

**INFORME EVALUACIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN**

**PERIODO: 01 FEBRERO – 29 ENERO 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	69
	GINECOLOGIA	5	18	
	PEDIATRIA	3	6	
		4	9	
	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	105	169
	URGENCIAS PEDIATRÍA		64	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	87	87
APOYO DX	LABORATORIO	1	15	60
	REHABILITACION		15	
	RADIOLOGIA		15	
	BANCO DE SANGRE		15	
			<b>TOTAL</b>	<b>385</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 Febrero del 2020 a 29 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.



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:

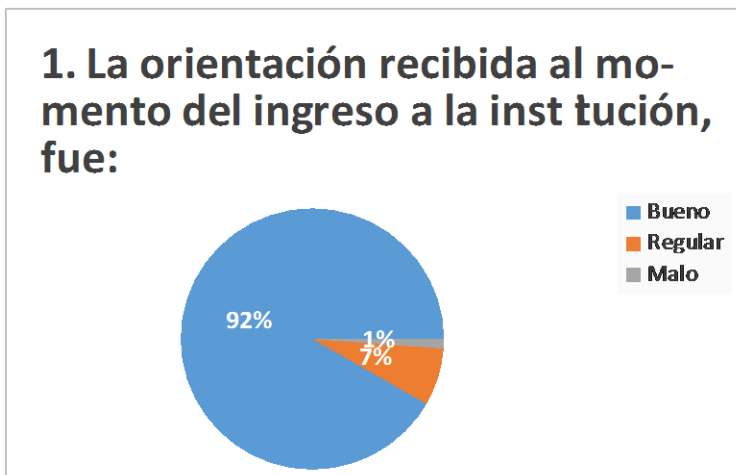
### SERVICIO DE URGENCIAS:

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 92%. Un porcentaje de 52% 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 descenso de satisfacción así como el anterior, referentes a la claridad y oportunidad en porcentajes sobre 73% y 76% al igual que la información suministrada al momento del egreso con un 75%. El servicio de alimentación arroja una muy buena aceptación por encima del 94% 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 88% en bueno. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción “Muy bueno” y “Bueno” con unos porcentajes de 36% y 59% respectivamente. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 59% indicó el ítem “Muy Bueno” y un 38% indicó “Bueno”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 50% en el ítem “Muy Bueno” y “Bueno” con un 46% respectivamente. Un porcentaje de 94% 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 86% en su ítem “Definitivamente sí” así como un 74% indicó que “NO” reconoce a algún colaborador

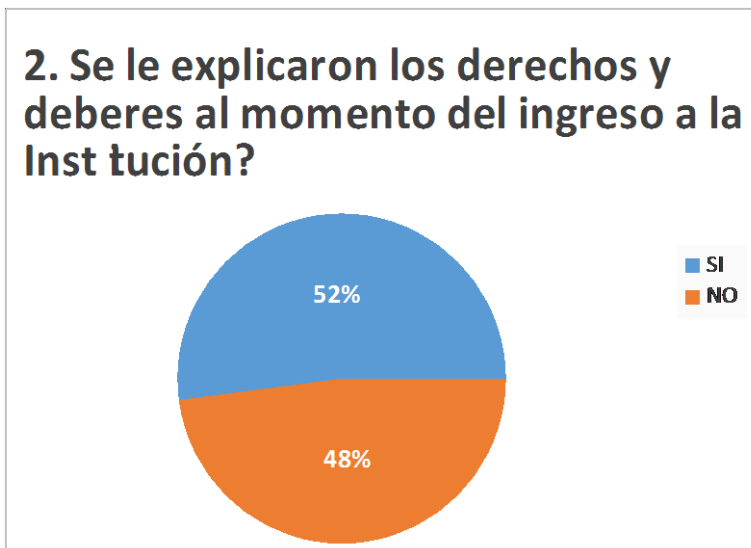


asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

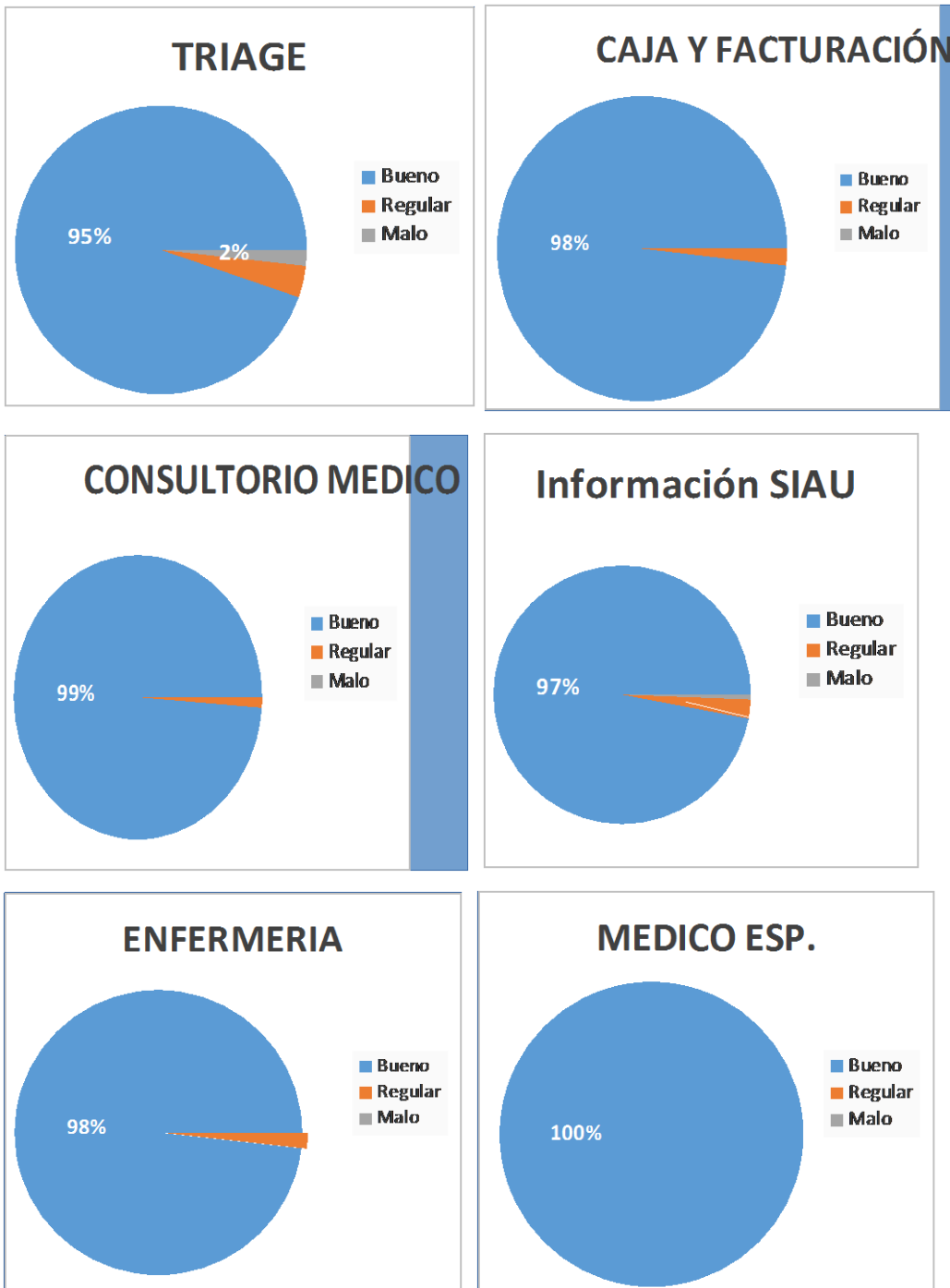
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



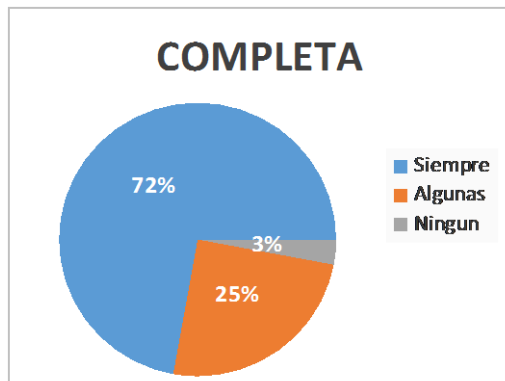
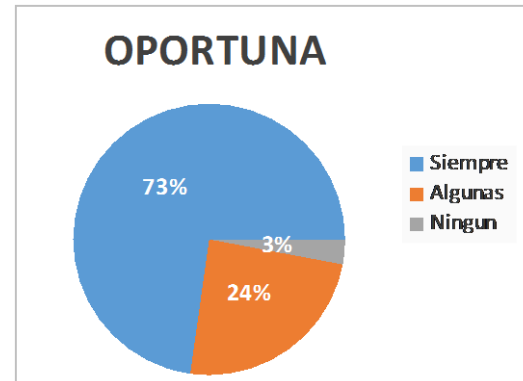
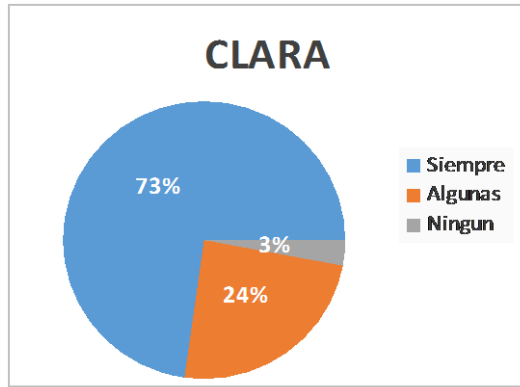
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



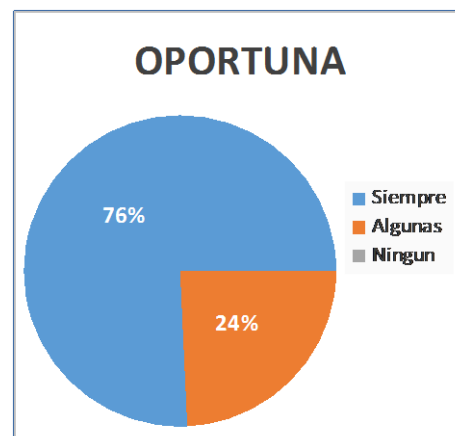
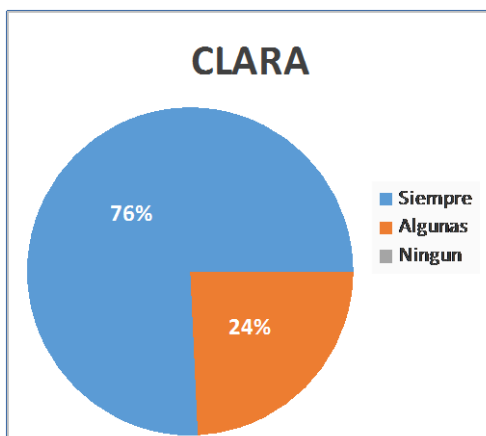
3. Como fue el trato recibido por el personal de:

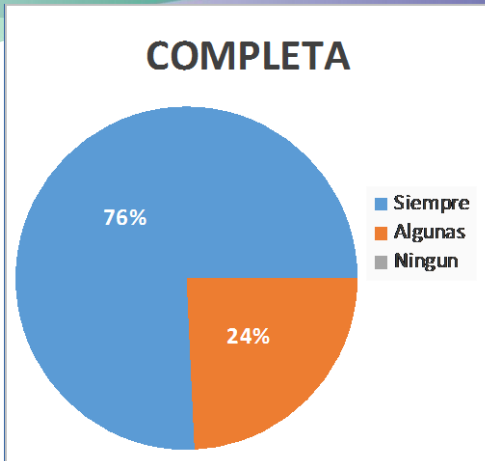


4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

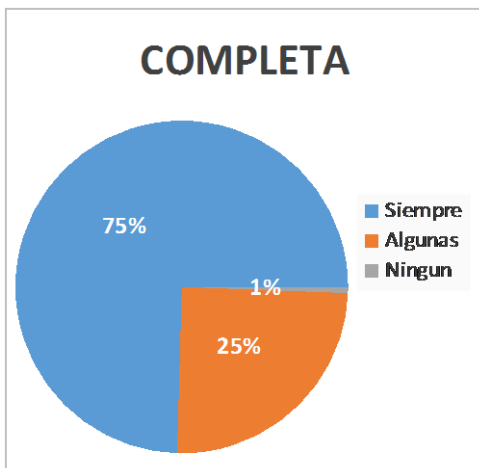
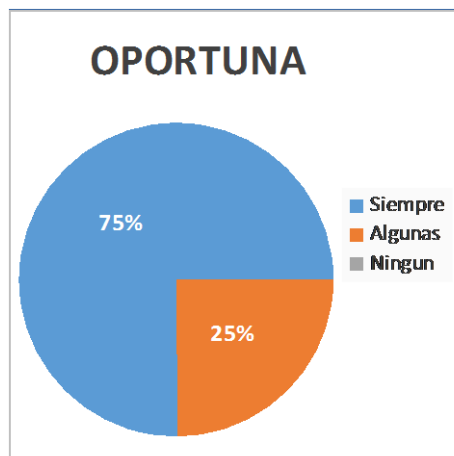
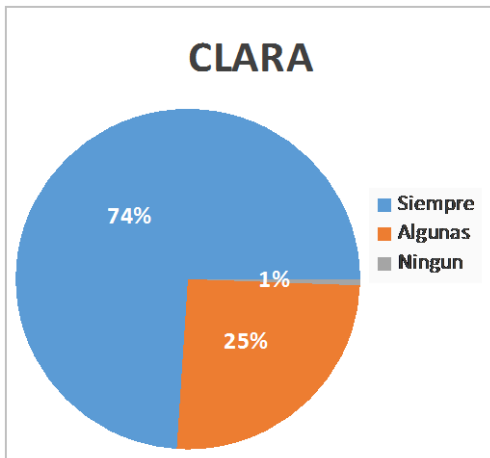


5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:



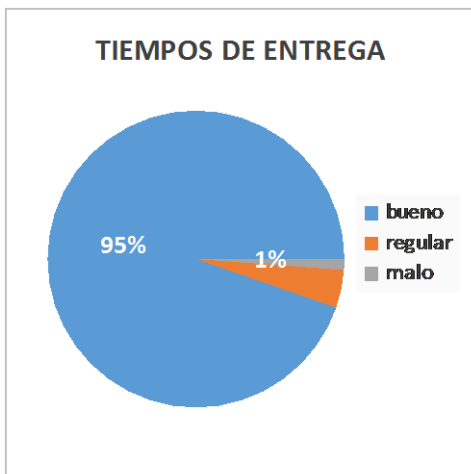
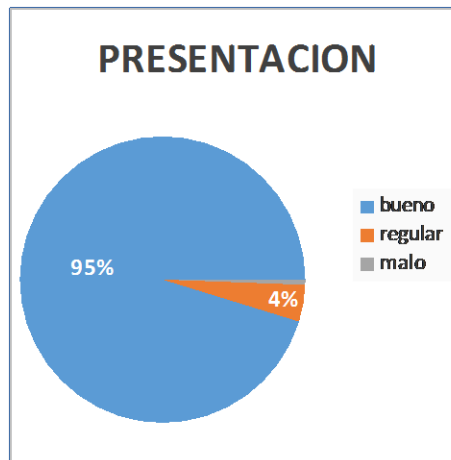
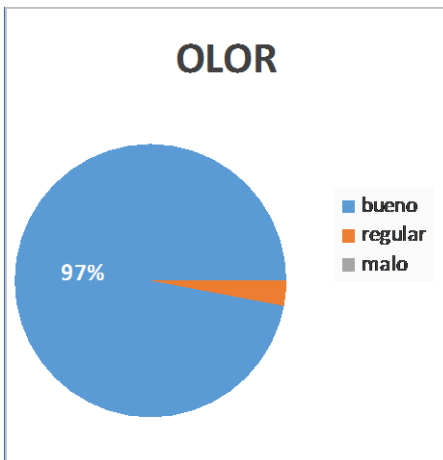
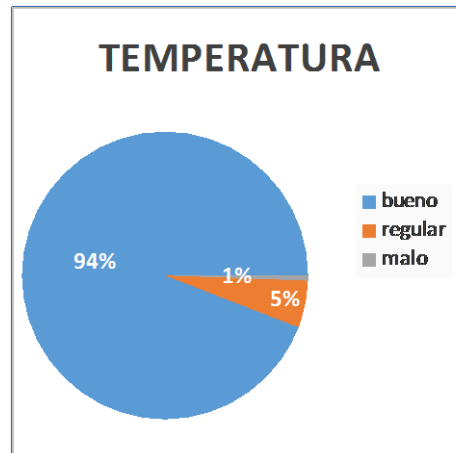
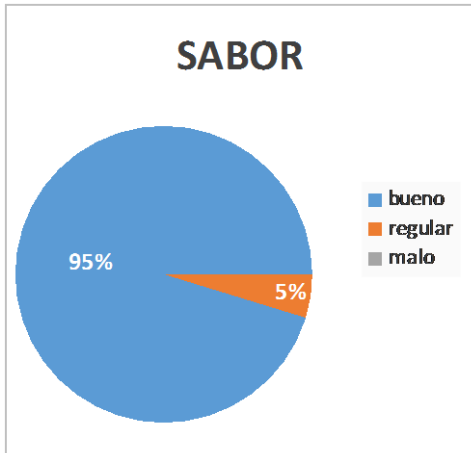


6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

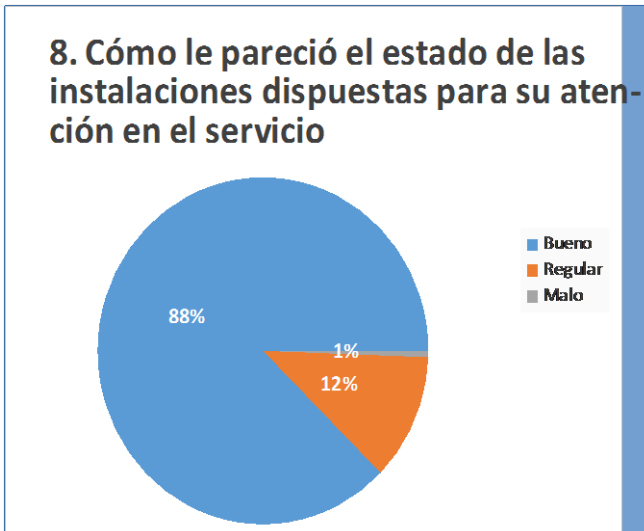




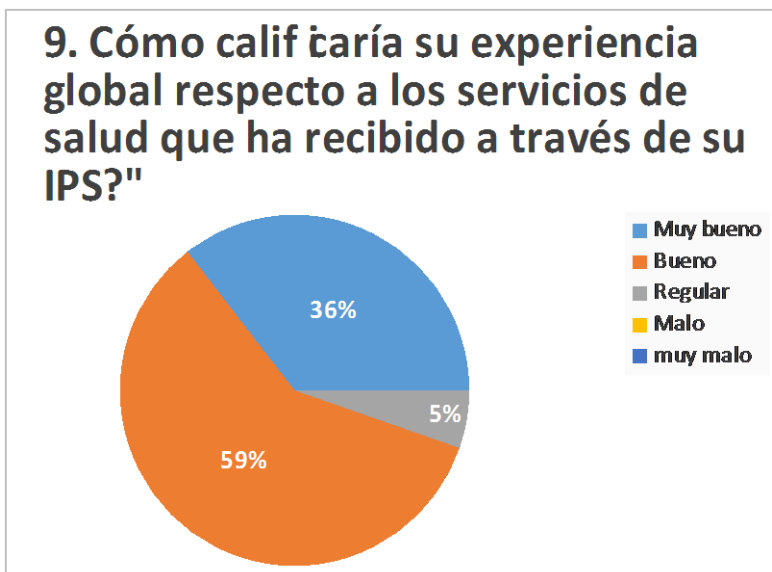
7. Como considera usted la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?



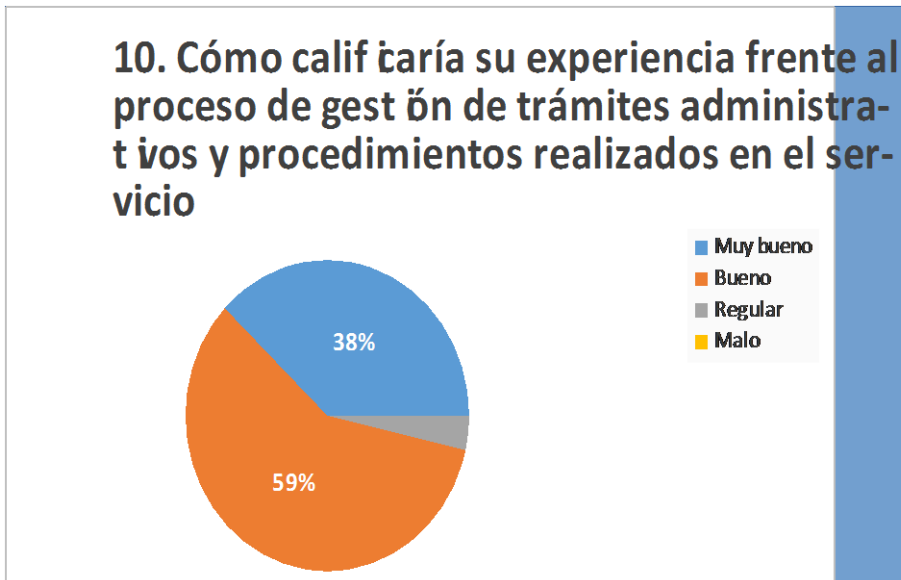
8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



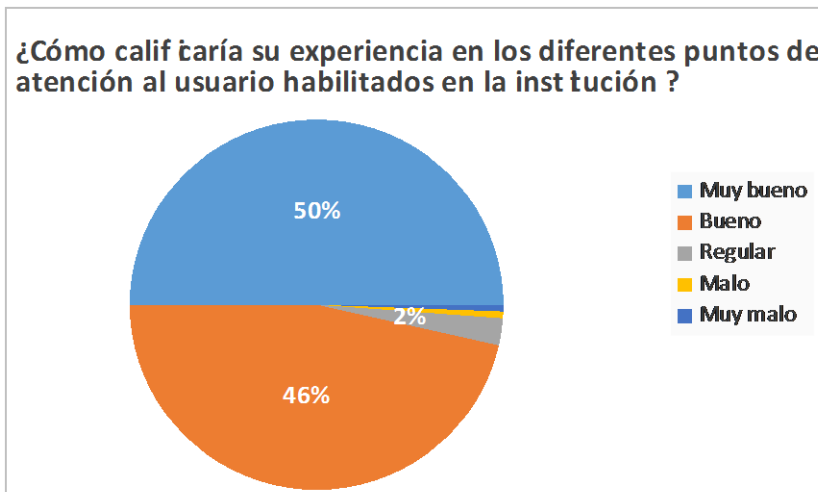
9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



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



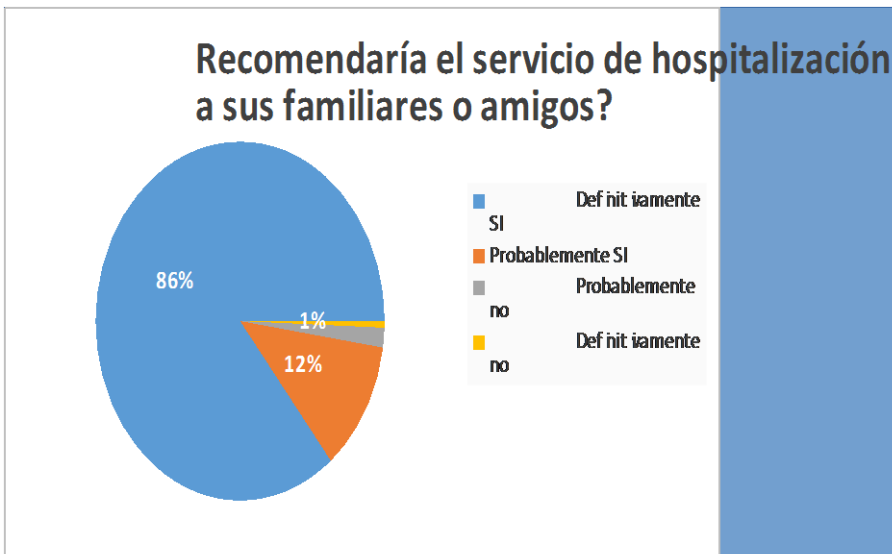
11. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



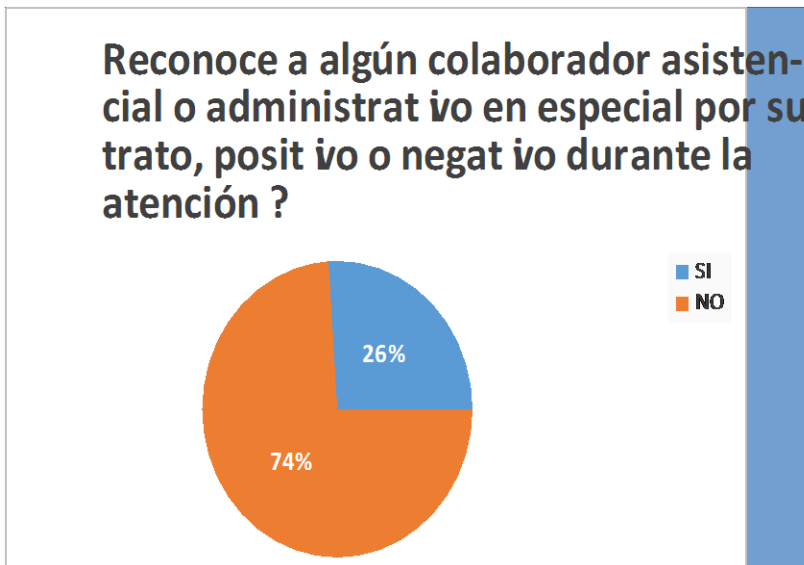
12. Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?



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



14. 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, seguido del personal SIAU y Vigilancia. Al momento del ingreso a la institución, quienes explicaron los derechos y deberes al usuario, según las observaciones fueron el personal de Trabajo Social y en el personal de Enfermería.

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

- ✓ No hay capacidad de atención para todos los usuarios.
- ✓ No hay comodidad para pacientes ni acompañantes.
- ✓ No hay suficientes camas/camillas.

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

- ✓ Usuarios resaltan la atención y trato recibido por parte del personal del servicio.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: Auxiliares 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 94% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 62% manifiesta que NO 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 porcentaje de 99% en el ítem “Bueno”.

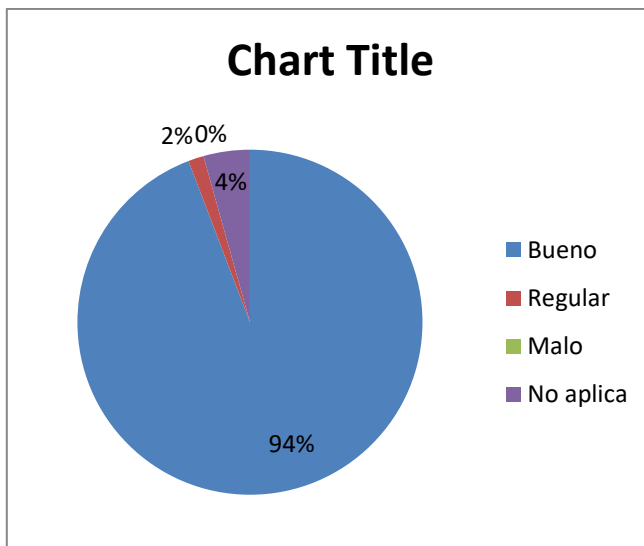
La información recibida por el médico sobre su diagnóstico y estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad porcentajes por encima de 96%, de igual manera la información suministrada al momento del egreso. El servicio de alimentación presenta porcentajes por encima de 94% 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 un 99% en el ítem “bueno”. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 75% “Muy Bueno”. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y



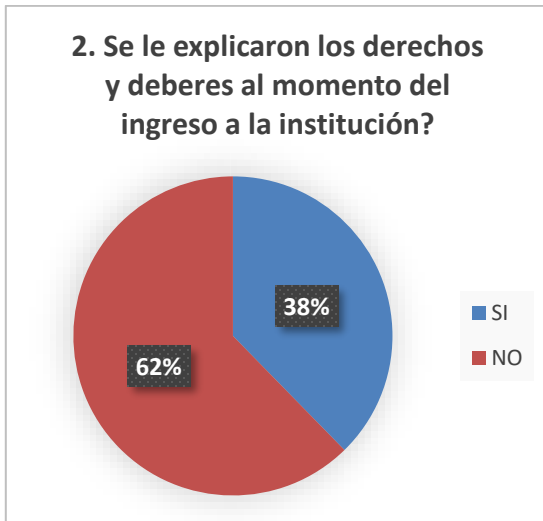
procedimientos realizados en el servicio un 26% indicó el ítem “Bueno” y un 74% indicó “Muy bueno”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 65% y 29% en los ítems “Muy Bueno” y “Bueno” respectivamente.

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 91% en su ítem “Definitivamente SI” así como un 52% indicó que “SI” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

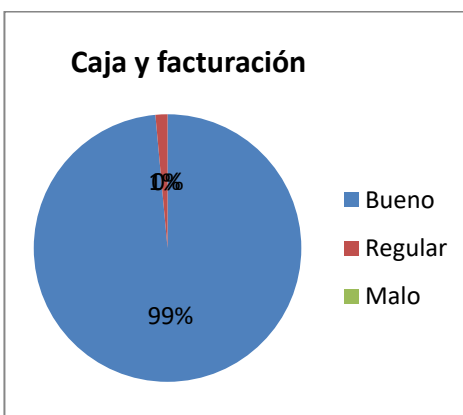
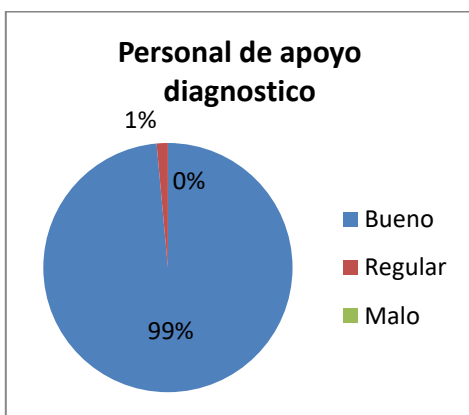
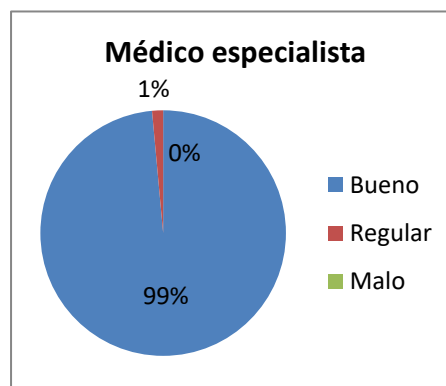
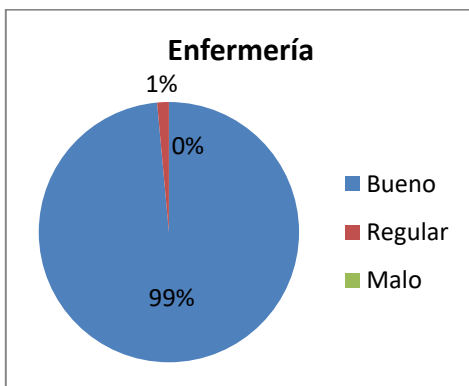
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



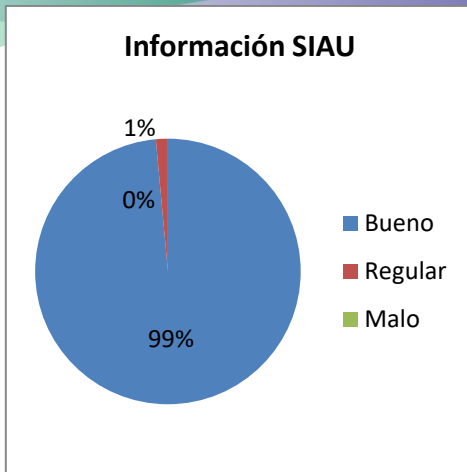
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



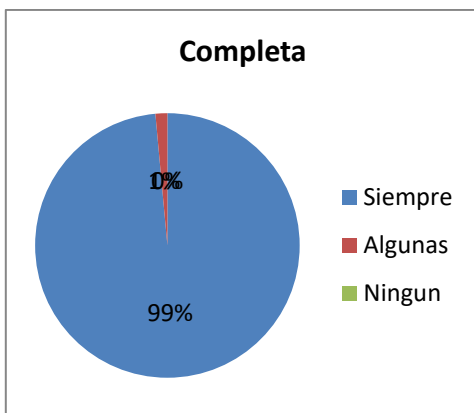
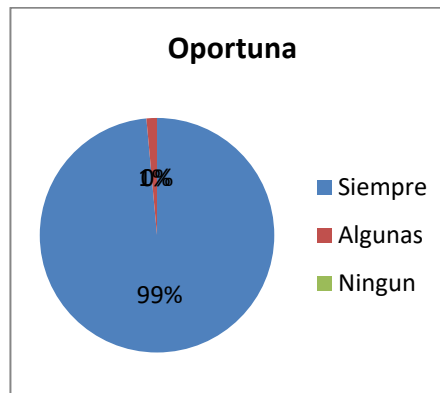
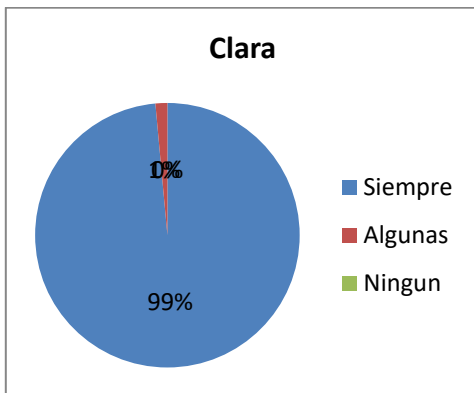
3. Como fue el trato recibido por el personal de:



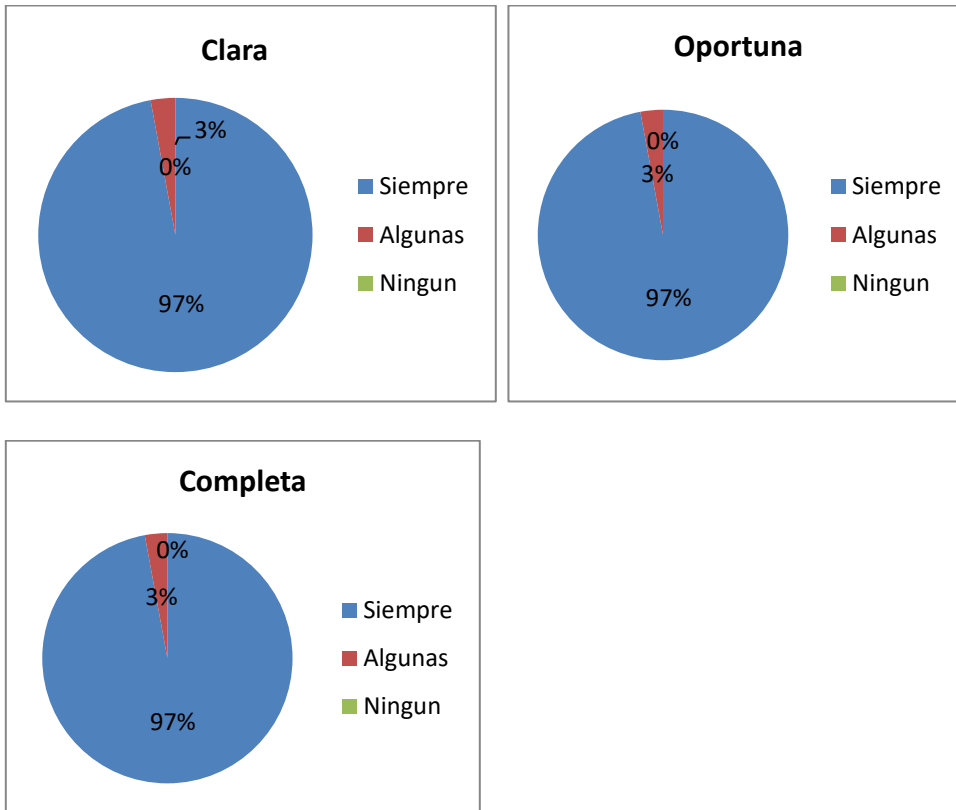




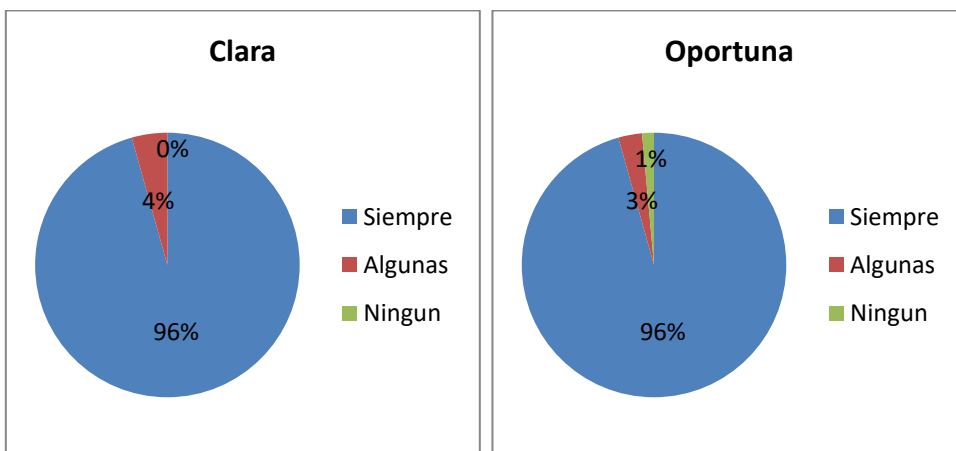
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

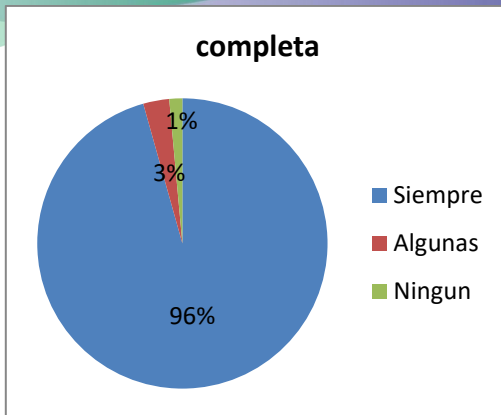


5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

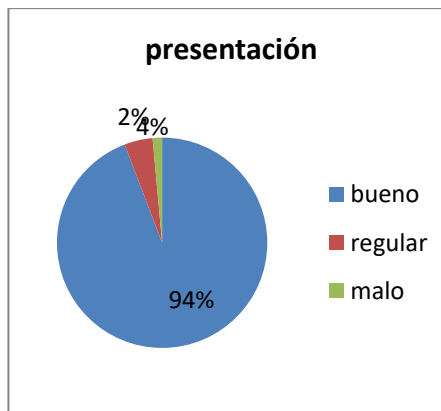
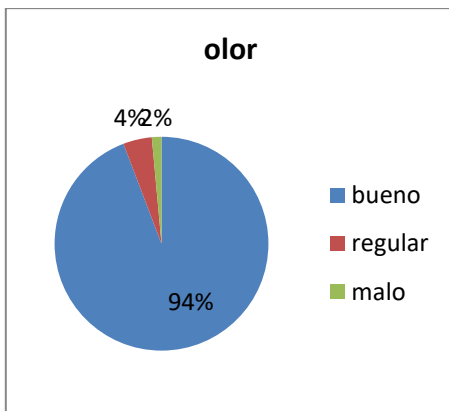
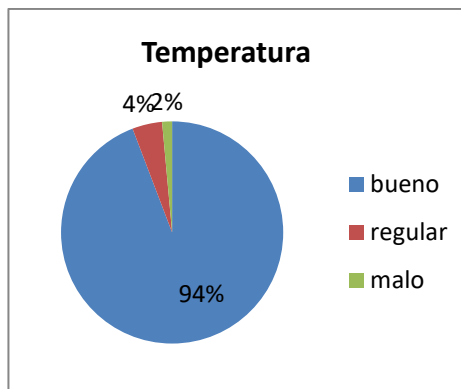
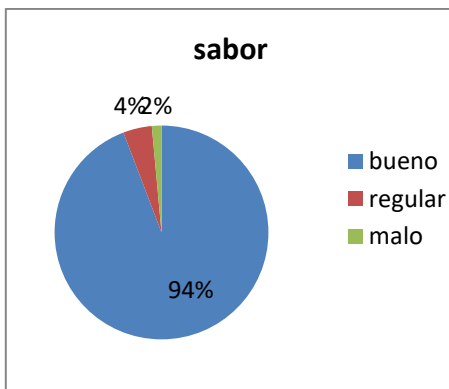


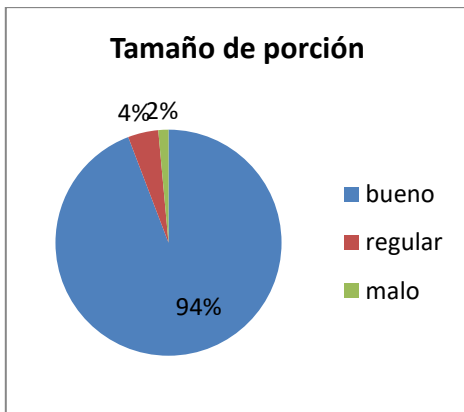
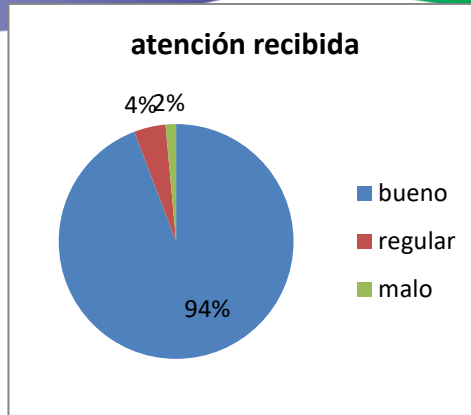
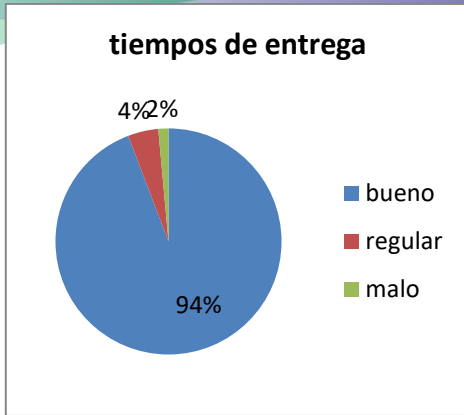
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:



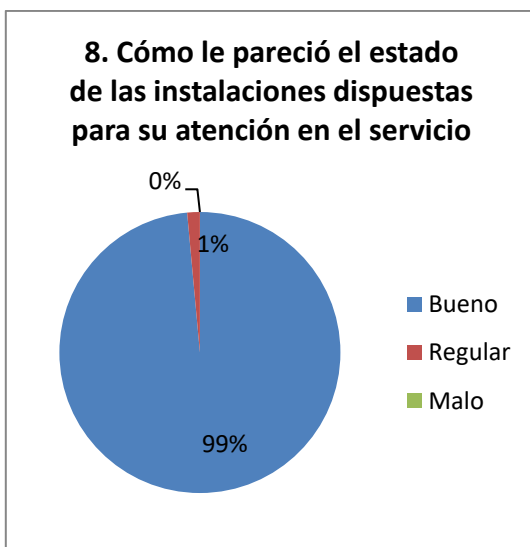


7. Como considera usted la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?





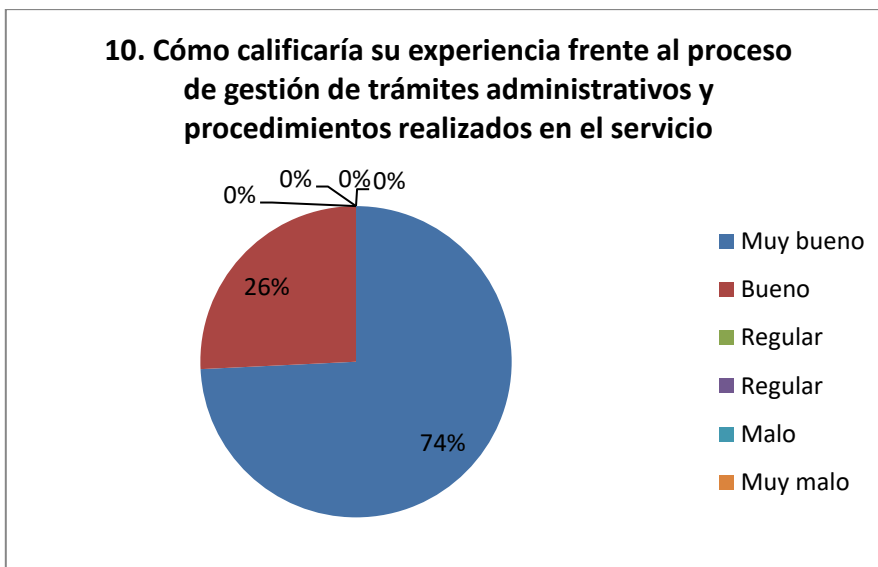
8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



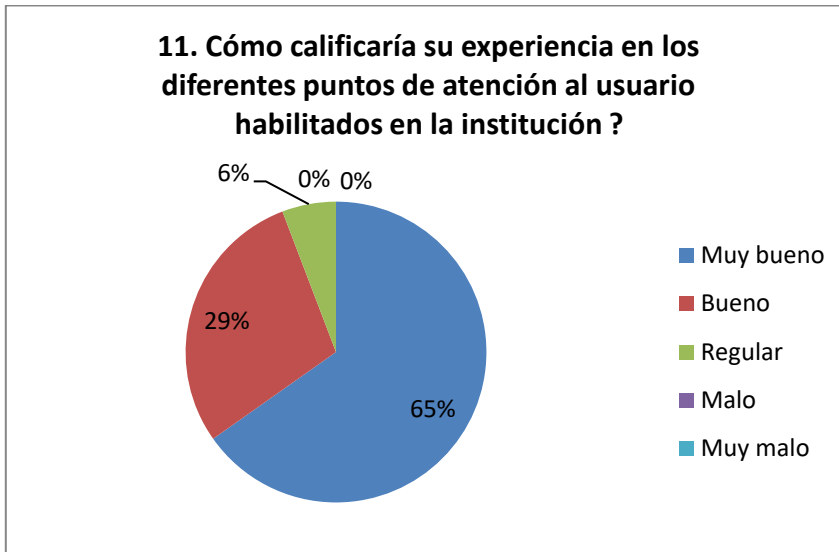
9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



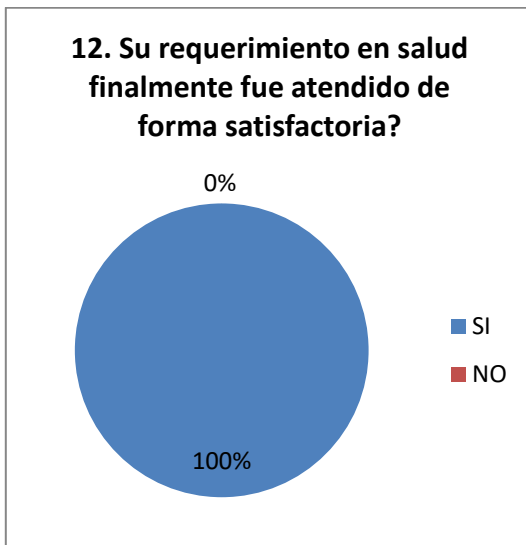
10. Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio ?



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



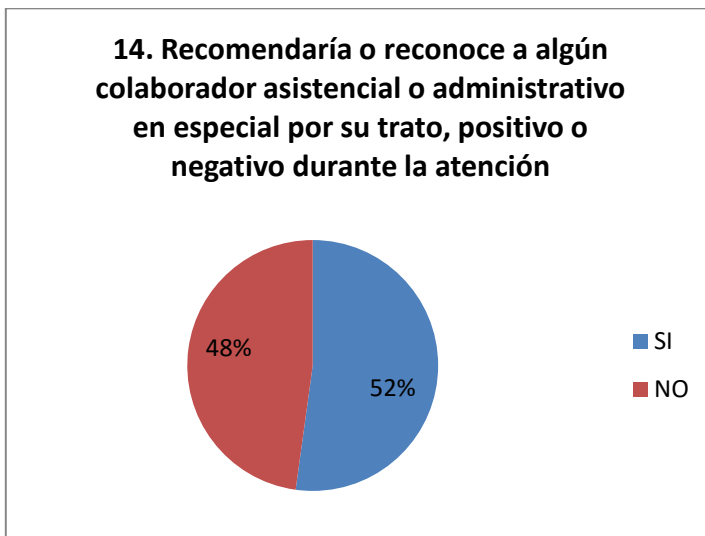
12. Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?"



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?



## 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 y Enfermería.

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 resaltan la atención y trato recibido por parte del personal del servicio.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: Jefes de enfermería de las diferentes especialidades, médicos especialistas.

### **SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:**

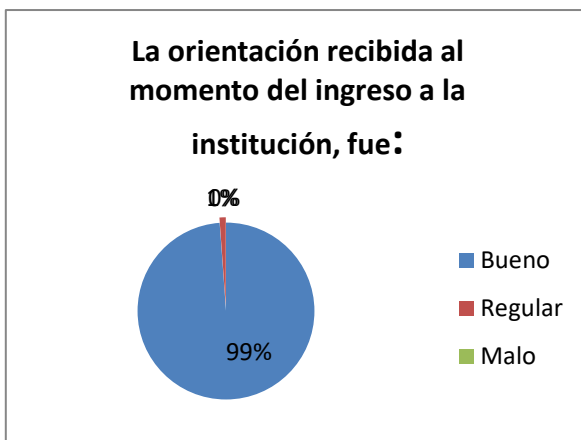
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 99% en la opción “bueno” en la orientación recibida en el ingreso. La experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica refleja en general buena percepción con el 77% en el ítem “buena”. Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 93% en “NO”. Referente



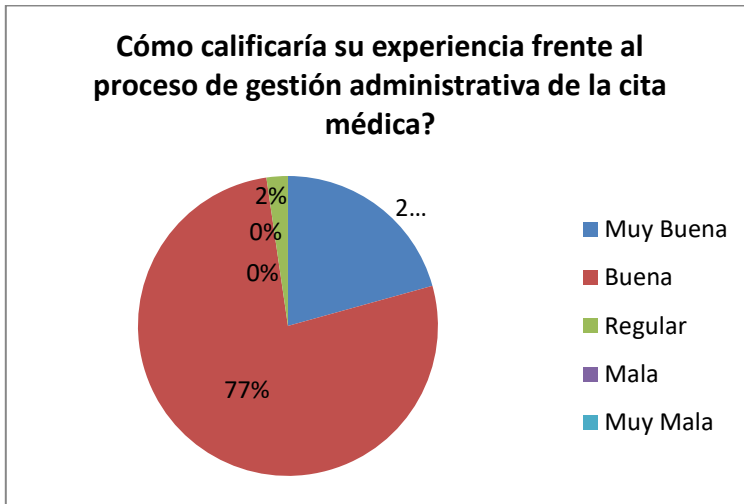


con la información clínica suministrada por el personal médico en cuanto a diagnóstico, estado de salud y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta con porcentajes por encima del 89% de manera clara oportuna y completa, de igual manera la información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio con un 91%. El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio reflejan un 84% en la casilla de “bueno”, referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 53% indicó el ítem “Bueno” y 47% “Muy Bueno”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución con valor de 75% en ítem “Bueno”. La experiencia global de satisfacción refleja un 76% en el ítem “bueno”, referente a si recomendaría el servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 59% en el ítem de “Probablemente si” y 40% “Definitivamente SI”. Así como un 49% indicó que “SI” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

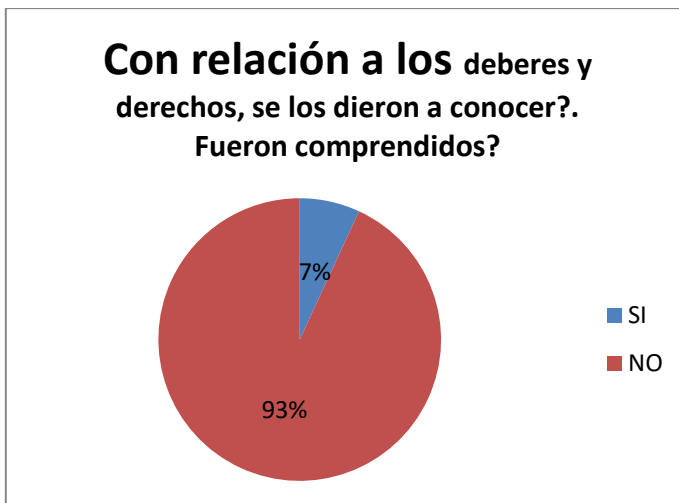
1. ¿La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



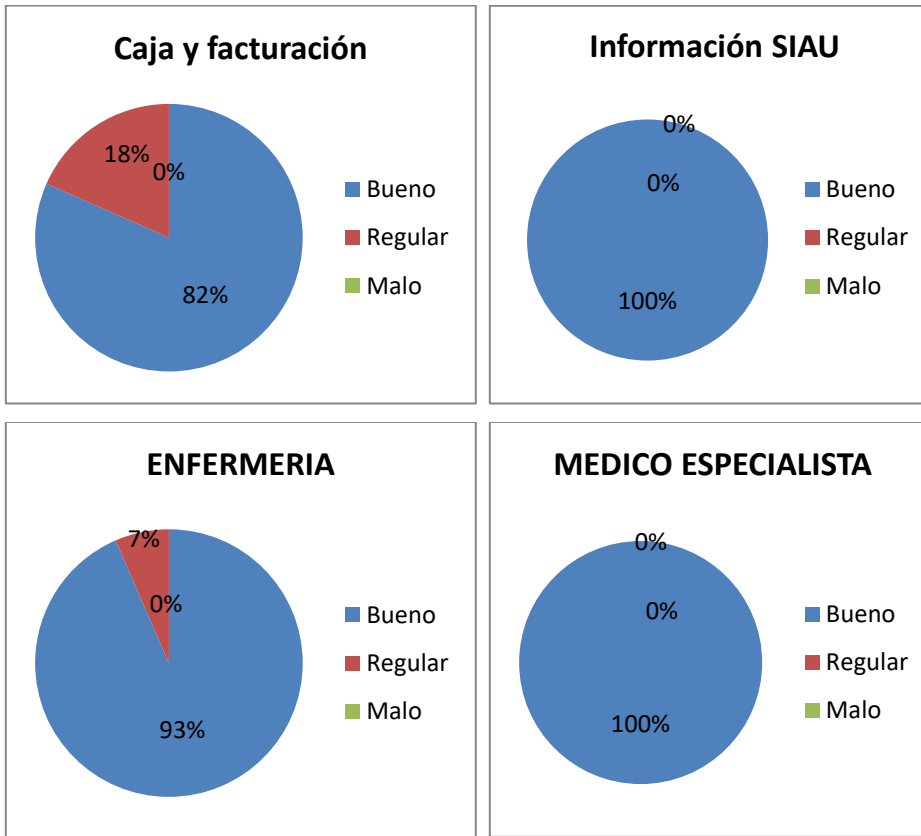
2. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica?



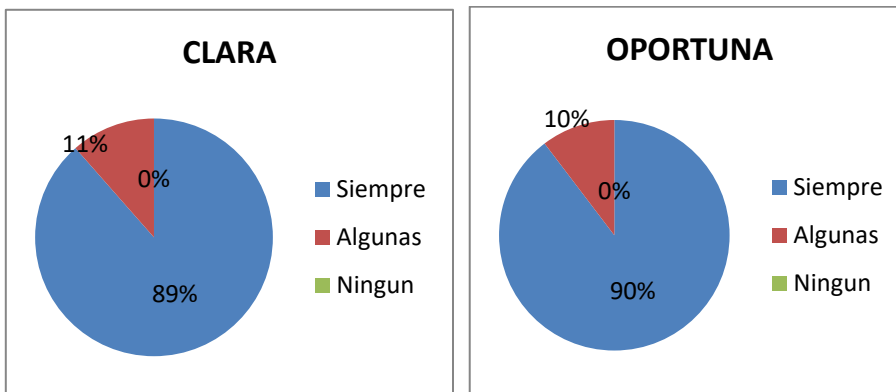
3. ¿Con relación a los deberes y derechos, se los dieron a conocer?. Fueron comprendidos?

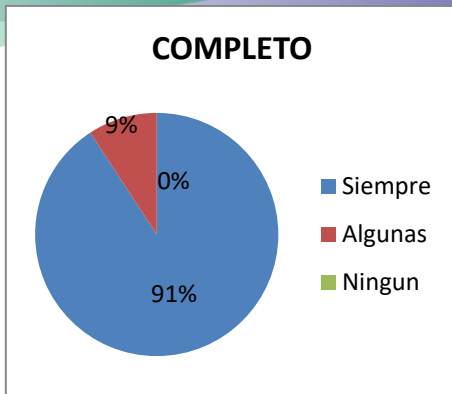


4. ¿Cómo fue el trato recibido por el personal de?

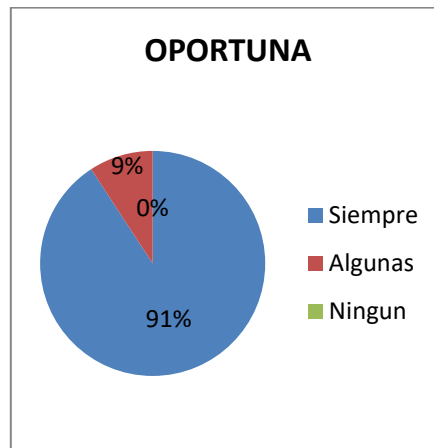
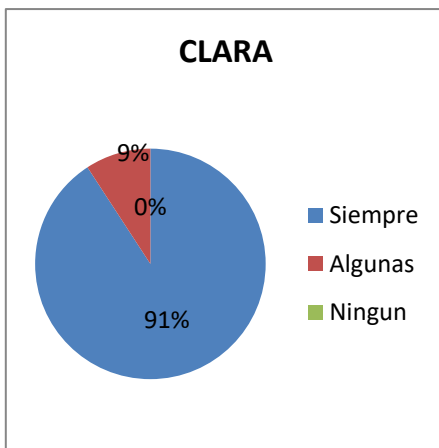


5. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?

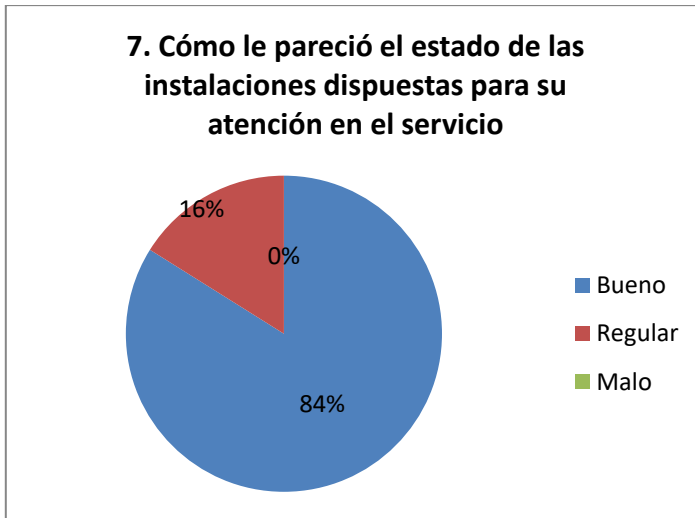




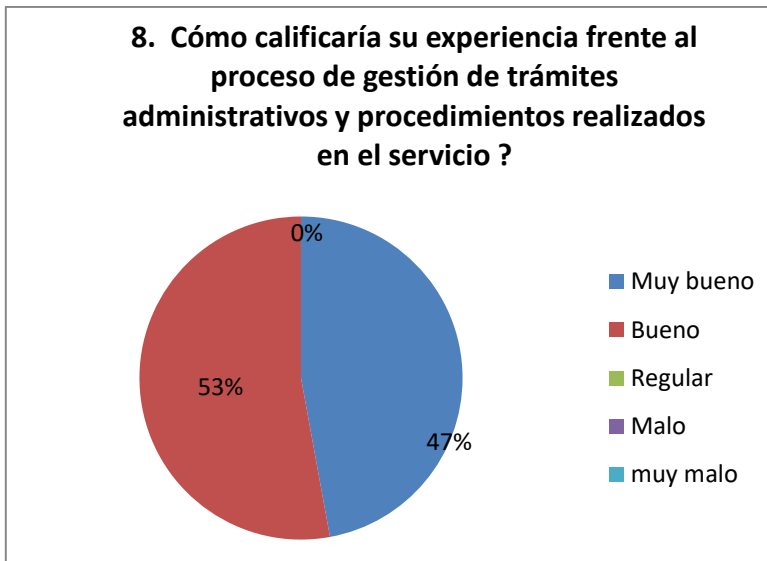
6. ¿La información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue?



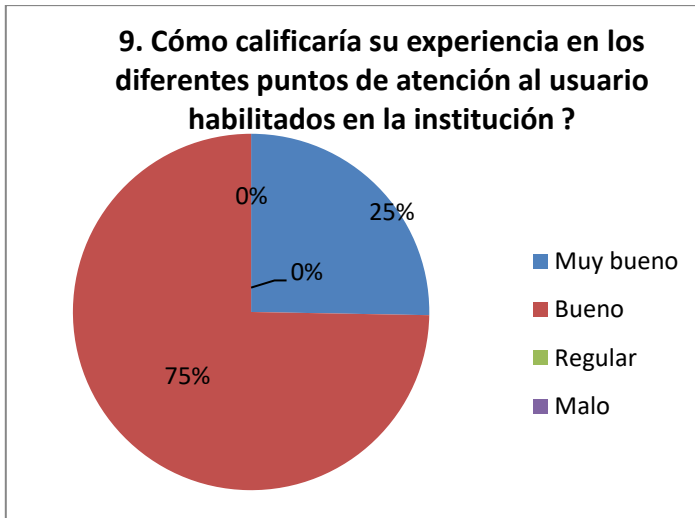
7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



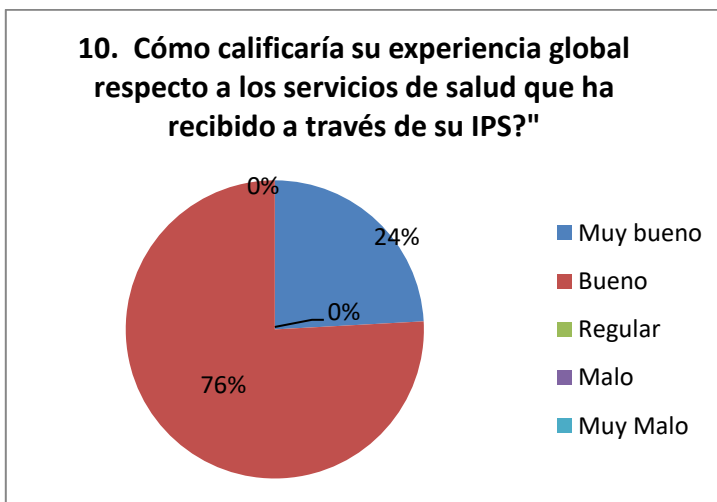
8. ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



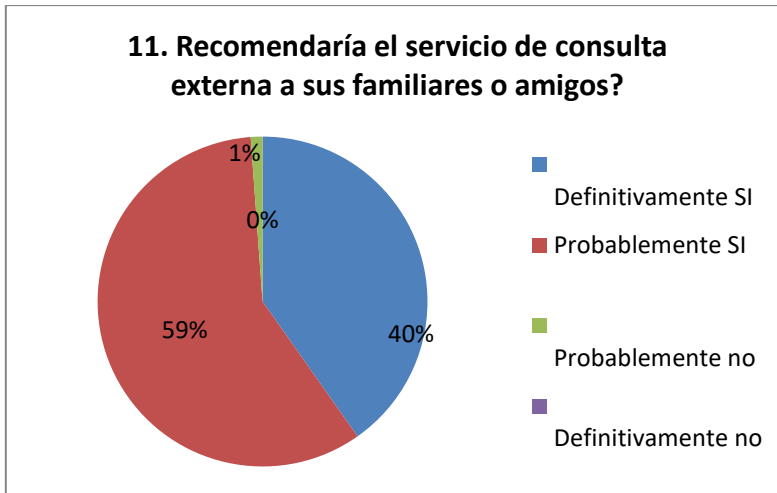
9. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



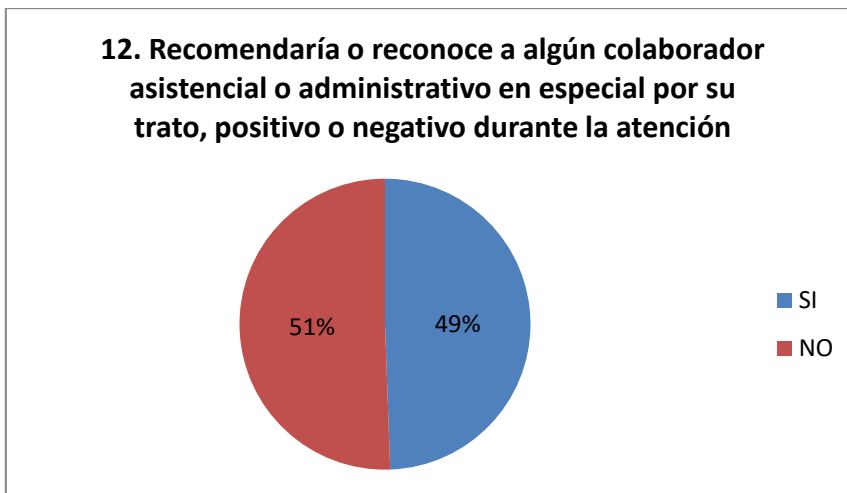
10. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



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



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



## OBSERVACIONES MÁS RELEVANTES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Se evidencia según las observaciones más repetitivas en la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios que, quienes brindan la primera orientación al usuario en el momento de su llegada al servicio de consulta externa son la auxiliar de información SIAU y el personal de vigilancia. Respecto al estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio, se evidencian observaciones tales como:

- ✓ Instalaciones adecuadas para la atención.
- ✓ Instalaciones cómodas y con buena higiene.

En observaciones sobre si recomendaría el servicio de consulta externa a familiares y amigos, se evidencian observaciones como:

- ✓ El servicio de consulta por especialista más accesible de la ciudad.
- ✓ Atención oportuna y trato recibido por parte del personal del servicio.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: Auxiliar SIAU, Auxiliares de enfermería, y médicos especialistas.

### **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO:**

Las cifras demuestran predominancia de un buen grado de aceptación en cuanto a la orientación brindada y al trato humano del personal hacia los usuarios en un porcentaje de 78% y un porcentaje de 22% en “No aplica”. Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 95% en “NO”. Se evidencia una buena percepción en un 100% por parte de los usuarios en cuanto a las instrucciones

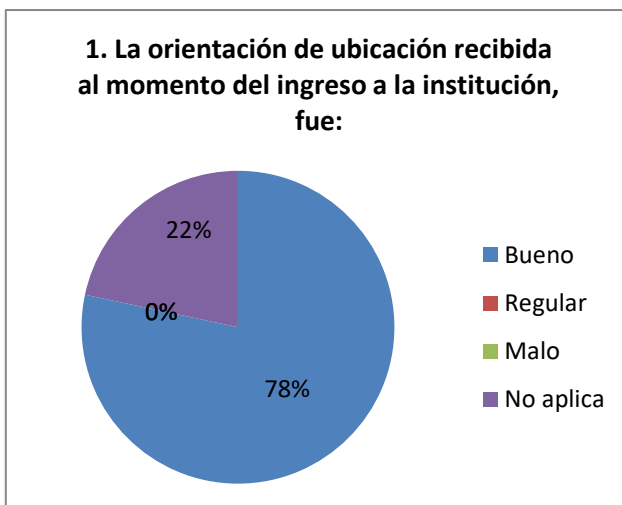




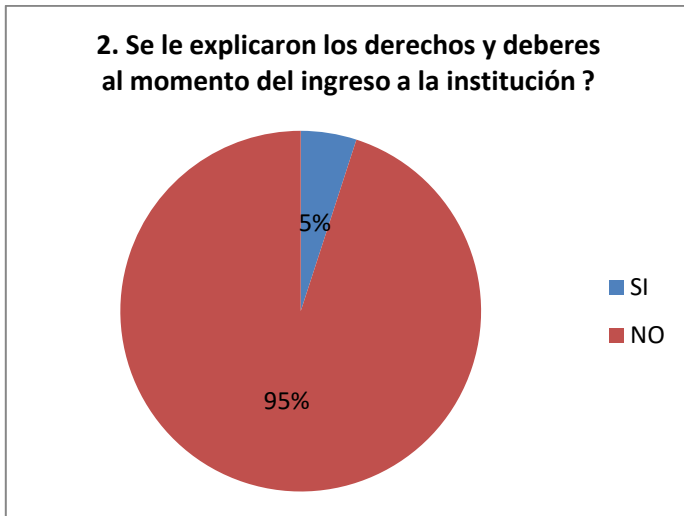
previas impartidas por parte del personal referentes a los procedimientos que se les realizarían, estos dados en forma clara oportuna y completa, de igual manera la información suministrada durante dichos procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio. Referente a la puntualidad en el horario establecido previamente para la realización del procedimiento con porcentajes de 75% en el ítem “SI”, una adecuada aceptación referente a las condiciones de privacidad en las que fueron realizados los procedimientos o sesiones con un 90% “SI”.

El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio reflejan una muy buena percepción por parte de los usuarios 83%, y la experiencia global de satisfacción en general predomina sobre lo “bueno” (98%), la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución con valor de 98% en el ítems “Bueno”. Referente a sí estarían dispuestos a recomendar de nuevo el servicio recibido en el servicio de apoyo diagnóstico a familiares y amigos indica un porcentaje de 78% en el ítem de “Probablemente sí”. Así como un 87% indicó que “NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

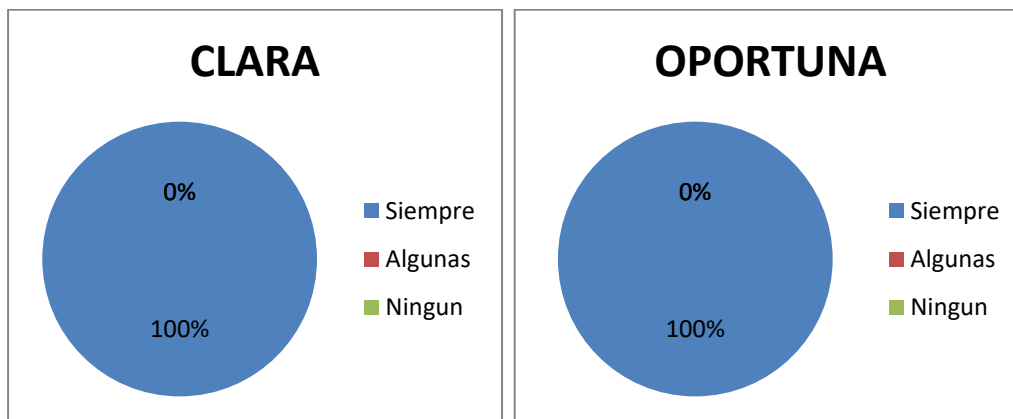
1. La orientación de ubicación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

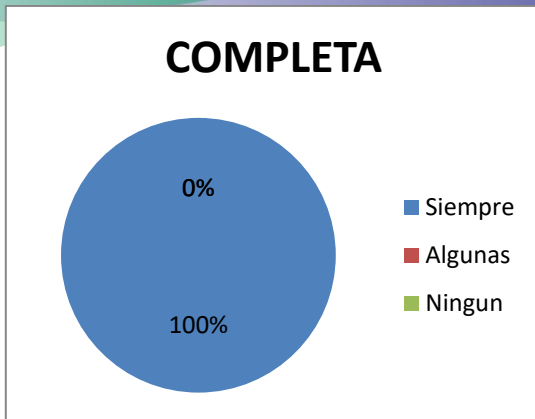


2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la institución?

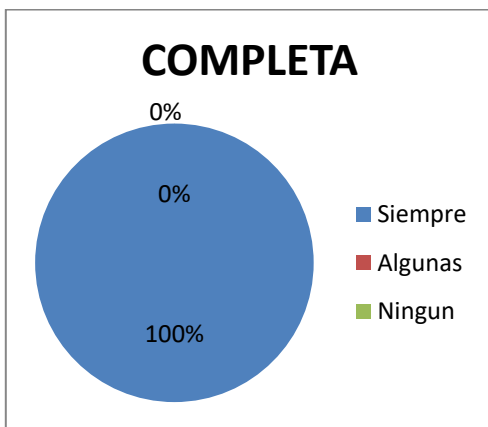
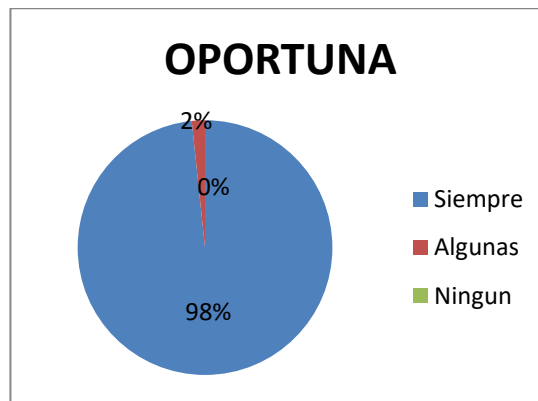
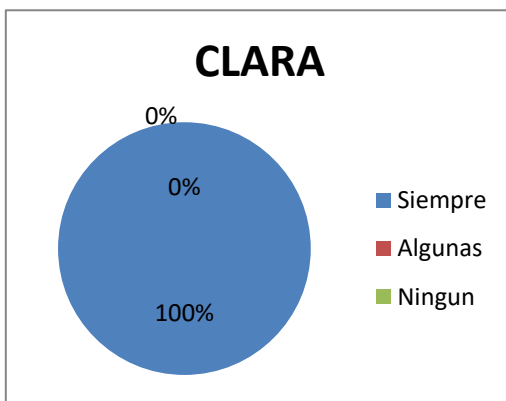


3. Las instrucciones previas por parte del personal, previo al procedimiento que se le va a realizar (derechos y deberes, guía de instrucción, el personal se le presento, Le explicaron en qué consistía el procedimiento, donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o próxima sesión.

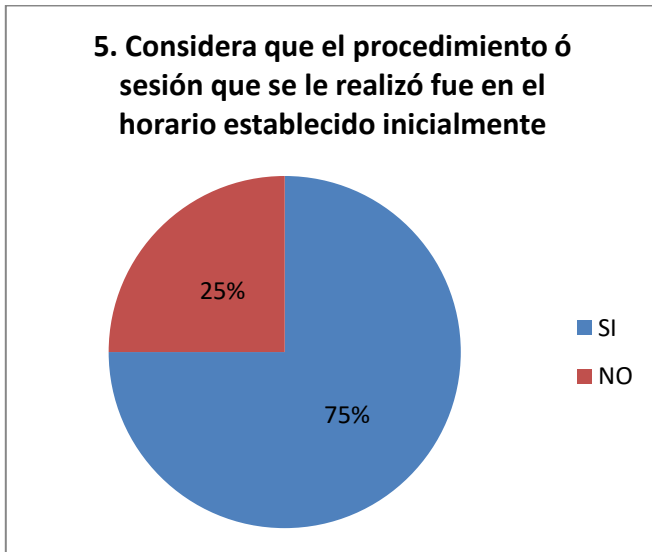




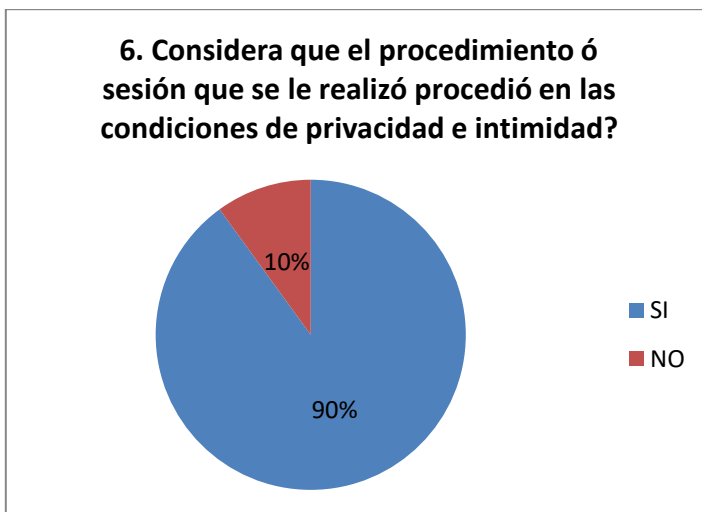
4. La información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio fue:



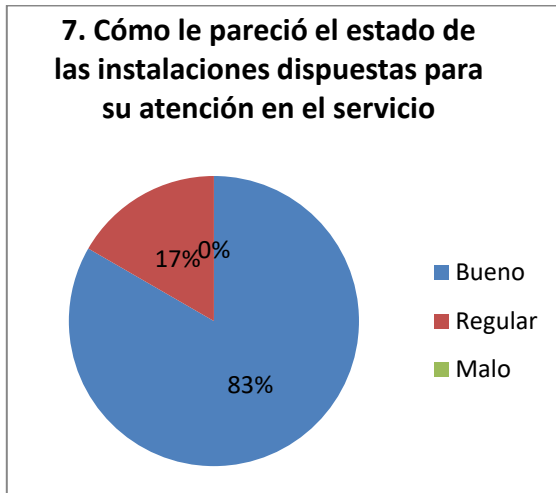
5. Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó fue en el horario establecido inicialmente:



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



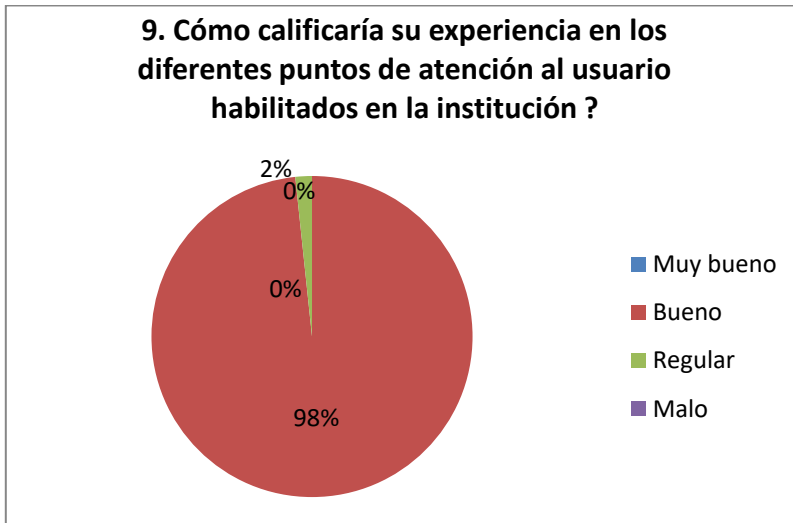
7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



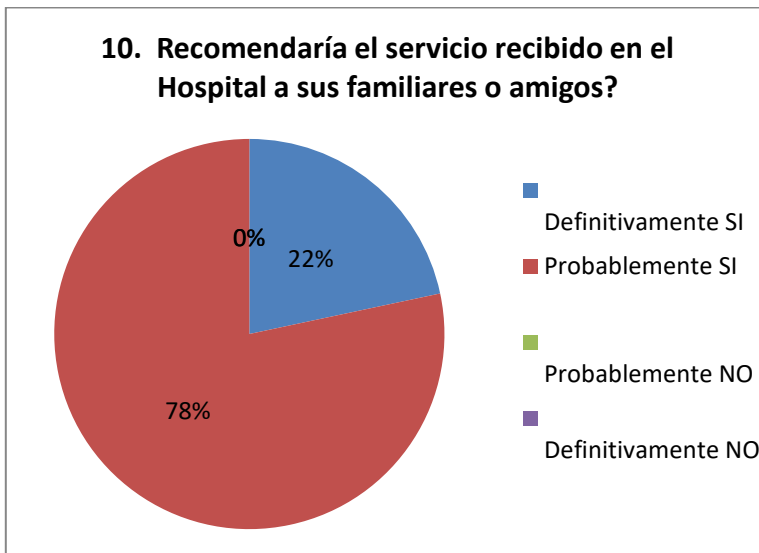
8. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en nuestra institución?



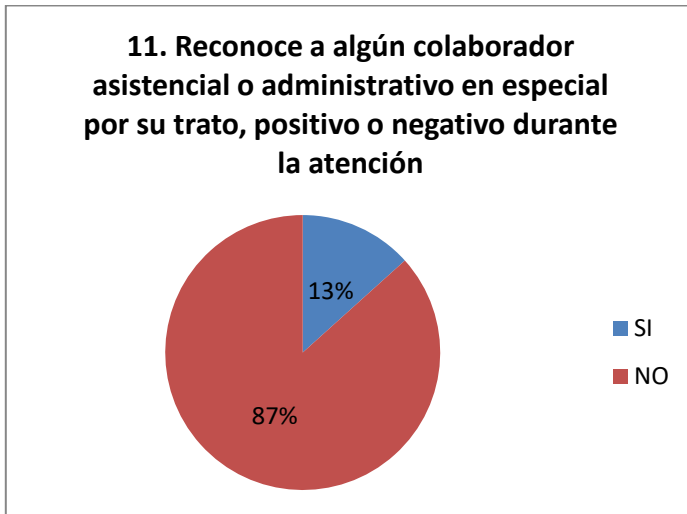
9. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución ?



10. ¿Recomendaría el servicio de urgencias Del 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



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

De las observaciones plasmadas por los usuarios en la encuesta de satisfacción se puede identificar qué, se evidencia un grado de excelente percepción respecto al estado de las instalaciones dispuestas para la atención en los servicios siendo algunas observaciones como:

- ✓ Instalaciones adecuadas para la atención.

Referente a si recomendarían el servicio a familiares o amigos, se evidencia según las observaciones:

- ✓ Usuarios resaltan la atención y trato recibido por parte del personal del servicio.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: Auxiliares de Laboratorio, personal de Banco de Sangre, Profesionales del servicio de Rehabilitación.

**JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA**

Coordinador SIAU-Agremiado Participe Actisalud

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

