INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

PERIODO: 01 MAYO – 31 MAYO 2019

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 Psicóloga Social- Diariamente
- → SERVICIOS ENCUESTADOS: Urgencias, Hospitalización, Consulta externa, Apoyo diagnóstico.
- → FECHA DE RECOLECCION: 01 de Mayo del 2019 a 31 de Mayo 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.

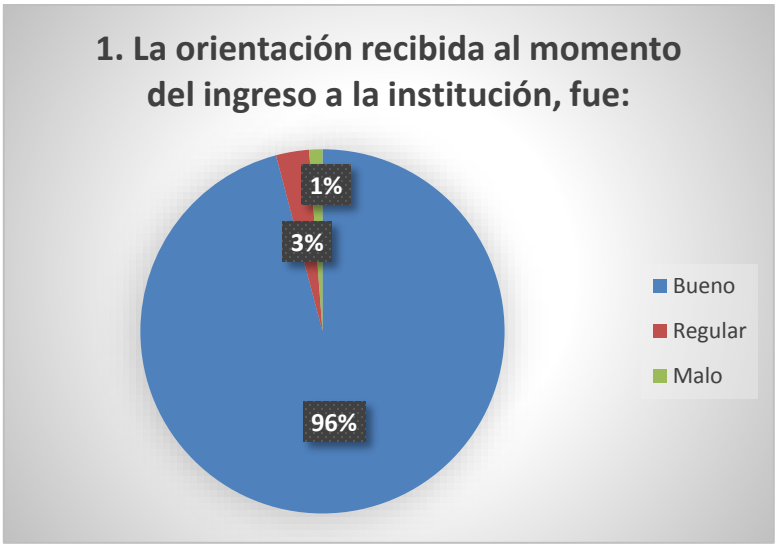
Alcance: Inicia con la planeación del tipo de encuesta a utilizar, definición del total de la muestra a encuestar, aplicación de las encuestas seleccionadas y tabulación, hasta la elaboración del informe a la Gerencia y entes de control para la toma de decisiones y elaboración de los planes de mejoramiento 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:

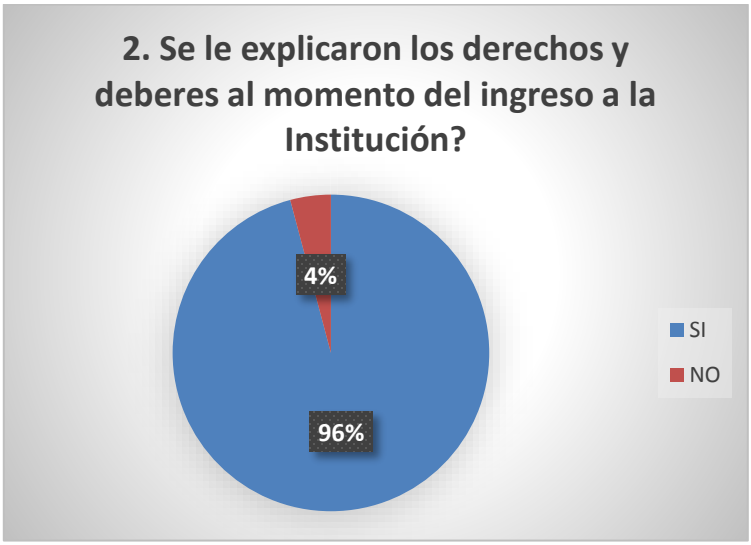
SERVICIO DE URGENCIAS:

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 96%. Un porcentaje de 96% 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 89% al igual que la información suministrada al momento del egreso. El servicio de alimentación arroja una muy buena aceptación por encima del 97% en sus características organolépticas OLOR, PREENTACIÓN, 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 83% en bueno. La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción "Muy bueno" y "Bueno" con unos porcentajes de 50% y 47% respectivamente. Un porcentaje de 98% 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 64% en su ítem "Definitivamente sí".

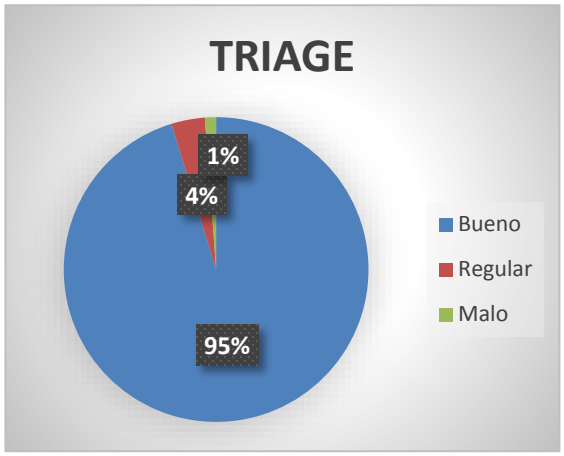
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

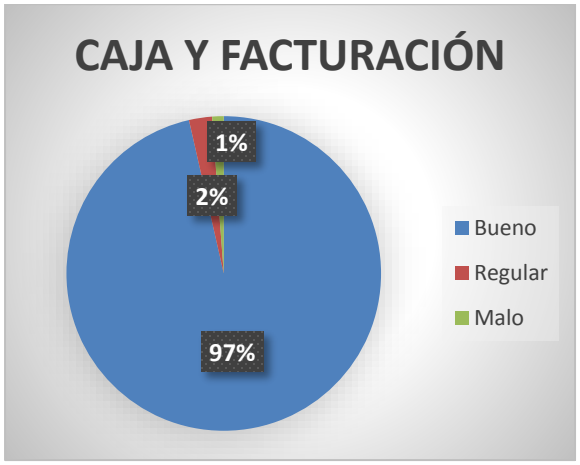


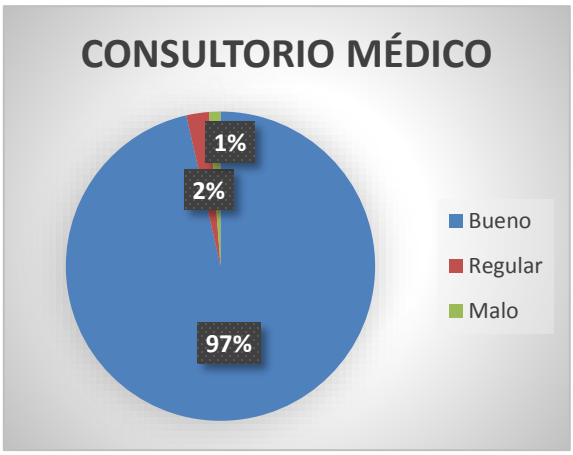
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?

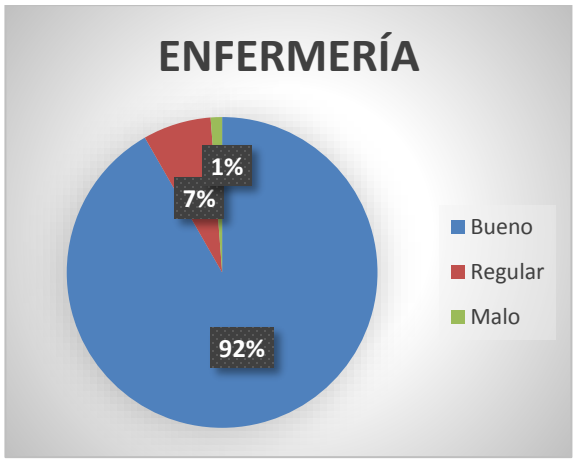


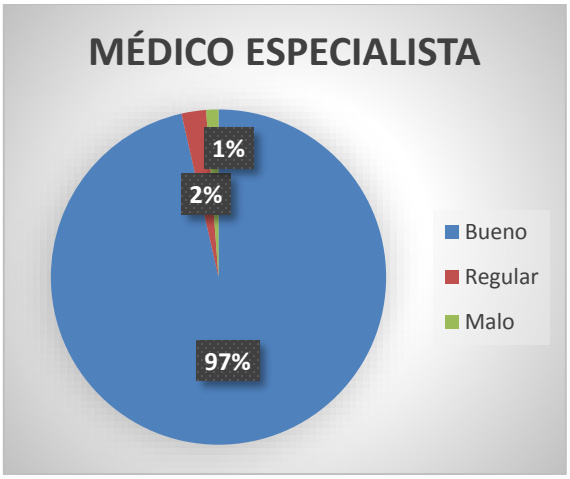
3. Como fue el trato recibido por el personal de:

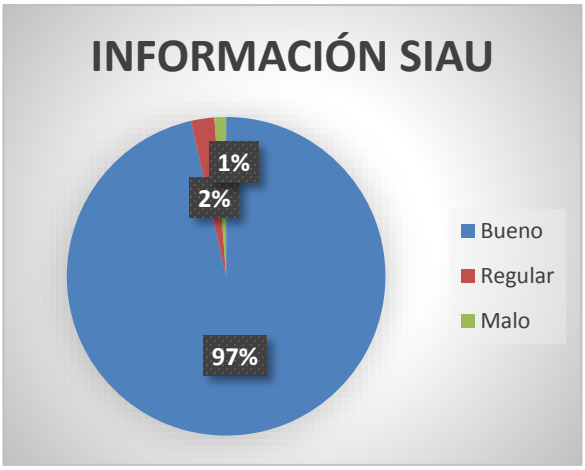




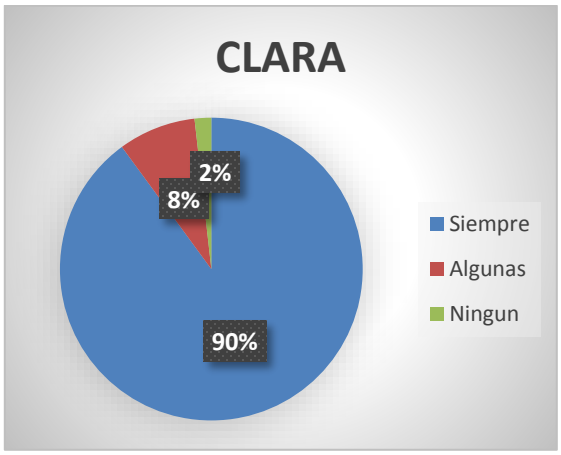


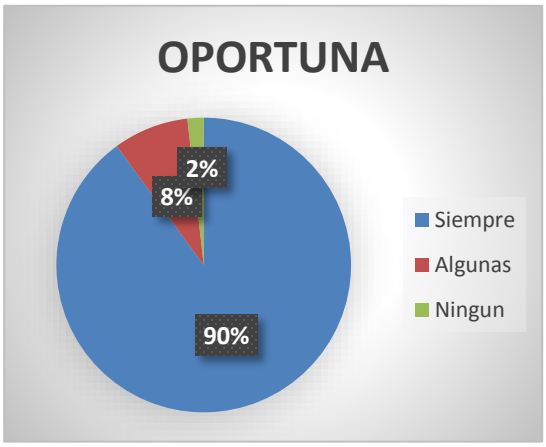


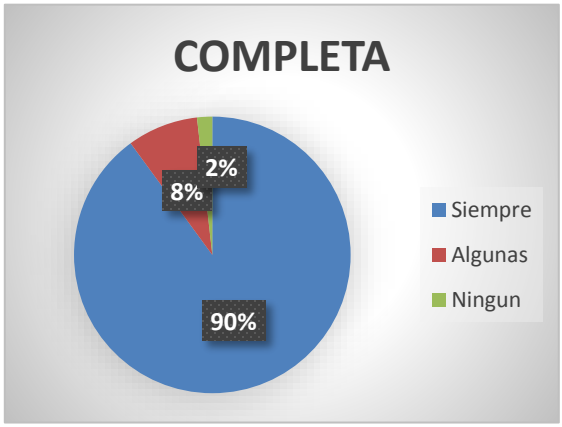




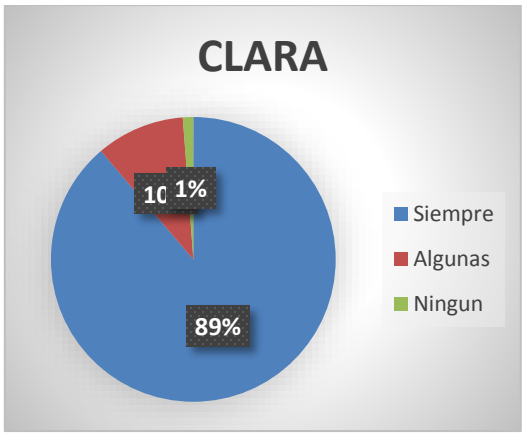
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

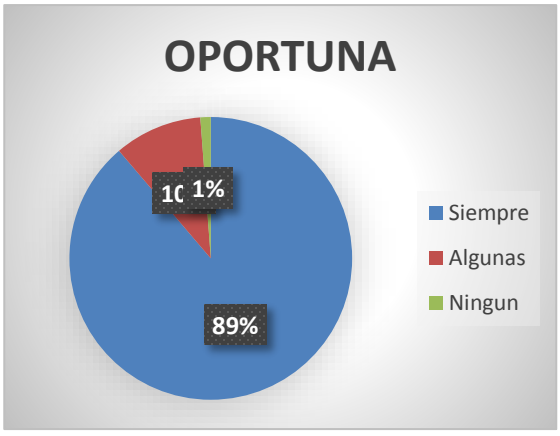


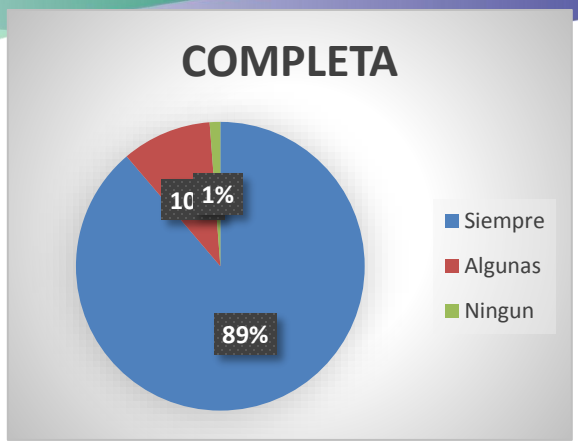




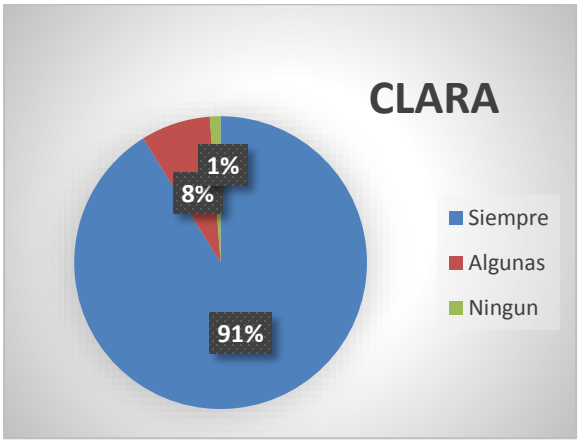
5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

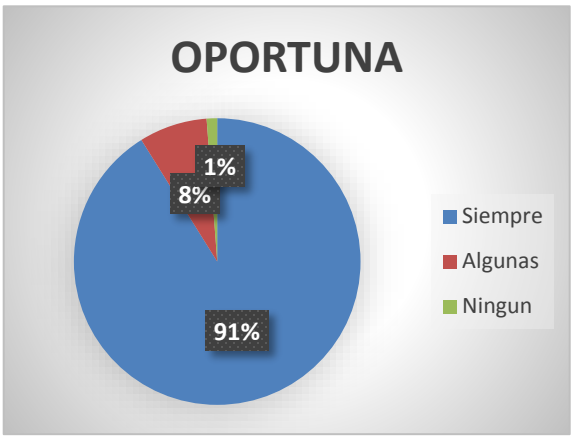


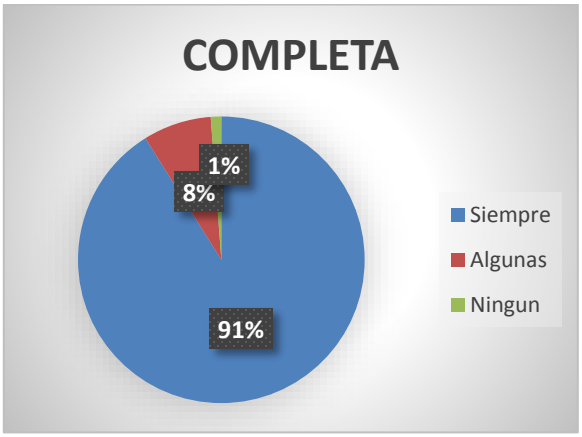




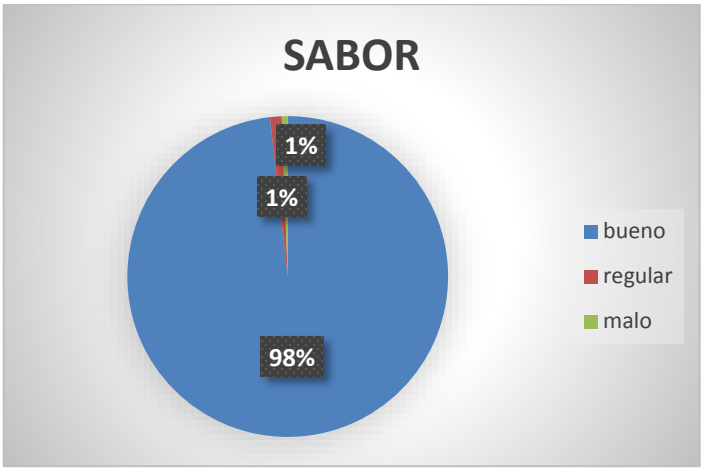
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

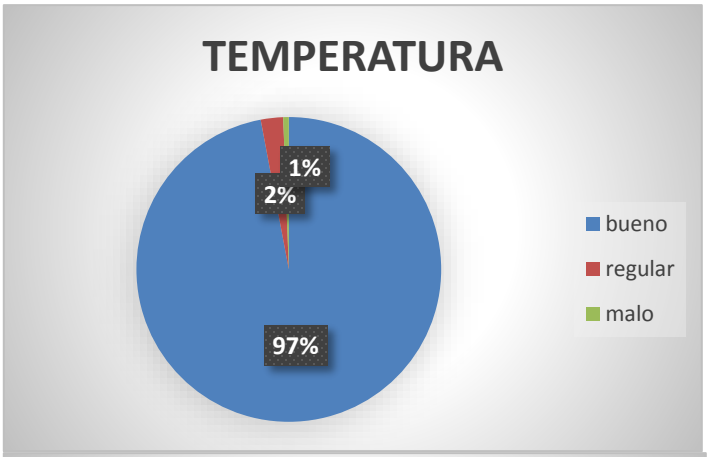


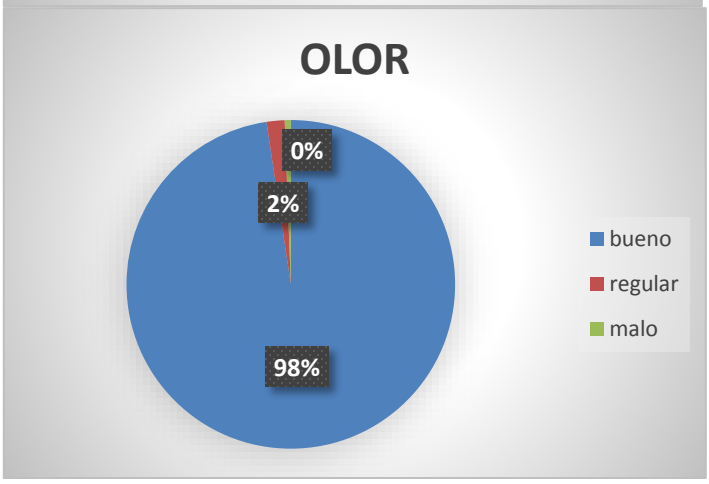




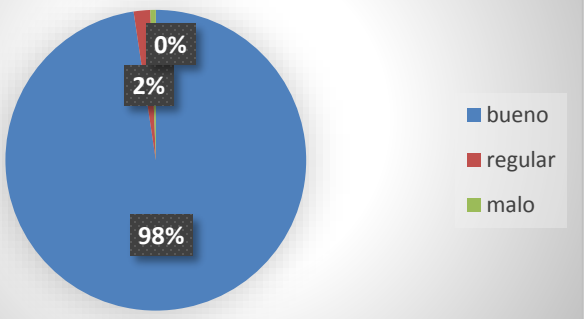
7. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?



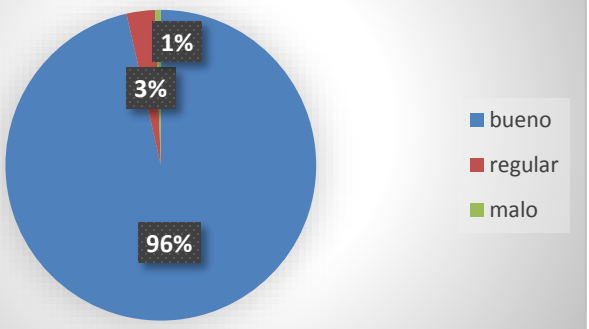




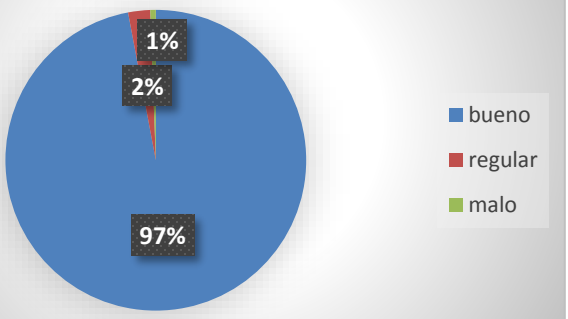
PRESENTACIÓN

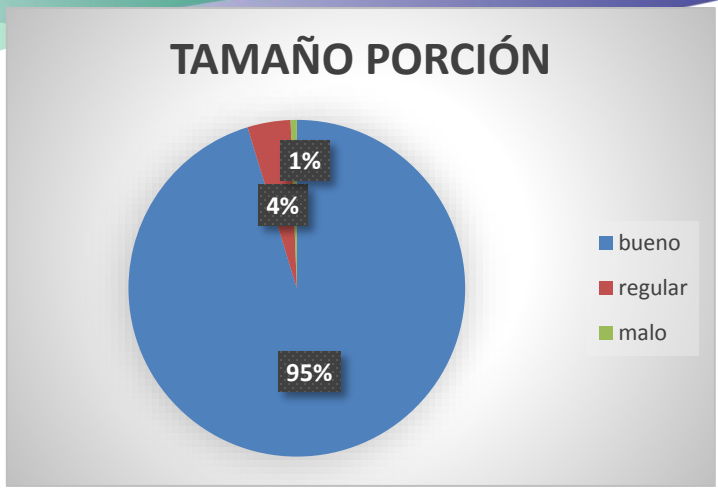


TIEMPOS DE ENTREGA

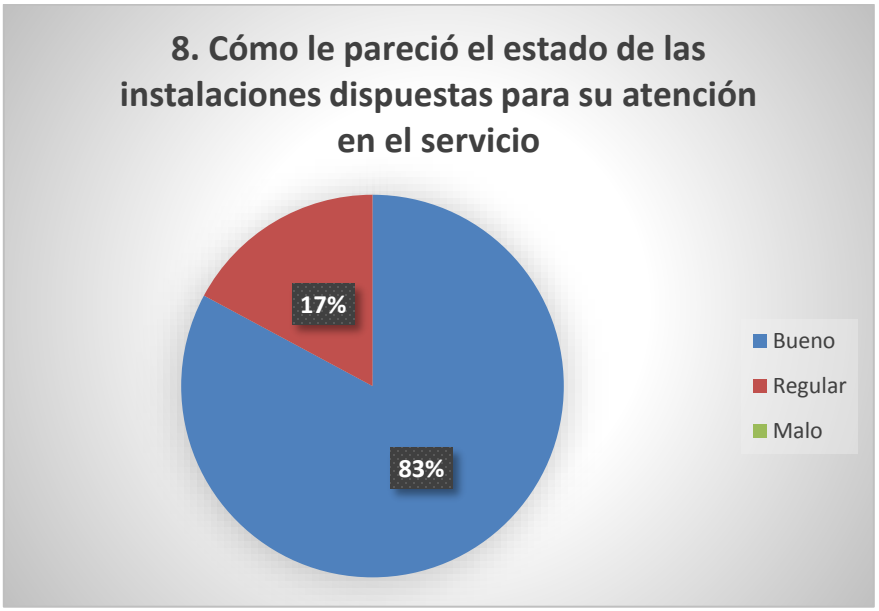


ATENCIÓN RECIBIDA



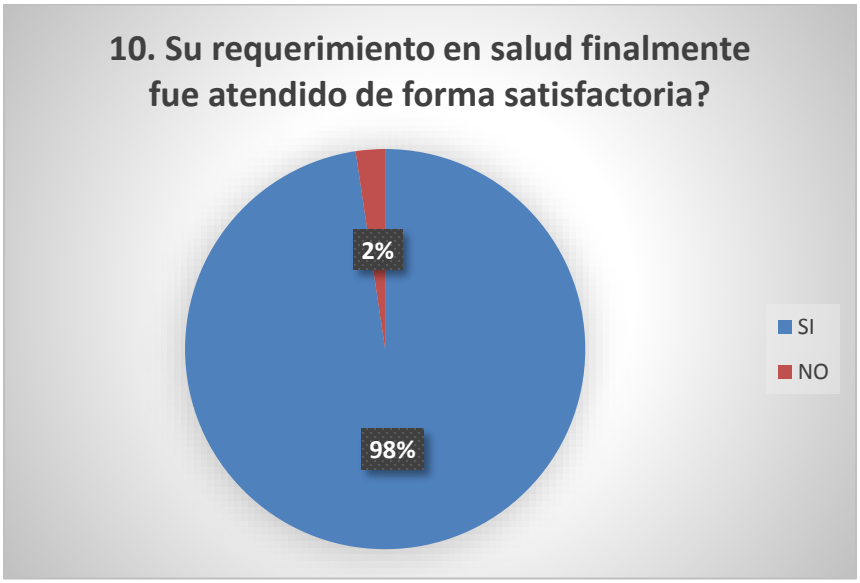


8. Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio:

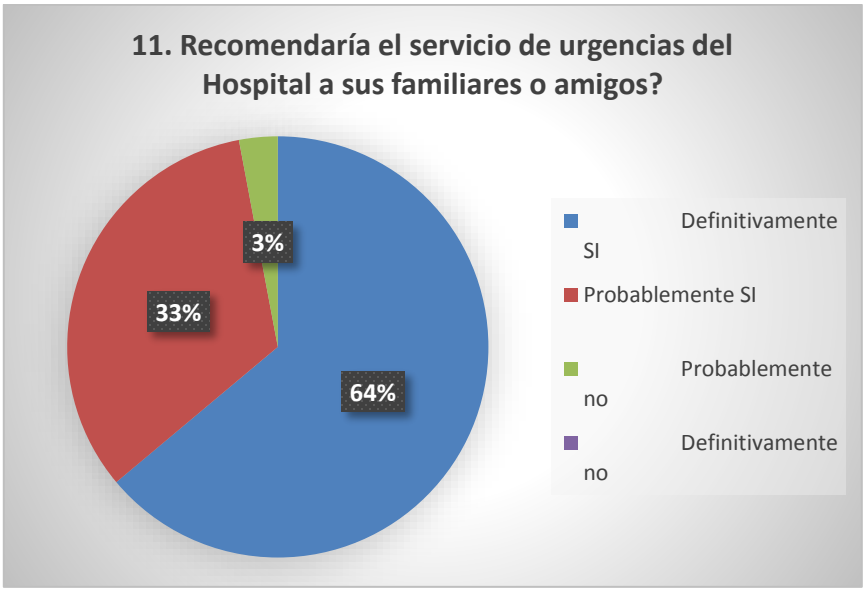


9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

10. Cómo calificaría su experiencia 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 en mal estado.
- ✓ Congestión permanente del servicio.
- ✓ Se evidencia la necesidad de ampliación del servicio.

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

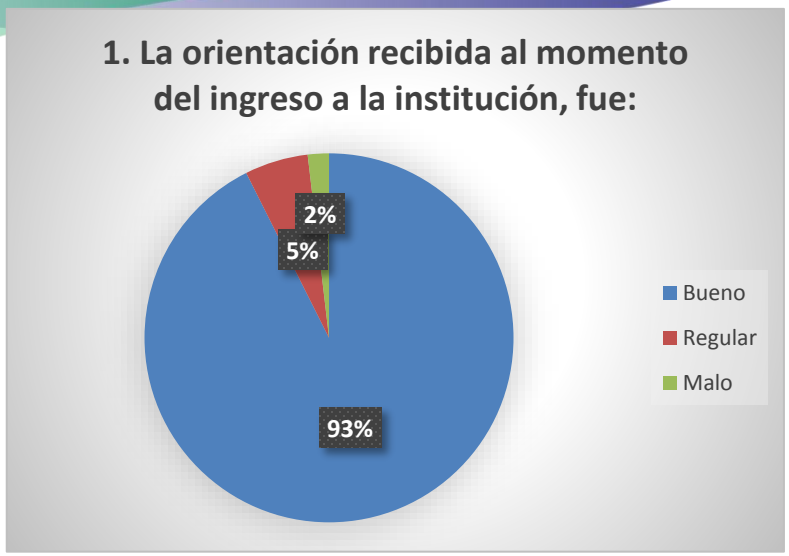
- ✓ El servicio cuenta con excelente personal médico y asistencial.
- ✓ El trato brindado por el personal asistencial es el adecuado.
- ✓ Demoras en la atención en triage y valoración de especialistas.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

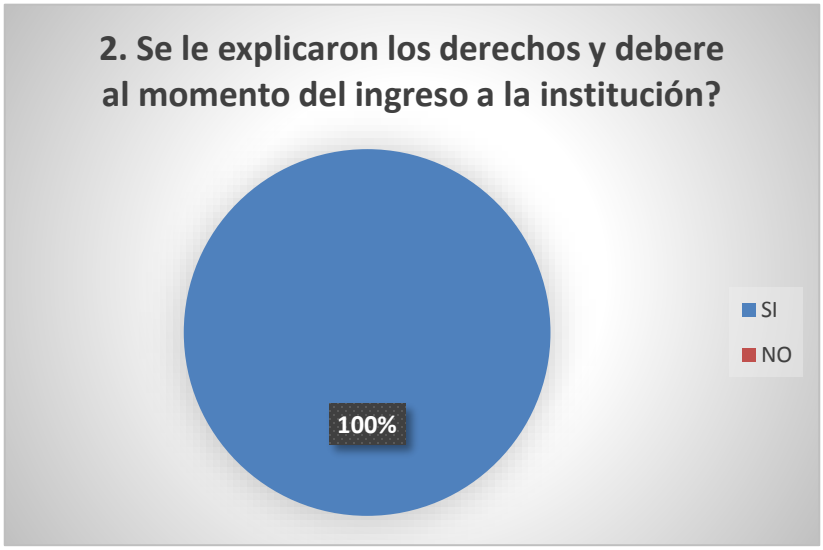
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, los usuarios ubicados en los diferentes servicios (GINECOBSTETRICIA, NEUROCIRUGIA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRIA, NEONATOS, CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES) se encuentran por encima del 93% satisfechos con la orientación recibida al momento del ingreso a la institución, un porcentaje de 100% 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 porcentaje de 95% en el item "Bueno".

La información recibida por el médico sobre su diagnóstico y estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad porcentajes por encima de 93%, de igual manera la información suministrada al momento del egreso. El servicio de alimentación arroja una marcada tendencia en el item "malo" con porcentajes por encima de 93% 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 100% en el ítem "bueno". La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una totalidad en 100% "bueno. 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 66% en su ítem "Probablemente sí", 15% "Probablemente No".

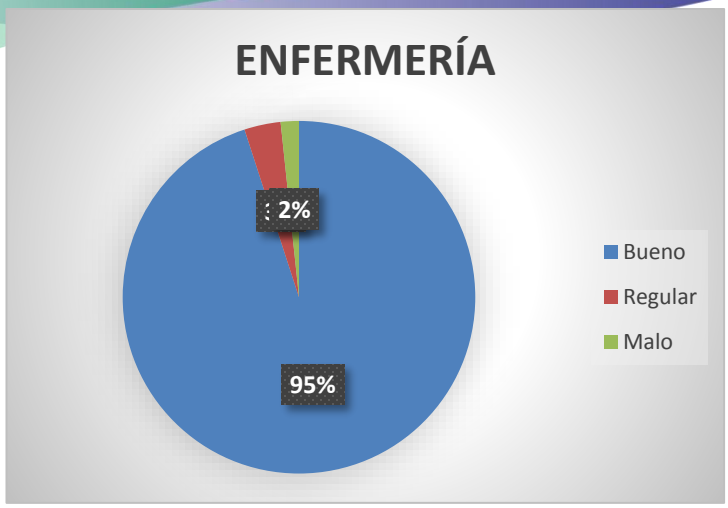
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:

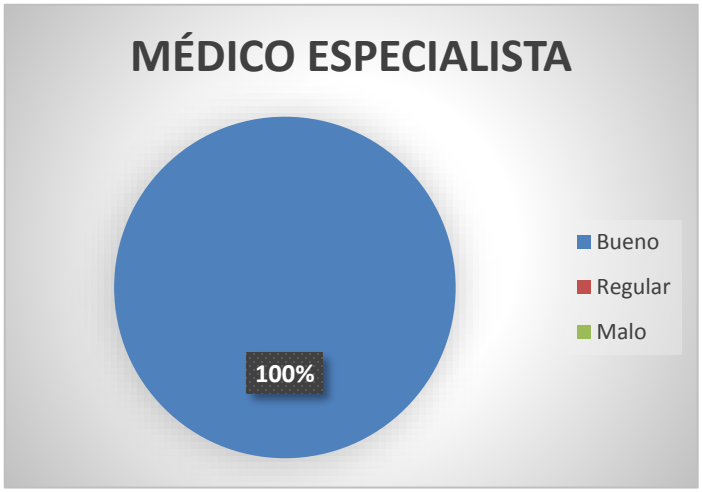


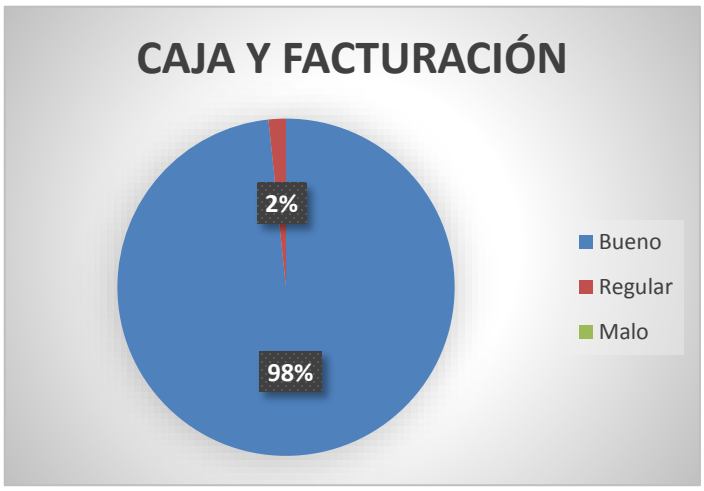
2. Se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución?

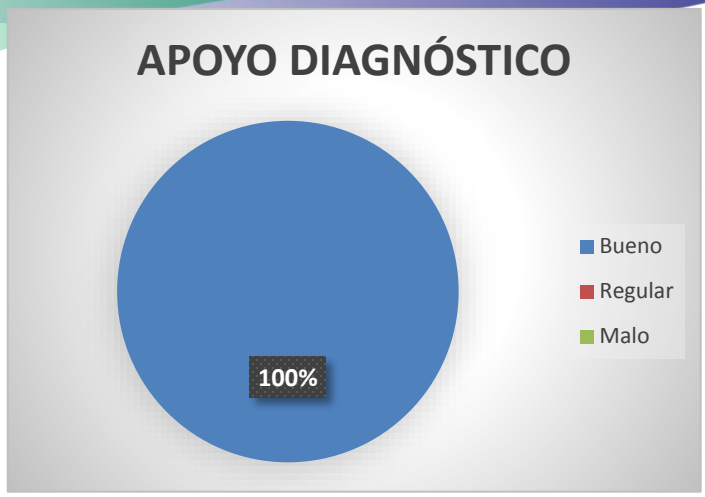


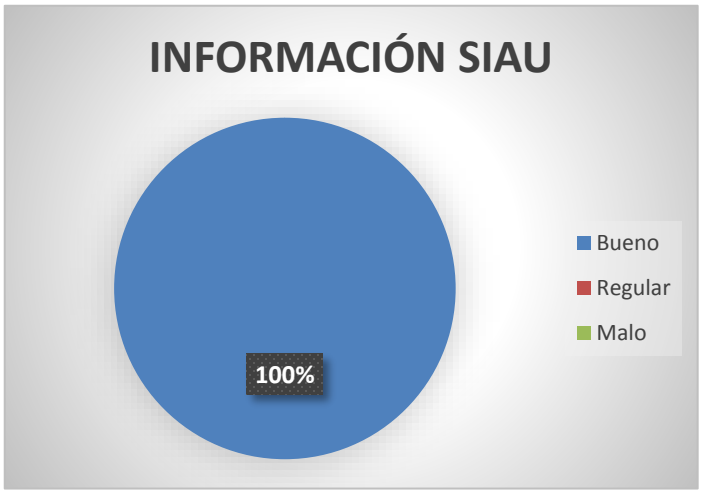
3. Como fue el trato recibido por el personal de:


ENFERMERÍA
2%
95%
Bueno
Regular
Malo

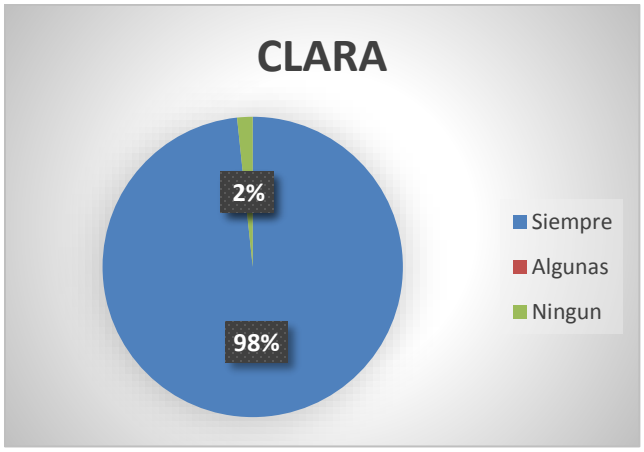

MÉDICO ESPECIALISTA
100%
Bueno
Regular
Malo

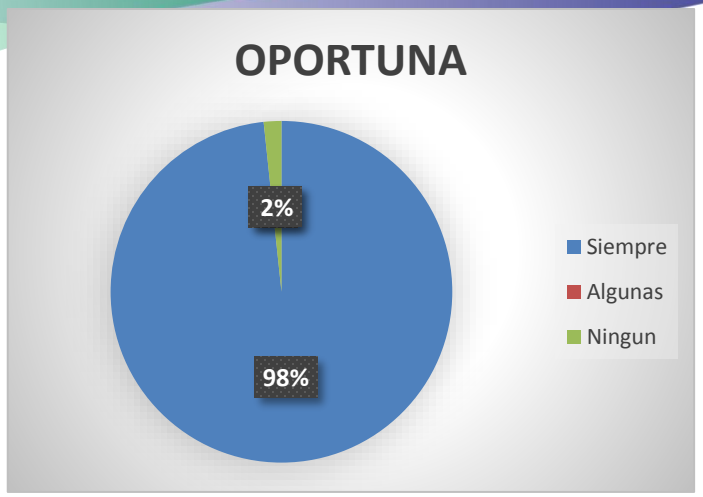

CAJA Y FACTURACIÓN
2%
98%
Bueno
Regular
Malo

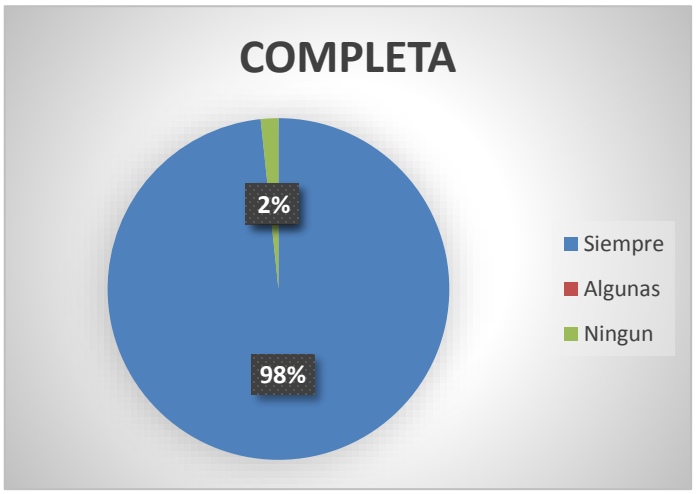




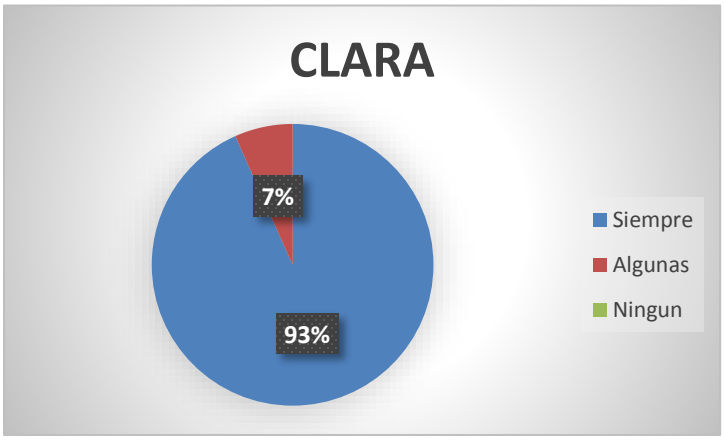
4. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio fue?

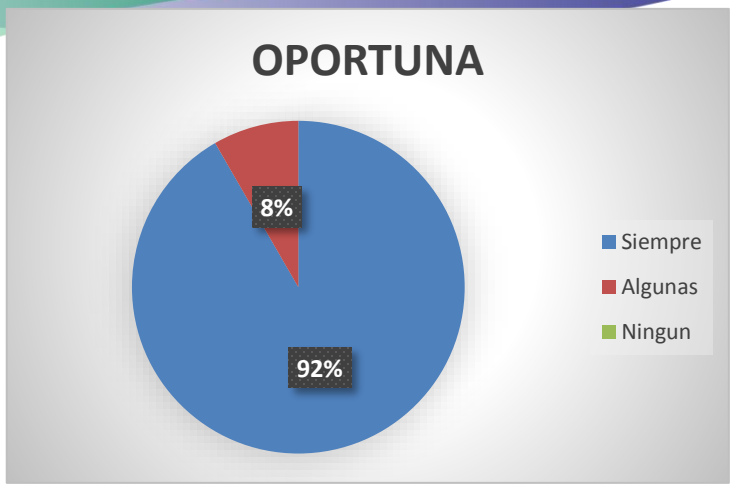


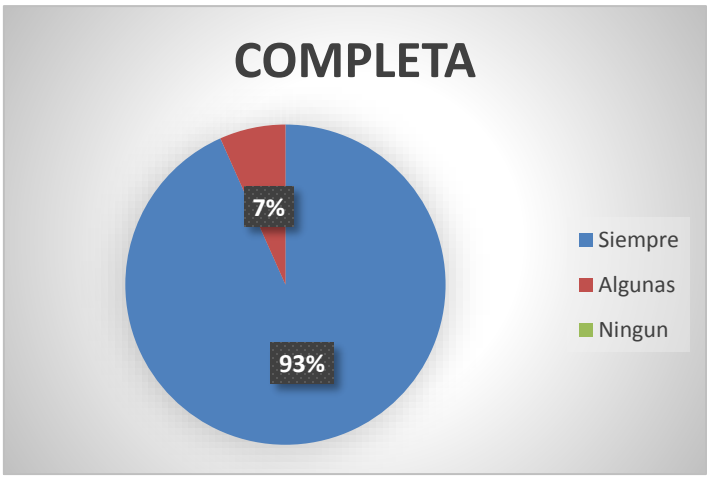




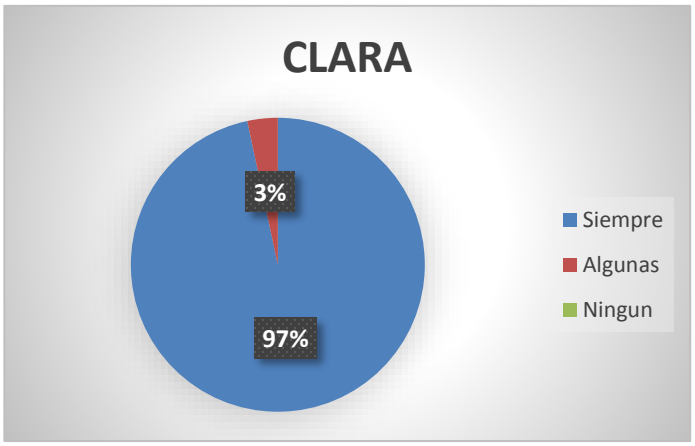
5. La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

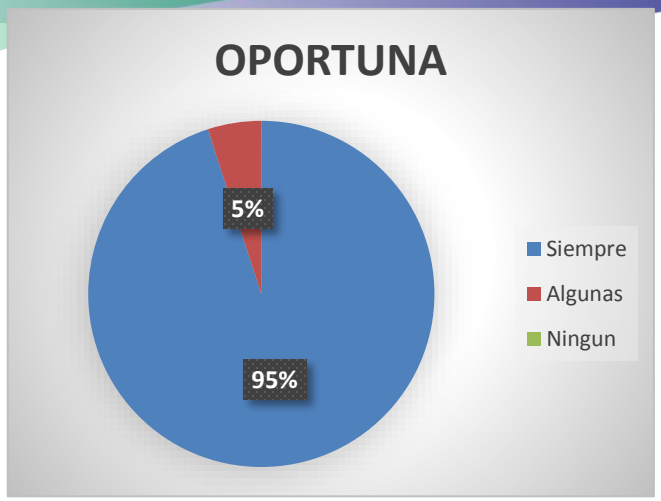


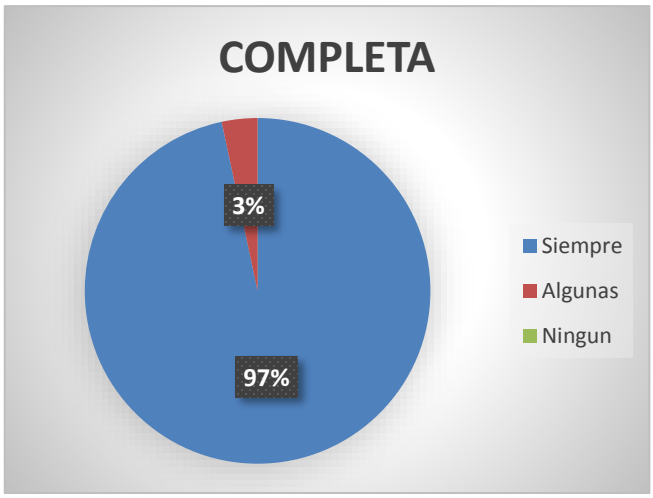




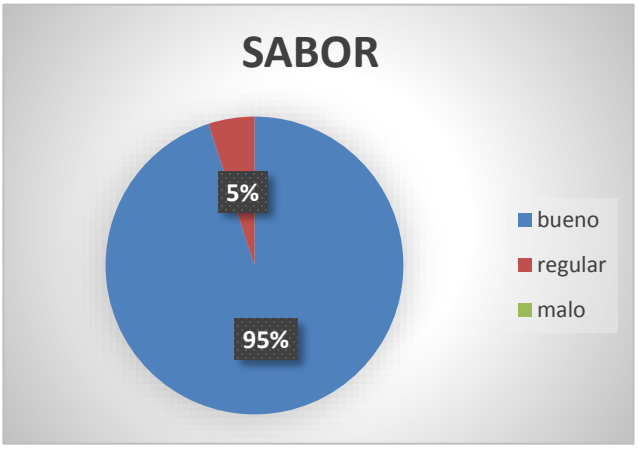
6. La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue:

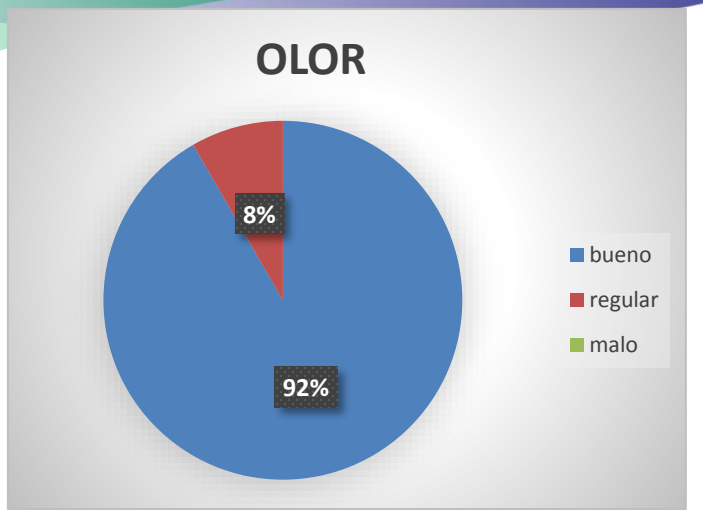


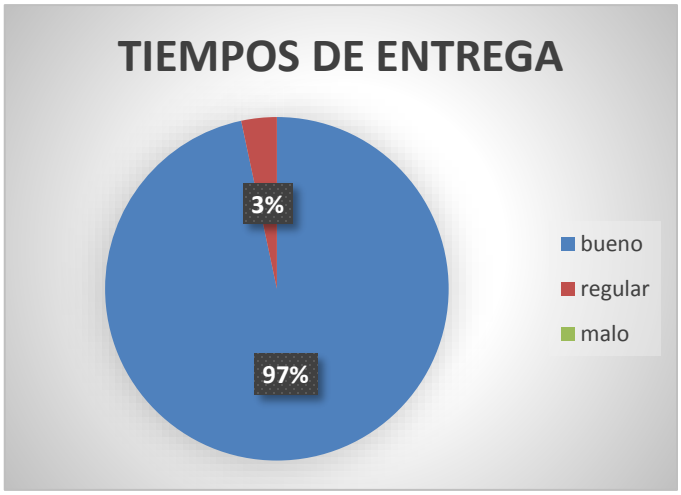


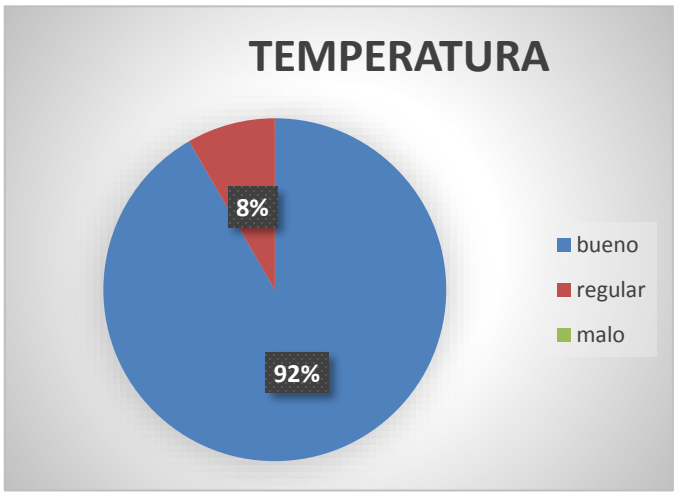


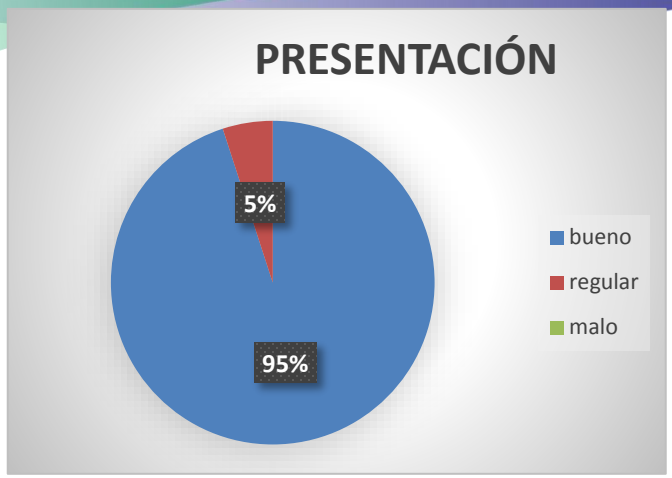
7. Como considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características?



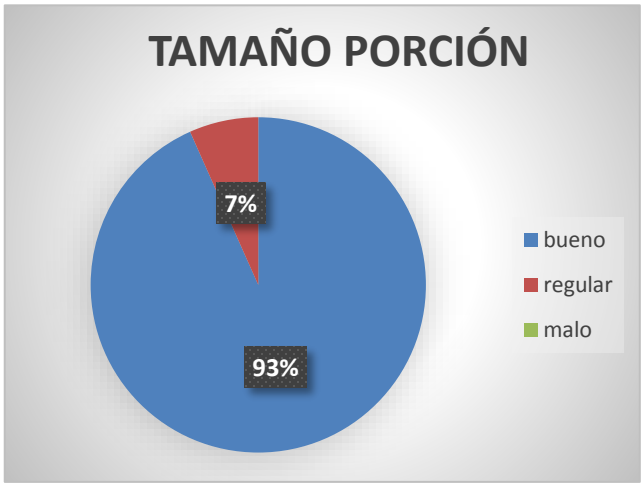

OLOR
8%
92%
bueno
regular
malo


TIEMPOS DE ENTREGA
3%
97%
bueno
regular
malo

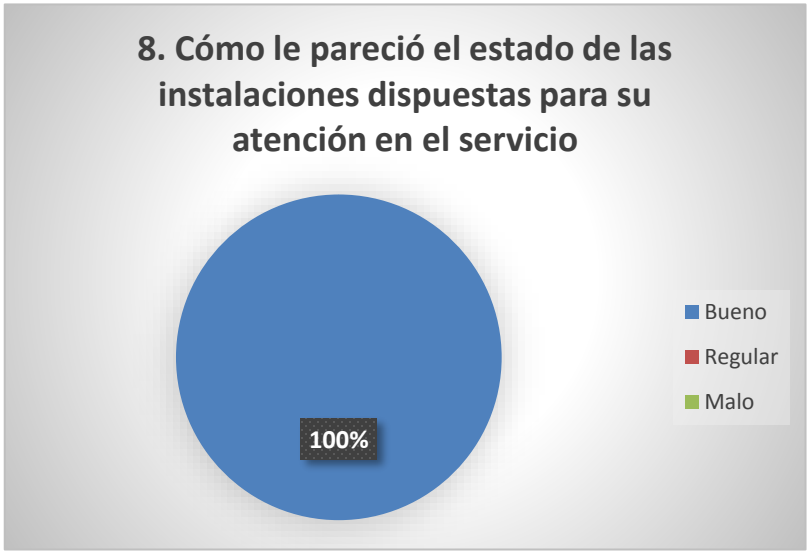

TEMPERATURA
8%
92%
bueno
regular
malo


PRESENTACIÓN
5%
95%
bueno
regular
malo

ATENCIÓN RECIBIDA
3%
97%
bueno
regular
malo

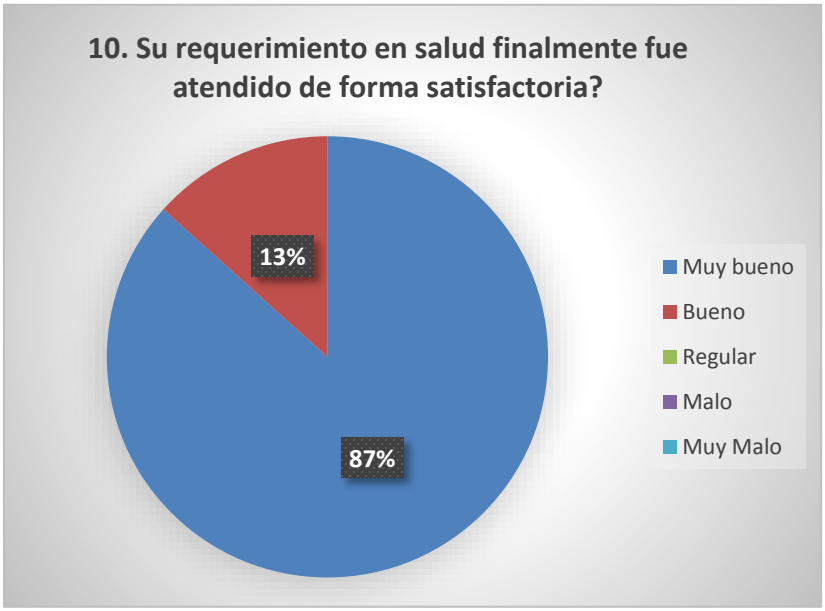

TAMAÑO PORCIÓN
7%
93%
bueno
regular
malo

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

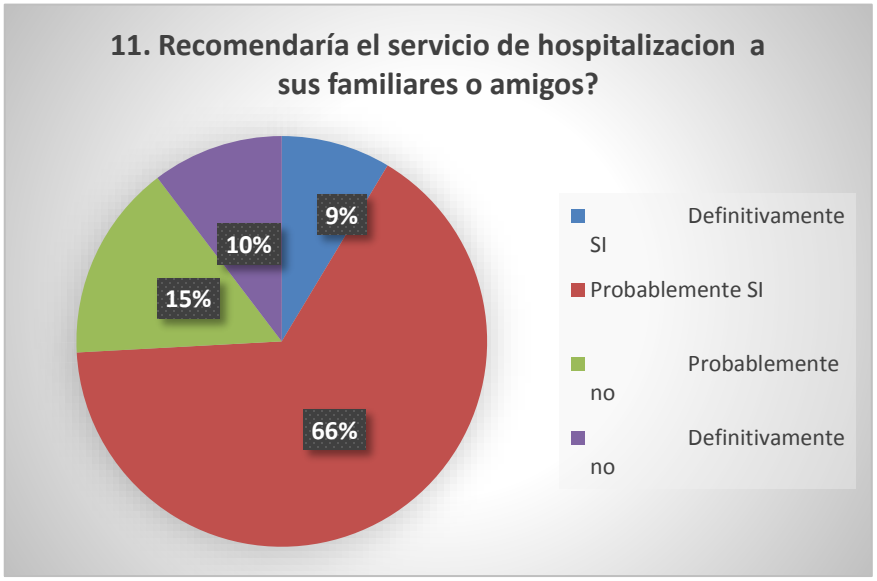


9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"

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



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:

- ✓ Instalaciones son adecuadas para los pacientes y cuidadores.
- ✓ Amplitud de áreas.

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

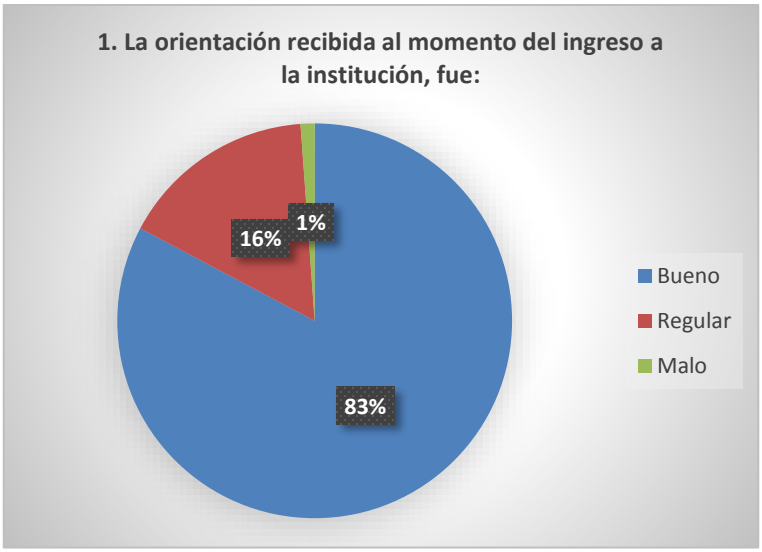
- ✓ Los diferentes servicios cuentan con los mejores especialistas que brindan atención oportuna.
- ✓ Trato humanizado del personal asistencial.

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA:

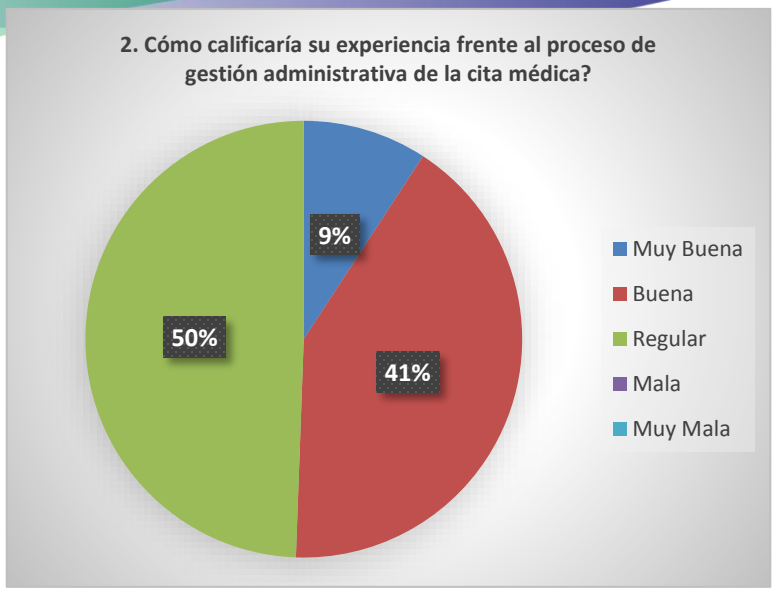
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se ve reflejada una percepción del 83% en la opción “bueno” en la orientación recibida en el ingreso. La experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica refleja variaciones con porcentajes de 41% en el ítem “buena” y 50% en el ítem “regular”. Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 96% 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 por encima del 81% 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 67% en la casilla de "bueno" y 33% en el ítem "Regular", la experiencia global de satisfacción indican el ítem "bueno" en un 71% así como estarían dispuestos a recomendar de nuevo el servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 79% en el ítem de "Probablemente si" y 15% "Definitivamente SI".

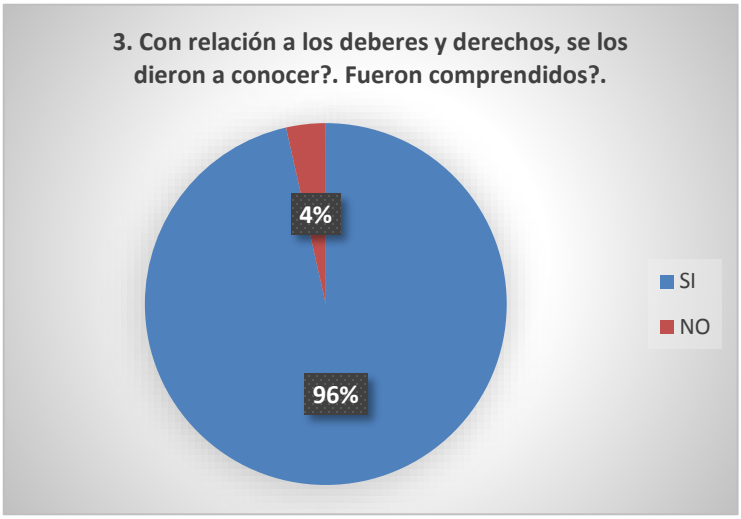
1. La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



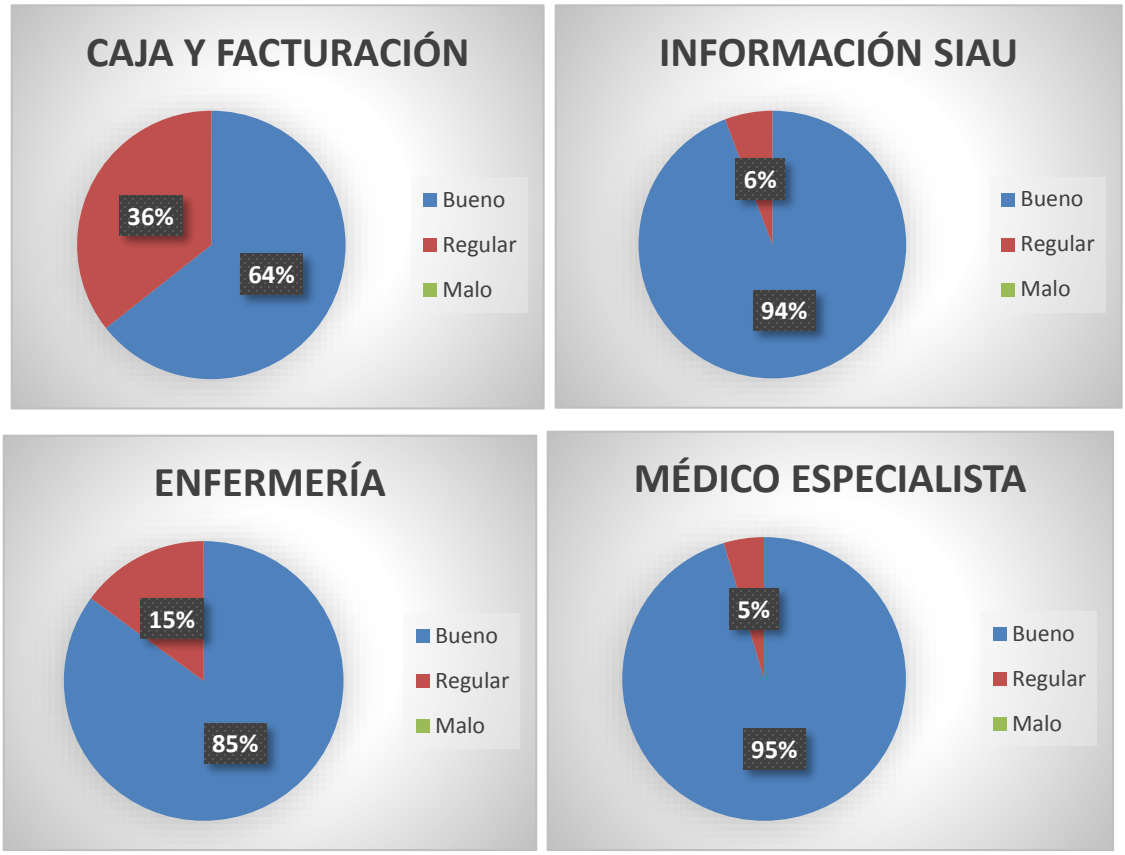
2. Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de gestión administrativa de la cita médica?



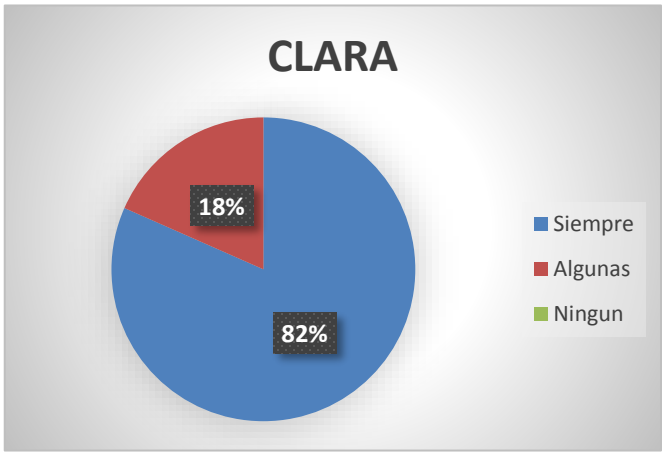
3. Con relación a los deberes y derechos, se los dieron a conocer?. Fueron comprendidos?

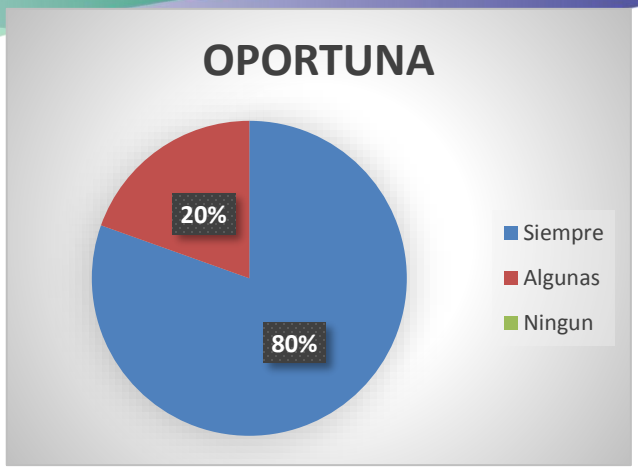


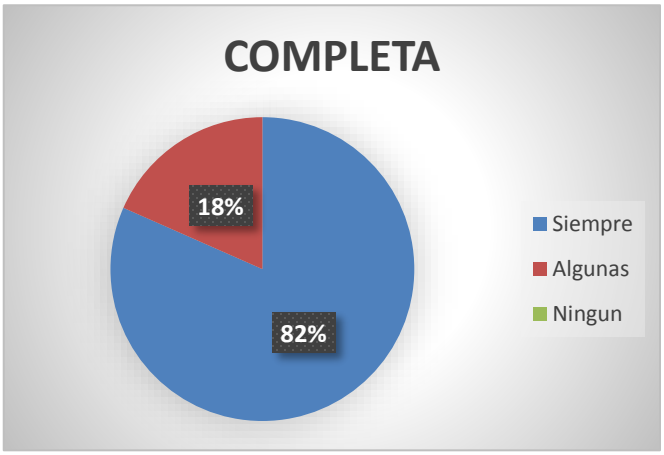
4. ¿Como fue el trato recibido por el personal de?



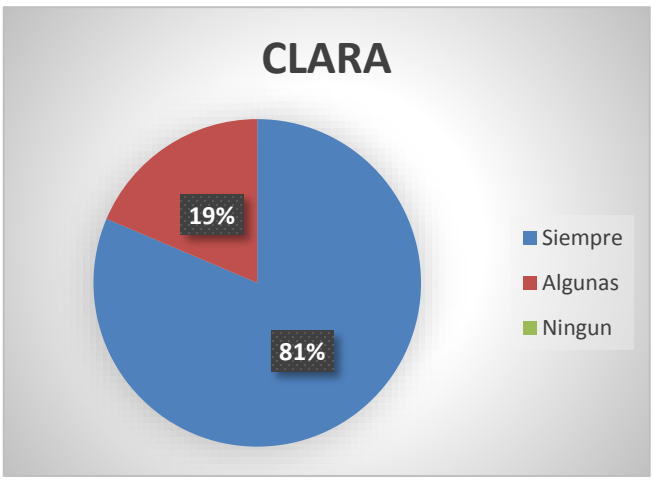
5. La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?

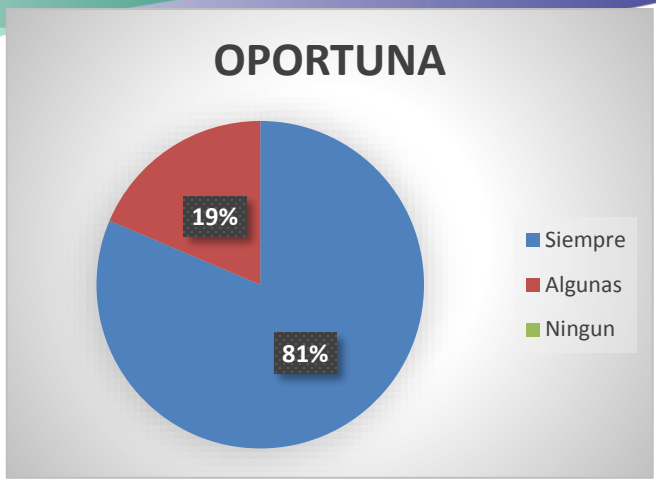


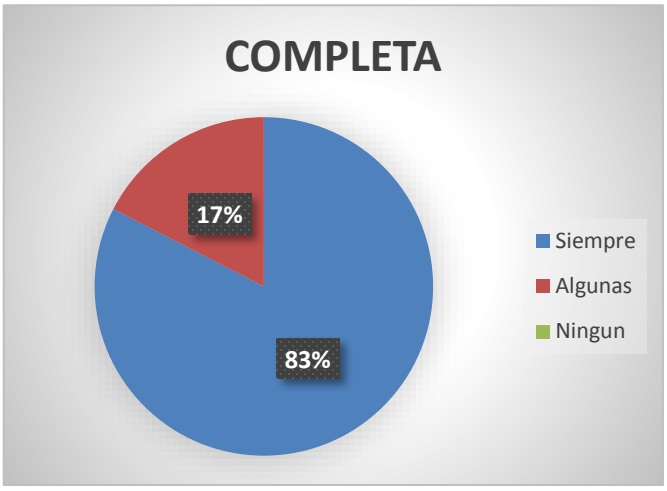




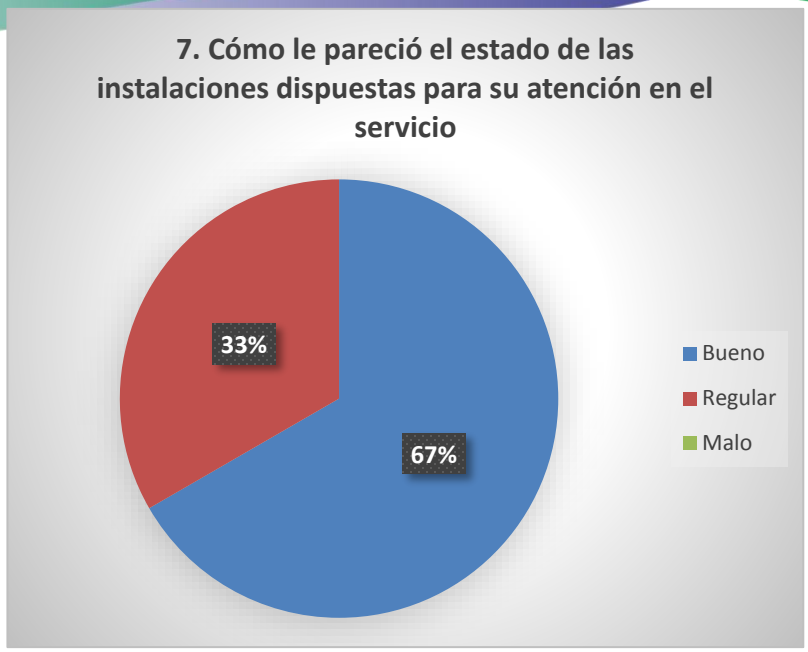
6. La información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio fue?





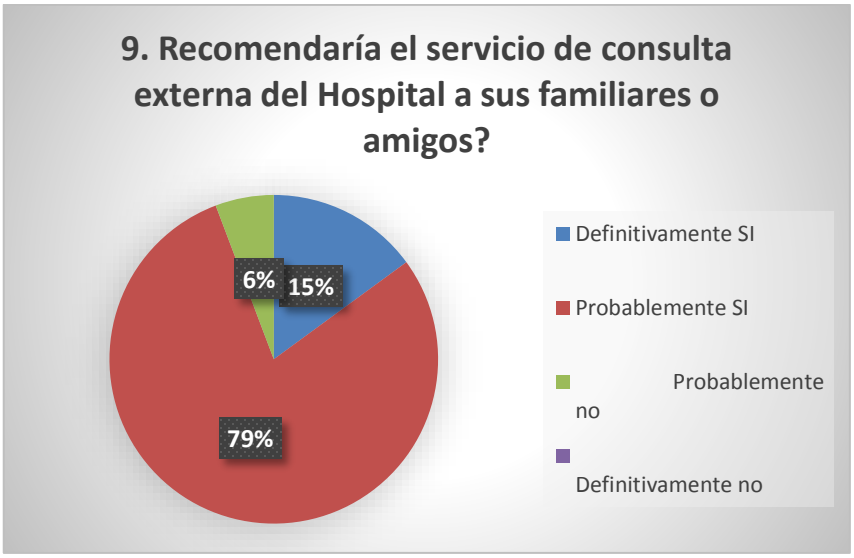


7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



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.
- ✓ Demora en tiempos de espera para facturación y asignación de citas.
- ✓ No claridad de apertura de agendas.

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

- ✓ Instalaciones amplias y en buen estado.
- ✓ Adecuadas para la atención.

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

- ✓ El servicio cuenta con los mejores especialistas.
- ✓ Atención de los especialistas.
- ✓ Se presentan algunas demoras en el momento de facturar alguna cita o procedimiento y al momento de la espera en las consultas.
- ✓ Atención oportuna y de calidad.

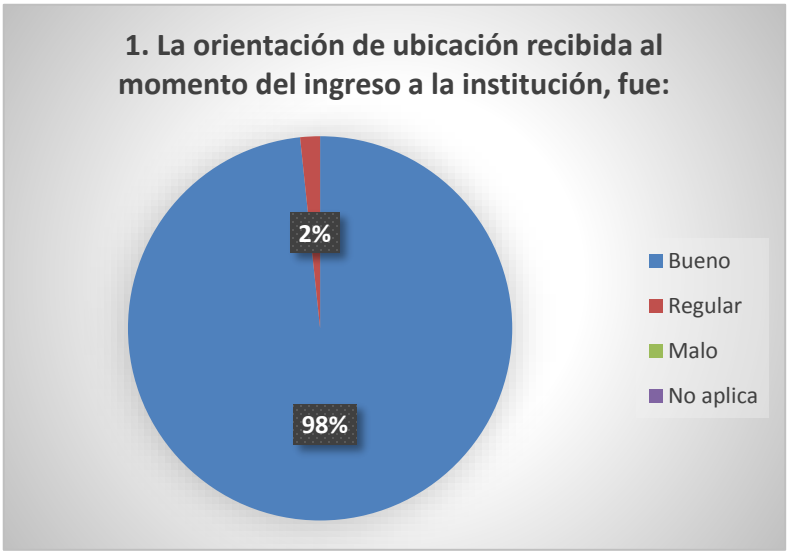
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO:

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 98%. Se evidencia una buena percepción en un 92% 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 88% 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 93% “Probablemente sí”.

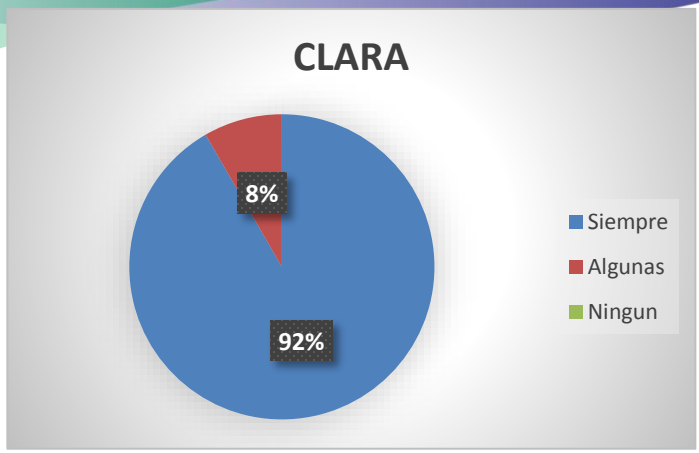
Se reflejó en cuanto a la información aportada a los usuarios por parte del personal de apoyo diagnóstico sobre los acompañamientos y/o atención prioritaria que tienen los usuarios como embarazadas, adultos mayores, niños y/o personas en estado de discapacidad, que NO se les informó en un 23% y alto porcentaje de NO APLICA en un 77%.

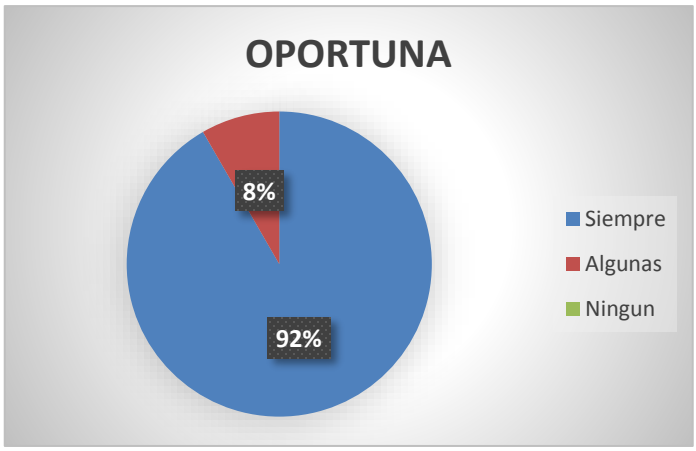
El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio reflejan una muy buena percepción por parte de los usuarios (100%), y la experiencia global de satisfacción en general predomina sobre lo "bueno" (97%), así como el que estarían dispuestos a recomendar de nuevo el servicio recibido en el servicio de apoyo diagnóstico a familiares y amigos con un porcentaje de 85% en el ítem de "Probablemente sí".

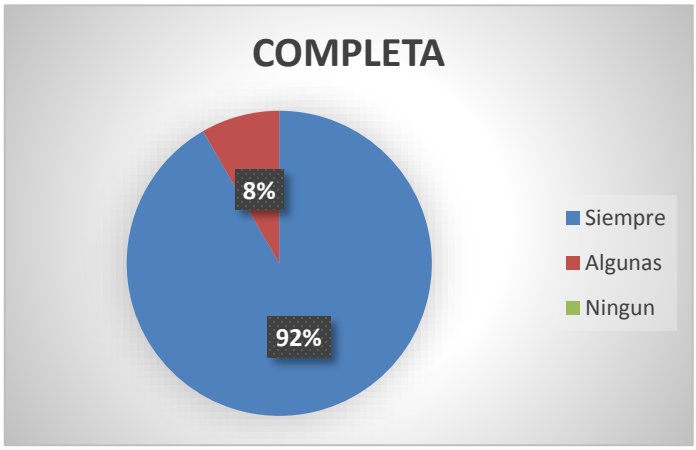
1. La orientación de ubicación recibida al momento del ingreso a la institución, fue:



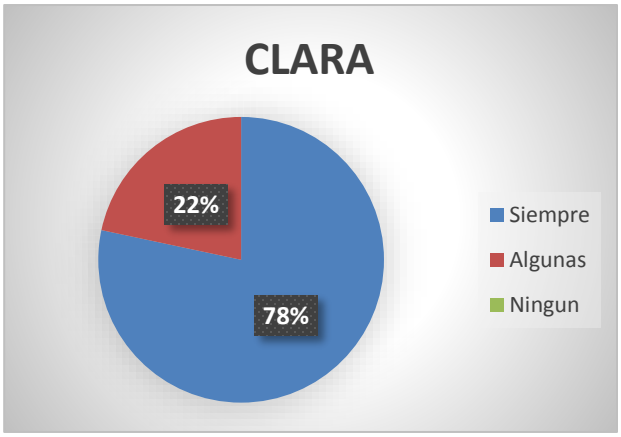
2. Las instrucciones previas por parte del personal, previo al procedimiento que se le va a realizar (derechos y deberes, guía de instrucción, el personal se le presento, Le explicaron en qué consistía el procedimiento, donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o próxima sesión.

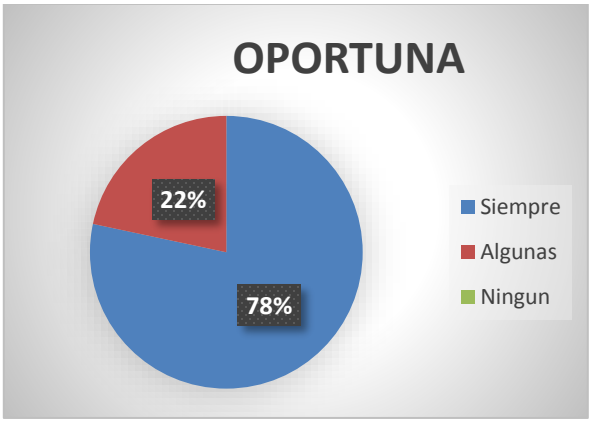

CLARA
8%
92%
Siempre
Algunas
Ningun

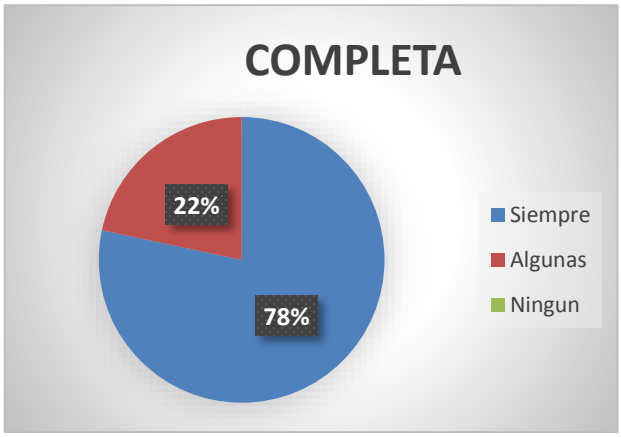

OPORTUNA
8%
92%
Siempre
Algunas
Ningun


COMPLETA
8%
92%
Siempre
Algunas
Ningun

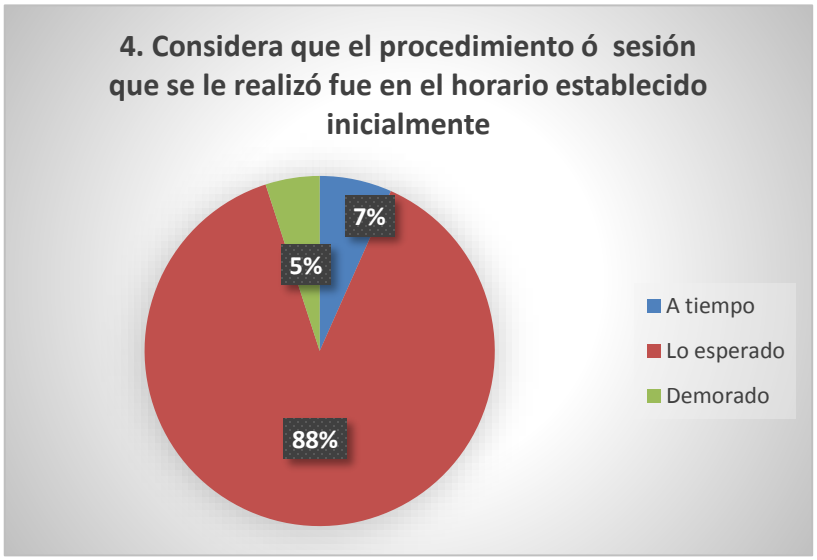
3. La información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio fue:



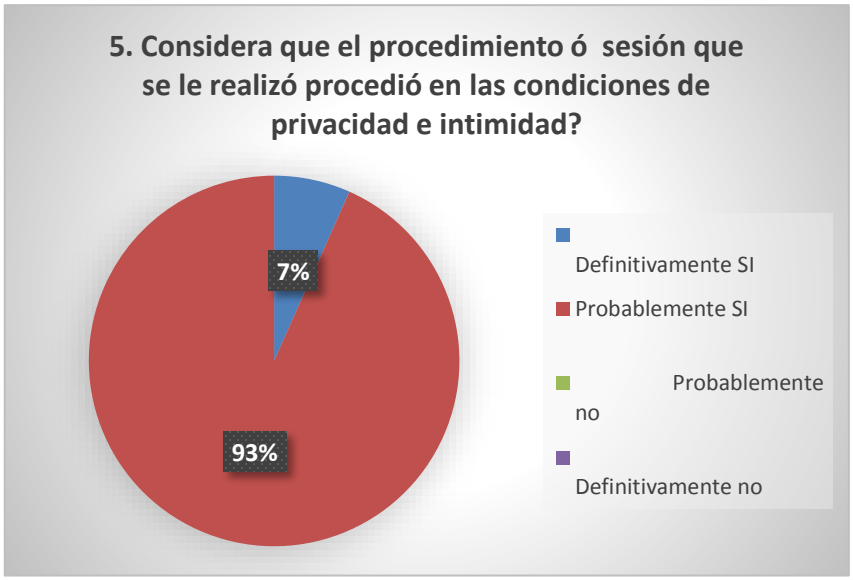




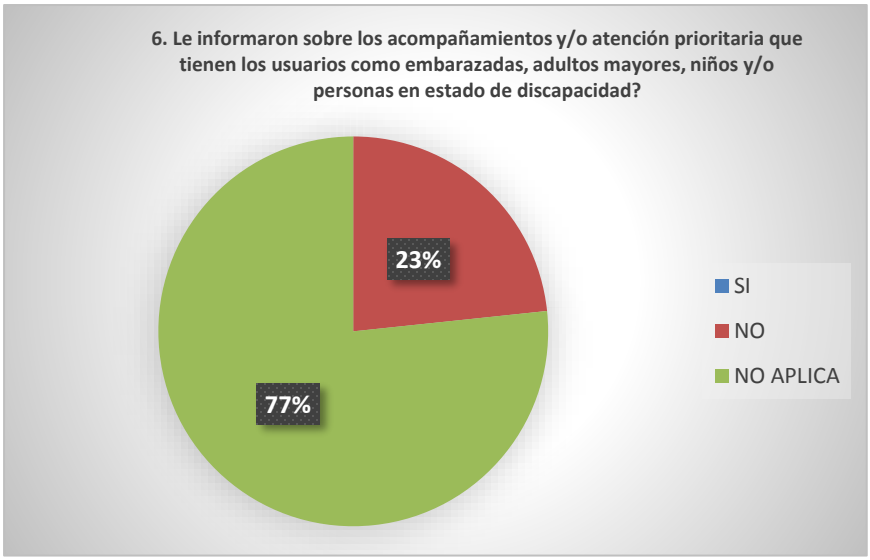
4. Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó fue en el horario establecido inicialmente:



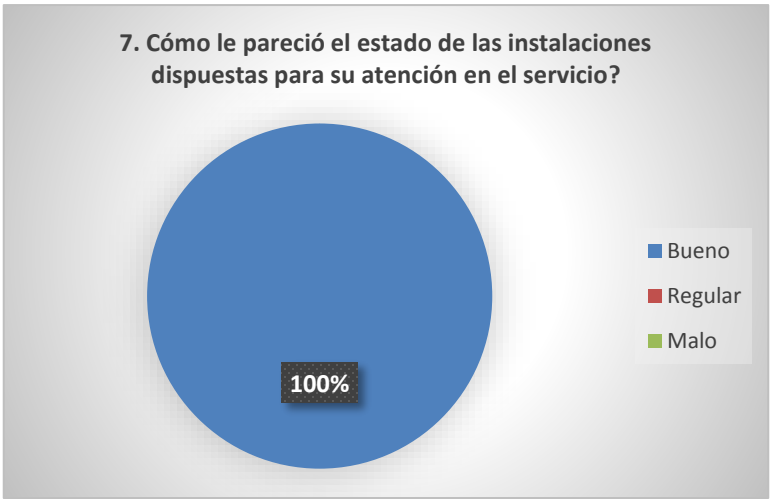
5. Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó procedió en las condiciones de privacidad e intimidad?



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?

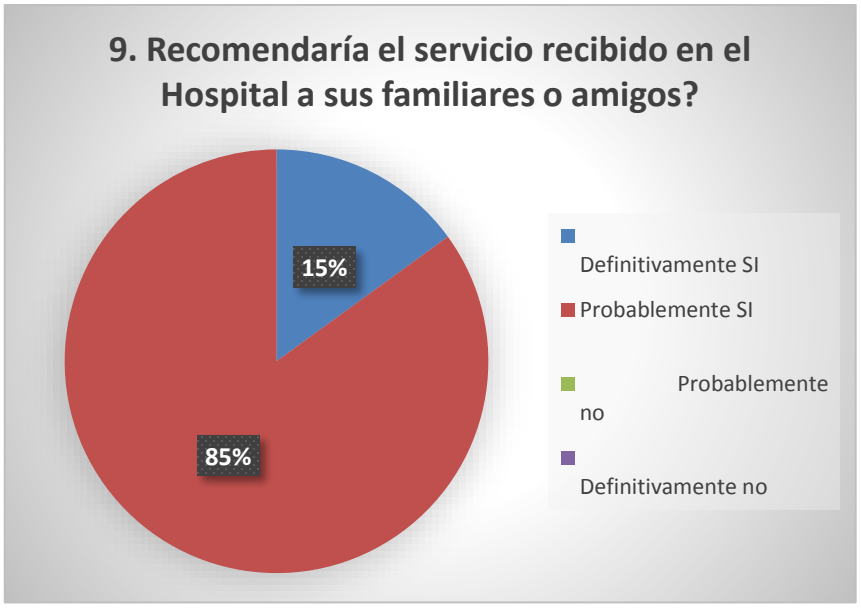


7. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio?



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 en las instalaciones.

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

- ✓ Excelente trato por parte del personal.
- ✓ Excelente atención.

JORGE ENRIQUE FOSSI BECERRA
Coordinador SIAU
Proyectó: Adriana Rojas- Psicóloga Social SIAU