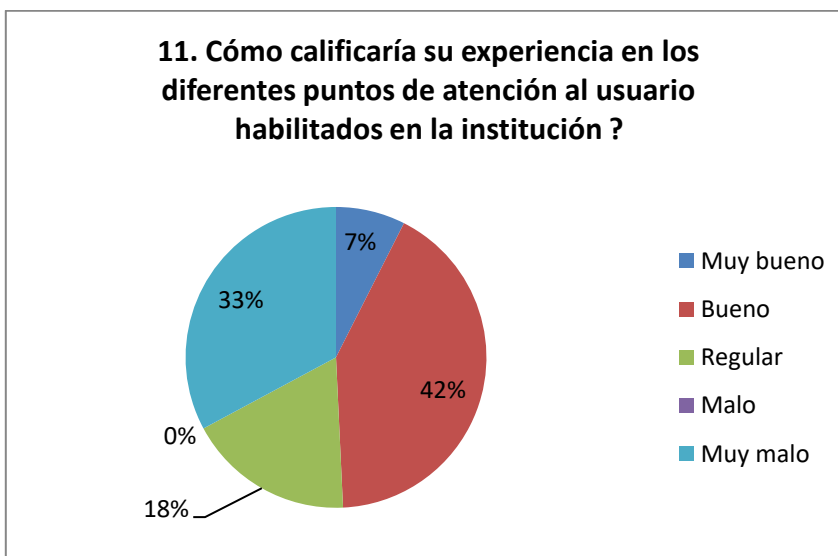
9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



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



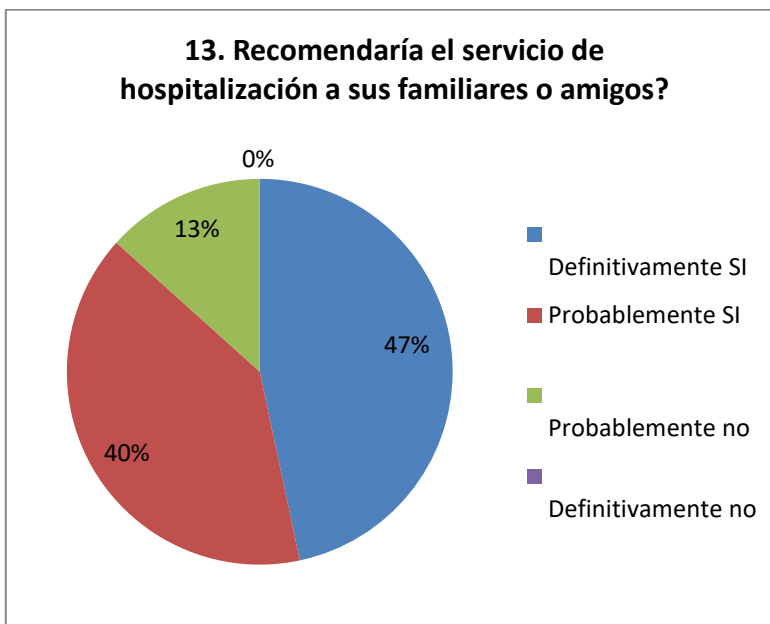
11. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



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



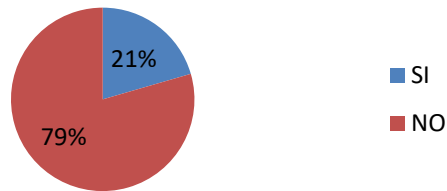
13. ¿Recomendaría el servicio de urgencias del Hospital a sus familiares o amigos?





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**



#### OBSERVACIONES MÁS RELEVANTES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios manifiestan que quienes brindan la primera orientación al momento del ingreso al área de hospitalización son el personal de enfermería. Quienes informan a los usuarios sobre sus deberes y derechos son el personal de Trabajo Social.

Referente al estado de las instalaciones se evidencian comentarios en los servicios tales como:

- ✓ Las instalaciones son adecuadas para la atención.
- ✓ Amplitud y comodidad de áreas.



En observaciones de SI recomendaría el servicio de hospitalización a familiares o amigos, se evidencian observaciones como:

- ✓ La institución cuenta con el mejor personal especialista de la ciudad.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: Jefes de enfermería de las diferentes especialidades, médicos especialistas, personal de apoyo diagnóstico.

**JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA**

Coordinador SIAU-Agremiado Participe Actisalud

*Proyectó: Adriana Rojas- Psicóloga SIAU Agremiada participe Actisalud*

