

**INFORME EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN**

PERIODO: 01 OCTUBRE – 31 OCTUBRE 2020

*SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL
USUARIO SIAU*

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz



	SERVICIO	PISO	N.º DE ENCUESTAS	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2	5	60
	GINECOLOGIA	5	18	
	PEDIATRIA	3	6	
		4	0	
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	2	
		8	8	
		9	5	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	7	
10		5		
		11	4	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	90	140
	URGENCIAS PEDIATRÍA		50	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	84	84
APOYO DX	LABORATORIO	1	0	0
	REHABILITACION		0	
	RADIOLOGIA		0	
	BANCO DE SANGRE		0	
			TOTAL	284

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.surveymsoftware.net/sscalce.htm>
- ERROR MUESTRAL : Error muestra del 5%
- APLICADORES: Trabajadoras Sociales - Diariamente.
- SERVICIOS ENCUESTADOS: Urgencias, Hospitalización y Consulta externa
- FECHA DE RECOLECCION: 1 de Octubre del 2020 a 31 de Octubre 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. 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:

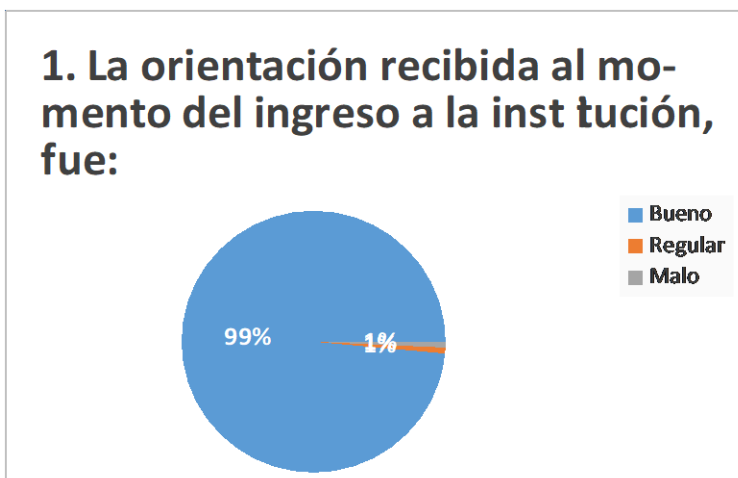
SERVICIO DE URGENCIAS:

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 99%. Se evidencia un bajo porcentaje en cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios ya que un porcentaje del 49% manifestó que NO se le explicaron al momento del ingreso a la Institución. La información recibida por el médico sobre su diagnóstico y estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería presenta en este periodo porcentajes sobre 91% en el ítem “Siempre” en los ejes de claridad, oportunidad y complejidad; al igual que la información suministrada al momento del egreso con un 92%. El servicio de alimentación arroja una muy buena aceptación con porcentajes 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 95% en bueno. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción “Muy bueno” porcentaje de 83%. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 83% indicó el ítem “Muy Bueno”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 86% en el ítem “Muy

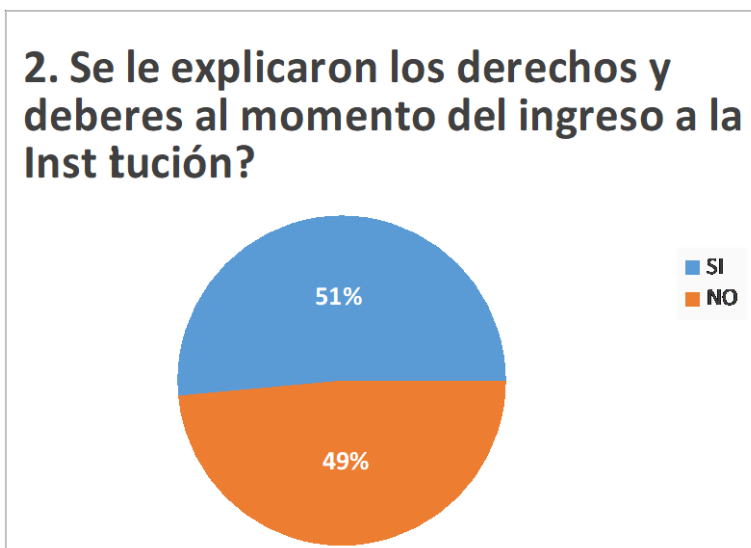


Bueno”. Un porcentaje de 94% indicó que SI fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria. La disposición a recomendar el servicio en urgencias a familiares y amigos refleja un porcentaje de 93% en su ítem “Definitivamente sí” así como un 79% indicó que “NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

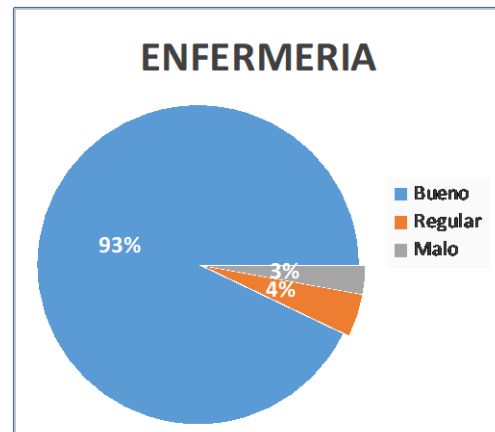
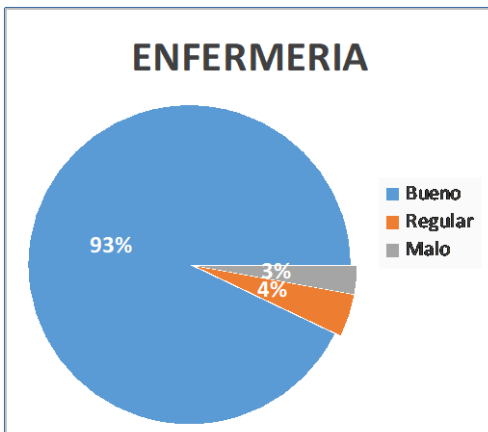
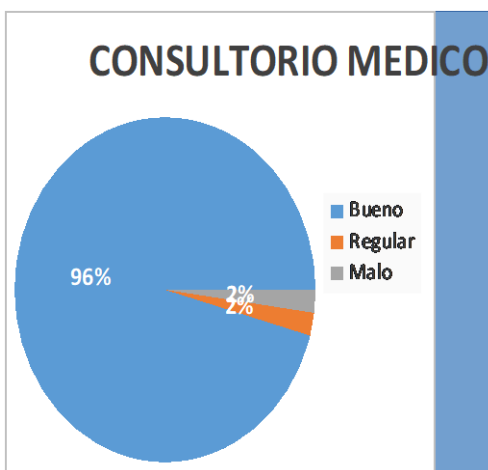
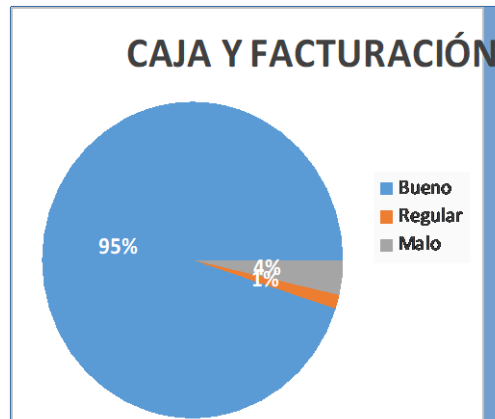
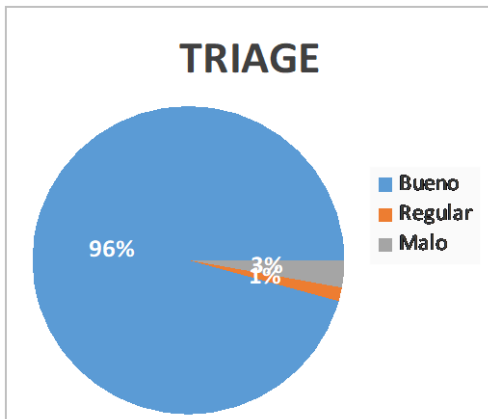
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



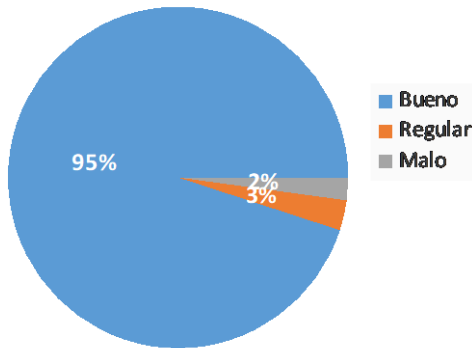
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



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

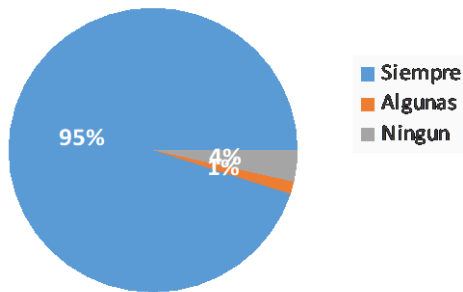


MEDICO ESP.

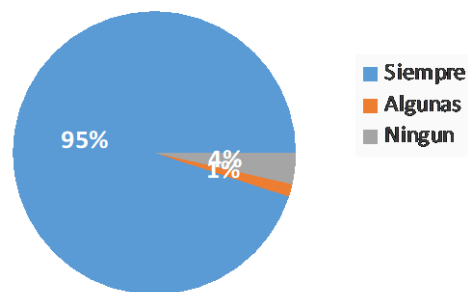


4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

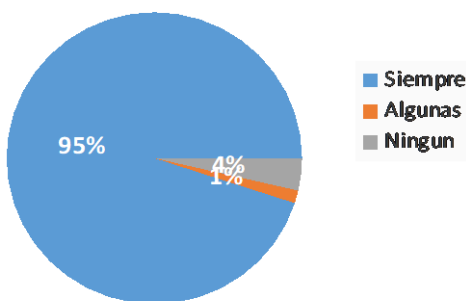
CLARA



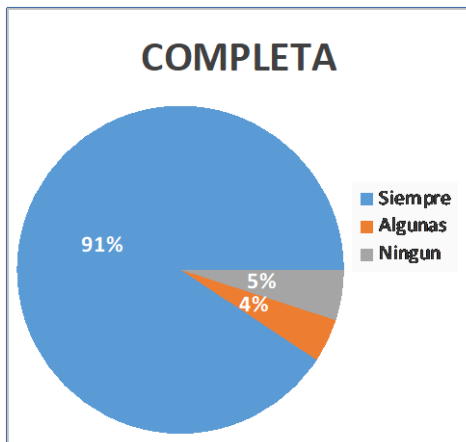
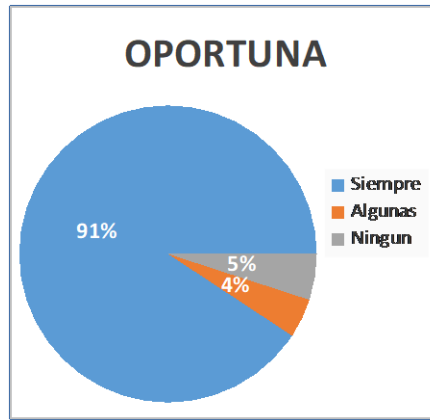
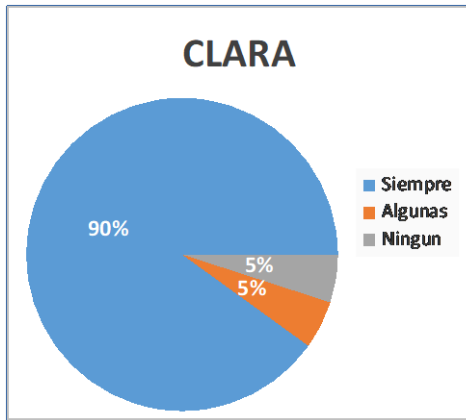
OPORTUNA



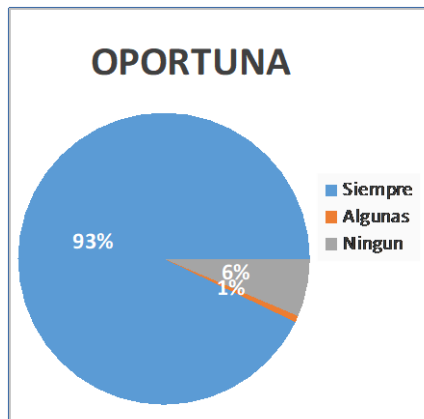
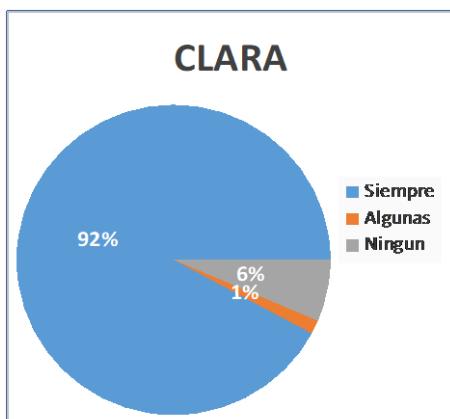
COMPLETA

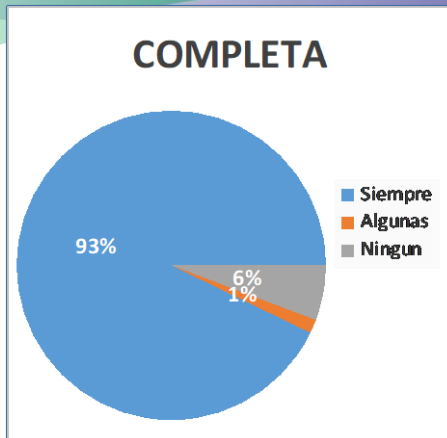


5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

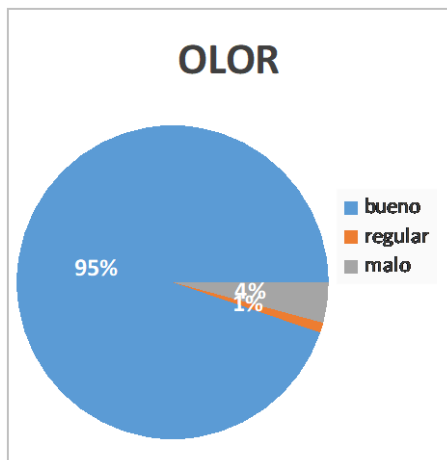
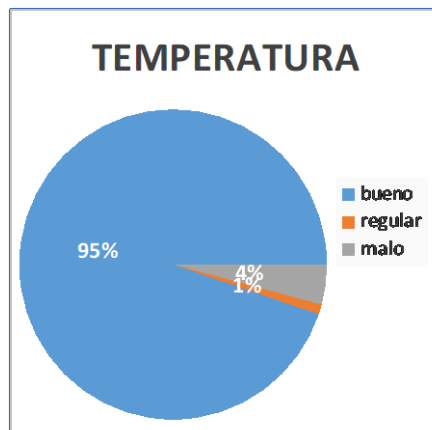
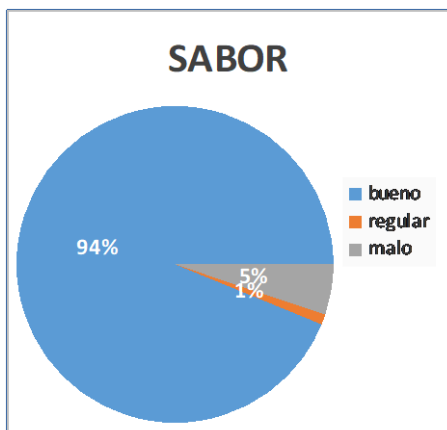


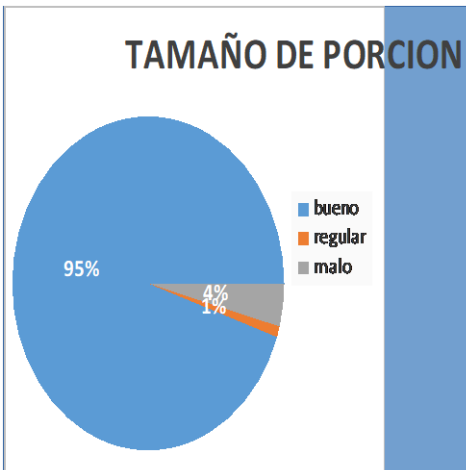
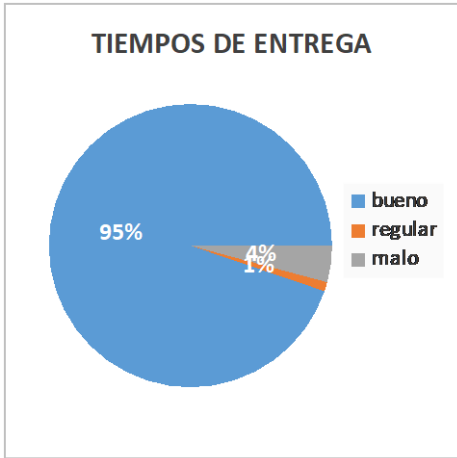
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:



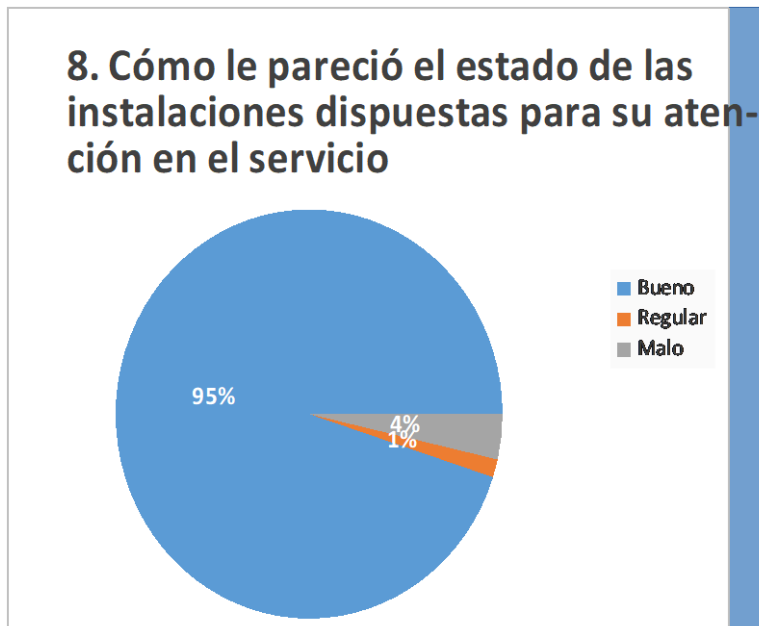


7. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?





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



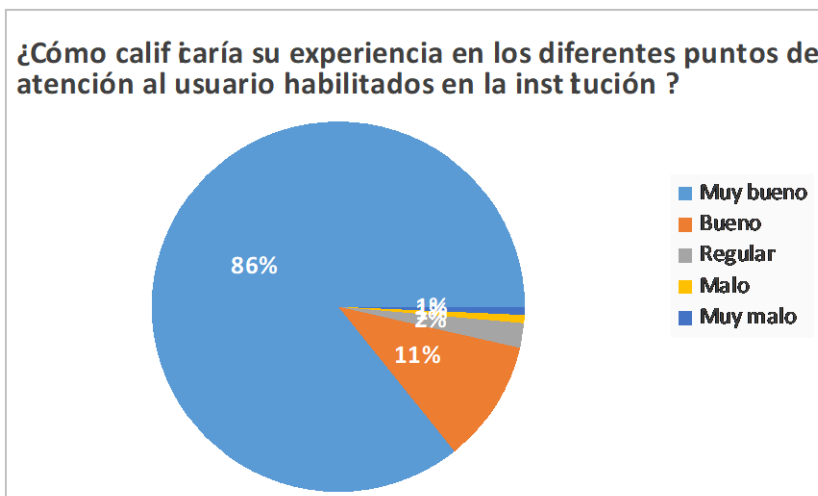
9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



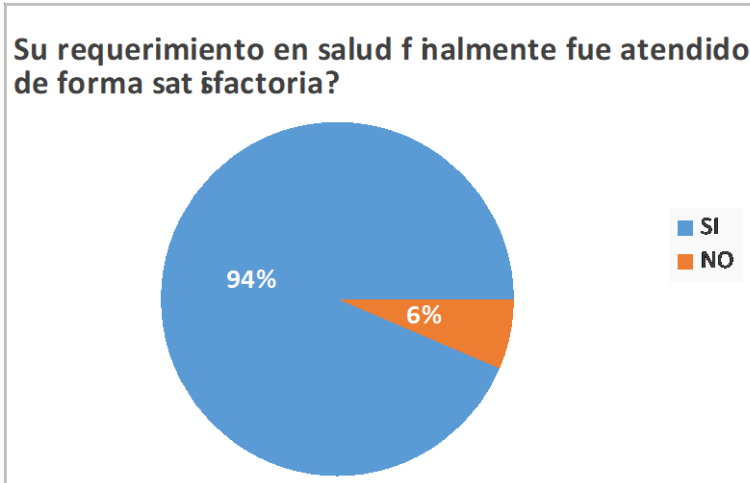
10. Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio?



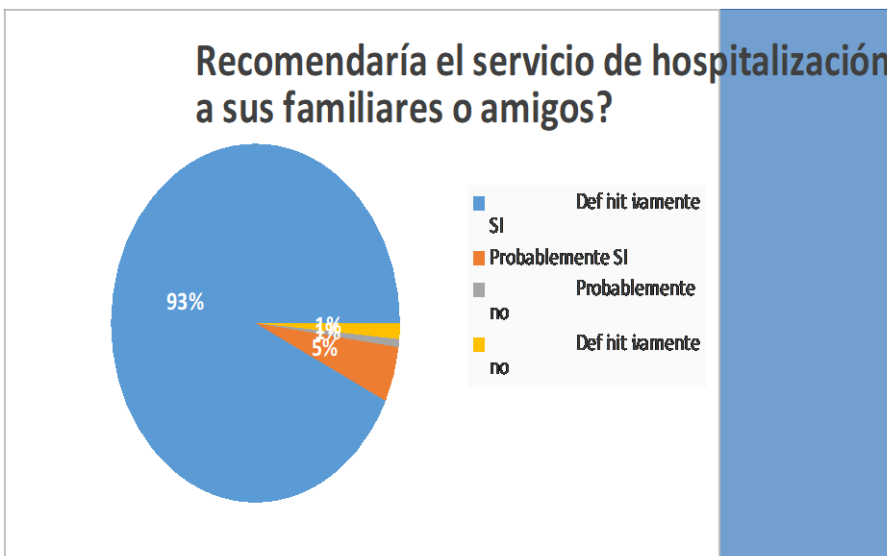
11. Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



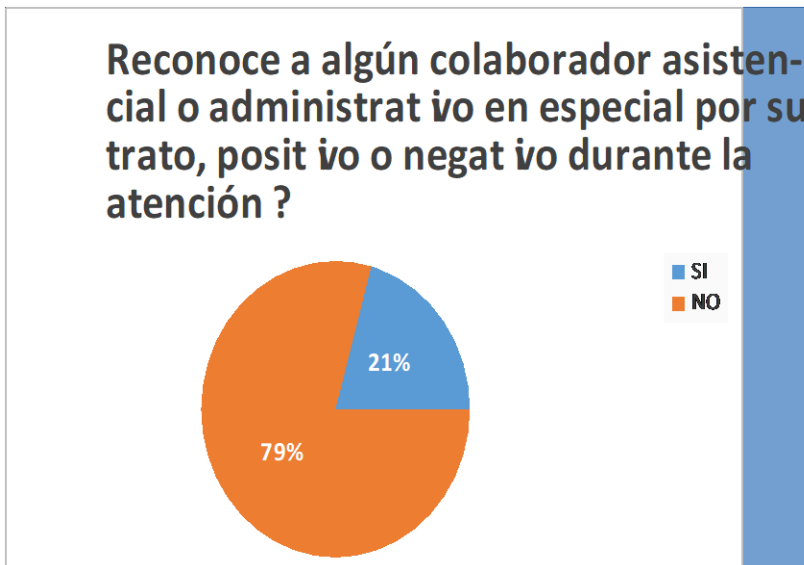
12. Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?



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?



SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

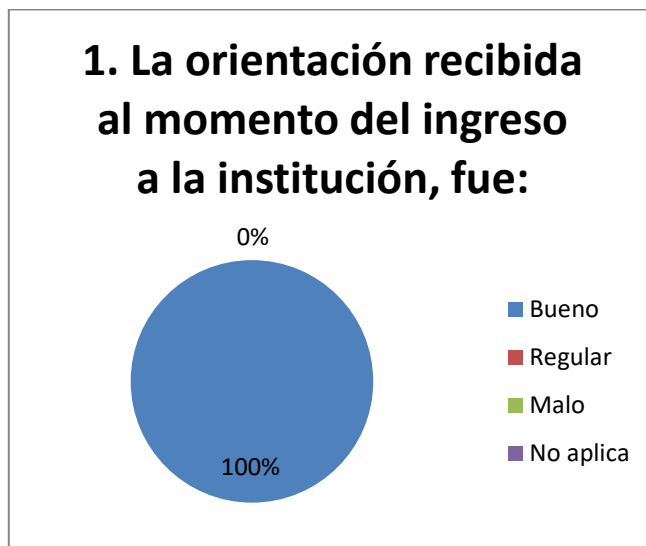
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, los usuarios ubicados en los diferentes servicios (GINECOBSTERICIA, NEUROCIRUGÍA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRÍA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES) se encuentran por encima del 100% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 83% 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 en su totalidad una buena percepción con porcentajes del 100% en el ítem “Bueno”.

La información recibida por el médico sobre su diagnóstico y estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad con

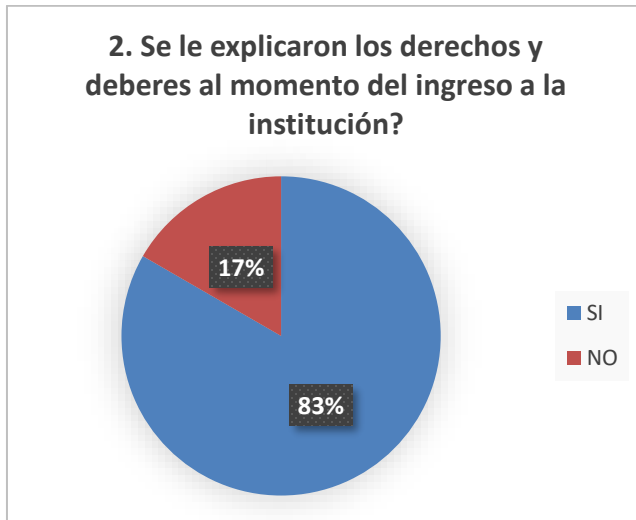
porcentajes por encima del 98% en el ítem “Siempre” en los ejes de claridad, oportunidad y complejidad, de igual manera la información suministrada al momento del egreso. El servicio de alimentación presenta porcentajes por encima del 92% en el ítem “Bueno” en todas sus características organolépticas. Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja 100% en el ítem “Bueno”. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 72% en el ítem “Bueno” y un 28% en “Muy Bueno”. Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 67% indicó el ítem “bueno”, la experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución está con valores de 62% en el ítem “Muy Bueno”.

Un porcentaje de 98% indicó que SI fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria. La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares y amigos refleja un porcentaje de 95% en su ítem “Definitivamente SI”, así como un 51% indicó que “SI” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

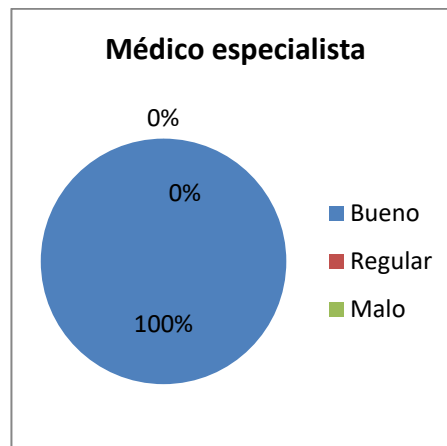
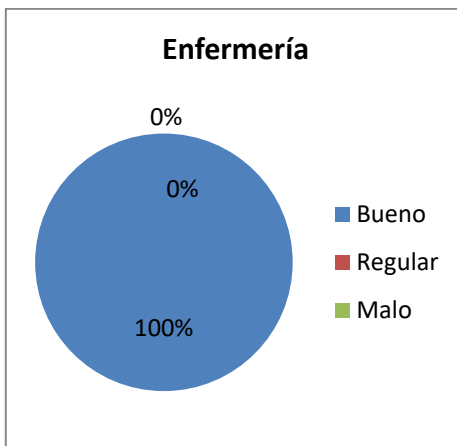
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

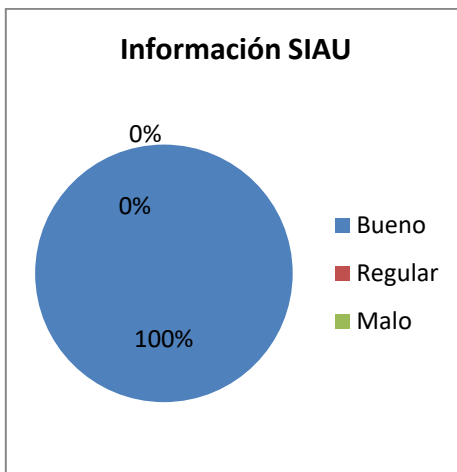
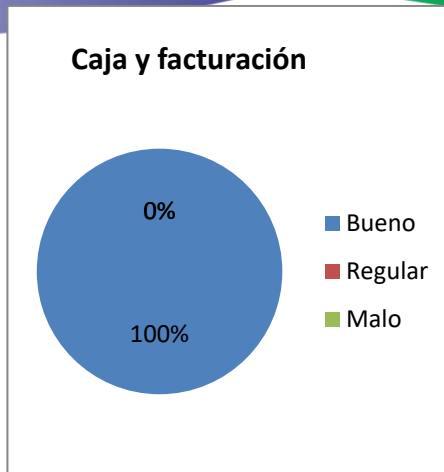
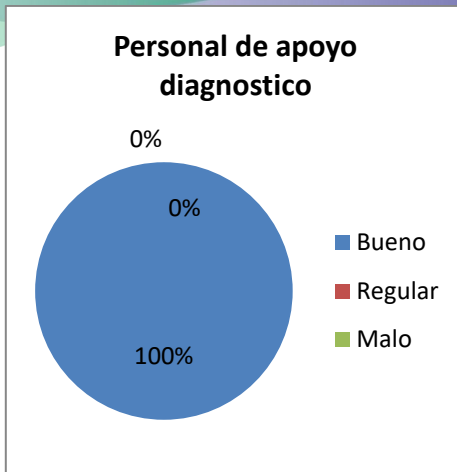


2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?

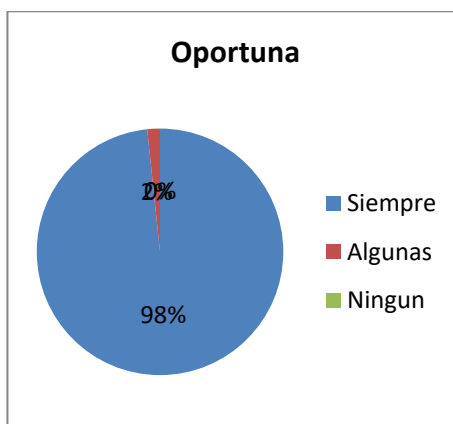
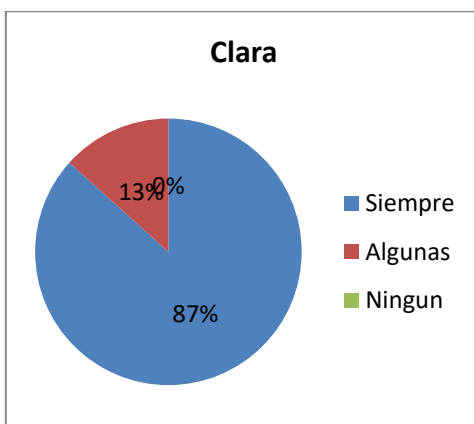


3. Como fue el trato recibido por el personal de:



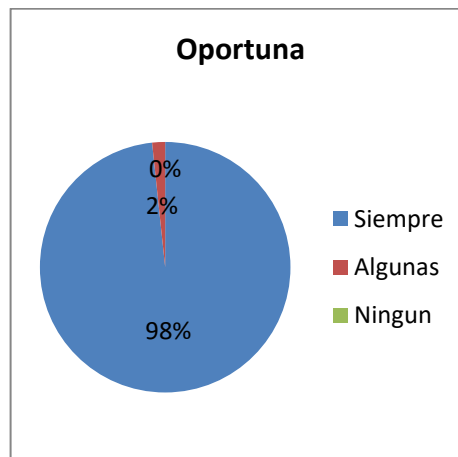
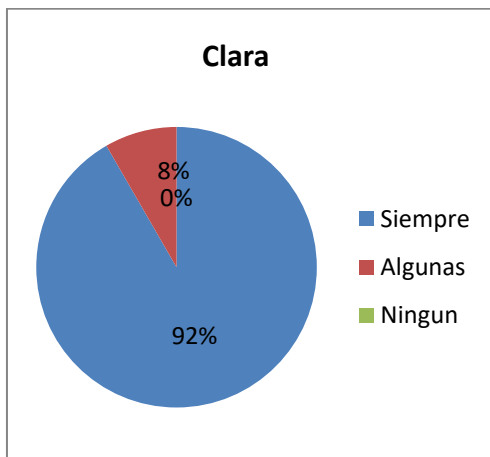


4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?



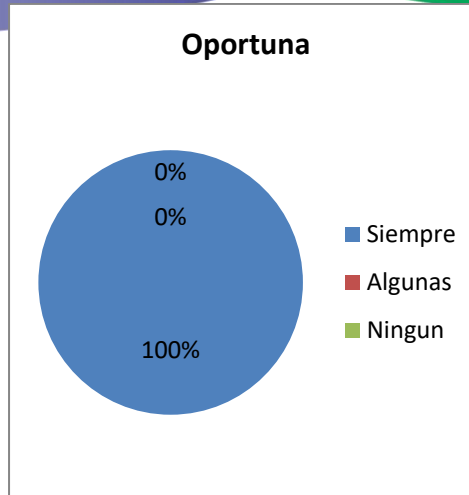
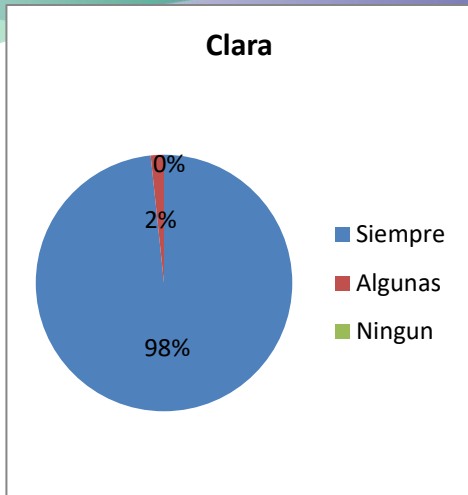


5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

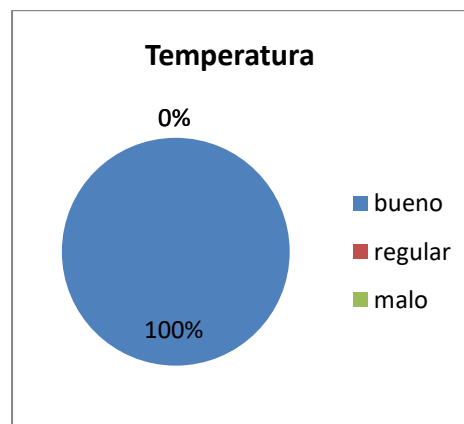
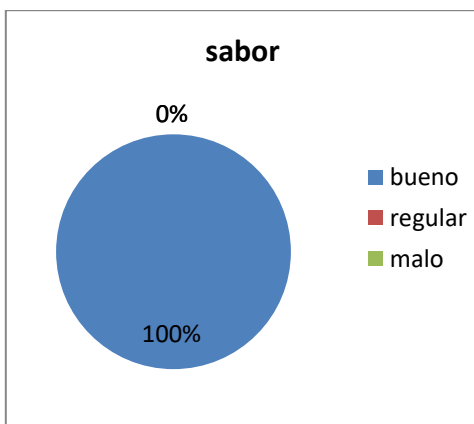


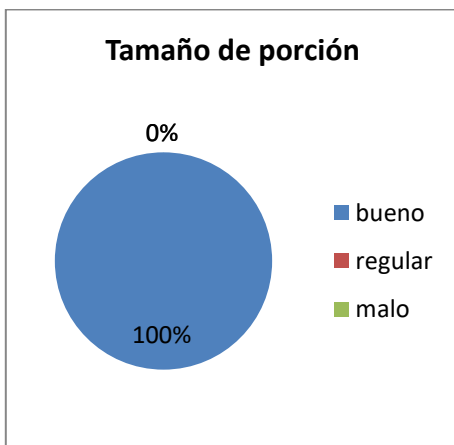
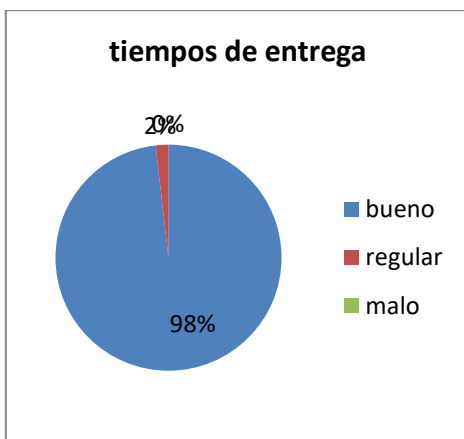
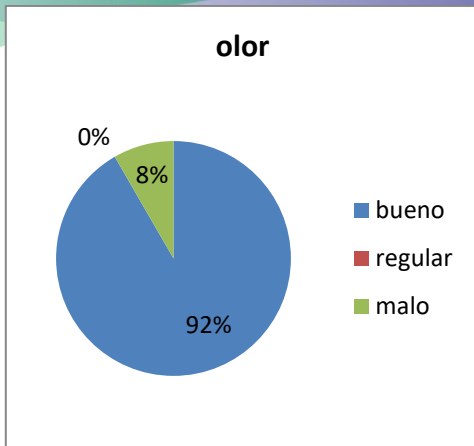
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:





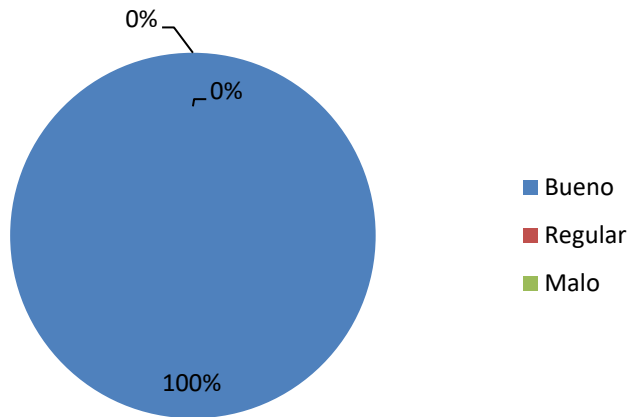
7. Como considera usted la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?





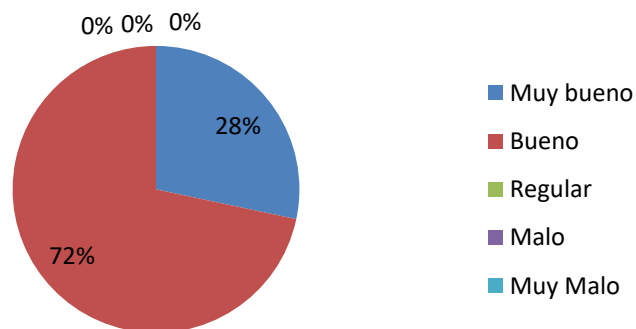
8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:

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

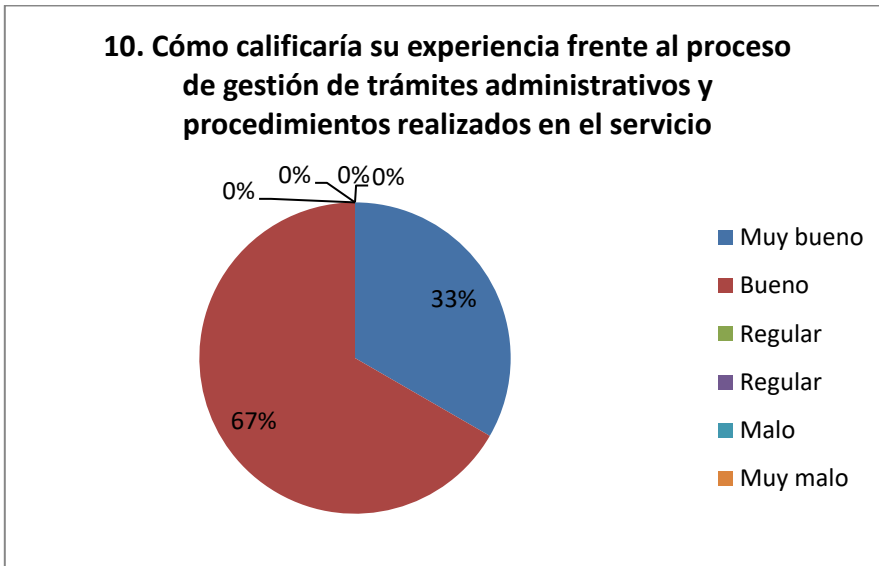


9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

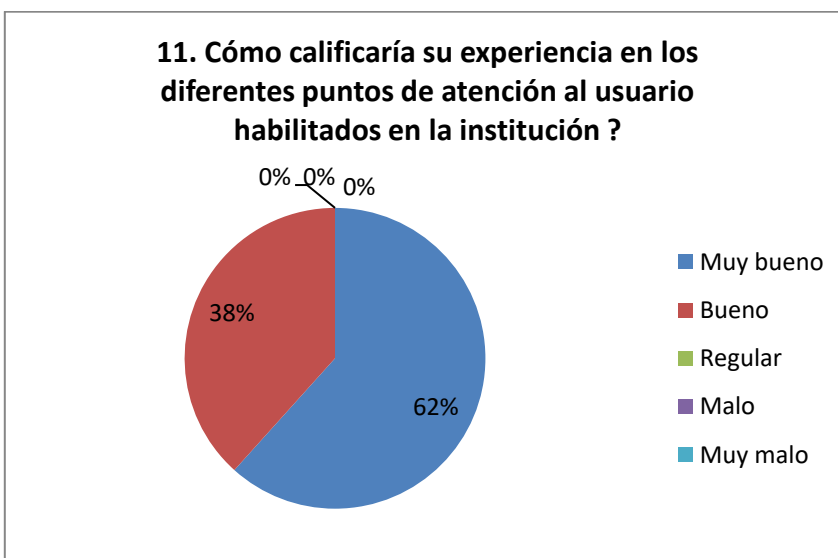
9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



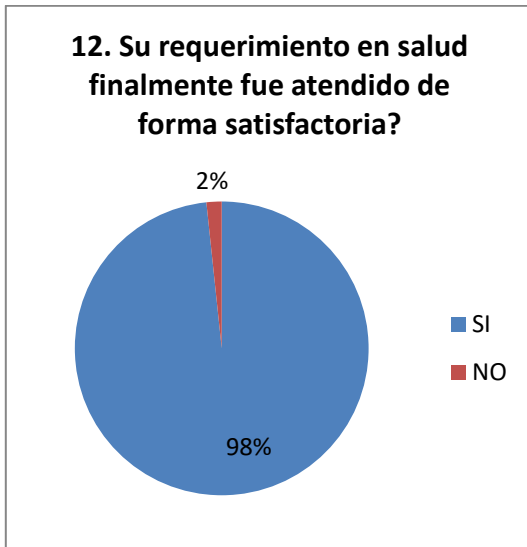
10. Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio ?



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



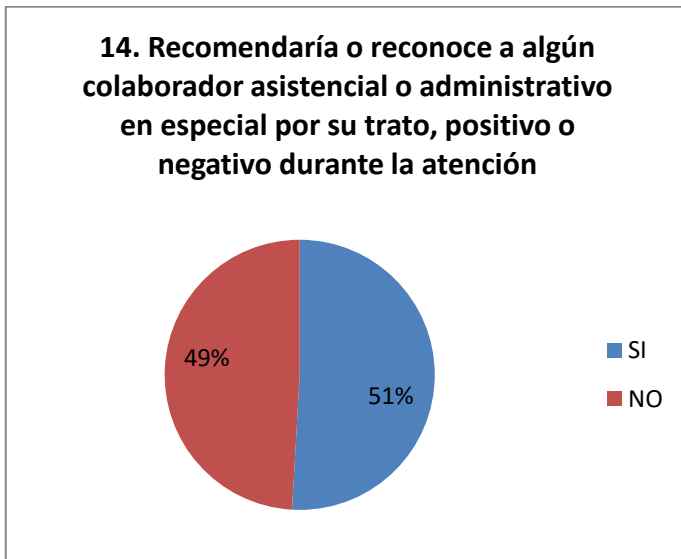
12. Su requerimiento en salud finalmente fue atendido de forma satisfactoria?"



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?

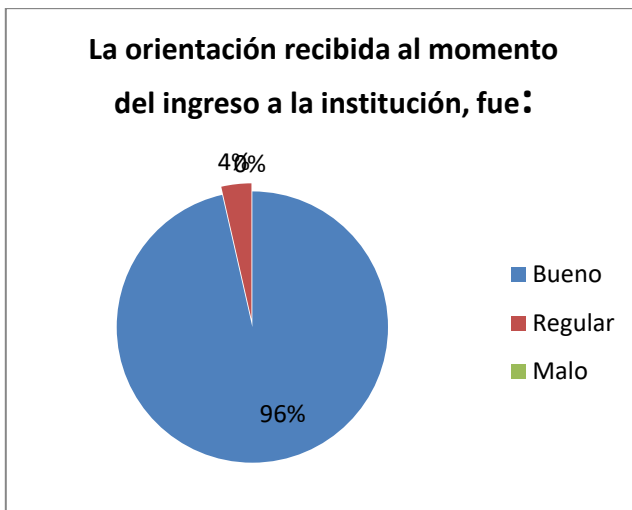


SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

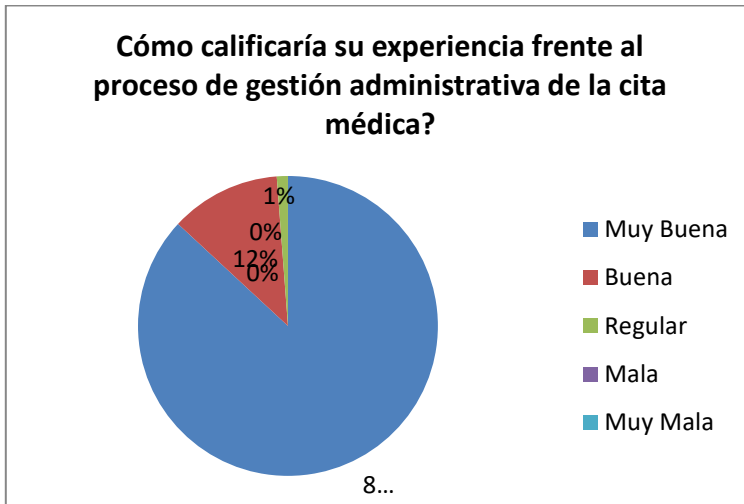
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 96% en la opción “bueno” en la orientación recibida en el ingreso. La experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica refleja en general buena percepción con el 87% en el ítem “Muy Buena”. Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 100% en “SI”. Referente con la información clínica suministrada por el personal médico en cuanto a diagnóstico, estado de salud y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta con porcentajes de 100% de manera clara oportuna y completa, de igual manera la información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio con un 98%. El estado de las

instalaciones dispuestas para la atención en el servicio reflejan un 99% en la casilla de “bueno”, referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 89% 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 89% en ítem “Muy Bueno”. La experiencia global de satisfacción refleja un 80% en el ítem “Muy bueno”, referente a si recomendaría el servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 95% en el ítem de “Definitivamente SI”. Así como un 55% 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:



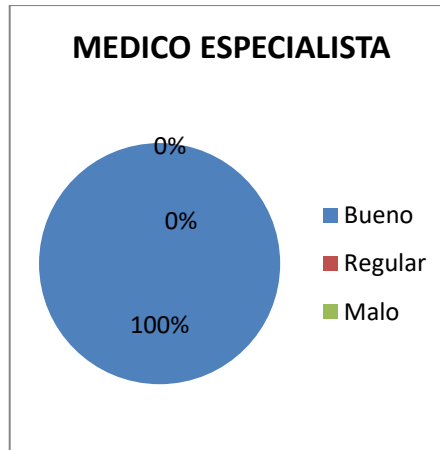
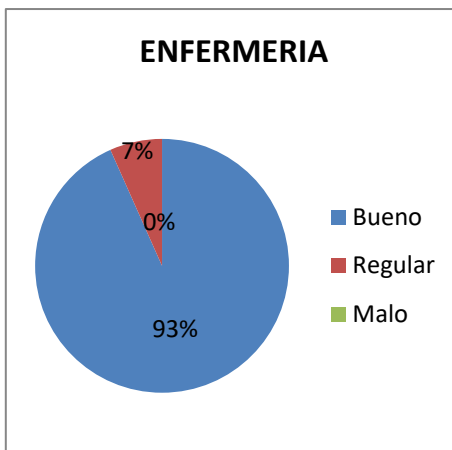
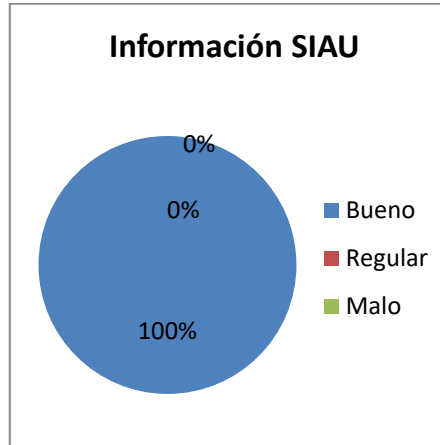
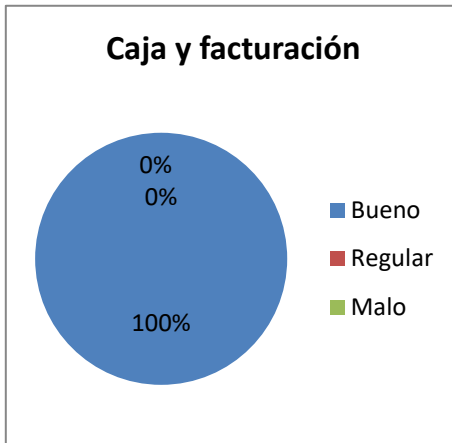
2. ¿Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica?



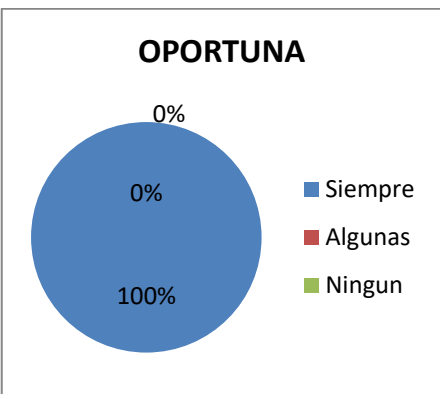
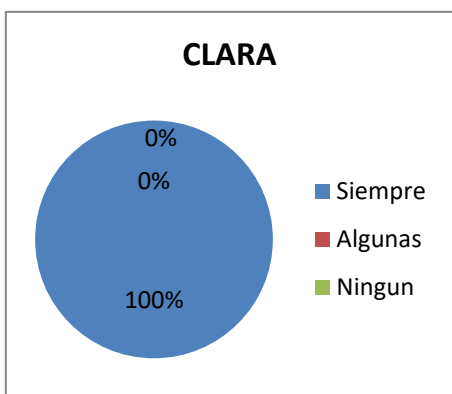
3. ¿Con relación a los deberes y derechos, se los dieron a conocer?. Fueron comprendidos?



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

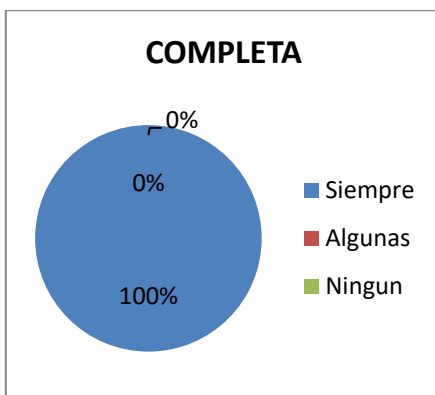
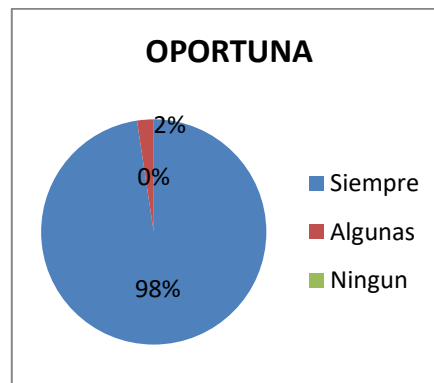
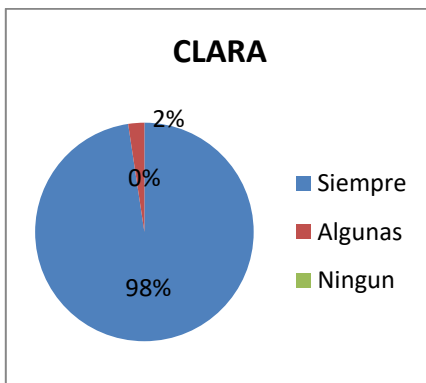


5. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?

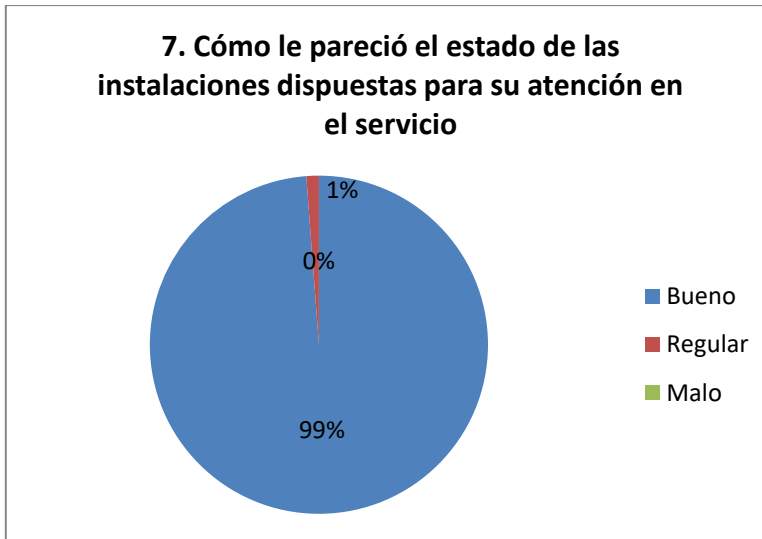




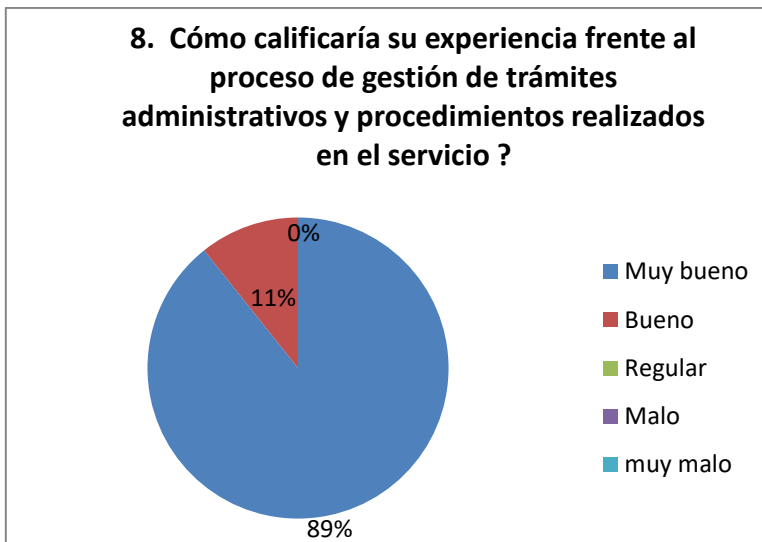
6. ¿La información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue?



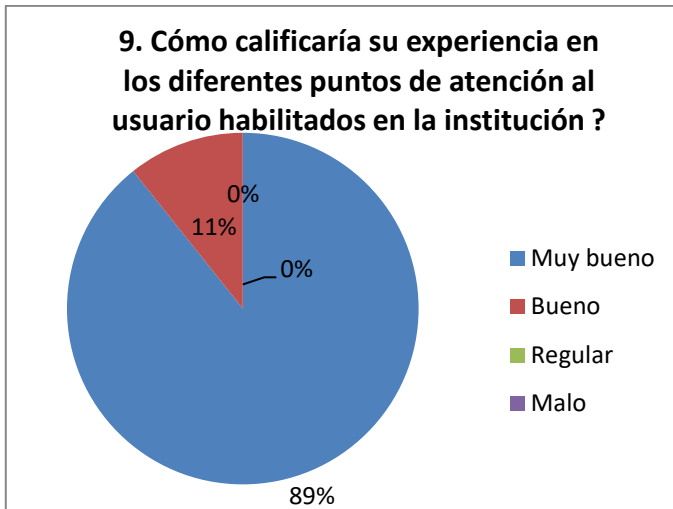
7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



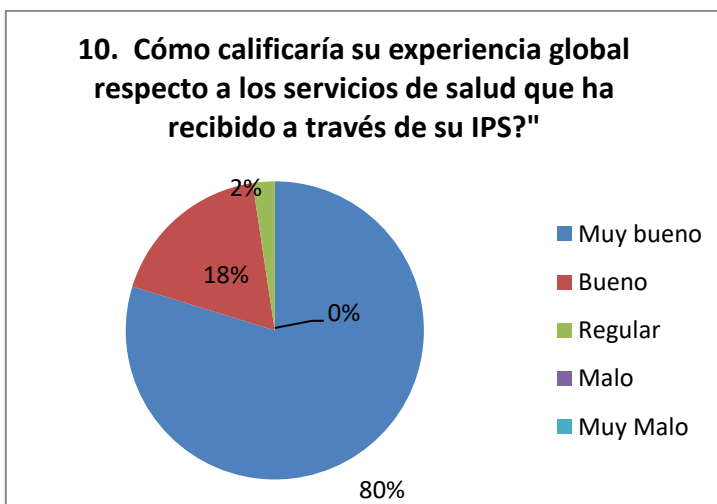
8. ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



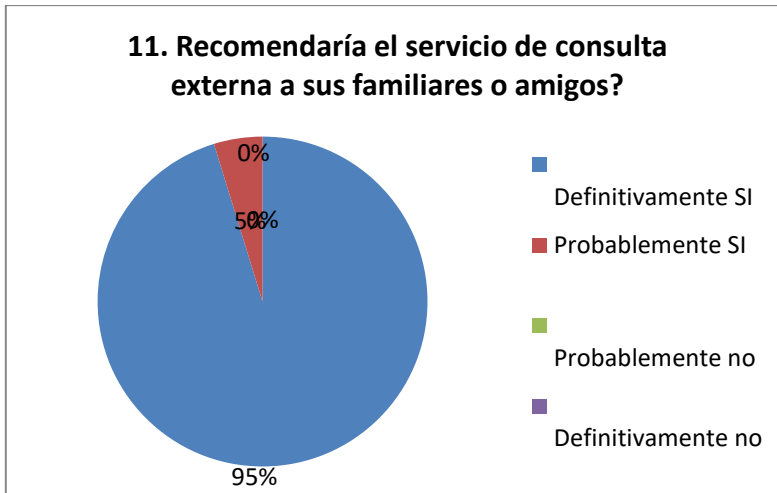
9. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?



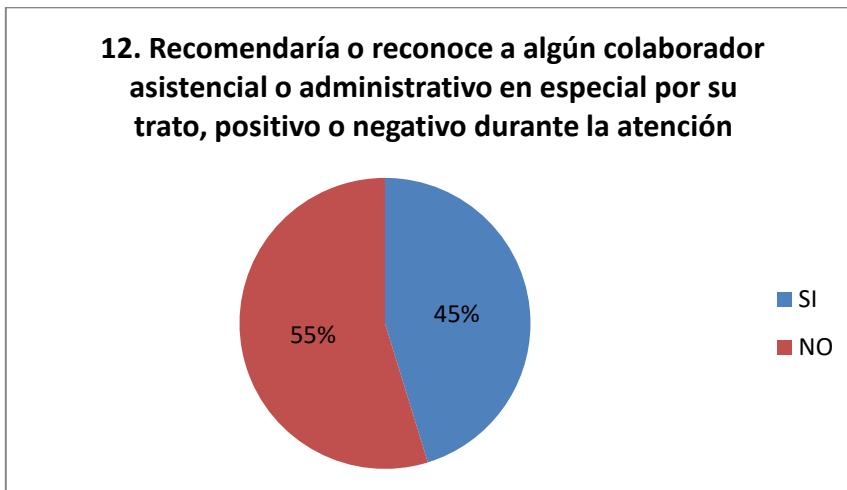
10. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



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?



JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA

COORDINADOR SIAU-Agremiado *participe Actisalud*

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



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



**Gobernación
de Norte de
Santander**