INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

PERIODO: 01 MARZO – 31 MARZO 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	101	164
	URGENCIAS PEDIATRÍA		63	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	33	33
APOYO DX	LABORATORIO	1	9	36
	REHABILITACION		9	
	RADIOLOGIA		9	
	BANCO DE SANGRE		9	
			TOTAL	**302**

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 Marzo del 2020 a 31 Marzo 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 los servicios disminuyó la afluencia de usuarios.

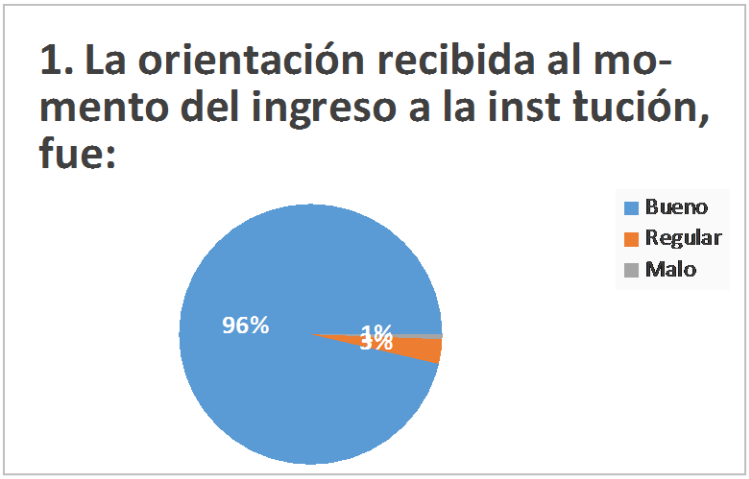
En mención de lo anterior, y según las observaciones plasmadas por los usuarios a la hora de responder la encuesta de satisfacción del usuario, se pueden identificar ciertos aspectos que prevalecen y se resaltan, tales como:

SERVICIO DE URGENCIAS:

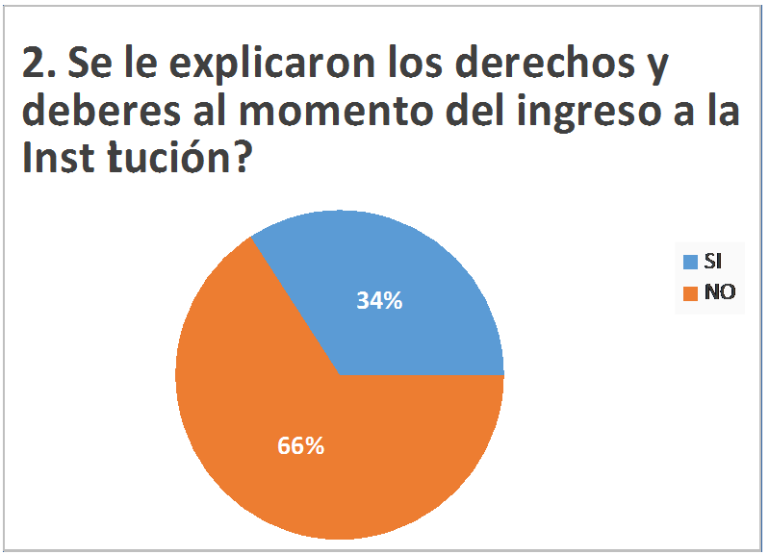
Según los resultados obtenidos, se puede evidenciar qué; en aspectos tales como orientación y trato humano por parte del personal, los usuarios tienen una percepción general BUENA respecto a este servicio, estando en porcentaje de 96%. Un porcentaje de 66% manifiesta que NO se le explicaron los derechos 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 92% en el ítem "Siempre" en los ejes de claridad, oportunidad y complejidad; al igual que la información suministrada al momento del egreso con un 94%. El servicio de alimentación arroja una muy buena aceptación por encima del 98% 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 96% en bueno. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción "Muy bueno" y "Bueno" con unos porcentajes de 40% y 56% respectivamente. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 39% indicó el ítem "Muy Bueno" y un 58% indicó "Bueno", la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 44% en el ítem "Muy Bueno" y "Bueno" con un 55% 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 91% en su ítem "Definitivamente sí" así como un 89% indicó que "NO" reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

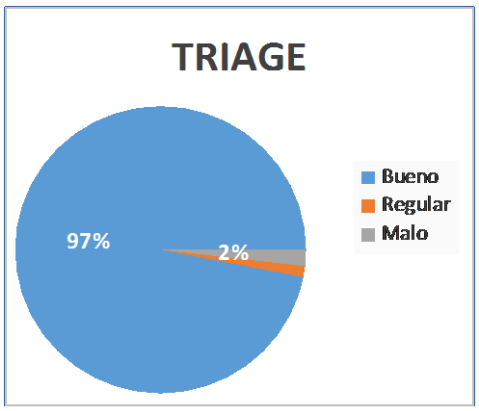
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

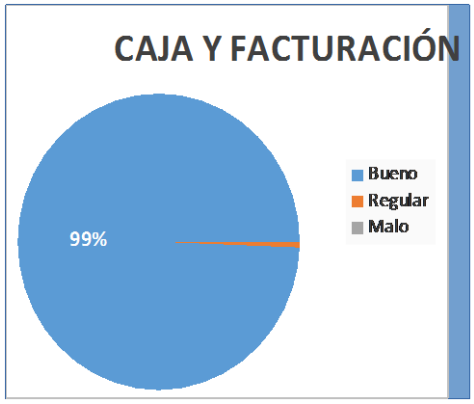


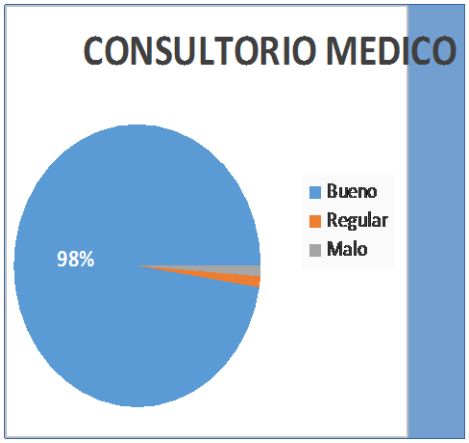
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?

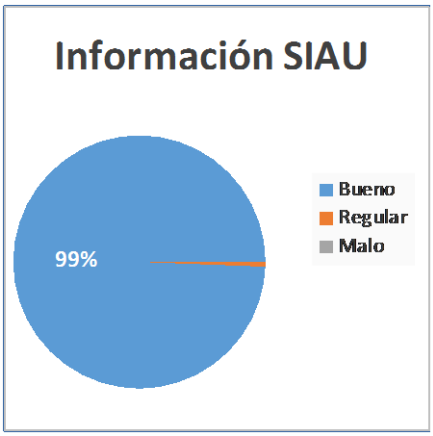


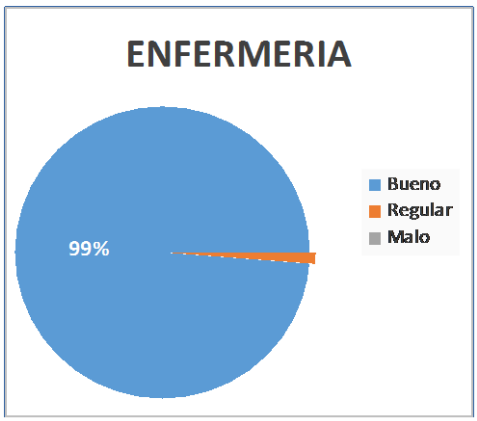
3. Como fue el trato recibido por el personal de:

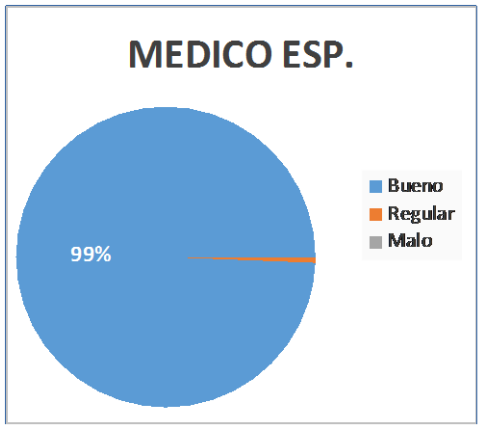




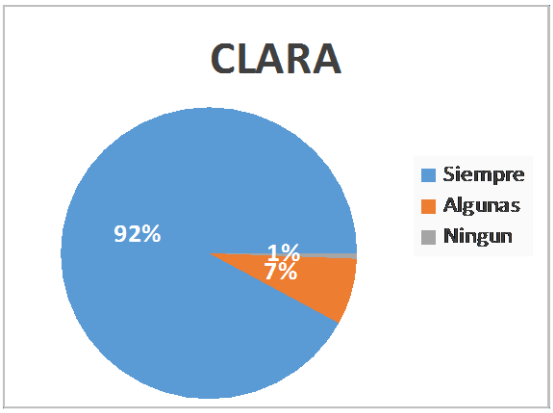


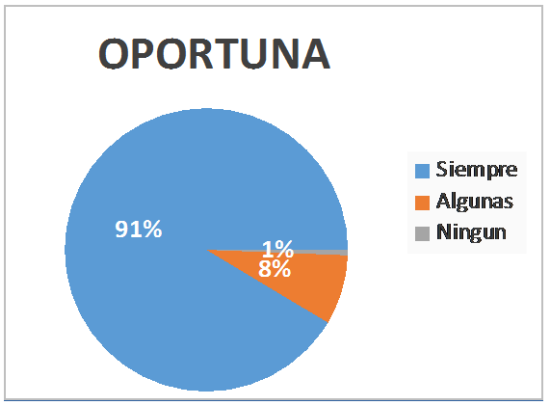


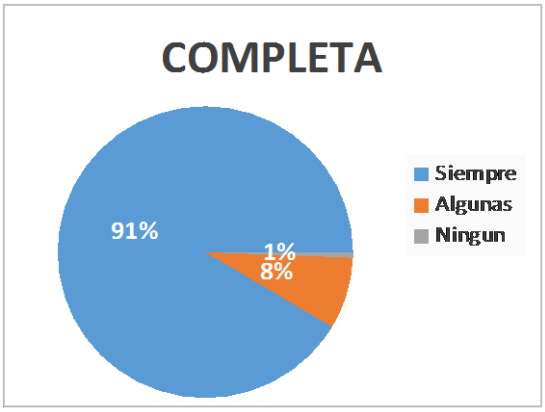




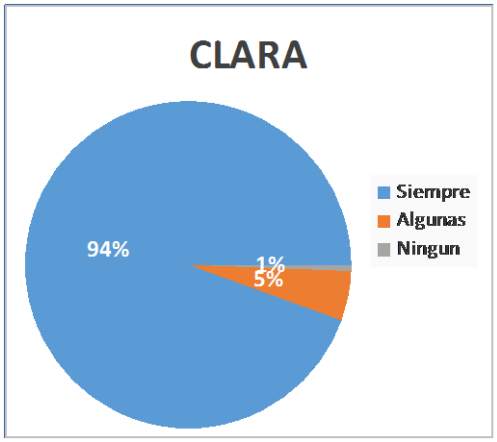
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

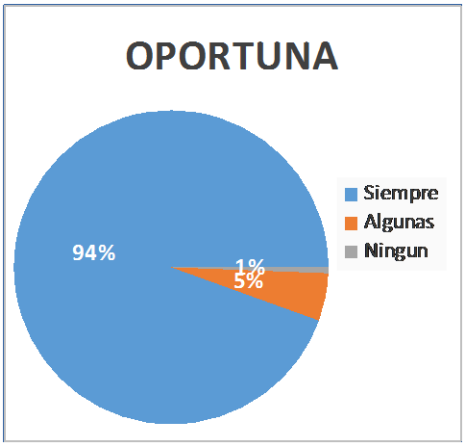


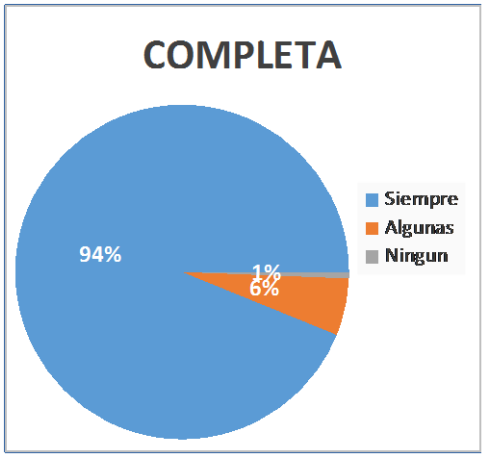




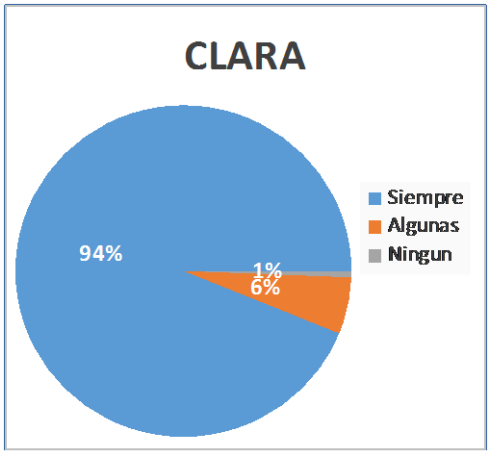
5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

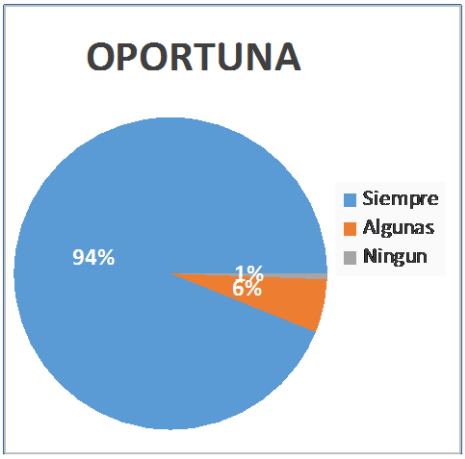


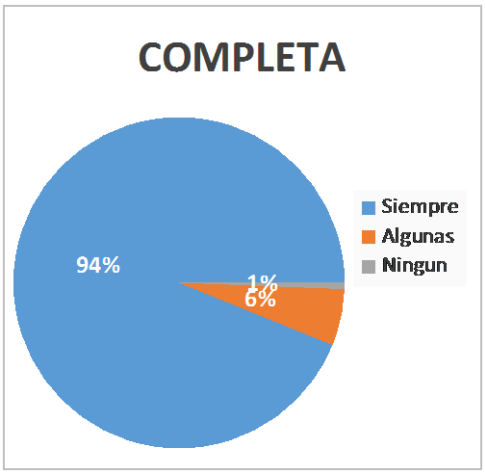




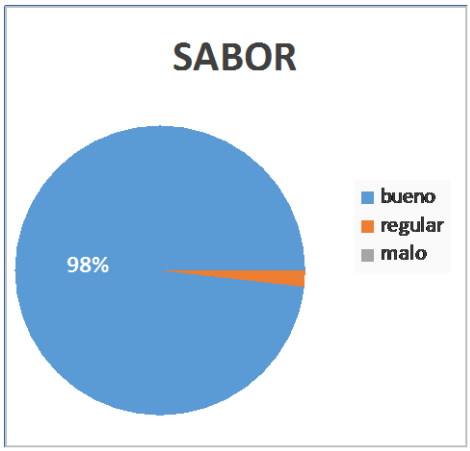
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

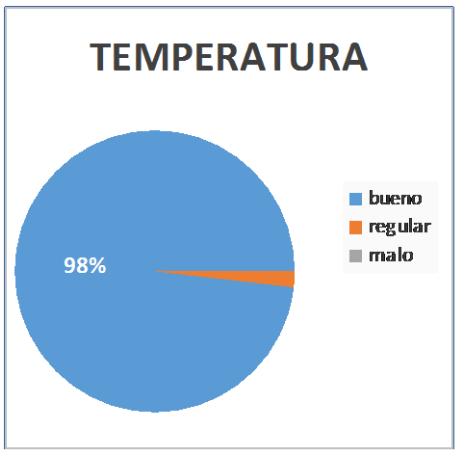


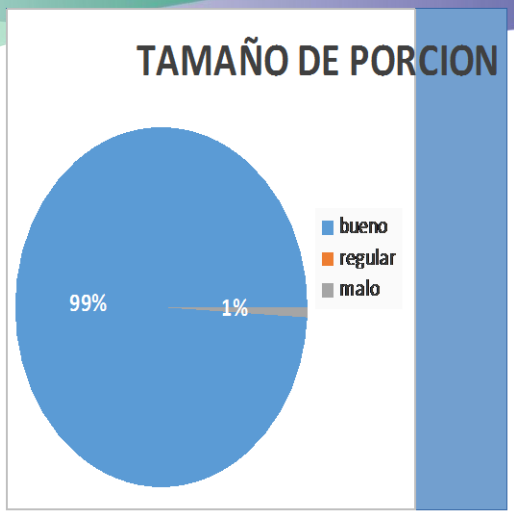




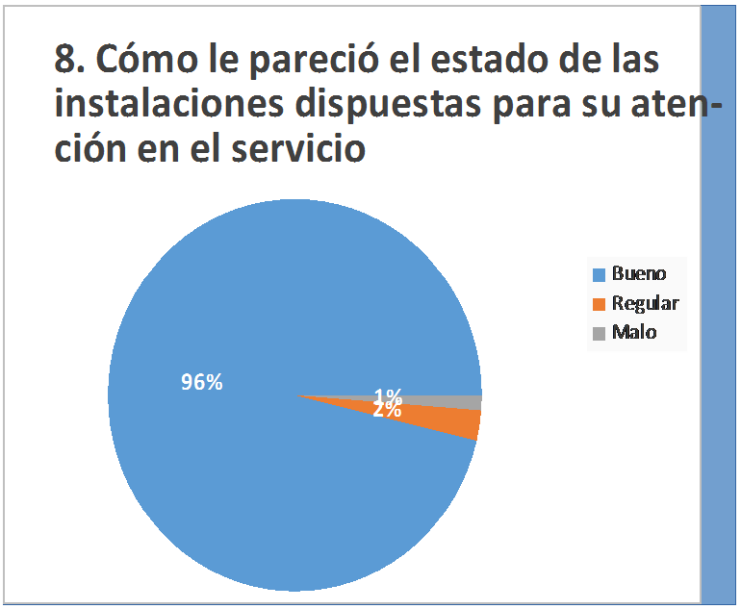
7. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?







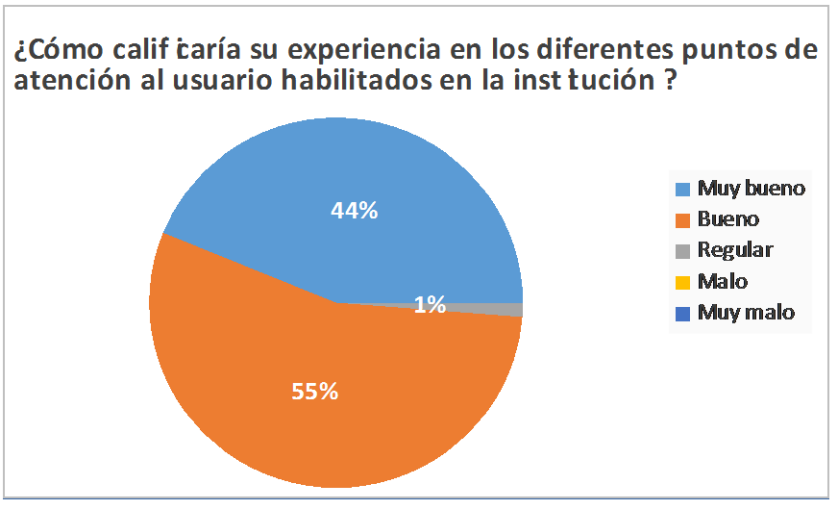
8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



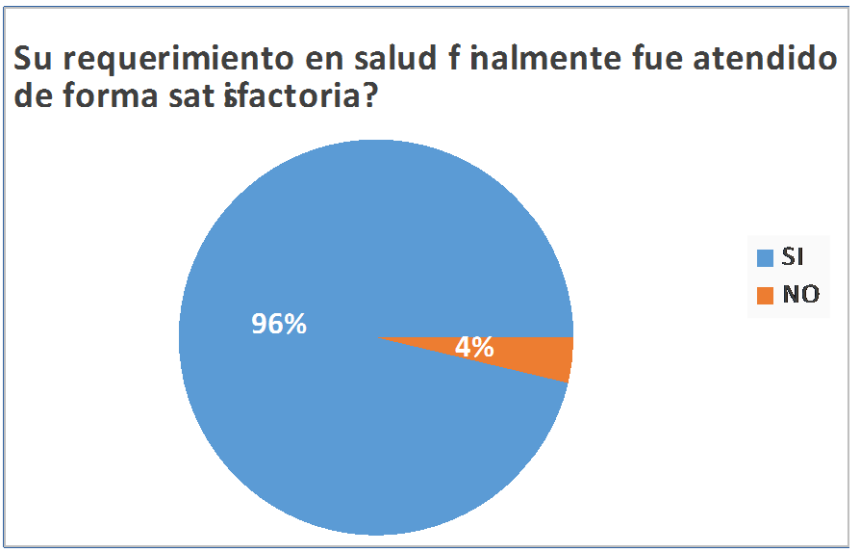
9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

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

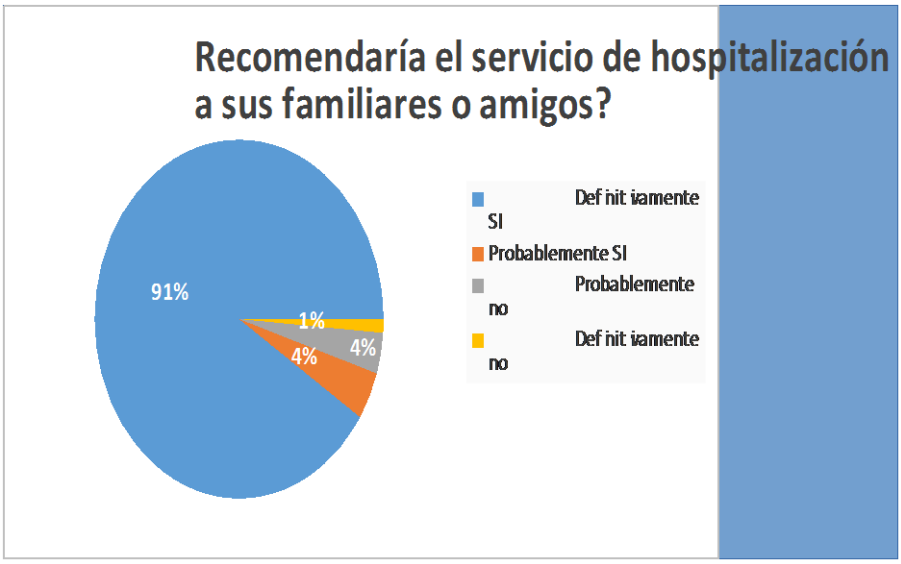
11. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



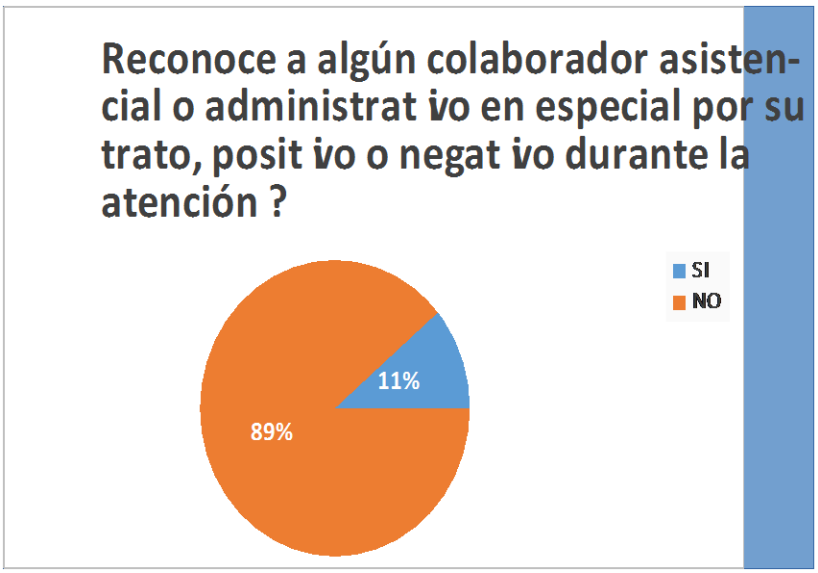
12. Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?



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. Al momento del ingreso a la institución, 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 más repetitivos y a resaltar fueron:

- ✓ El servicio ha mejorado, al igual que las instalaciones dispuestas para la atención.
- ✓ Se podría mejorar la comidad del acompañante del paciente.

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.
- ✓ El servicio cuenta con excelentes especialistas.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: personal de enfermería y médicos especialistas.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

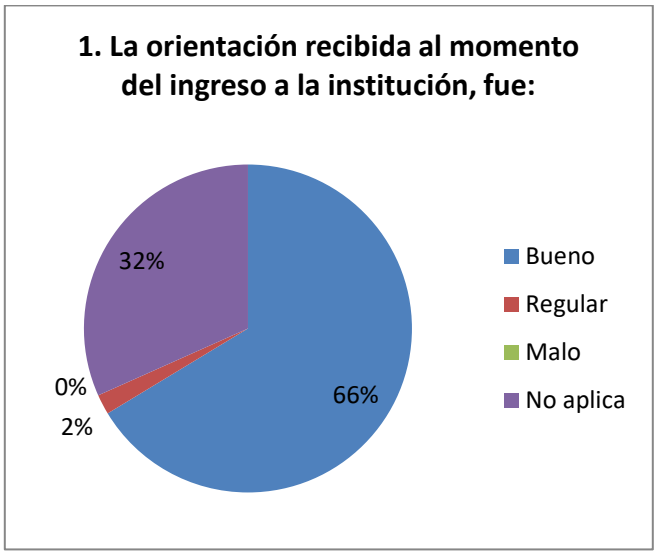
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, los usuarios ubicados en los diferentes servicios (GINECOBSTETRICIA, NEUROCIRUGÍA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES) se encuentran por encima del 66% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 78% 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 58% en el ítem "Malo" y 35% en el ítem "Regular".

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 un abrupto descenso con porcentajes por encima del 50% en el ítem "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 58% en el ítem "Malo" y 33% en el ítem "Regular" en todas sus características organolépticas. Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja 34% "Bueno" y un 39% en "Malo". La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 39% en el ítem "Muy bueno" y un 30% en "Muy malo". Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 100% indicó el ítem "Muy bueno", la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 36% y 24% en los ítems "Muy Malo" y "Muy Bueno" respectivamente.

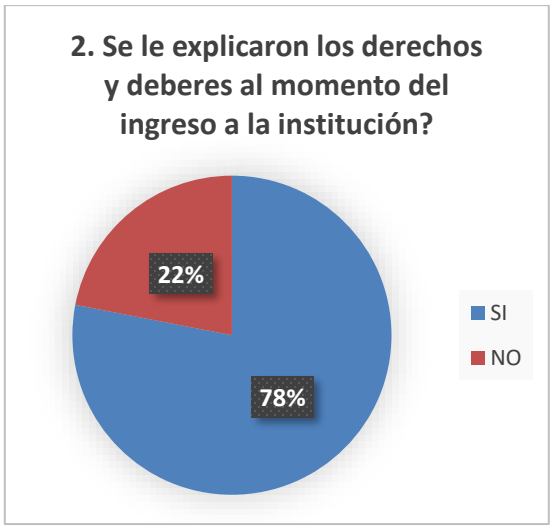
Un porcentaje de 42% indicó que SI fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria y un 58% indicó que "NO". La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares y amigos refleja un porcentaje de 37% en su ítem "Definitivamente SI" y un 35% en el ítem "Probablemente sí", así como un 93% indicó que

"SI" reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

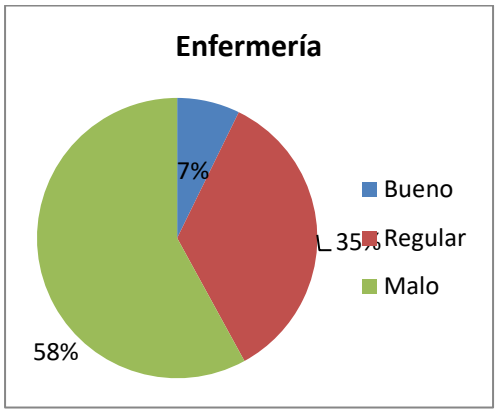
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

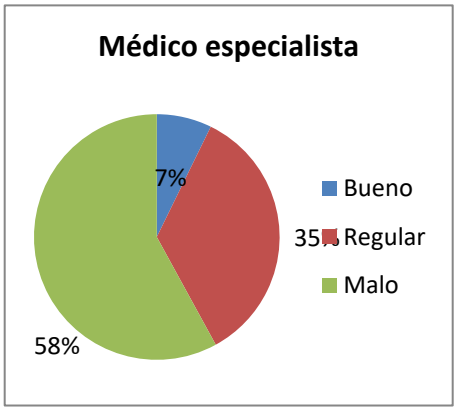


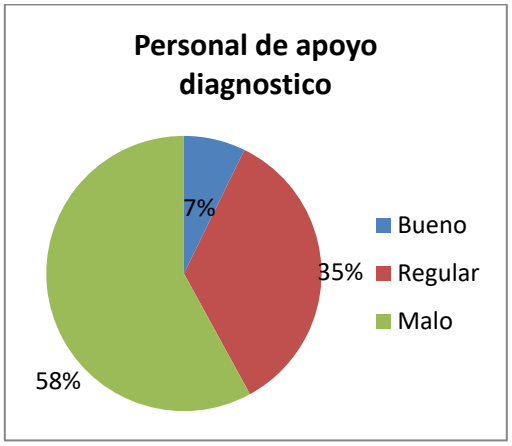
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?

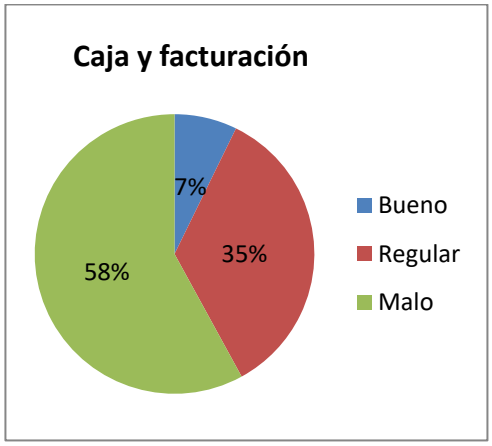


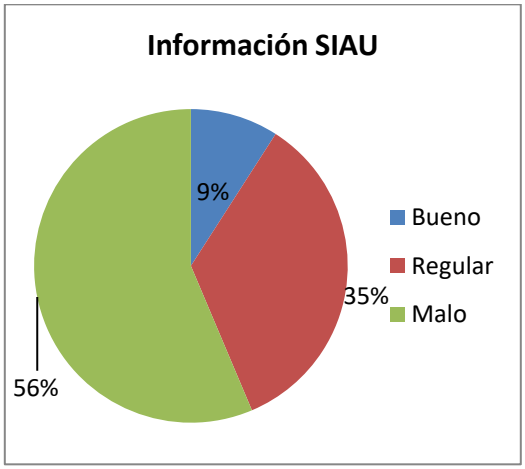
3. Como fue el trato recibido por el personal de:



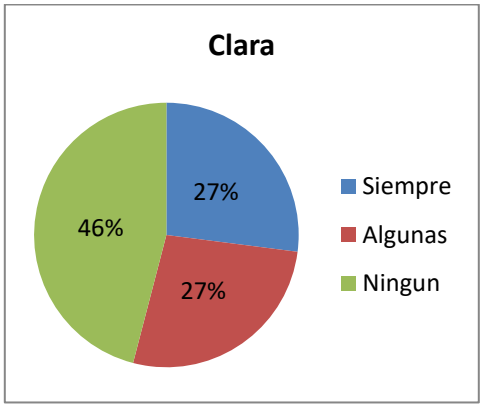


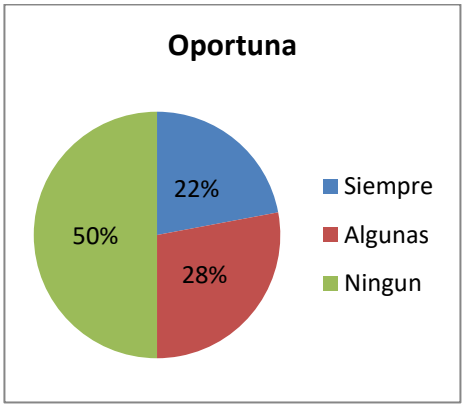


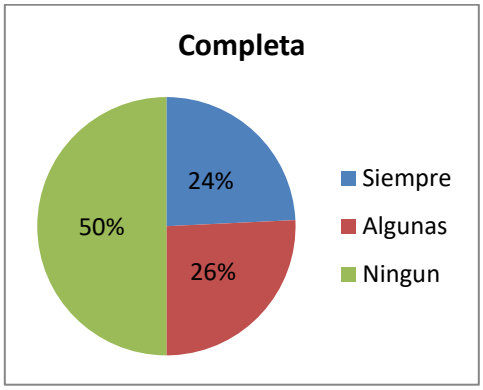




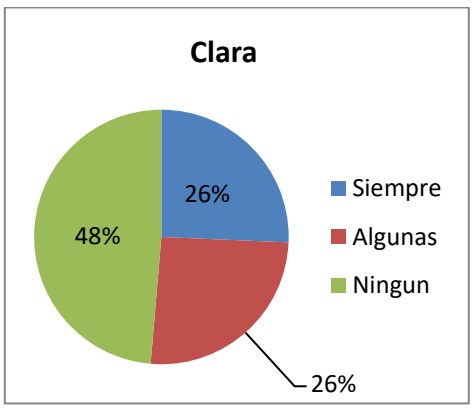
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

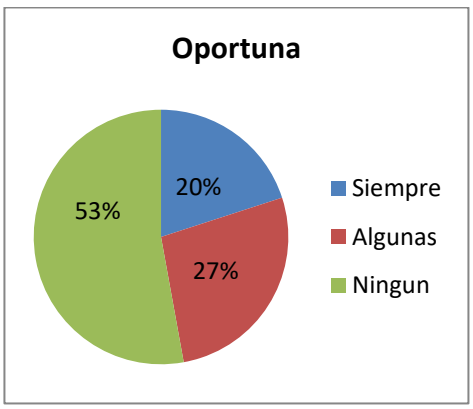


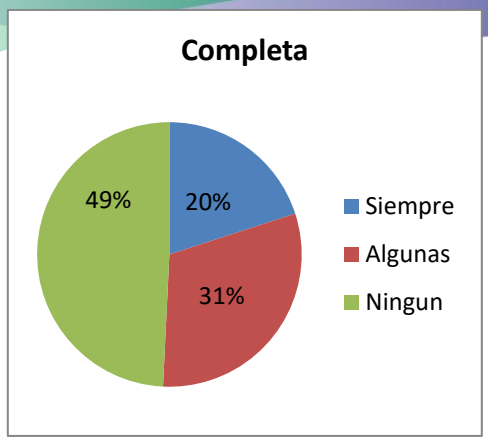




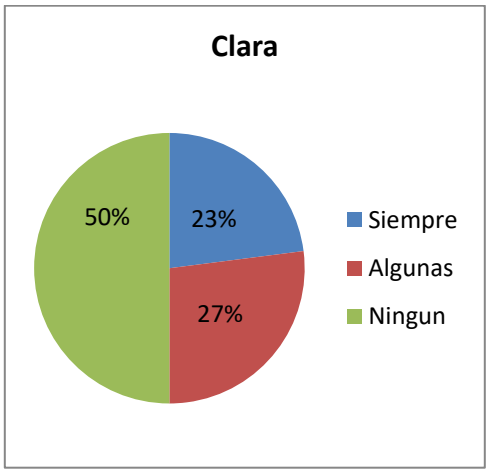
5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

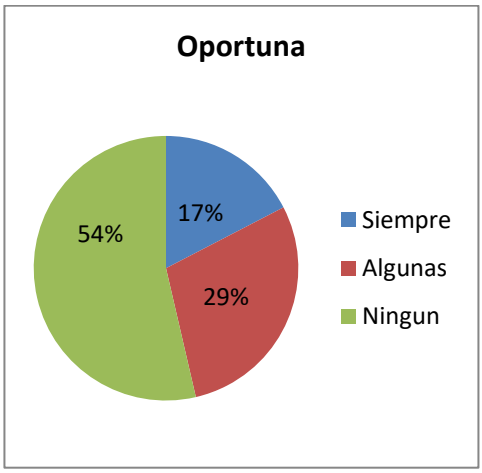


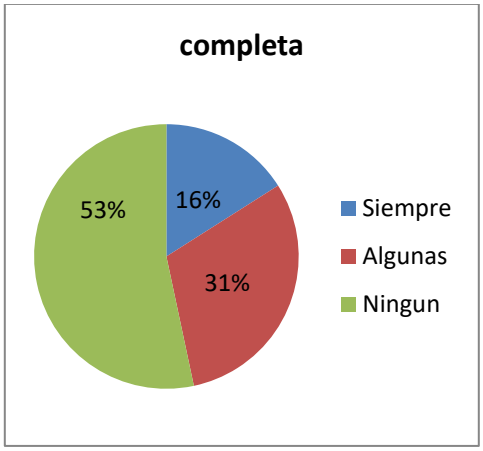




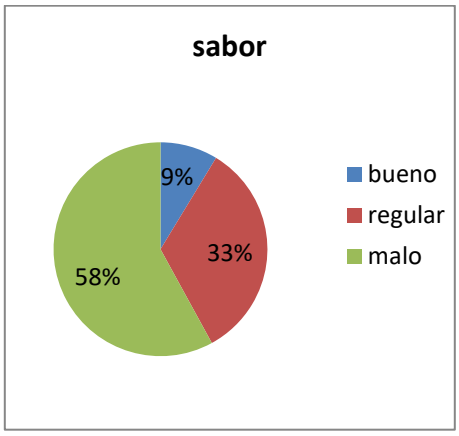
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

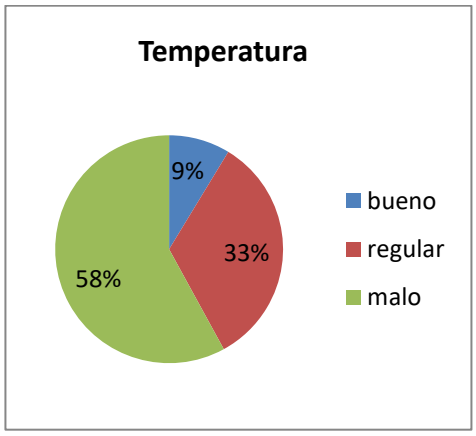


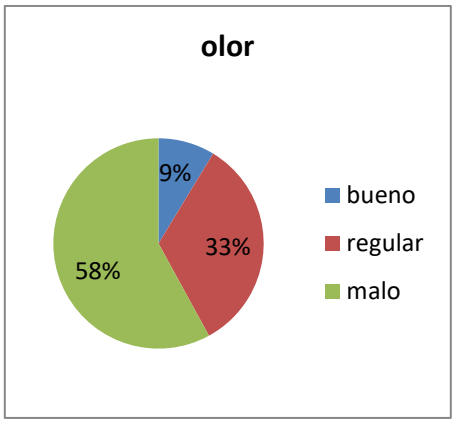


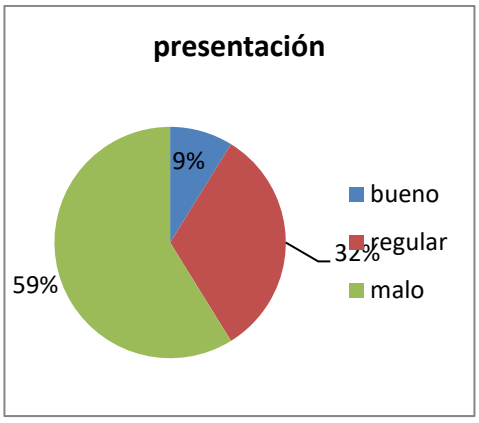


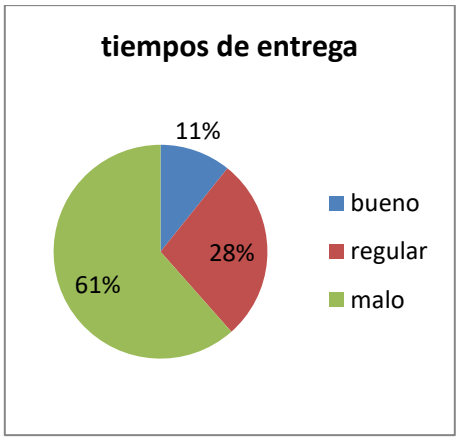
7. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?

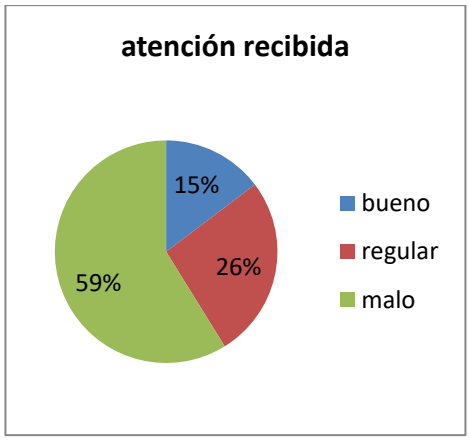


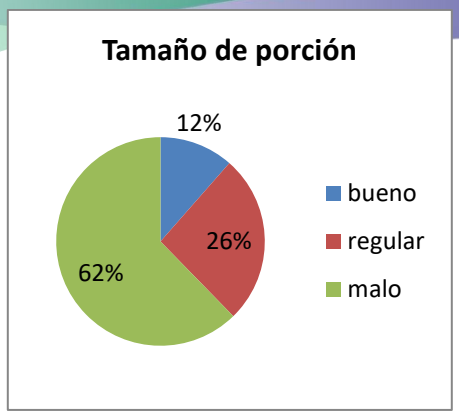




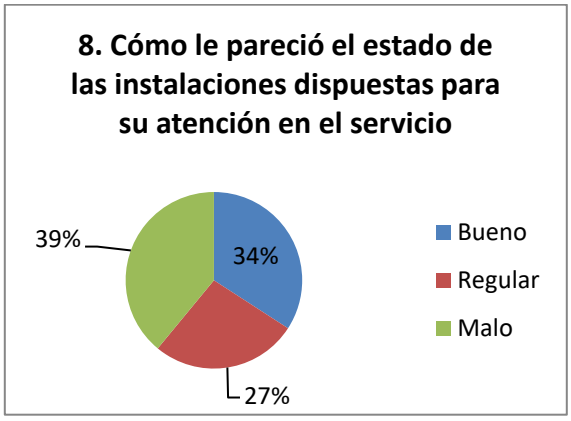






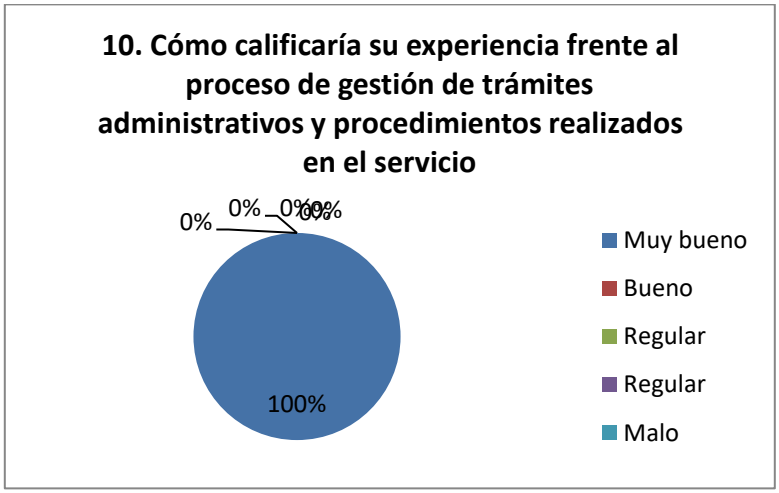


8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:

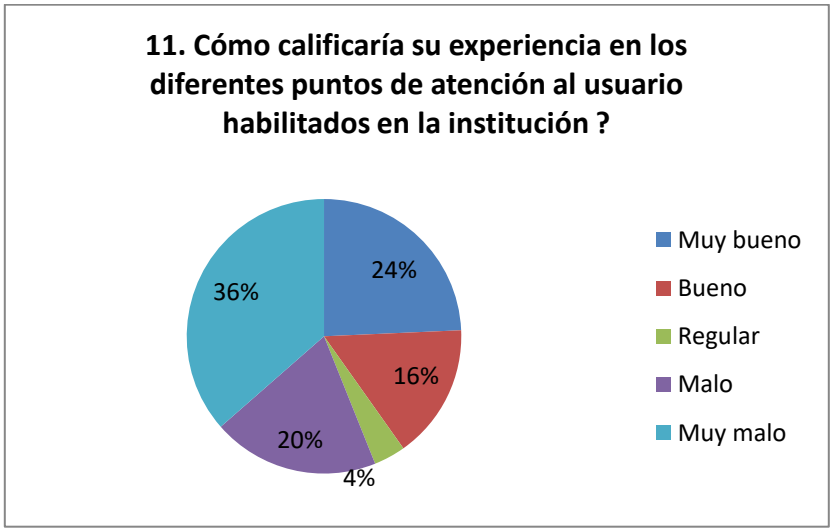


9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

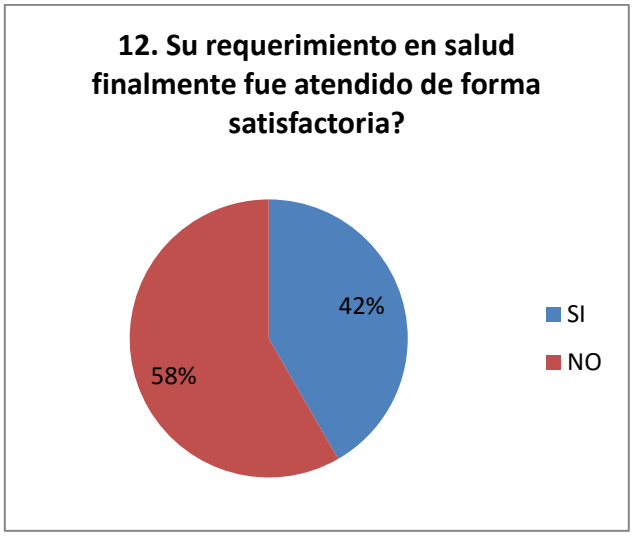
10. Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio ?



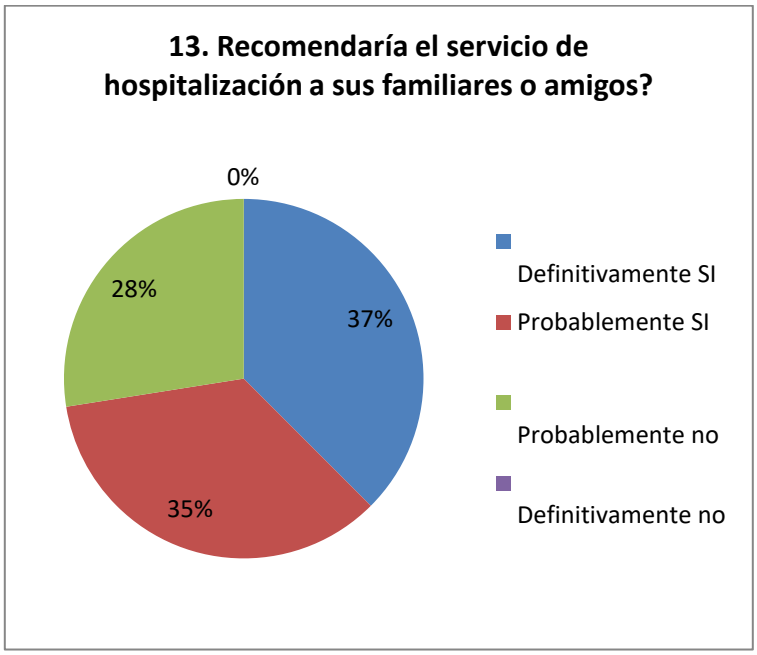
11. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



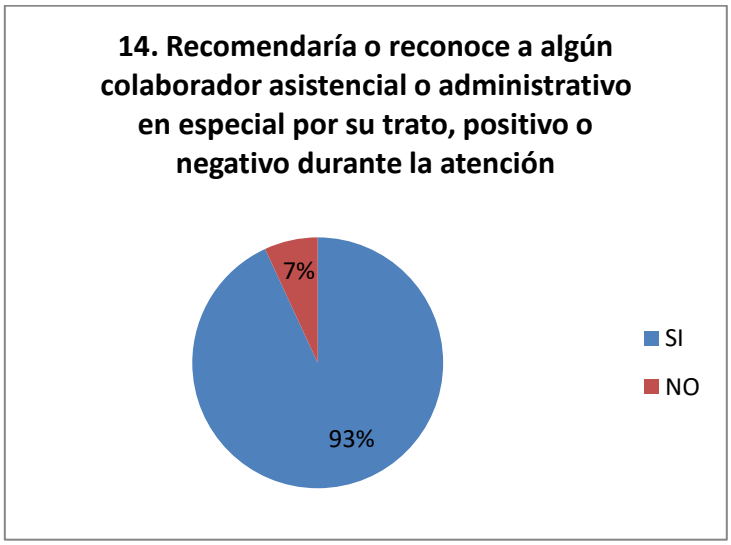
12. Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?"



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.

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

- ✓ Instalaciones adecuadas para la atención.
- ✓ Se deben realizar mejores en algunas áreas.

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

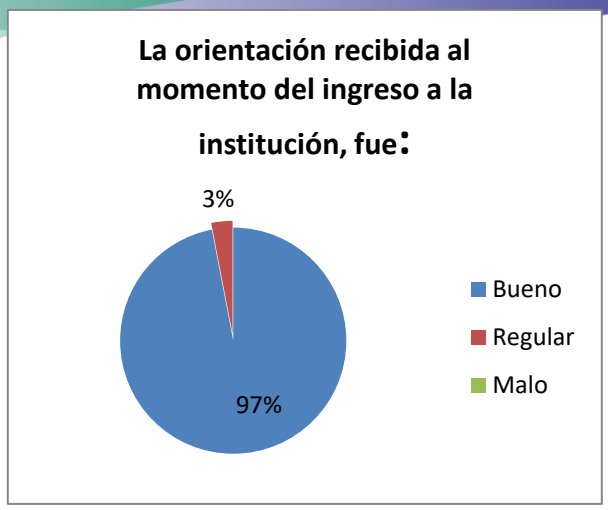
- ✓ La institución cuenta con el personal especialista adecuado para la atención.

- ✓ Se presentan algunos inconvenientes con personal de enfermería.

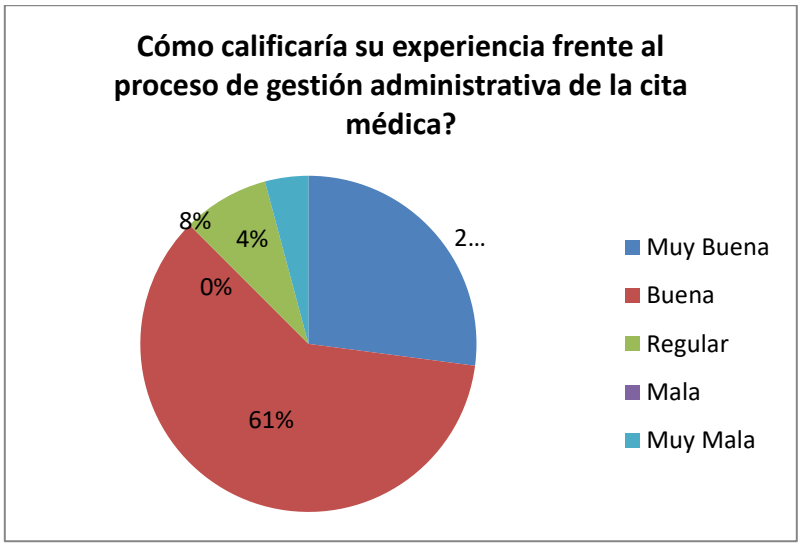
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

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:

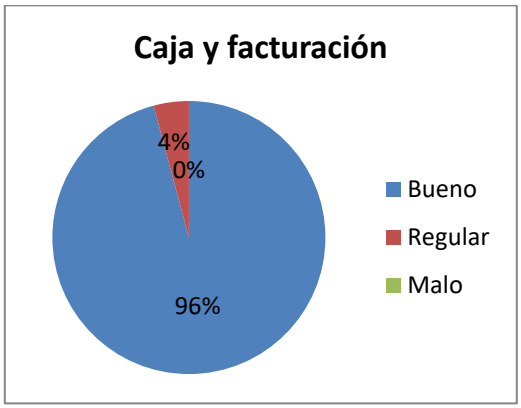


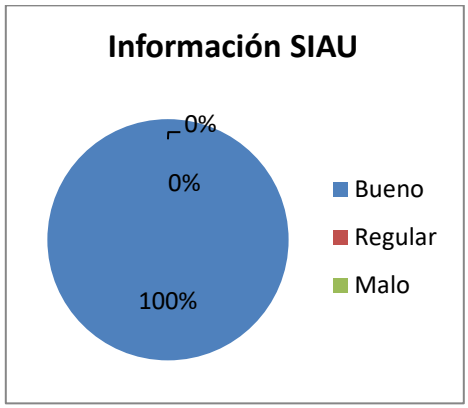
2. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica?

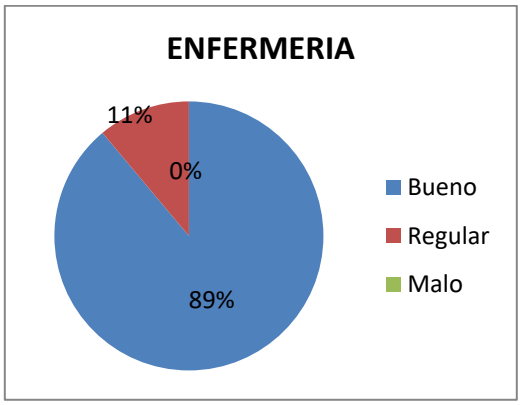


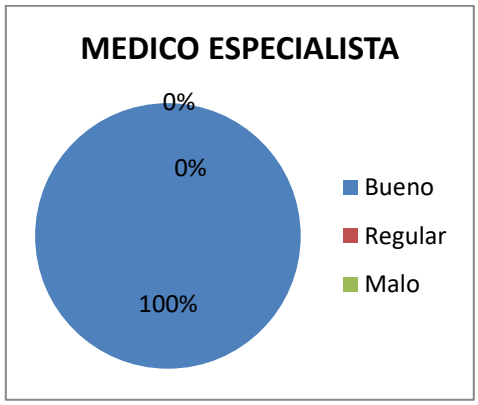
3. ¿Con relación a los deberes y derechos, se los dieron a conocer?. Fueron comprendidos?

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

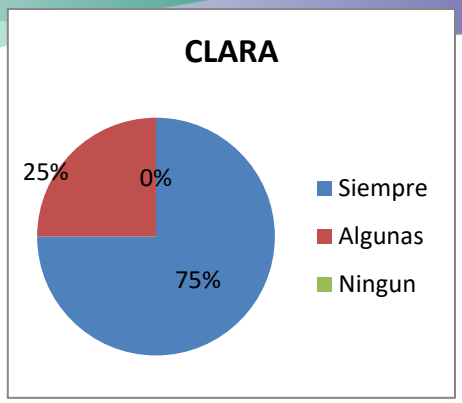


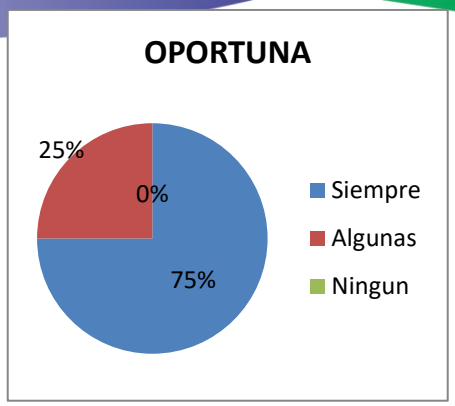


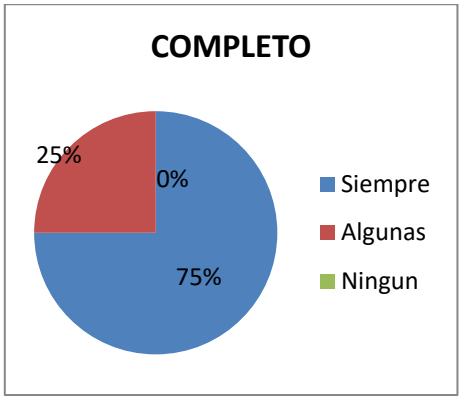




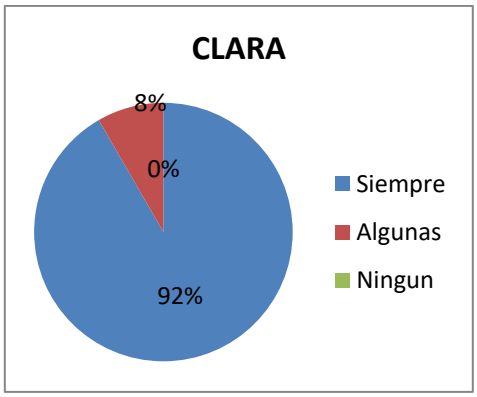
5. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?

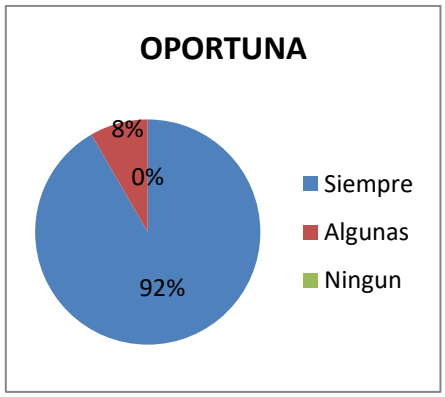


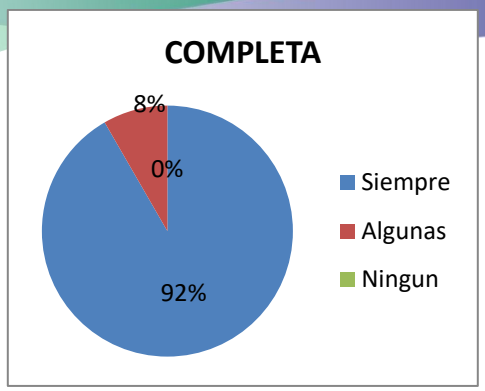




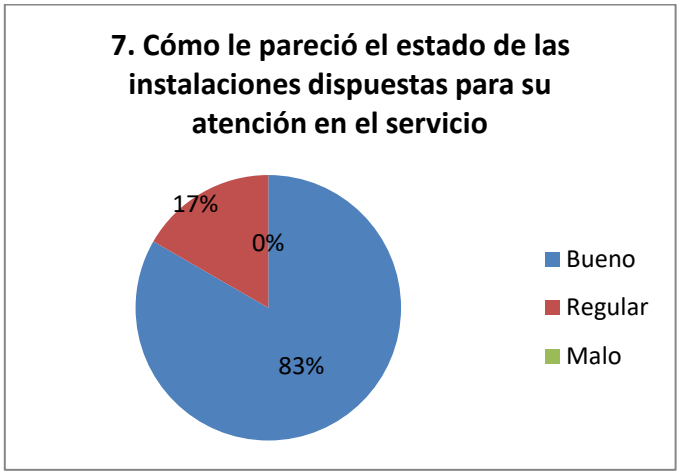
6. ¿La información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue?



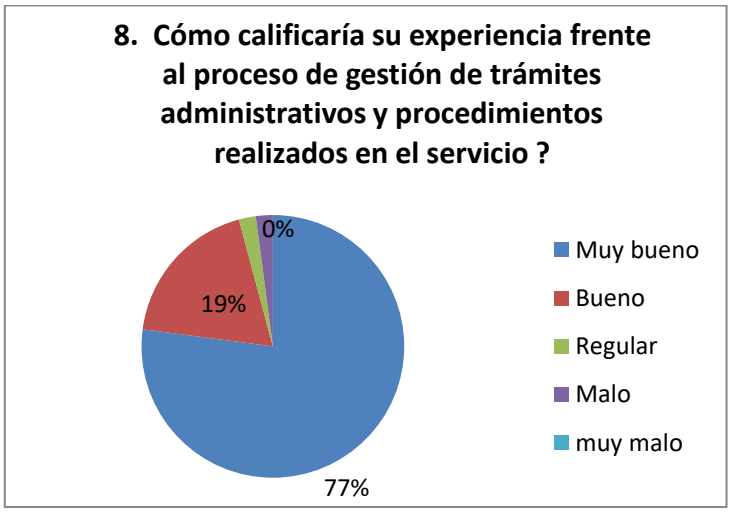




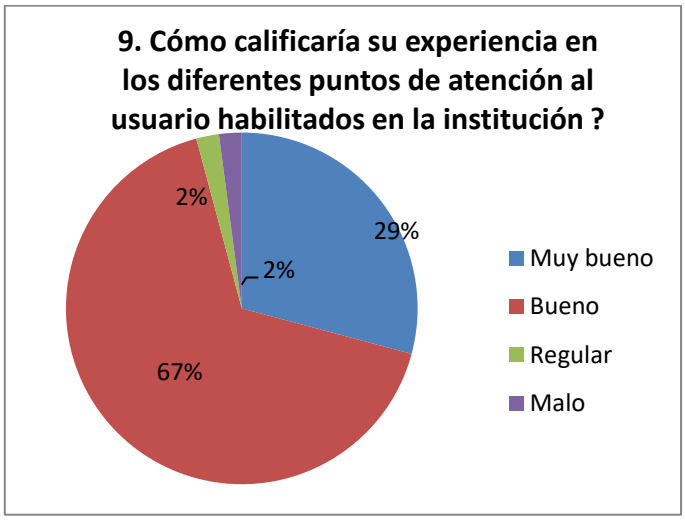
7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



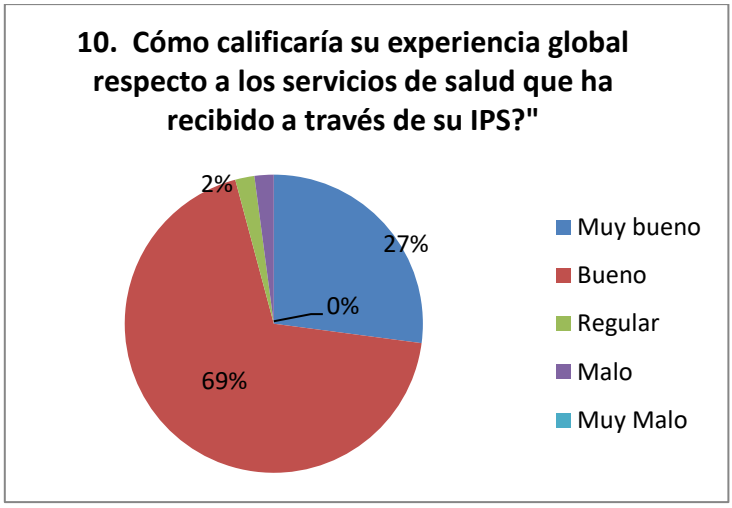
8. ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



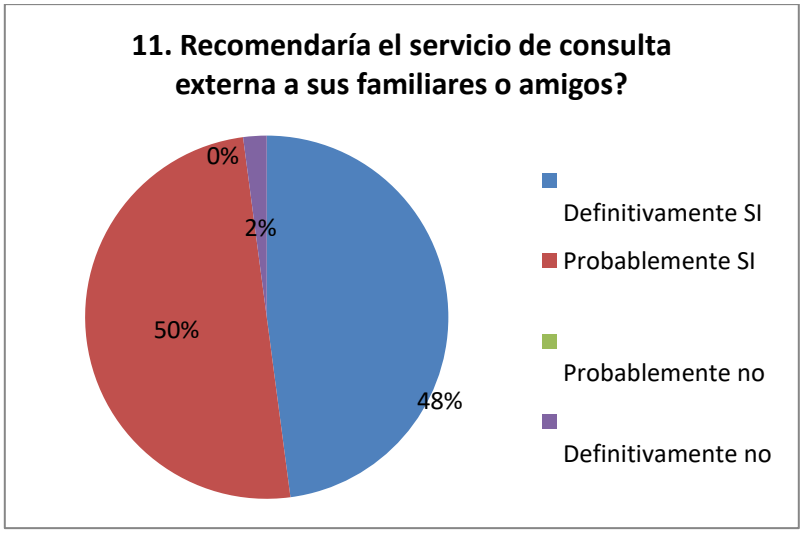
9. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



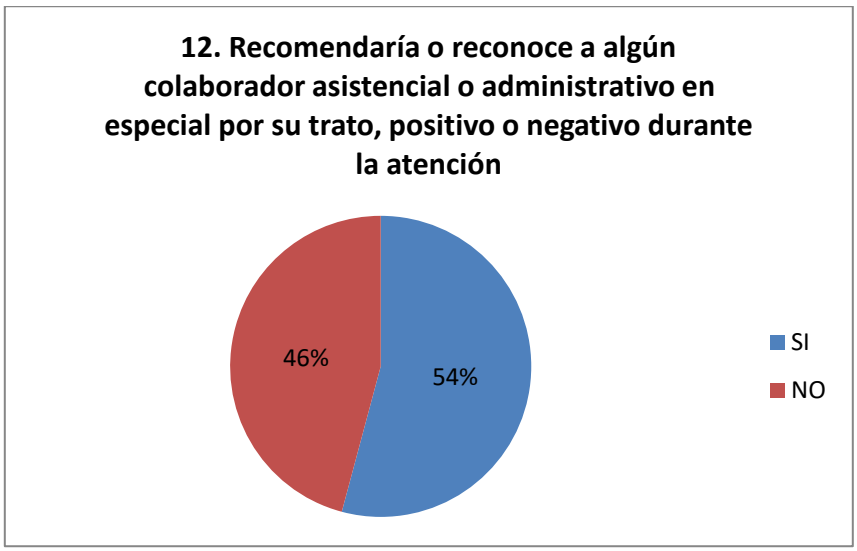
10. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



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**,** quien brinda la primera orientación al usuario en el momento de su llegada al servicio de consulta externa es la auxiliar de información SIAU. 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 amplias.

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

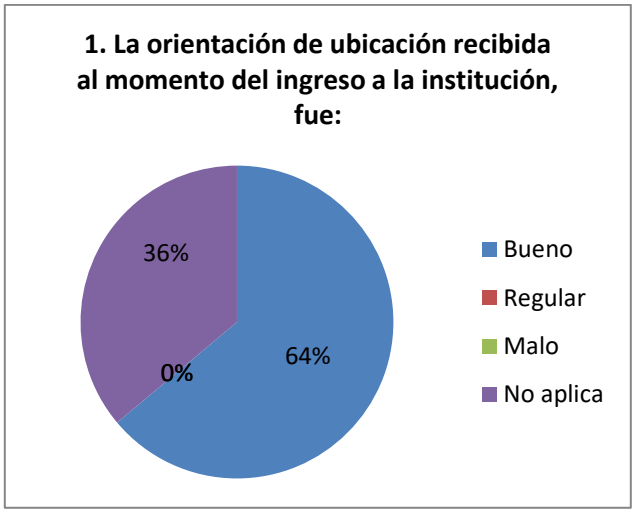
- ✓ Atención oportuna y trato recibido por parte del personal del servicio.
- ✓ Usuarios reconocen personal colaborador (administrativo /asistencial) por su trato positivo durante su atención: Auxiliar SIAU, personal de enfermería, médicos especialistas y personal de facturación.

APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO:

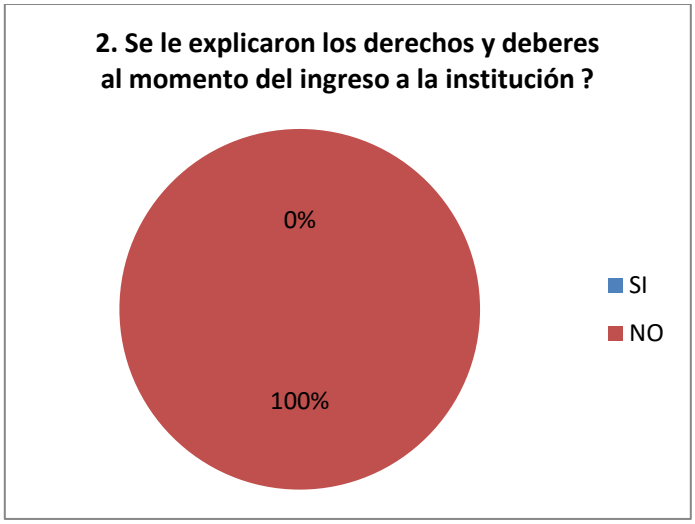
Las cifras demuestran predominancia de un buen grado de aceptación en cuanto a la orientación brindada y al trato humano del personal hacia los usuarios en un porcentaje de 78% y un porcentaje de 22% en "No aplica". Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, 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.

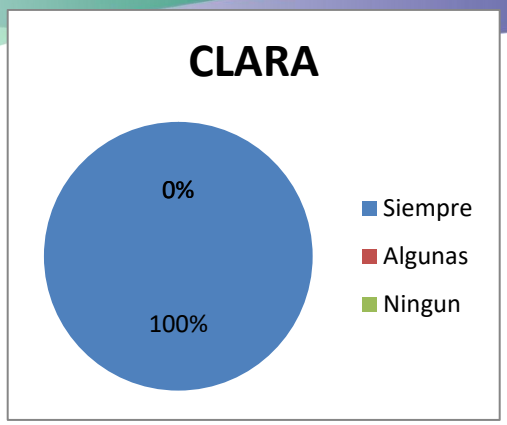
1. La orientación de ubicación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

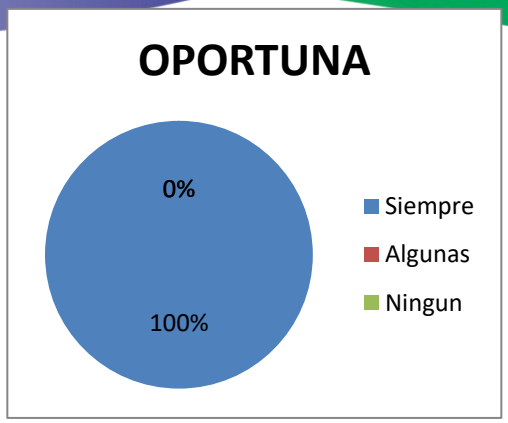


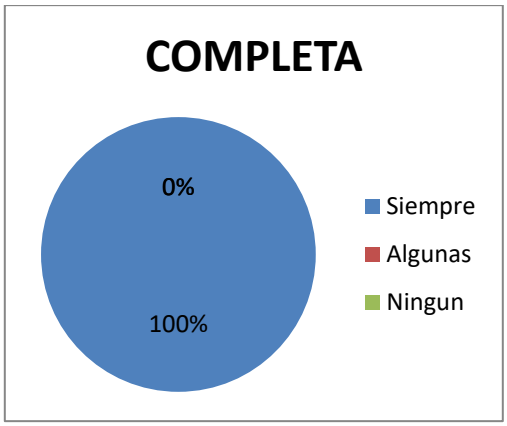
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la institución?



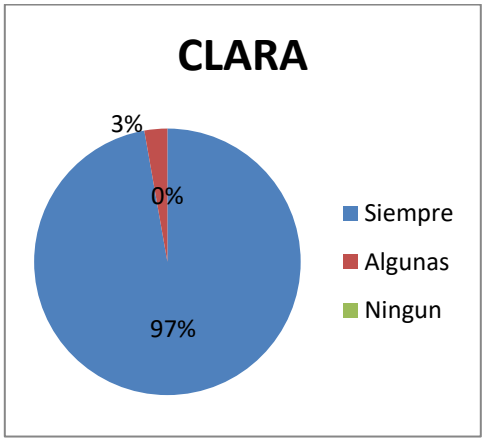
3. Las instrucciones previas por parte del personal, previo al procedimiento que se le va a realizar (derechos y deberes, guía de instrucción, el personal se le presento, Le explicaron en qué consistía el procedimiento, donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o próxima sesión.

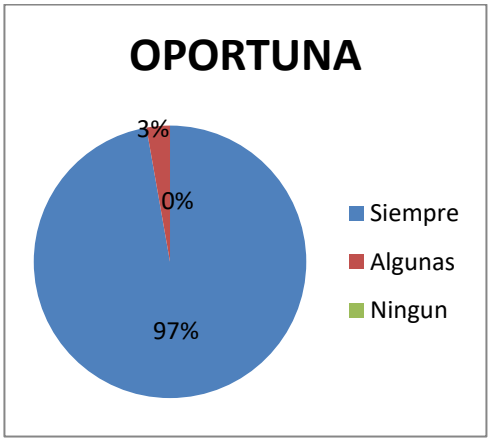


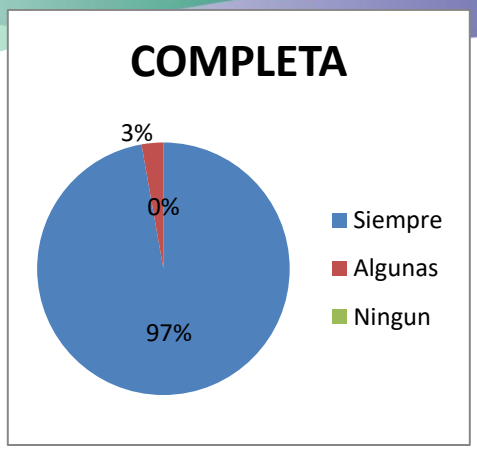




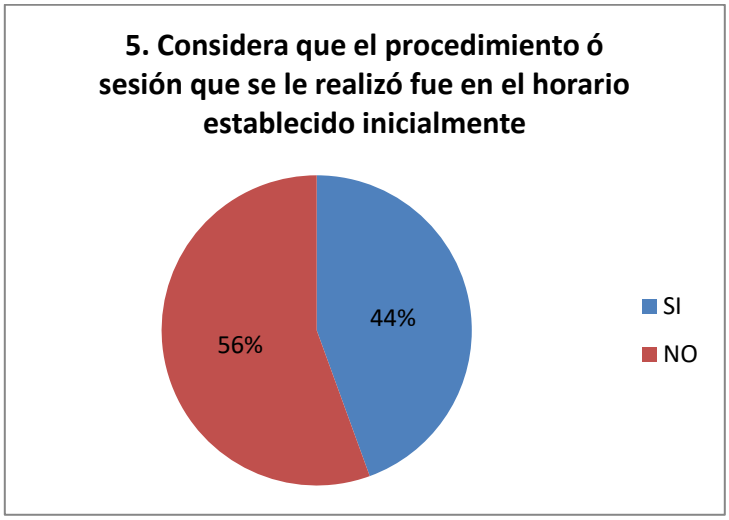
4. La información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio fue:



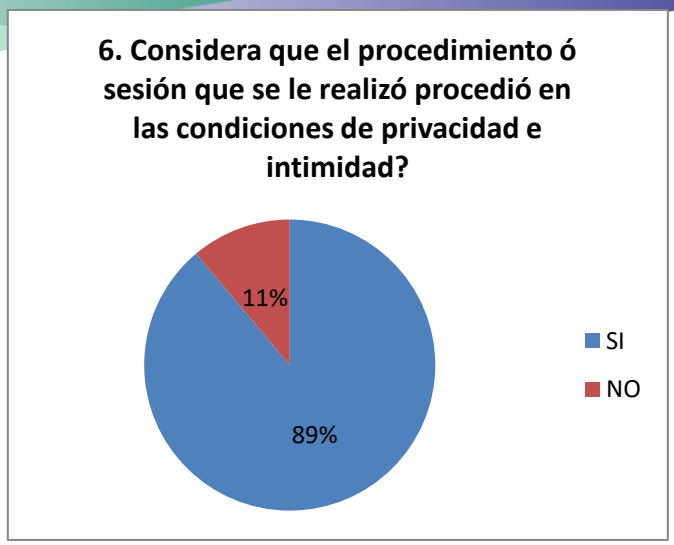




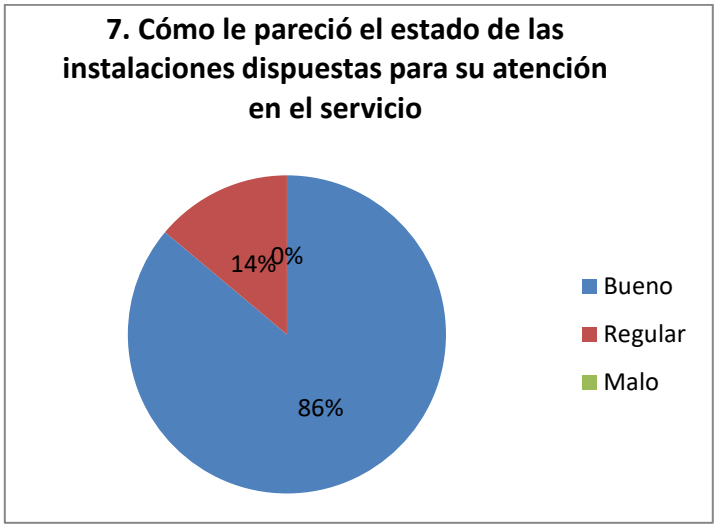
5. Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó fue en el horario establecido inicialmente:



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



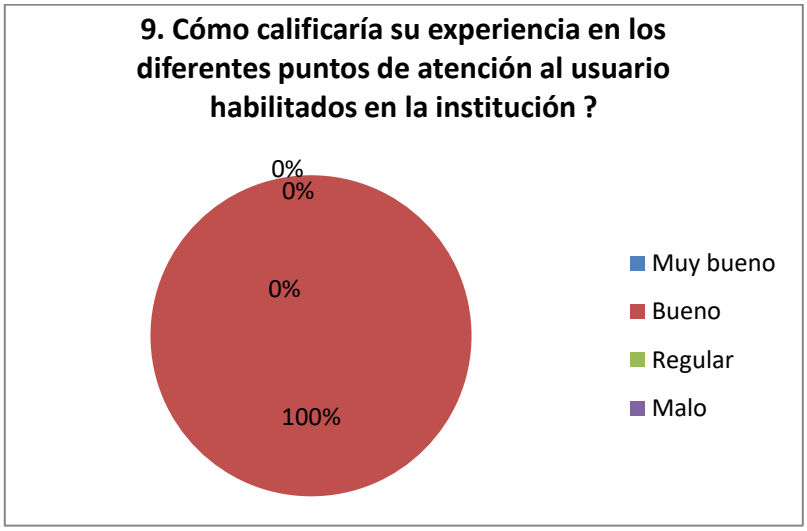
7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



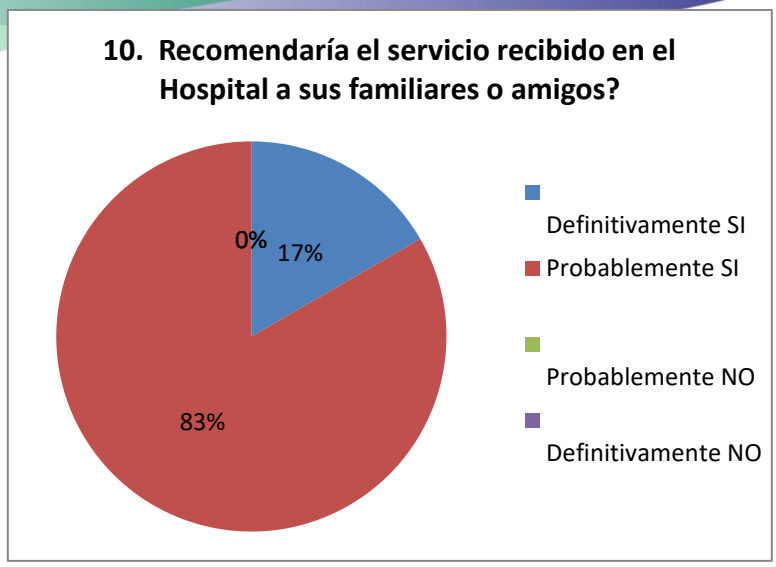
8. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha

recibido en nuestra institución?

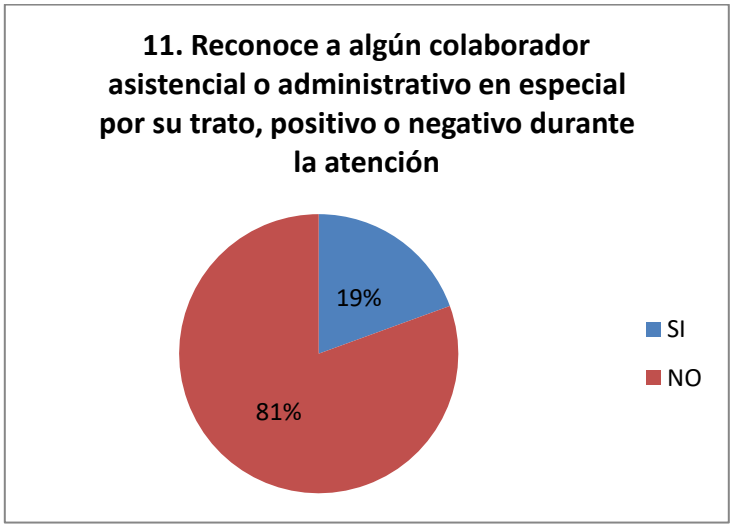
9. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



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 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.
- ✓ Equipos necesarios para el servicio.

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.

JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA
Coordinador SIAU-Agremiado Participe Actisalud
Proyectó: Adriana Rojas- Psicóloga SIAU Agremiada participe Actisalud