INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

PERIODO: 01 JUNIO - 30 JUNIO 2018

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

	SERVICIO	PISO	ALA	No. Encuestas	
HOSPITALIZACION	*SALA DE PARTOS*	2		6	
	NEONATOS	2		5	
	GINECOLOGIA	5	AB	12	
	PEDIATRIA	4		5	
	PEDIATRIA	3	A	5	
		3	B	5	
	CIRUGIA GENERAL Y ESPECILIDADES QX	6	A	2	
		8	AB	8	
		9	AB	5	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	AB	7	
		10	AB	5	
		11	A	4	**69**
URGENCIAS	*URGENCIAS ADULTOS*	1		169	**169**
	URGENCIAS PEDIATRIA				
CONSULTA EXTERNA	*CONSULTA EXTERNA*	1		87	**87**
APOYO DX	*LABORATORIO*	1		15	**60**
	REHABILITACION	1		15	
	RADIOLOGIA	1		15	
	BANCO DE SANGRE	1		15	
					385

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 Psicologa Social- Diariamente
→ SERVICIOS ENCUESTADOS: Urgencias, Hospitalización , Consulta externa, Apoyo diagnóstico.
→ FECHA DE RECOLECCION: 01 de Junio del 2018 a 30 de Junio del 2018.
→ TOTAL CUESTIONARIOS:
- Urgencias: 169 cuestionarios de 7 preguntas
- Hospitalizados: 69 cuestionarios de 7 preguntas. *Pediatría: datos referidos por la madre*
- Consulta externa: 87 cuestionarios de 7 preguntas.
- Apoyo diagnóstico: 60 cuestionarios de 9 preguntas.

Objetivo General: Conocer la percepción de la calidad que tienen los pacientes sobre la prestación de los servicios de salud que brinda la IPS.

METODOLOGIA DE APLICACIÓN Y ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS

1. Dirigirse a los servicios para abordar a los usuarios en cada servicio

- ✓ Saludar, identificarse, solicitar al usuario su tiempo para el diligenciamiento de la encuesta
- ✓ Informar como son las preguntas y como debe calificarse la respuesta. Si considera que el usuario no está en condiciones de diligenciar por sí mismo el formulario, ofrézcale su apoyo y diligénciela, presentándole al final la encuesta para que confirme sus respuestas
- ✓ Agradezca el tiempo que el usuario empleo en el diligenciamiento.

2. Organice por servicio las encuestas aplicadas y diligenciadas.

- ✓ La muestra se define porcentualmente aplicando la fórmula establecida, soportándonos en los datos históricos sobre los datos de la vigencia inmediatamente anterior.
- ✓ La muestra se toma teniendo en cuenta el número de usuarios y no los procedimientos o intervenciones atendidas

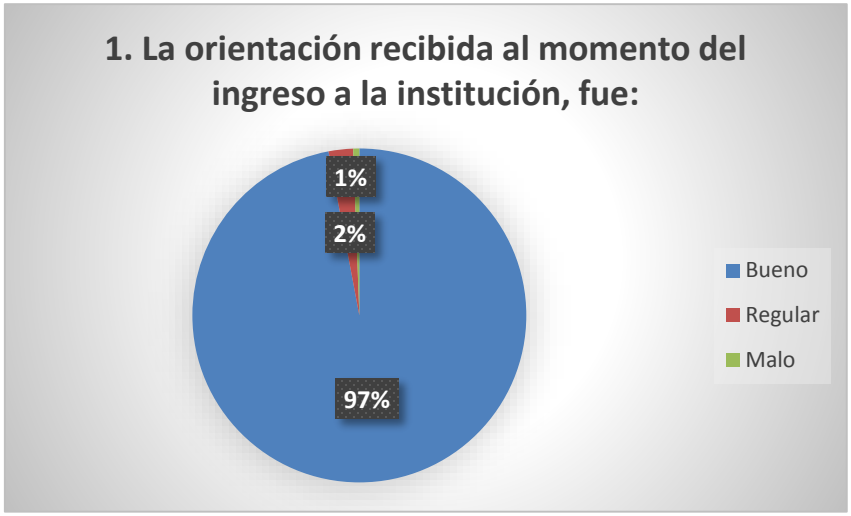
3. Utilice la metodología establecida para digitar las variables de la encuesta y así poder obtener los resultados
4. Interprete los resultados de las encuesta
5. Analice los hallazgos
6. Elabore la proyección del informe con los resultados obtenidos y envíela a Subgerencia de salud para que sea distribuido a los responsables
7. Elabore proyección del informe para los entes de control- por requerimiento o según la normatividad vigente

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:

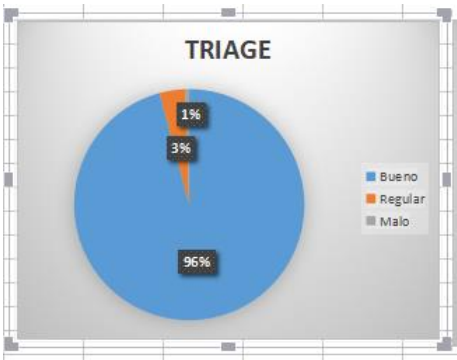
SERVICIO DE URGENCIAS:

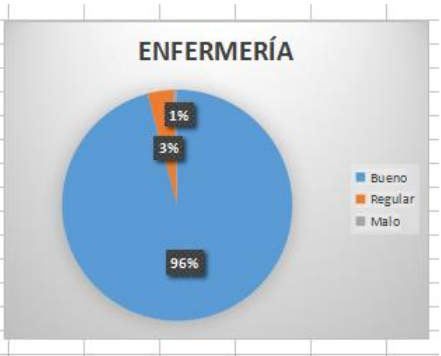
Según los resultados obtenidos se puede determinar qué; en aspectos tales como orientación y trato humano por parte del personal, los usuarios tienen una percepción general BUENA respecto a este servicio, estando en porcentajes por encima de 96%. La información recibida por el médico en diagnóstico sobre su diagnóstico y estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad y oportunidad en porcentajes por encima de 95% al igual que la información suministrada por este al momento del egreso. El servicio de alimentación arroja una muy buena aceptación por encima del 97% en todas las características indicadas. Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones, los porcentajes varían en 92% en bueno y un 5% regular. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción "Muy bueno" y "Bueno" con unos porcentajes de 69% y 27% respectivamente. La disposición a recomendar el servicio en urgencias a familiares y amigos refleja un porcentaje de 55% en su ítem "Definitivamente sí".

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

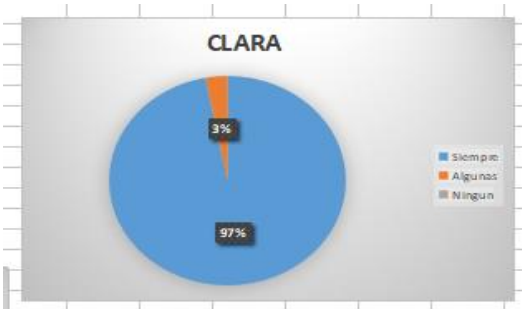


2. Como fue el trato recibido por el personal de:

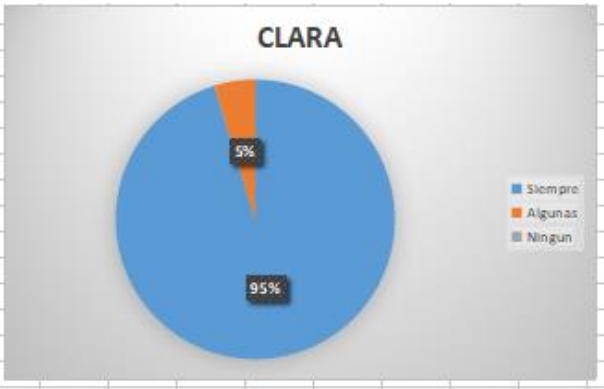




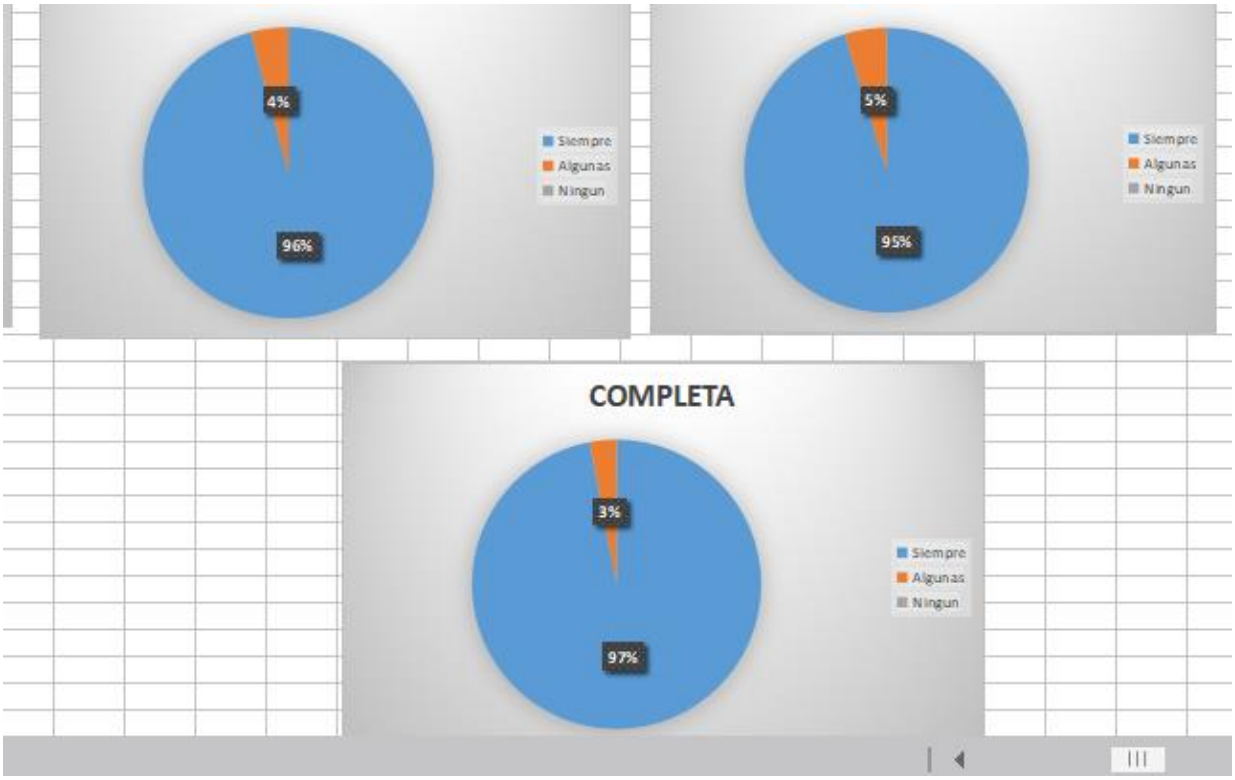
3. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?



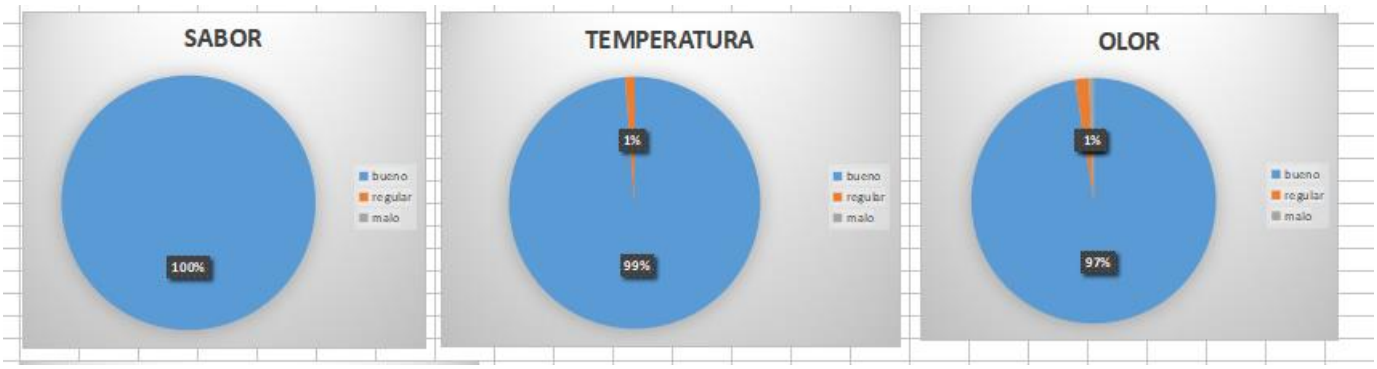
4. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

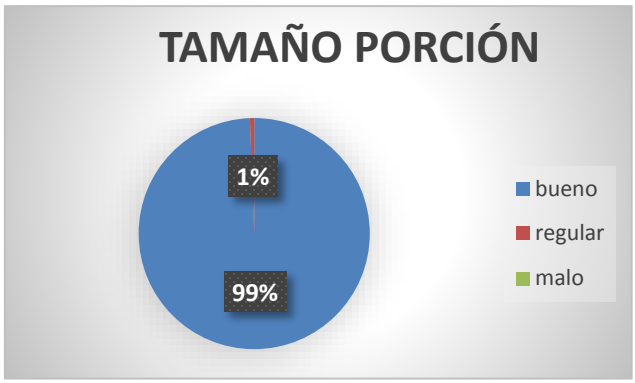


5. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

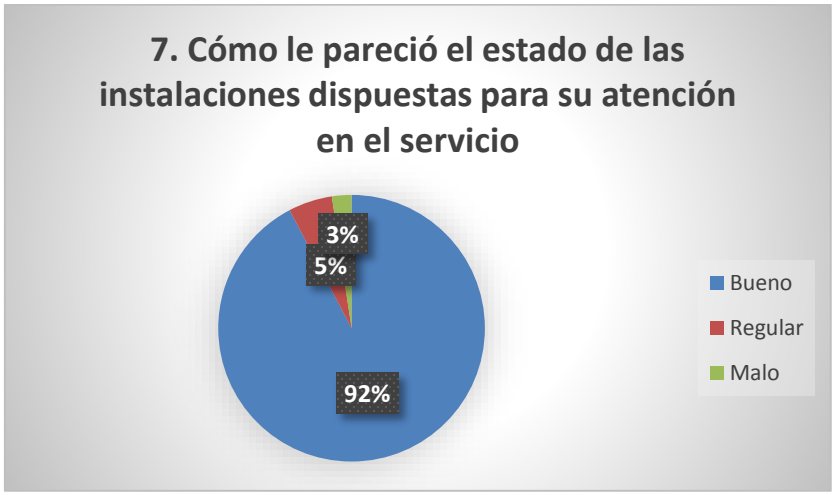


6. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?



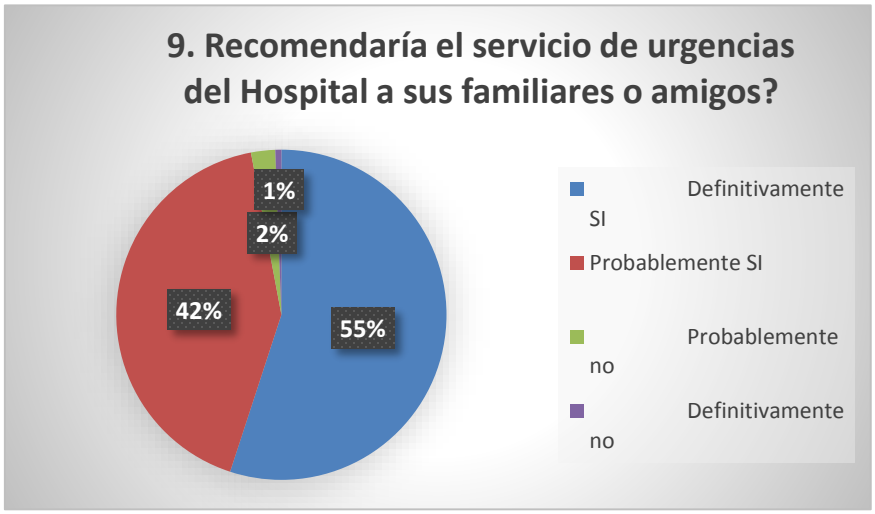


7. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



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

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



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 vigilancia, seguido del personal de enfermería.

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

- ✓ UP: Buen estado de camillas y cunas para los pacientes.
- ✓ UA: Pueden resultar algo incómodas para los acompañantes ya que no cuentan con sillas o espacios para estos.
- ✓ Comodidad para el usuario.
- ✓ El áre de consultorios en constante hacinamiento.
- ✓ Estructura física se ve superada en capacidad.
- ✓ Mala higiene de baños en los servicios.

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

- ✓ SI RECOMENDARIA, atención recibida.
- ✓ SI RECOMENDARIA, personal de médico y de enfermería capacitado para atender necesidades de los pacientes.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, la ayuda humanitaría que se le ha brindado a los extranjeros.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, por el personal especialista con el que cuenta el servicio.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, hay una atención incluyente, no discriminatoria.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, Demora en la atención, se congestiona mucho el servicio.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, los usuarios ubicados en los diferentes servicios (GINECOBSTETRICIA, NEUROCIRUGIA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRIA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES) se encuentran

por encima del 99% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, de igual forma se evidencia el trato por parte del personal asistencial, los usuarios perciben que tanto la información suministrada sobre su diagnóstico clínico y sobre procedimientos realizados en las diferentes características establecidas. De igual manera, los usuarios tienen una buena percepción con respecto al estado de las instalaciones en las que se prestan los diferentes servicios y estarían dispuestos a recomendar los servicios a familiares y amigos con porcentajes por encima del 99%.

OBSERVACIONES MÁS RELEVANTES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios manifiestan que quienes bridan la primera orientación al momento del ingreso al área de hospitalización son el personal de enfermería seguido del personal médico.

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

PEDIATRÍA 3° PISO:

- ✓ Se evidencían la mejoras a la estructura física que se han realizado.
- ✓ Son adecuadas para pacientes y cuidadores.
- ✓ El servicio cuenta con salones didacticos que mejoran la estancia hospitalaria de los niños.

CIRUGÍA GENERAL 8° PISO:

- ✓ Son cómodas y agradables para el paciente.

GINECOBSTETRICIA:

- ✓ Instalaciones cómoda, amplias y ventiladas.

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

PEDIATRÍA 3° PISO:

- ✓ SI RECOMENDARÍA, especialistas de alta calidad.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, atención oportuna recibida.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, atención humanitaria por crisis en frontera.

CIRUGÍA GENERAL 8° PISO:

- ✓ Atención oportuna.
- ✓ Buen trato por parte del personal de enfermería.

GINECOBSTETRICIA:

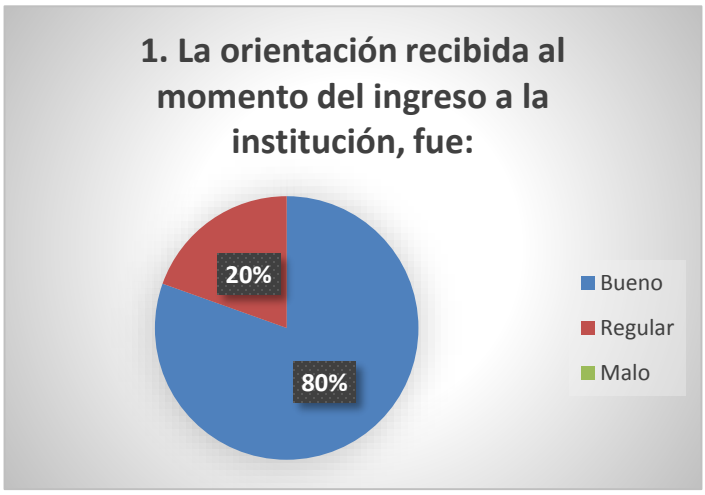
- ✓ Atención humanizada.
- ✓ Atención brindada a maternas extranjeras por crisis humanitaria.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

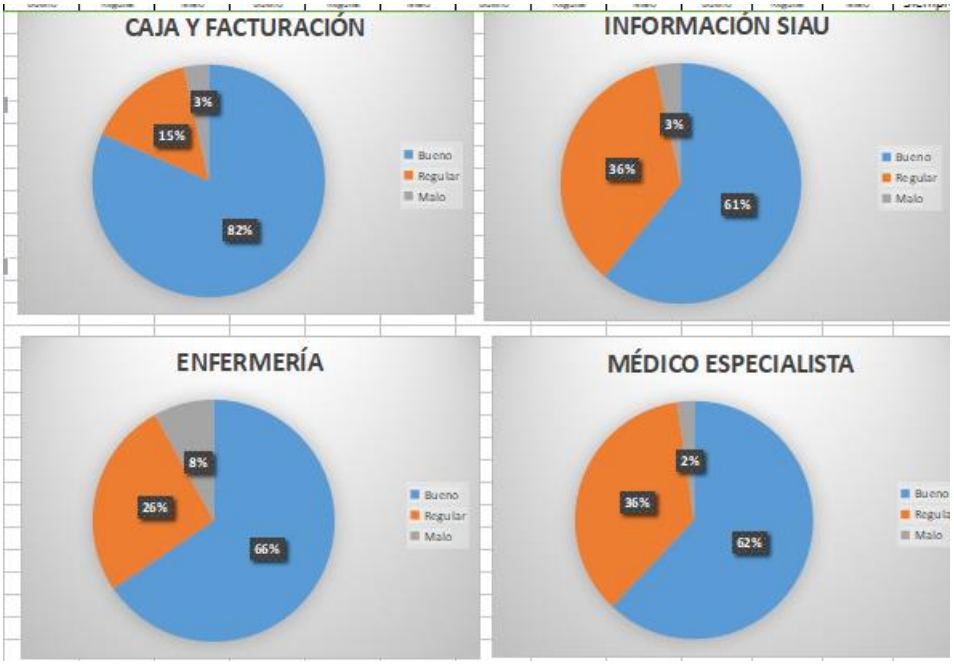
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 80% en la opción "bueno" en la orientación recibida en el ingreso. Referente con la información clínica suministrada por el personal médico en cuanto a diagnóstico, estado de salud y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta con porcentaje del 50% con una tendencia hacia la regularidad, de igual manera la información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio. El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio reflejan un 78% en la casilla de "bueno", la

experiencia global de satisfacción fluctua entre lo “muy bueno” y “bueno” en un 45% cada uno, así como estarían dispuestos a recomendar de nuevo el servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 40% en el ítem de “Definitivamente si” y 25 % “probablemente si”.

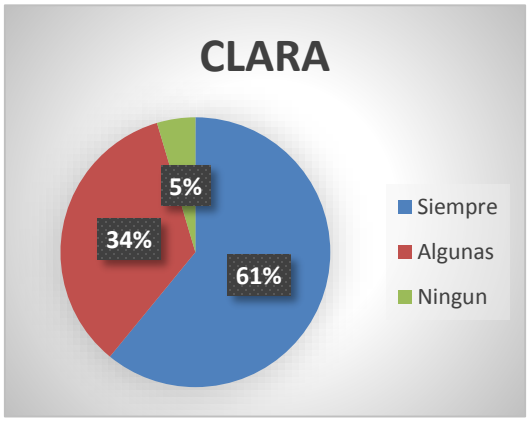
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

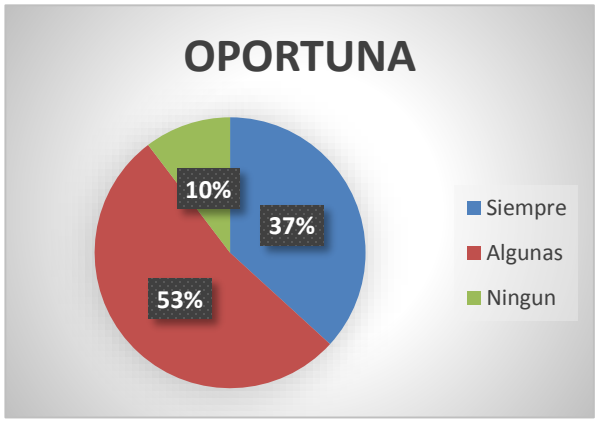


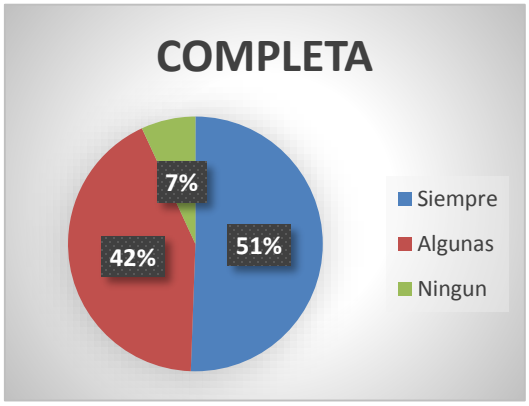
2. ¿Como fue el trato recibido por el personal de?



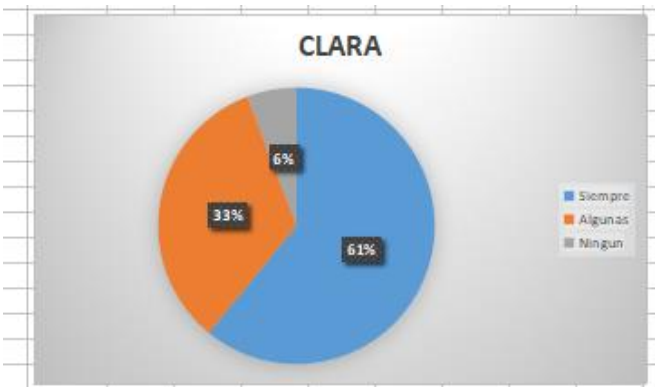
3. La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?

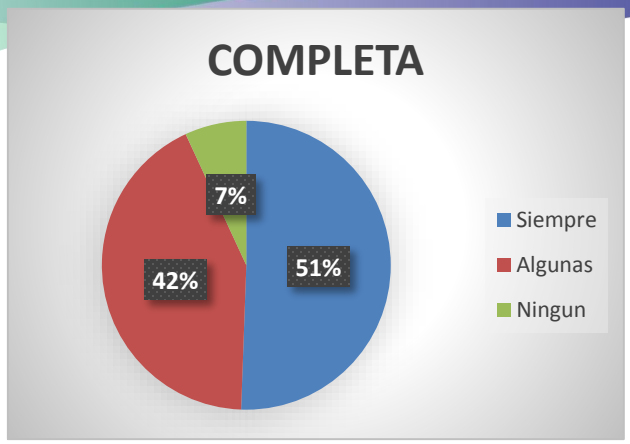




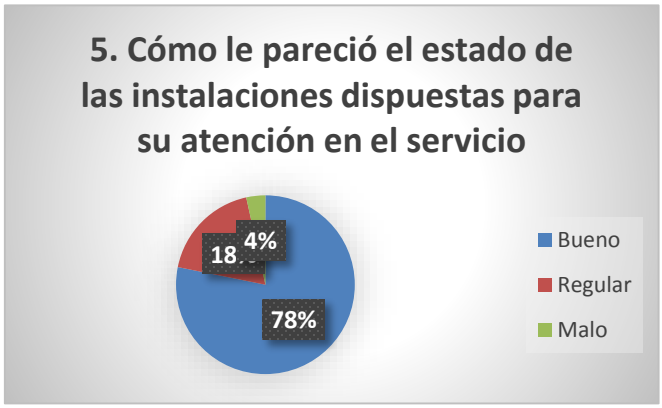


4. La información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue



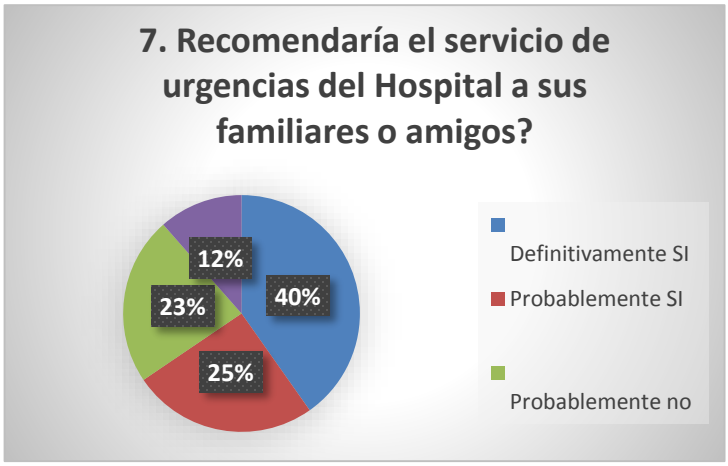


5. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?:



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

7. ¿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:

- ✓ Buen estado.
- ✓ Instalaciones Amplias y frescas.

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

- ✓ SI RECOMENDARÍA, El servicio de especialidades mas economico y de excelente calidad de la ciudad.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, se brinda una buena atención al usuario.

- ✓ SI RECOMENDARÍA, Información médica siempre clara y oportuna.

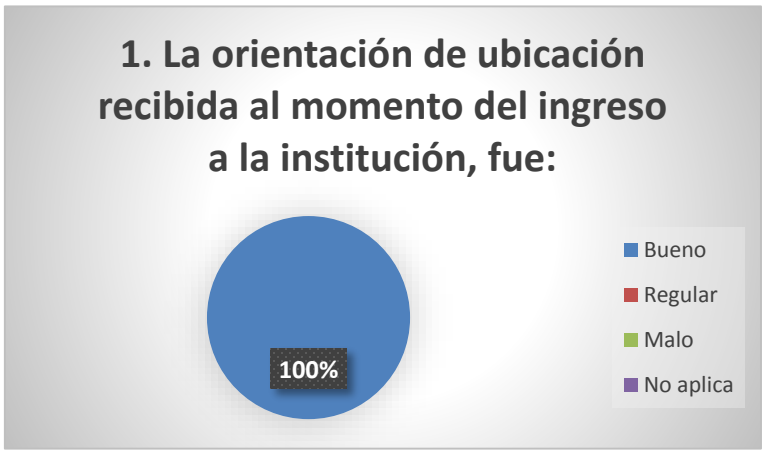
- ✓ NO RECOMENDARÍA, Mal manejo de la apertura de las agendas, y muy pocos cupos por especialidad.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, Demora en los horarios de las citas.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, Se generan grandes filas y mucho tiempo de espera para facturar citas.

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO:

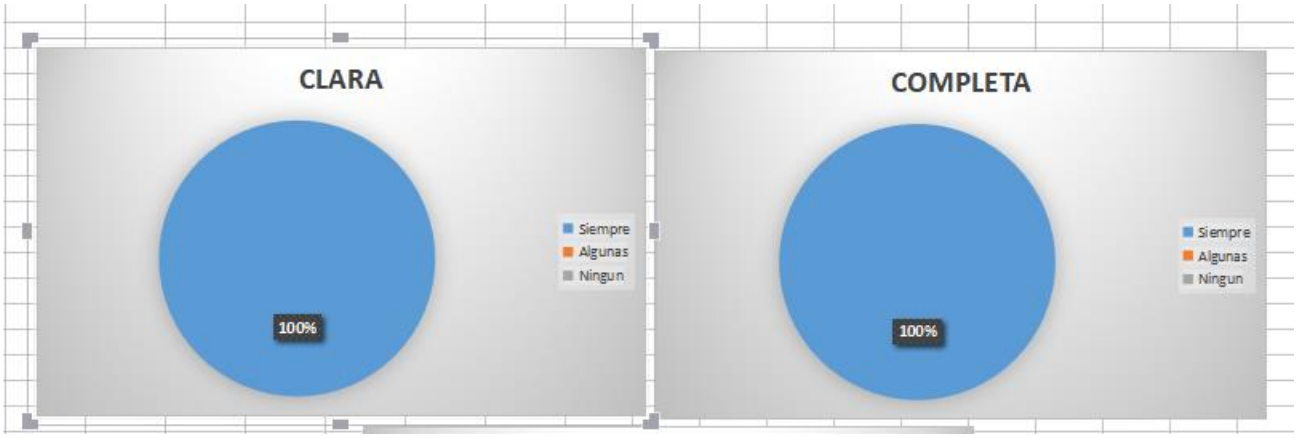
Las cifras demuestran predominancia de un buen grado de aceptación en cuanto a la orientación brindada y al trato humano del personal hacia los usuarios. Se evidencia una buena percepción por parte de los usuarios en cuanto a las instrucciones previas impartidas por parte del personal referentes a los 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. Se evidencia una buena aceptación referente a la puntualidad en el horario establecido previamente para la realización del procedimiento con porcentajes por encima de 80% en el ítem de “Lo esperado”, y una marcada aceptación en cuanto a las condiciones de privacidad en las que fueron realizados los procedimientos o sesiones con un 70% en el ítem de “Probablemente si”. Se reflejó un marcado nivel de NO APLICA en cuanto a la información aportada a los usuarios por parte del personal de apoyo diagnóstico sobre los acompañamientos y/o atención prioritaria que tienen los usuarios como embarazadas, adultos mayores, niños y/o personas en estado de discapacidad en un 79%. El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio reflejan una muy buena percepción por parte de los usuarios (100%), y la experiencia global de satisfacción en general predomina sobre lo

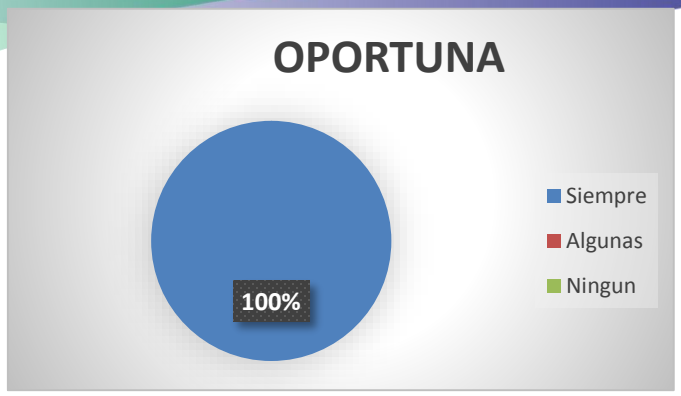
muy bueno (80%), así como el que estarían dispuestos a recomendar de nuevo el servicio recibido en el servicio de apoyo diagnóstico a familiares y amigos con un porcentaje de 85% en el ítem de "Probablemente sí".

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

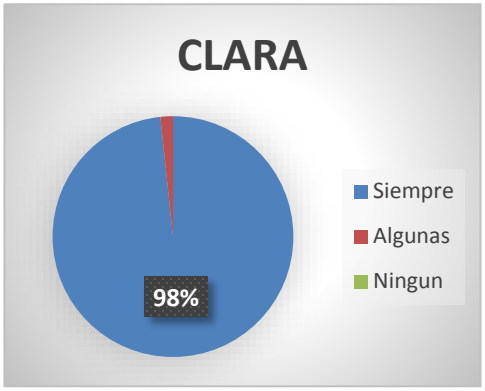


2. Las instrucciones previas por parte del personal, previo al procedimiento que se le va a realizar (derechos y deberes, guía de instrucción, el personal se le presento, Le explicaron en qué consistía el procedimiento, donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o próxima sesión.

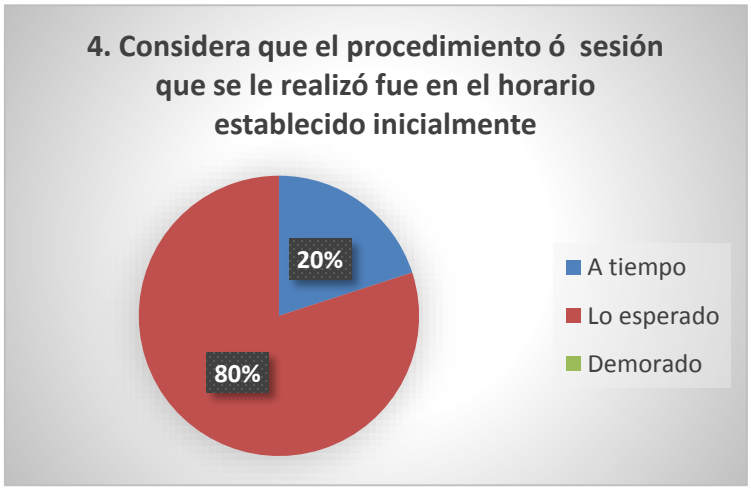




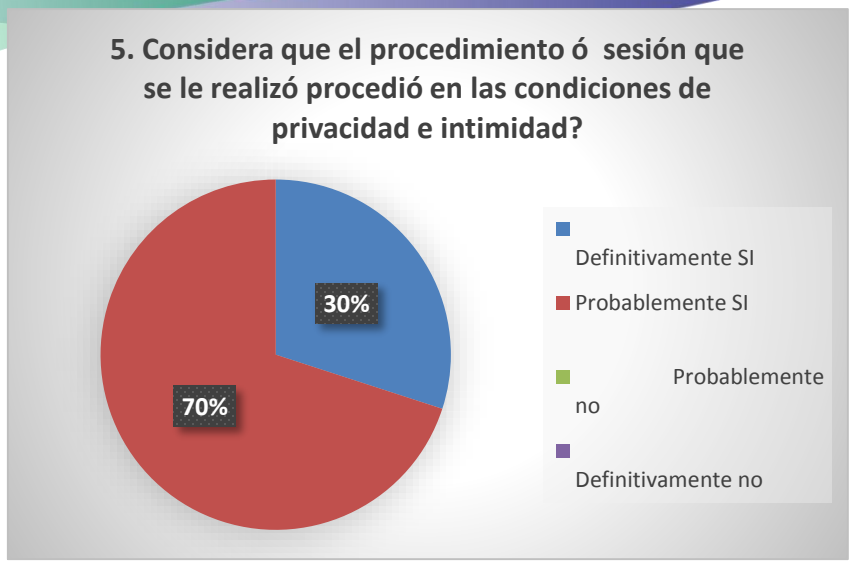
3. La información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio fue:



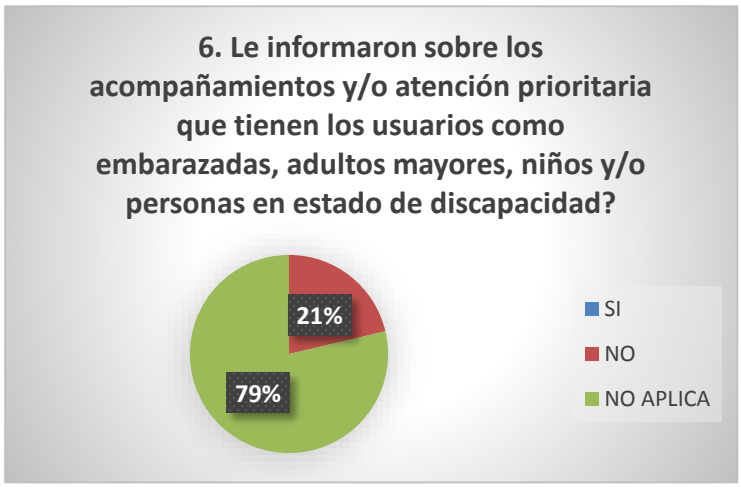
4. Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó fue en el horario establecido inicialmente:



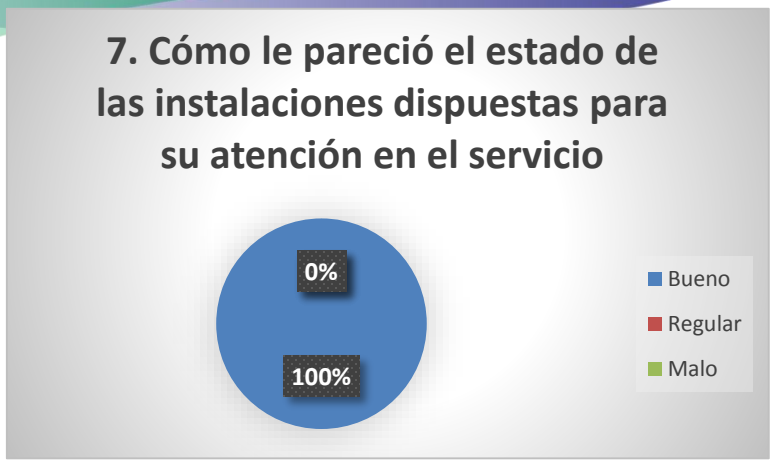
5. Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó procedió en las condiciones de privacidad e intimidad?



6. Le informaron sobre los acompañamientos y/o atención prioritaria que tienen los usuarios como embarazadas, adultos mayores, niños y/o personas en estado de discapacidad?

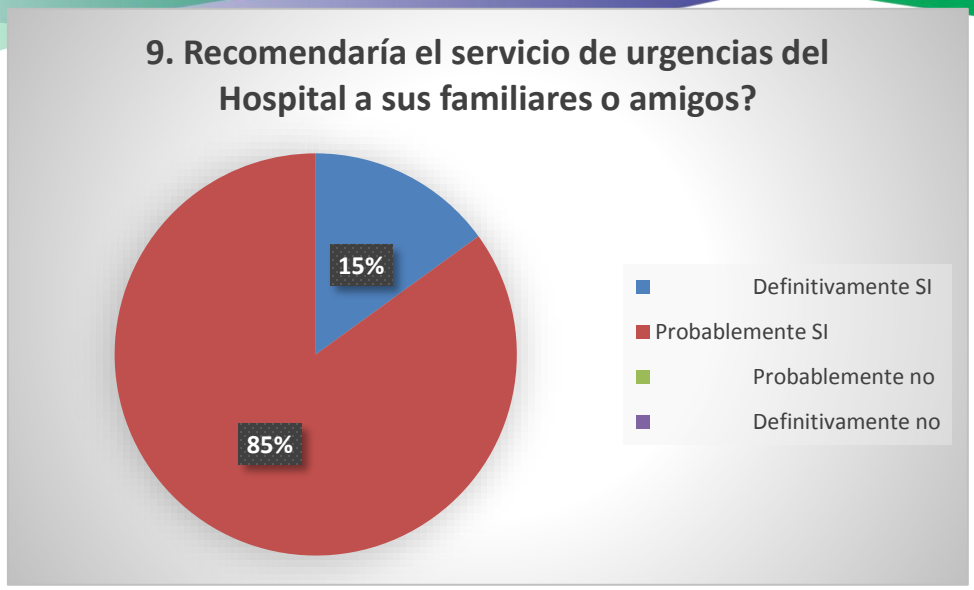


7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



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

9. ¿Recomendaría el servicio de urgencias Del Hospital a sus familiares o amigos?



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:

BANCO DE SANGRE:

- ✓ Instalaciones en excelente estado.
- ✓ Higiene.
- ✓ Comodidad para el donante y usuarios.

MEDICINA FISICA Y REHABILITACIÓN:

- ✓ Áreas amplias para la atención de usuarios.

LABORATORIO:

- ✓ Higiene y orden.

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

BANCO DE SANGRE:

- ✓ Atención agradable..
- ✓ Rapidez en la atención.
- ✓ Importancia de la donación de sangre.

JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA

Coordinador SIAU

Proyecto: Adriana Rojas- Psicóloga Social SIAU