









	SERVICIO	PISO	ALA	No. Encuestas	
HOSPITALIZACION	SALA DE PARTOS	2		6	
	NEONATOS	2		5	
	GINECOLOGIA	5	AB	12	
	PEDIATRIA	4		5	
	PEDIATRIA	3	Α	5	
		3	В	5	
	CIRUGIA GENERAL Y ESPECILIDADES QX	6	Α	2	
		8	AB	8	
		9	AB	5	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	AB	7	
		10	AB	5	
		11	А	4	69
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS				
	URGENCIAS PEDIATRIA	1		169	169
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 : <a href="http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm">http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm</a>
- → 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 2019 a 28 de Febrero del 2019.

**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 91%. Un porcentaje de 83% 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 refleja claridad y oportunidad en porcentajes por encima de 82% al igual que la información suministrada al momento del egreso. El servicio de alimentación arroja una muy buena aceptación por encima del 93% en sus características organolépticas OLOR, PREENTACIÓN, TIEMPOS DE ENTREGA, ATENCIÓN RECIBIDA Y TAMAÑO DE PORCIÓN, presentando tendencia hacia la regularidad en un 83% en las caracteristicas organolépticas TEMPERATURA Y SABOR. Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja un 85% en bueno. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción "Muy bueno" y "Bueno" con unos porcentajes de 70% y 29% 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 79% en su ítem "Definitivamente sí".







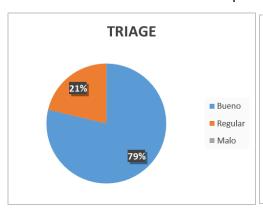
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

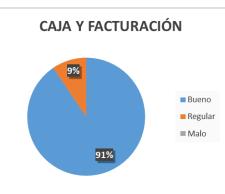


2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?



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





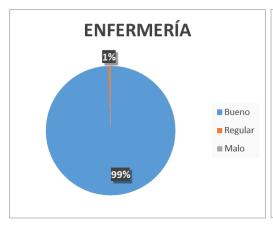






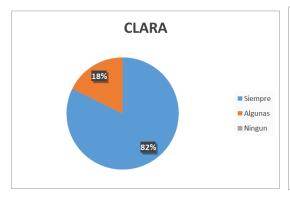








4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?





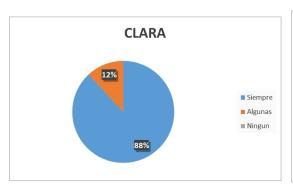


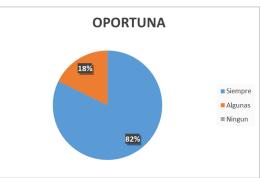


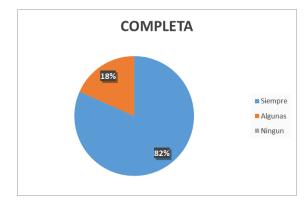




5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:





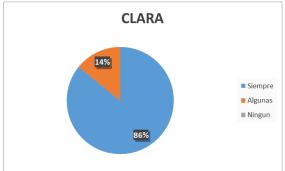




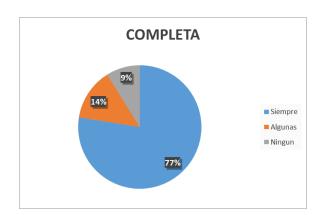




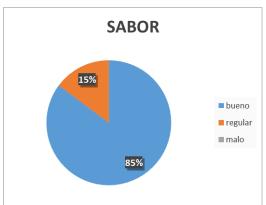
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

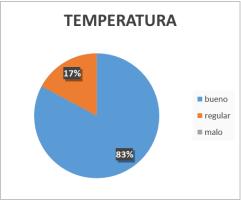






7. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?

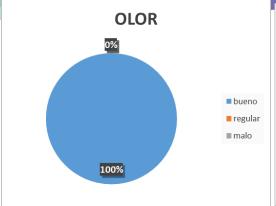








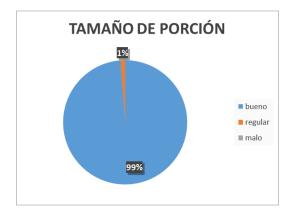










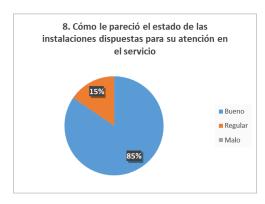




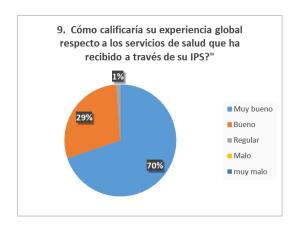




8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:



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



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 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 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 y en el personal de Enfermería.

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

- ✓ Camillas y camas en buen estado.
- ✓ Cómodas y adecuadas para la atención.
- ✓ Regular, capacidad superada.
- ✓ Se han realizado mejoras para la atención.
- ✓ Malos olores emanados de las instalaciones y baños.

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







#### **URGENCIAS ADULTOS:**

- ✓ SI RECOMENDARÍA, el servicio cuenta con excelente personal médico y asistencial.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, El trato recibido por parte del personal asistencial.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, Atención recibida.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, capacidad superada, hacinamiento.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, Demora en la atención de algunos especialistas.

### URGENCIAS PEDIATRÍA:

✓ SI RECOMENDARÍA, el servicio cuenta con los mejores especialistas.

# 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 97% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 98% manifiesta que SI se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución. Se evidencia una marcada tendencia hacia la regularidad en el trato recibido por el personal MÉDICO ESPECIALISTA, ENFERMERÍA, FACTURACIÓN, SIAU Y APOYO DIAGNÓSTICO, todos los anteriores con porcentajes de 27% en el item "malo".

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 72%, con tendencia a "ningún" en porcentajes de 21%, de igual manera la información suministrada al momento del egreso refleja claridad yun porcentaje de 74% y 18% en el item "ningun". El servicio de alimentación arroja una marcada tendencia en el







item "malo" con porcentajes por encima del 28% y por encima de 70% en el item "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 98% en el ítem "bueno". La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción "bueno" y "muy Bueno" con unos porcentajes de 30% y 47% 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 100% en su ítem "Definitivamente sí".

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?

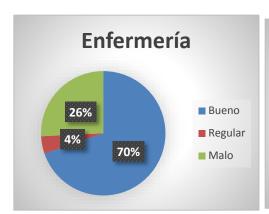








3. Como fue el trato recibido por el personal de:

















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:







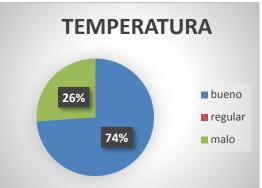


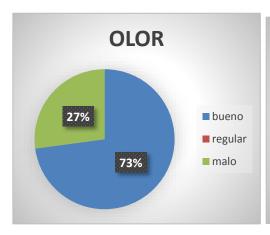




7. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?





















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



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

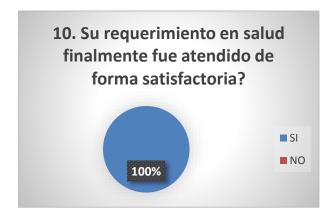








10. Cómo calificarí a su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"



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



#### 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. 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:







## PEDIATRÍA 3° PISO:

- ✓ Instalaciones son adecuadas para los pacientes y cuidadores.
- ✓ Orden e higiene.

#### **GINECOBSTETRICIA 5 PISO:**

- ✓ Instalaciones adecuadas para las usuarias.
- ✓ Orden e Higiene.

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

## PEDIATRÍA 3° PISO:

✓ SI RECOMENDARÍA, personal calificado para brindar atención.

### MEDICINA INTERNA 10° PISO:

✓ Cuenta con los mejores médicos especialistas

## GINECOBSTETRICIA 5° PISO:

- ✓ Atención oportuna.
- ✓ Atención brindada a maternas extranjeras.







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

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 88% en la opción "bueno" en la orientación recibida en el ingreso. La experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica refleja variaciones con porcentajes de 44% en el ítem "buena" y 33% en el ítem "regular". Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 82% 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 75% 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. El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio reflejan un 82% en la casilla de "bueno", la experiencia global de satisfacción indican el ítem "bueno" en un 66% así como estarían dispuestos a recomendar de nuevo el servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 82% en el ítem de "Probablemente si" y 15% "Probablemente no".

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. ¿Como 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?





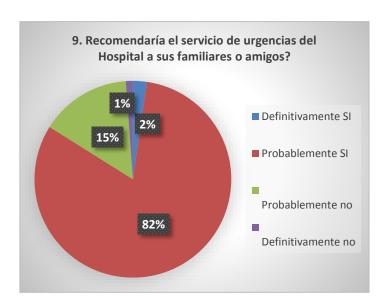




8. ¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



9. ¿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. En cuanto a la experiencia de gestión administrativa de asignación de cita médica se evidencian observaciones como:

- ✓ Poca disponibilidad de cupos de citas en algunas especialidades.
- ✓ No hay claridad para las fechas de apertura de agendas.
- ✓ Se evidencia mejoras gracias al método de digiturno.
- ✓ Demora en tiempos de espera para facturación y asignación de citas.

Respecto al estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio, se evidencian observaciones tales como:

- ✓ Instalaciones amplias y en buen estado.
- ✓ Orden e Higiene.

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

- ✓ SI RECOMENDARÍA, por la atención brindada en la consulta.
- ✓ SI RECOMENDARÍA, El servicio de especialidades más económico, asequible de la ciudad.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, Poca claridad en manejo de agendas y disponibilidad de citas.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, caos en apertura de agendas.
- ✓ NO RECOMENDARÍA, largos tiempos de espera.







### **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 en un porcentaje de 97%. Se evidencia una buena percepción en un 97% 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 25% en el ítem de "A tiempo" y un 72% en el ítem "Lo esperado", una adecuada aceptación referente a las condiciones de privacidad en las que fueron realizados los procedimientos o sesiones con un 72% "Probablemente sí".

Se reflejó 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, que NO se les informó en un 30% y alto pocentaje de NO APLICA en un 68%. 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 "bueno" (92%), 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 82% 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:









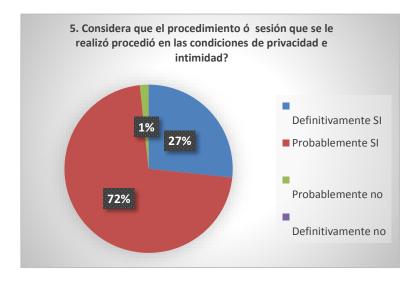




4. Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó fue en el horario establecido inicialmente:



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?





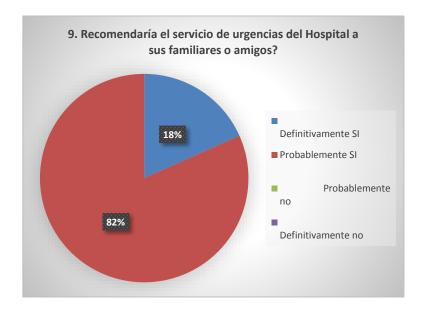




8. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en nuestra institución?



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:

- ✓ Comodidad para el usuario.
- √ higiene y orden.
- ✓ Cuentan con equipos modernos.

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

- ✓ Brindan un Servicio de alta calidad.
- ✓ Excelente atención.

## **JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA**

Coordinador SIAU

Proyectó: Adriana Rojas- Psicóloga Social SIAU



