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

BICENTENARIO
Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta
1821 - 2021
Norte de Santander, el lugar donde todo comenzó

INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

PERIODO: 01 AGOSTO– 31 AGOSTO 2021

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

Gobernación de Norte de Santander

MAS OPORTUNIDADES PARA TODOS

	SERVICIO	PISO	N.º DE ENCUESTAS	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2	5	69
	GINECOLOGIA	5	18	
	PEDIATRIA	3	6	
		4	6	
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	3	
		8	8	
		9	5	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	7	
		10	5	
		11	4	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	89	159
	URGENCIAS PEDIATRÍA		70	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	87	87
APOYO DX	LABORATORIO	1	10	90
	REHABILITACION		10	
	RADIOLOGIA		15	
	BANCO DE SANGRE		15	
	ONCOLOGIA		**20**	
	RADIOTERAPIA		**20**	
				405

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 Psicólogas Sociales- Diariamente.
- → SERVICIOS ENCUESTADOS: Urgencias, Hospitalización, Consulta externa y Apoyo Terapéutico.
- → FECHA DE RECOLECCION: Del 1 a 31 de Agosto del 2021.

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.

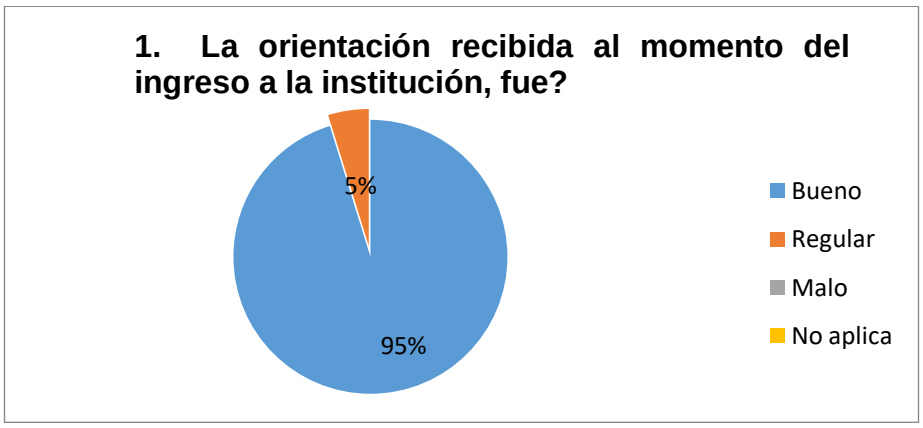
Alcance: Inicia con la planeación del tipo de encuesta a utilizar, definición del total de la muestra a encuestar, aplicación de las encuestas seleccionadas y tabulación, hasta la elaboración del informe a la Gerencia y entes de control para

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:

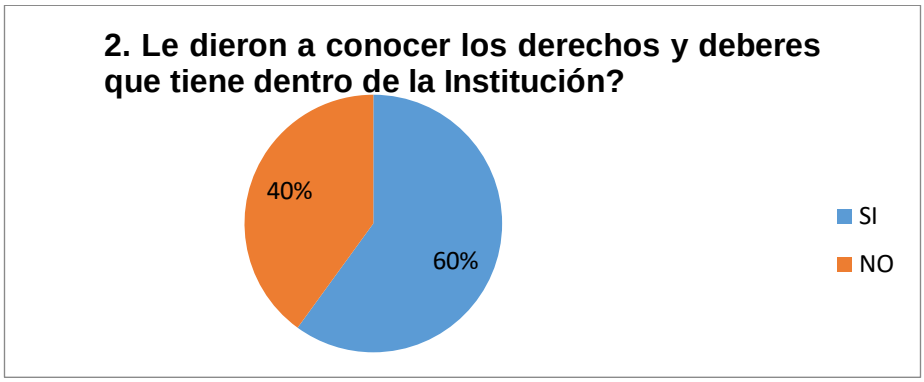
SERVICIO DE URGENCIAS:

Según los resultados obtenidos, se puede evidenciar qué, en aspectos tales como:

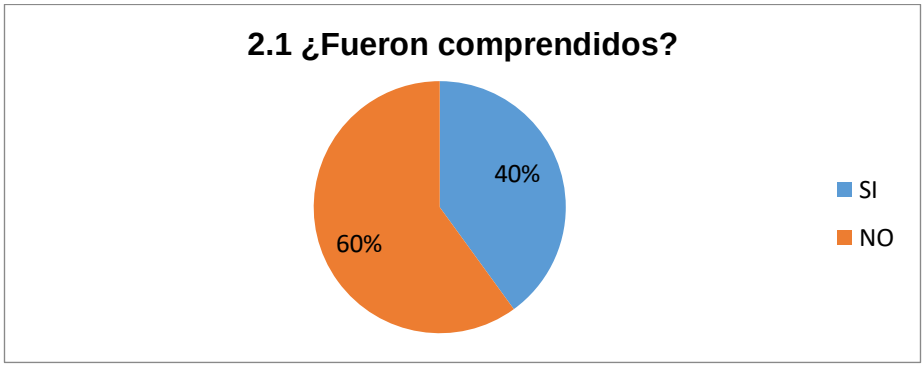
1- La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, los usuarios tienen una percepción general de "BUENO" respecto a este servicio, estando en porcentaje de 95% y un 5 % en el ítem "REGULAR".



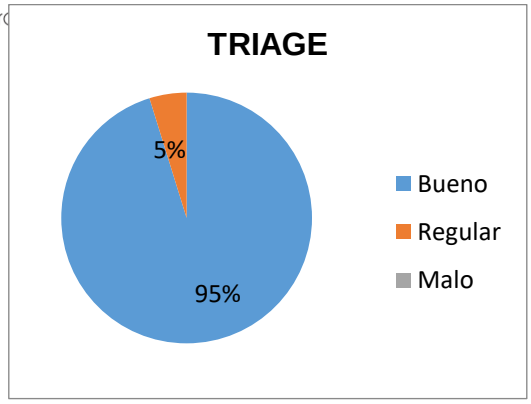
2- En cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios dentro de la institución tenemos porcentajes del 60 % refieren en el ítem "SI" y mientras que un 40 % refieren en el ítem "NO" fueron explicados al momento del ingreso a la Institución.

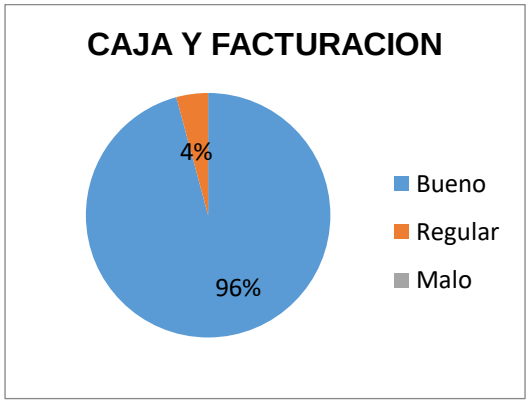


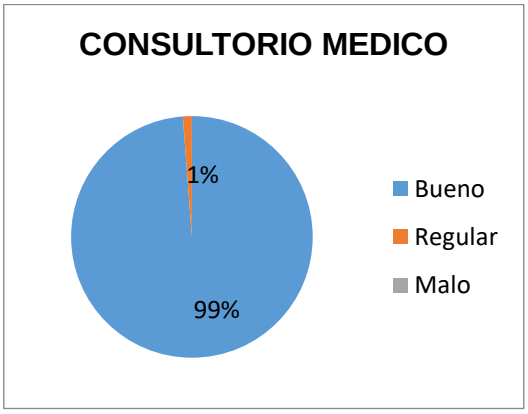
2.1- Tenemos porcentajes de un 40 % en el ítem “SI” y un 60 % en el ítem “NO” en cuanto si fueron comprendidos los derechos y deberes.

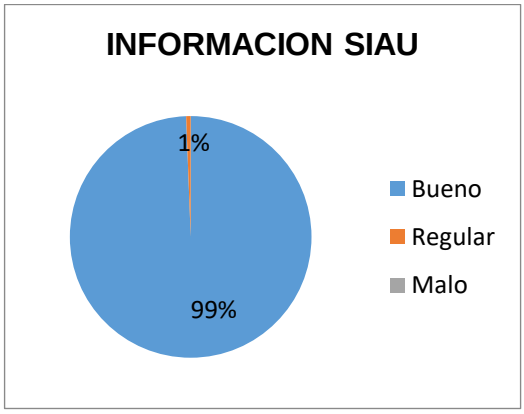


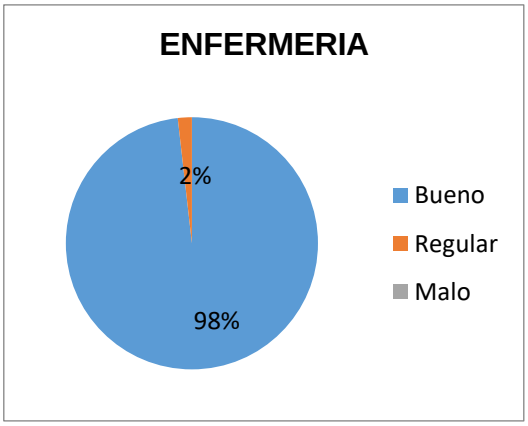
3- En la pregunta como fue el trato recibido por el personal en: Triage, recibimos porcentaje de un 95 % en la opción “BUENO” y un 5% en la “REGULAR”. Caja y Facturación, recibimos porcentaje de un 96 % en la opción “BUENO” y un 4 % en la “REGULAR”. Consultorio Médico, Información SIAU y Médico especialista, recibimos porcentaje de un 99 % en la opción “BUENO” y un 1% en la “REGULAR”. Enfermería recibimos porcentaje de un 98 % en la opción “BUENO” y un 2 % en la “REGULAR”.

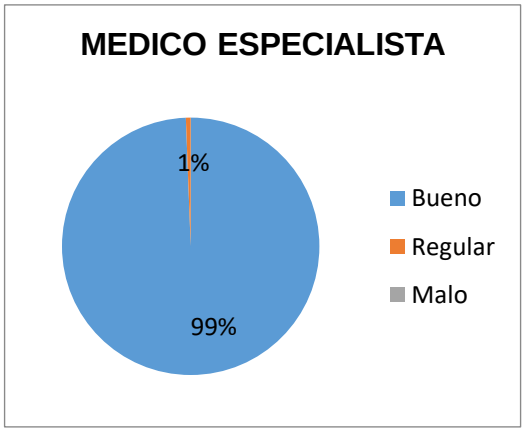




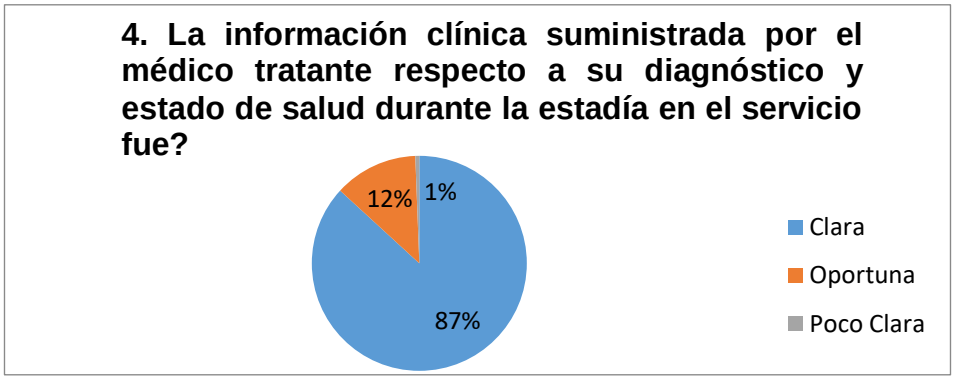




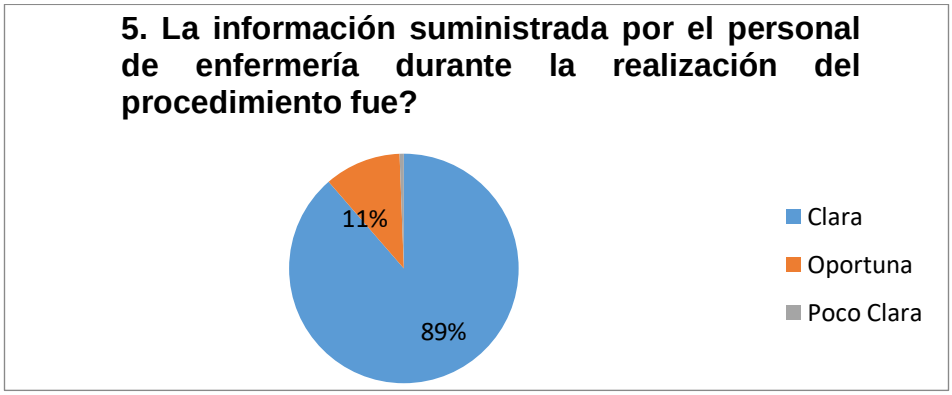




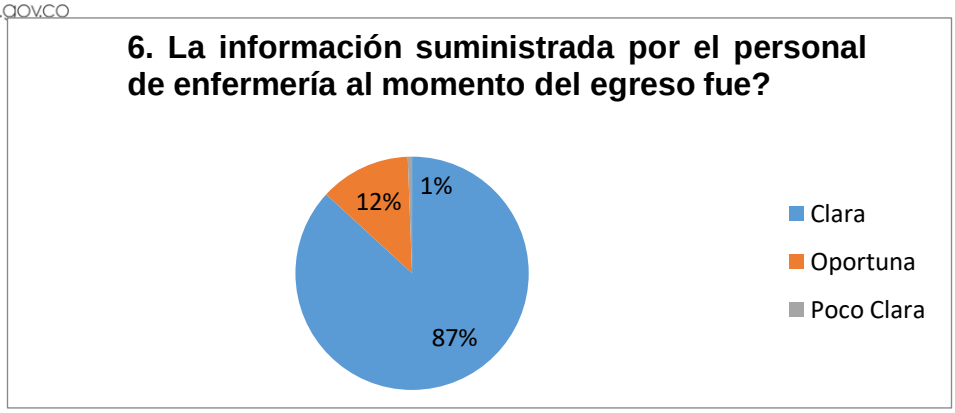
4- La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio presenta en este periodo, porcentajes de 87 % en el ítem “CLARA”, un 12 % en el ítem “OPORTUNA” y finalmente un 1 % en el ítem “POCO CLARA”.



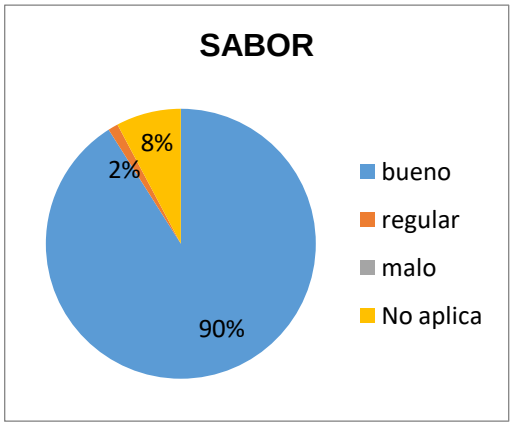
5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 89 % y un 11 % en la “OPORTUNA”

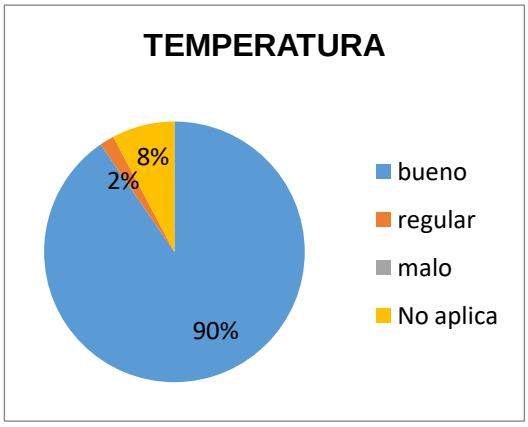


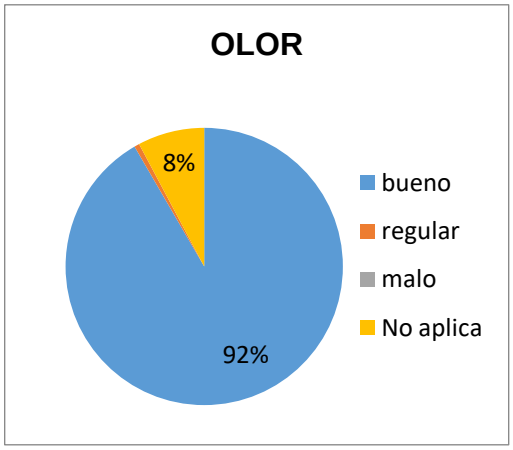
6- La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 87 %, un 12 % en el ítem “Oportuna” y un 1% en el ítem “POCO CLARA”.

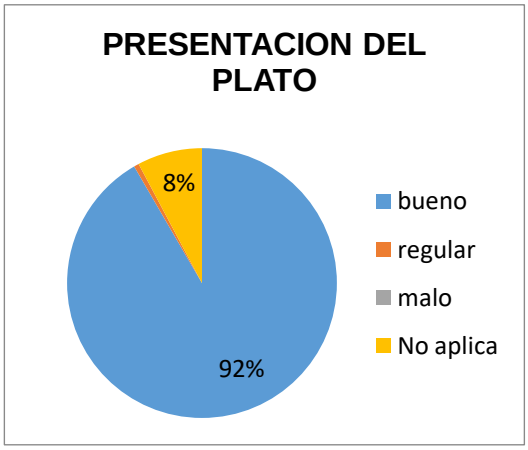


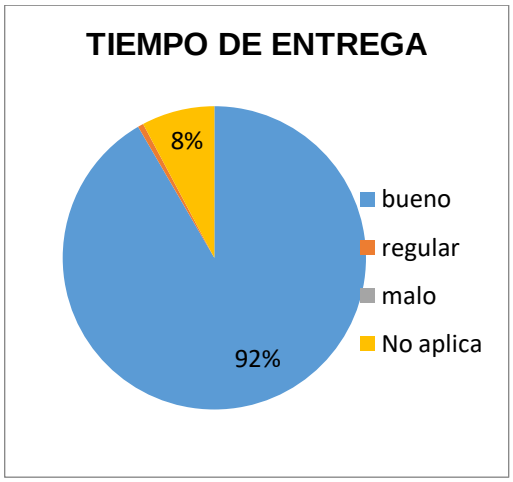
7- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación arroja una muy buena aceptación con porcentajes del 90 % en el ítem “BUENO”, un 8 % en el ítem “REGULAR” y un 2 % en el ítem “NO APLICA”, en sus características organolépticas sabor, temperatura y con porcentajes del 92 % en el ítem “BUENO”, un 8 % en el ítem “REGULAR” en olor, presentación del plato, tiempos de entrega, atención recibida y tamaño de porción ”, en sus características organolépticas.



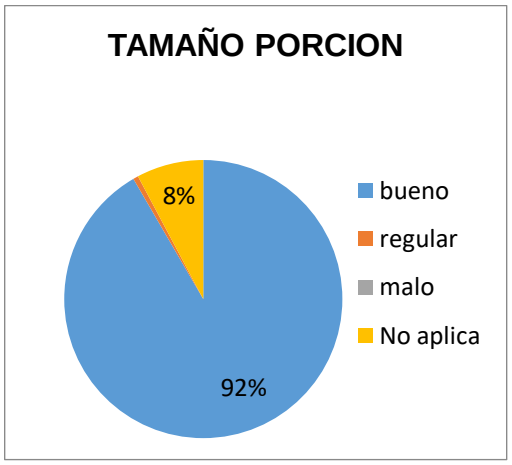



OLOR
8%
92%
bueno
regular
malo
No aplica


PRESENTACION DEL PLATO
8%
92%
bueno
regular
malo
No aplica

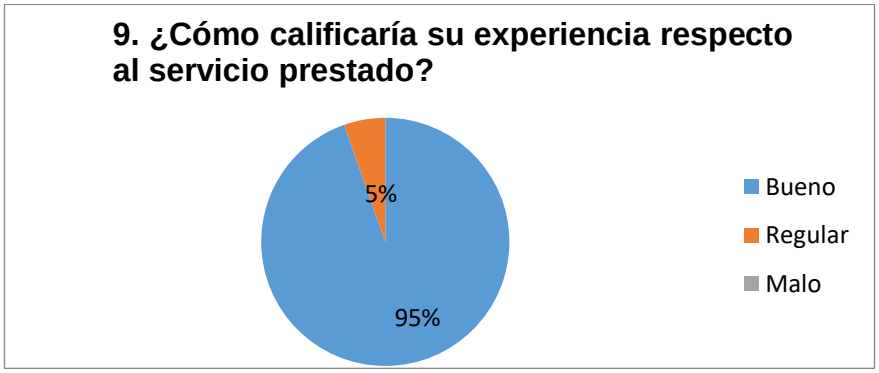

TIEMPO DE ENTREGA
8%
92%
bueno
regular
malo
No aplica

ATENCION RECIBIDA
8%
92%
bueno
regular
malo
No aplica


TAMAÑO PORCION
8%
92%
bueno
regular
malo
No aplica

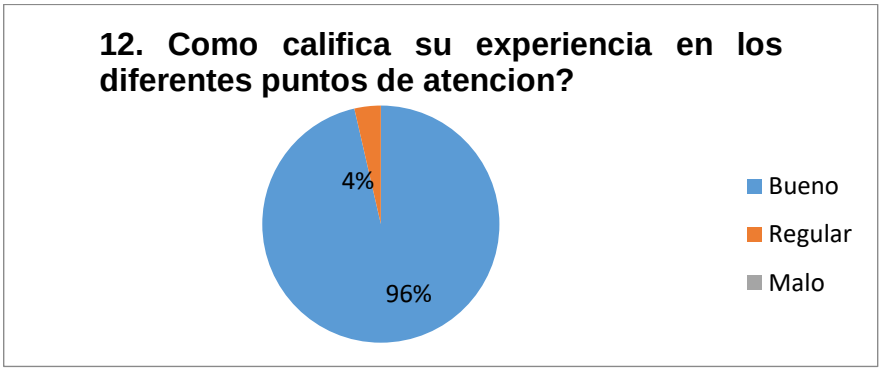
8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja un 94 % en el ítem “BUENO” y un 6 % en el ítem “REGULAR”

9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción con porcentajes de 95 % en el ítem “BUENO” y un 5 % refiere en el ítem “REGULAR”

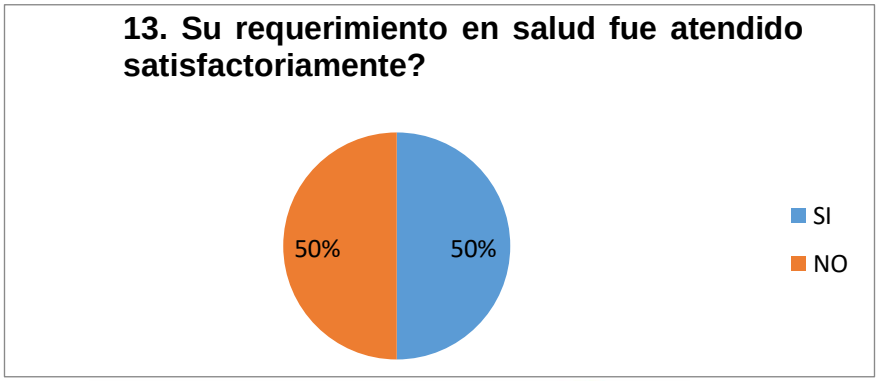


10- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 95 % indicó el ítem “BUENO”, un 5 % en el ítem “REGULAR”.

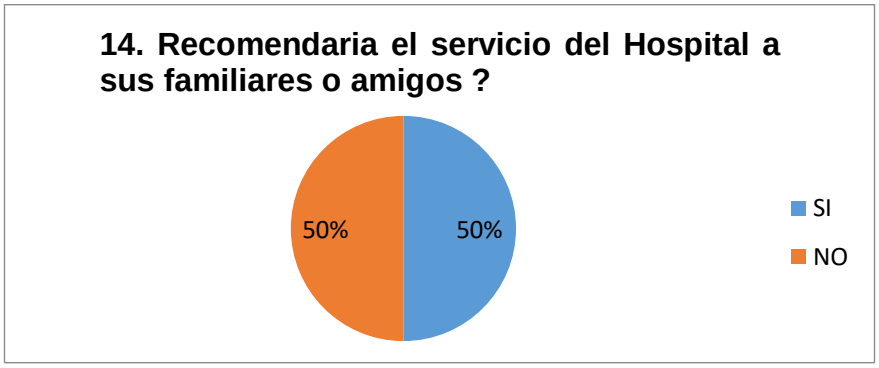
12-En la pregunta, ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?, el servicio los usuarios responden con valores de 96 % en el ítem “BUENO” y un 4 % en el ítem “REGULAR” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.



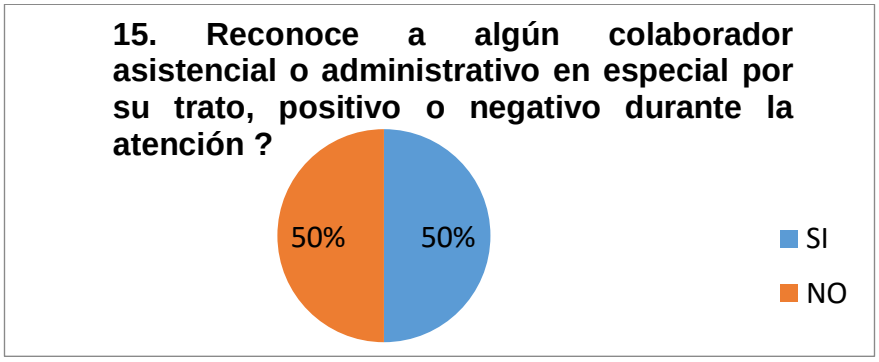
13- Así como un porcentaje de 50 % indicó en el ítem “SI” en el requerimiento en salud fue atendido satisfactoriamente y un 50 % en el ítem “NO”.



14-Un porcentaje de 50 % indicó “SI” La disposición a recomendar el servicio del Hospital a sus familiares o amigos y un 50 % en el ítem “NO”.



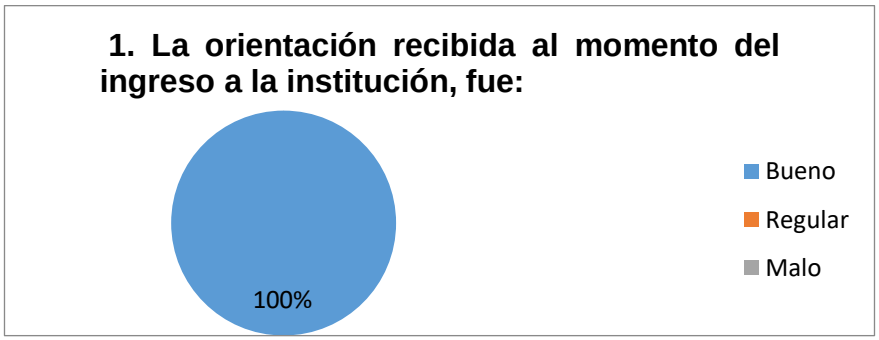
15-Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención, tenemos porcentajes de un 50 % en el ítem “SI” y un 50 % en el ítem “NO”.



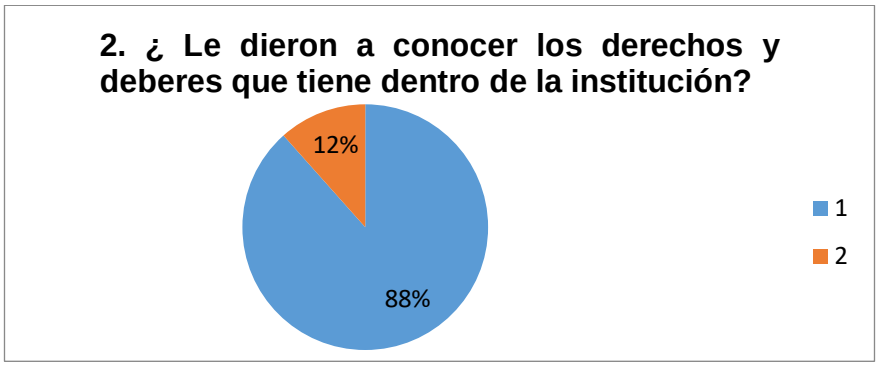
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

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);

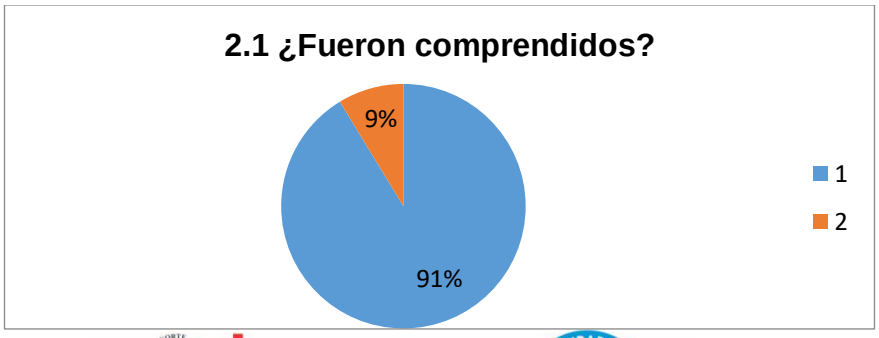
1- Respecto a la orientación recibida al momento del ingreso a la institución se obtienen porcentajes altos con un 100 % en el ítem “BUENO”



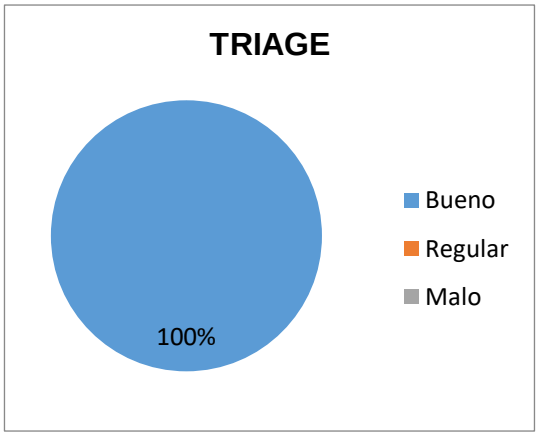
2- Un porcentaje de 88 % refiere que “SI” se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución y un 12 % refieren en el ítem “NO” fueron explicados.

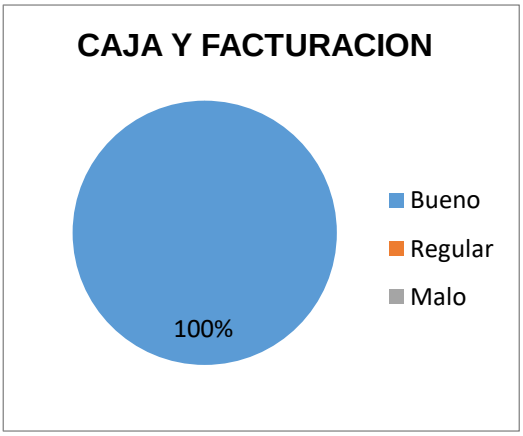


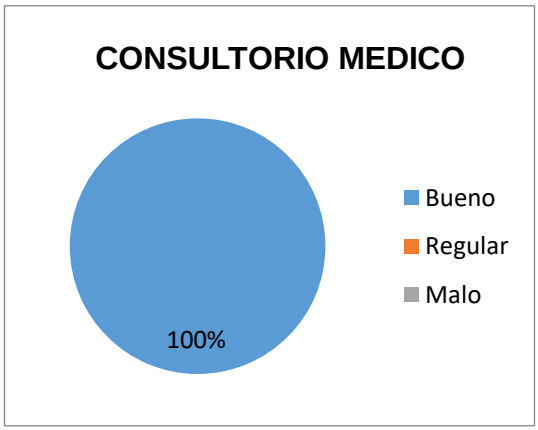
2.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen los siguientes porcentajes, 91 % en el ítem “SI” y un 9 % señalaron el ítem “NO”

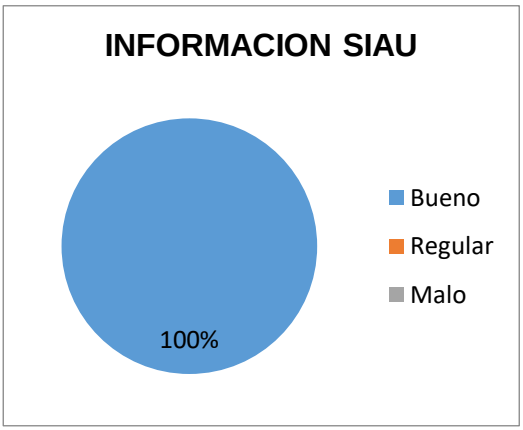


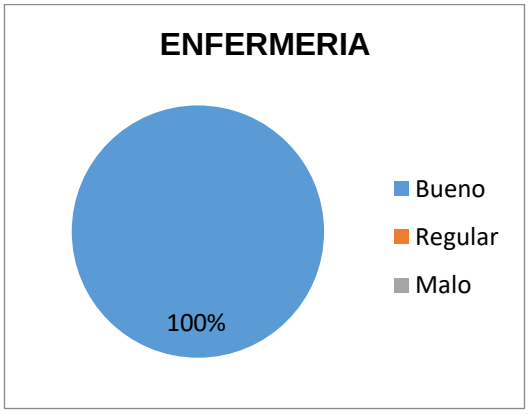
3- Referente al trato recibido por el personal APOYO DIAGNÓSTICO, ENFERMERÍA, MÉDICO ESPECIALISTA, INFORMACION SIAU, CAJA y FACTURACION refleja en su totalidad alta percepción con porcentajes del 100 % en el ítem “BUENO”.



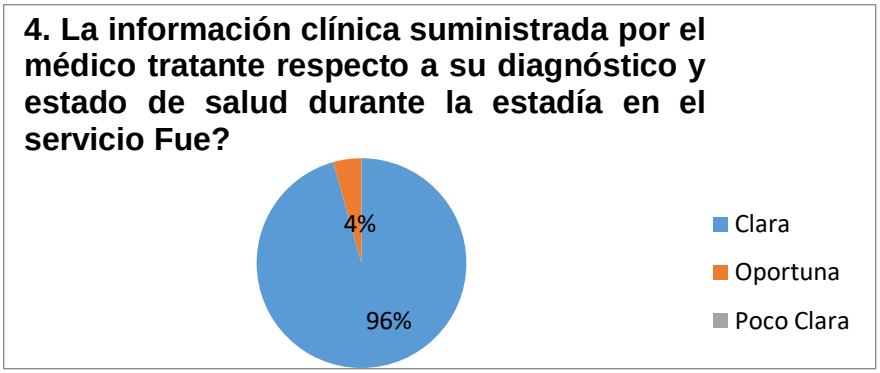




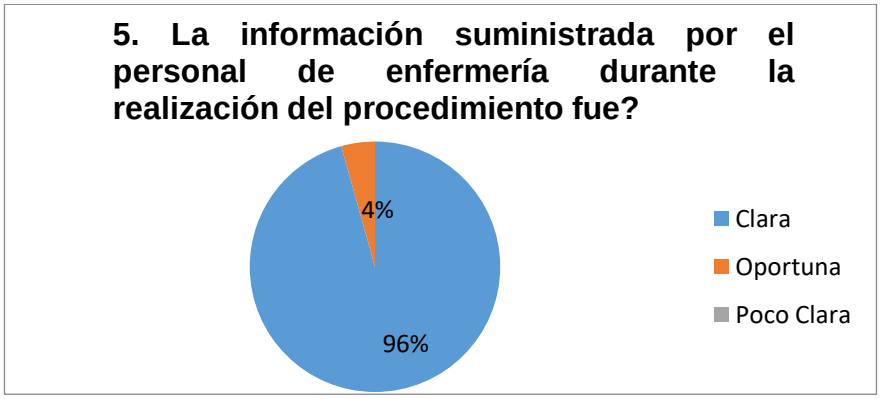




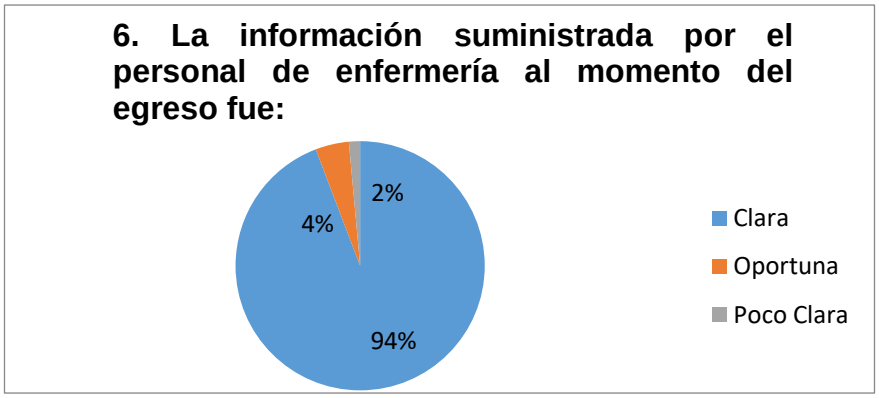
4- En la pregunta ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio, refleja claridad con porcentajes por encima del 96 % en el ítem "CLARA", un 4 % en el ítem "OPORTUNA"



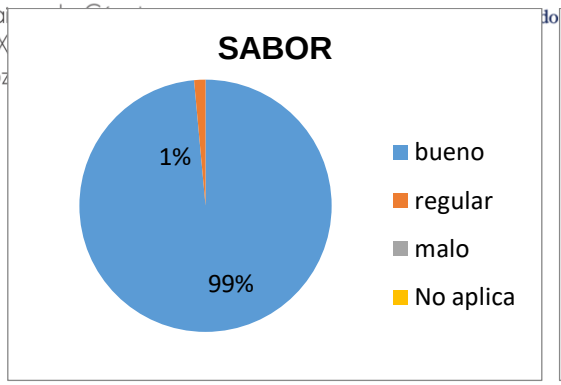
5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio teniendo en cuenta que el estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad con porcentajes por encima del 96 % en el ítem "CLARA" y un 4 % en el ítem "OPORTUNA".

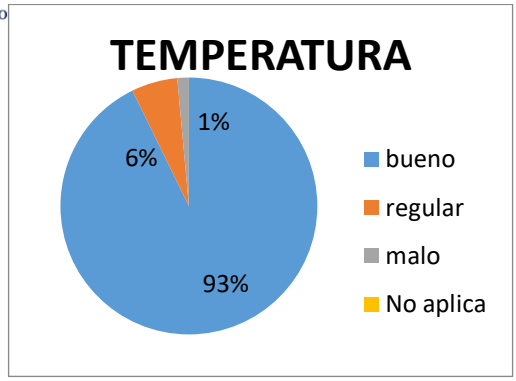


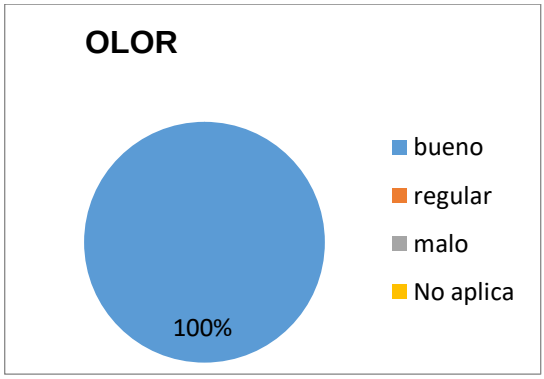
6- La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio refleja claridad con porcentajes por encima del 94 % en el ítem “CLARA”, un 4 % en el ítem “OPORTUNA” y un 2 % en el ítem “POCO CLARA”.

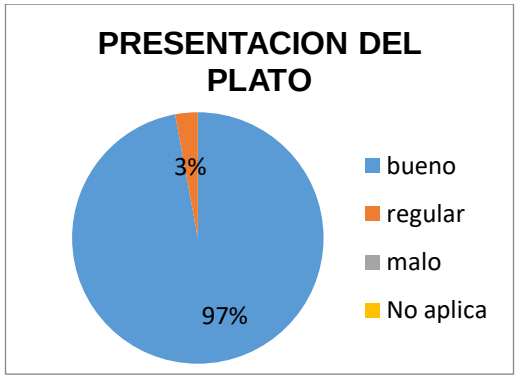


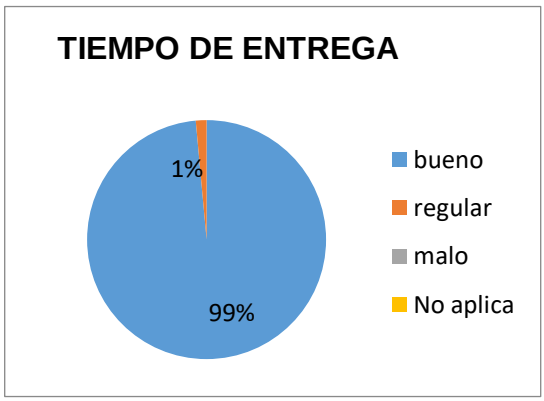
7- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación arroja una muy buena aceptación en sabor, atención recibida y tiempo de entrega con porcentajes del 99 % en el ítem “BUENO” y un 1 % en el ítem “REGULAR”, en sus características organolépticas, en cuanto su temperatura tenemos porcentajes de 93 % en el ítem “BUENO”, un 6 % en el ítem “REGULAR” y 1 % en el ítem “MALO”, en olor tenemos un alto porcentaje del 100 % en el ítem “ BUENO”, presentación del plato y tamaño de porción un 97 % en el ítem “BUENO” y un 3 % en el “REGULAR”, en sus características organolépticas.

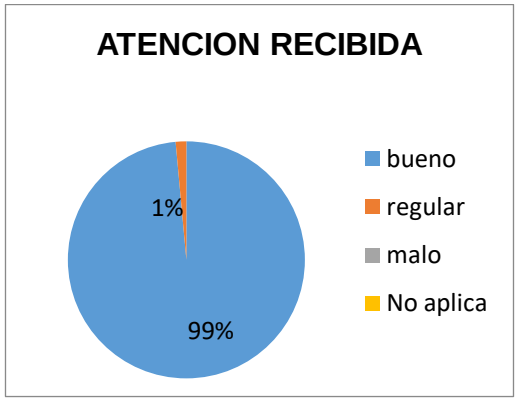

SABOR
1%
99%
bueno
regular
malo
No aplica

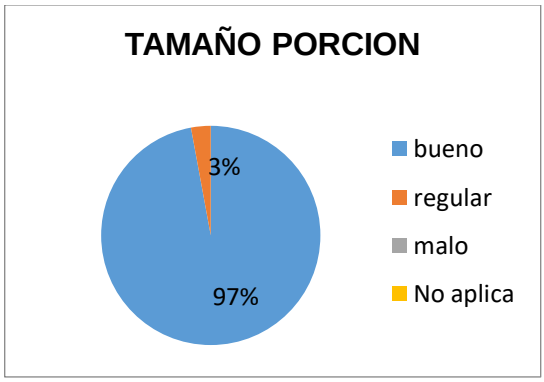

TEMPERATURA
1%
6%
93%
bueno
regular
malo
No aplica


OLOR
100%
bueno
regular
malo
No aplica

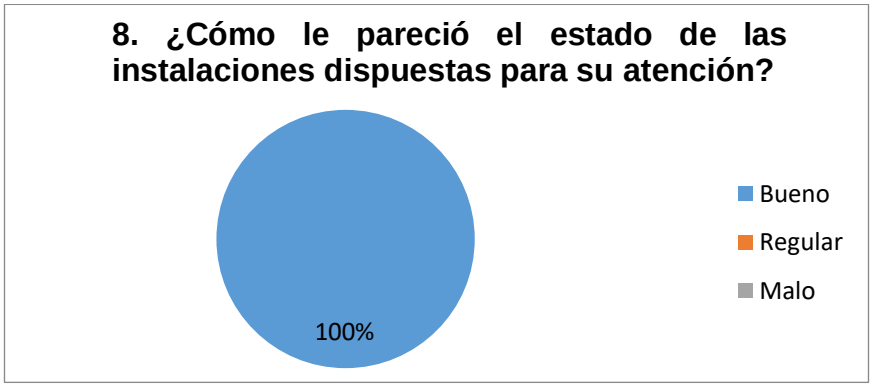

PRESENTACION DEL PLATO
3%
97%
bueno
regular
malo
No aplica


TIEMPO DE ENTREGA
1%
99%
bueno
regular
malo
No aplica


ATENCION RECIBIDA
1%
99%
bueno
regular
malo
No aplica

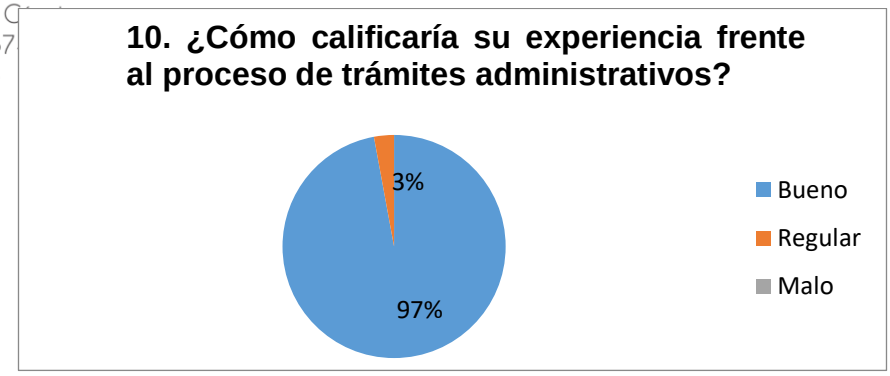

TAMAÑO PORCION
3%
97%
bueno
regular
malo
No aplica

8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja porcentajes altos de un 100 % en el ítem “BUENO”.

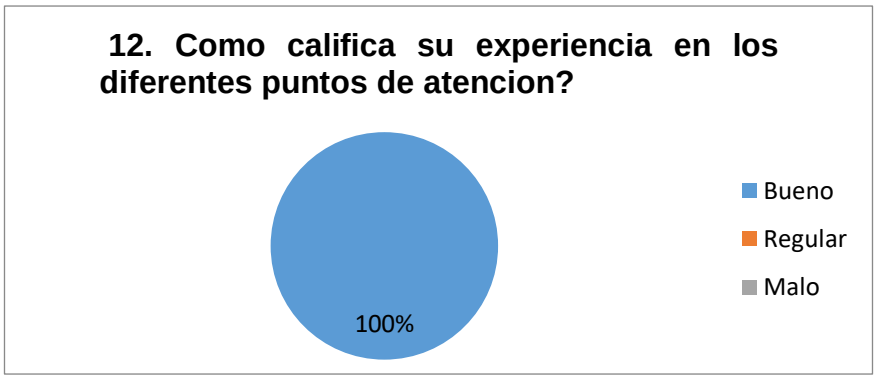


9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 100 % en el ítem “BUENO”

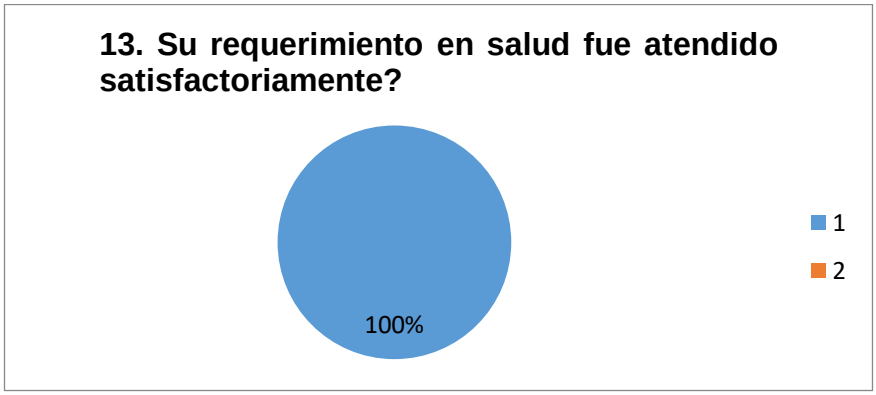
10- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 97 % indicó el ítem “BUENO”, un 3 % en el ítem “REGULAR”.



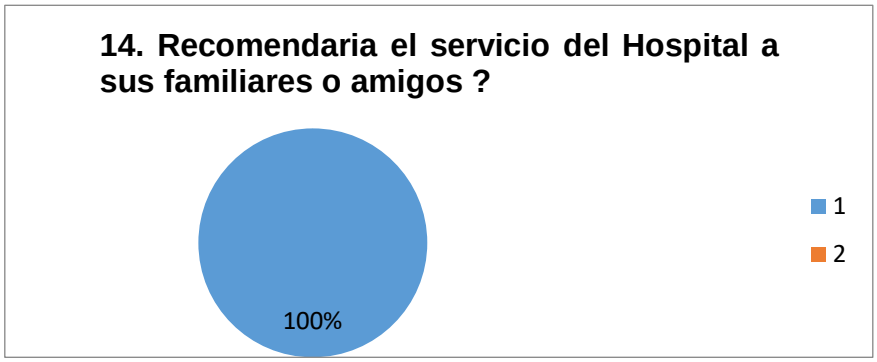
12-La experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución tenemos valores altos del 100 % en el ítem "BUENO" en satisfacción.



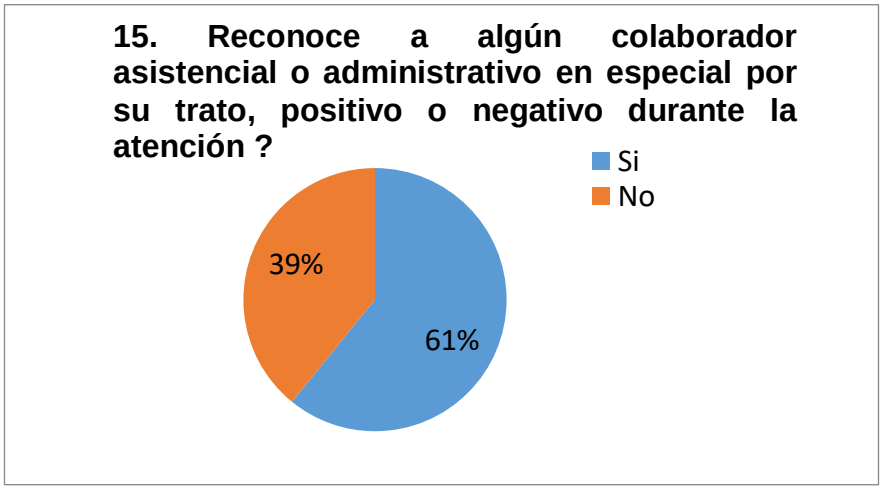
13-Tenemos porcentajes del 100 % indicó que "SI" fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.



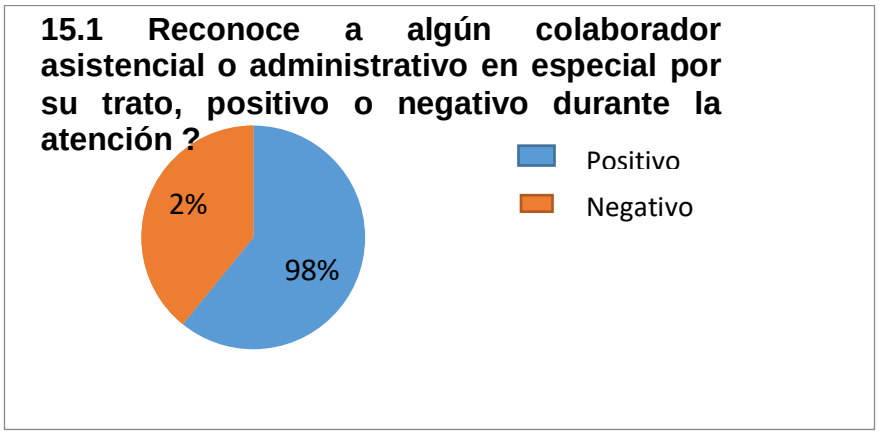
14-La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares o amigos refleja porcentaje alto de 100 % en su ítem "SI".



15- Así como un 61 % responde el ítem "SI", un 39 % indicó el ítem "NO" correspondiente a la pregunta reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.



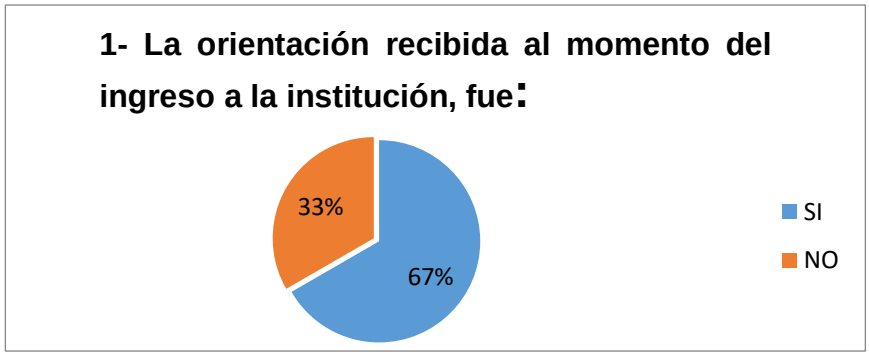
15.1- Así como un 98 % responde el ítem "POSITIVO", un 2 % indicó el ítem "NEGATIVO" correspondiente a la pregunta reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.



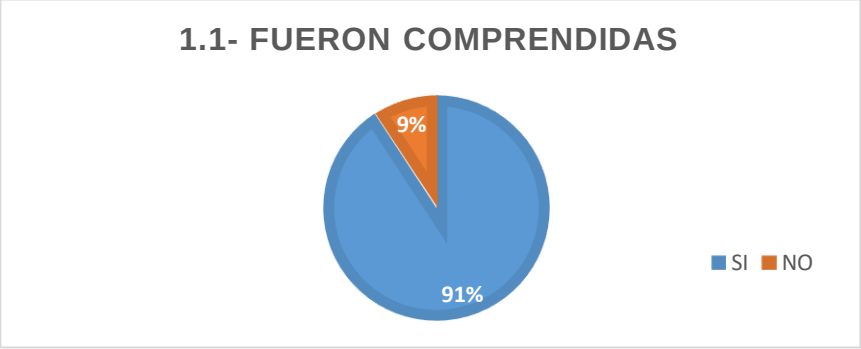
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción;

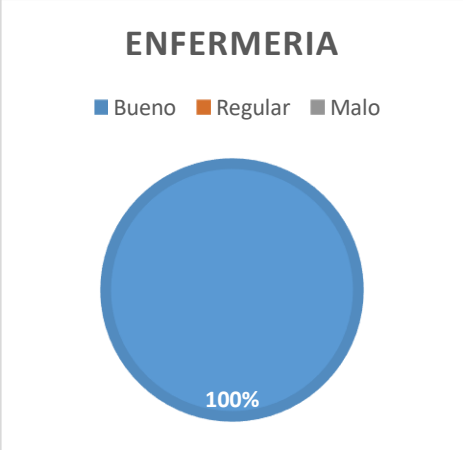
1- Se ve reflejada una percepción del 67 % en la opción “SI” y un 33 % en el ítem “NO” respecto a la orientación recibida en el ingreso.



1.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen los siguientes porcentajes, 91 % en el ítem “SI” y un 9 % señalaron el ítem “NO”.



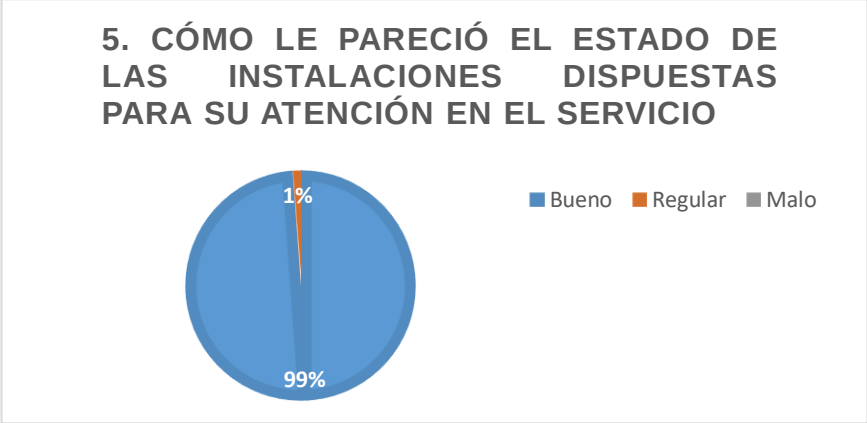
2- Referente al trato recibido por el personal, CAJA y FACTURACION, ENFERMERÍA, INFORMACION SIAU, MÉDICO ESPECIALISTA refleja en su totalidad una percepción muy alta con porcentajes del 100 % en el ítem "BUENO".



3- La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio arrojan unos porcentajes altos del 100 % en el ítem “SIEMPRE”, de manera Clara, Oportuna y Completa.

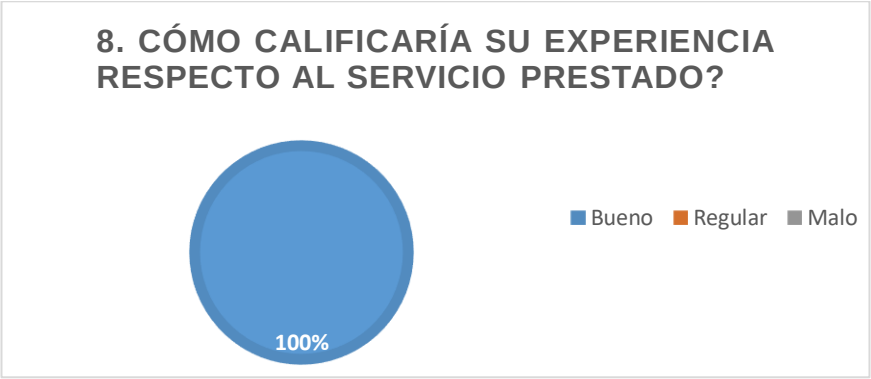
4- En cuanto a la información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta, se tienen porcentajes del 100 % en el ítem “SIEMPRE”, de manera Clara, Oportuna y Completa.

5- El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio refleja un 99% en la casilla de “BUENO” y un 1 % en el ítem “REGULAR”

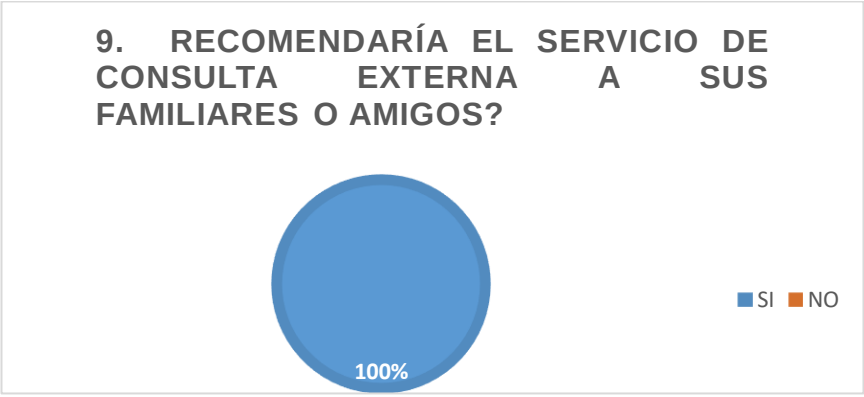


6- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 99 % indico "BUENO", un 1 % en el ítem "REGULAR"

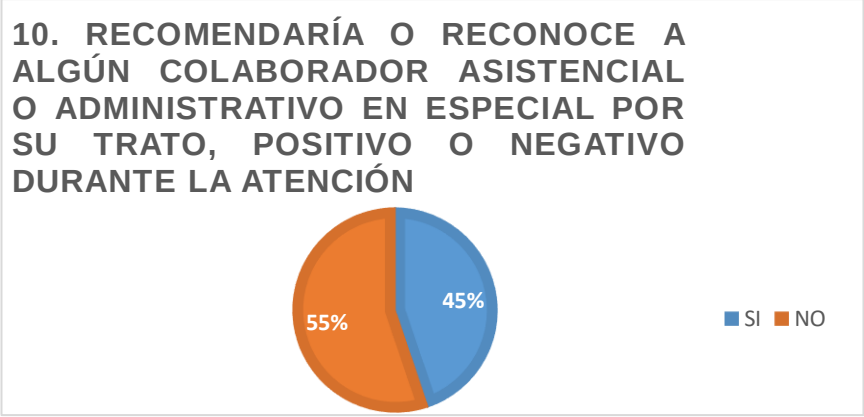
8- La experiencia respecto al servicio prestado refleja un 100 % en el ítem "BUENO".



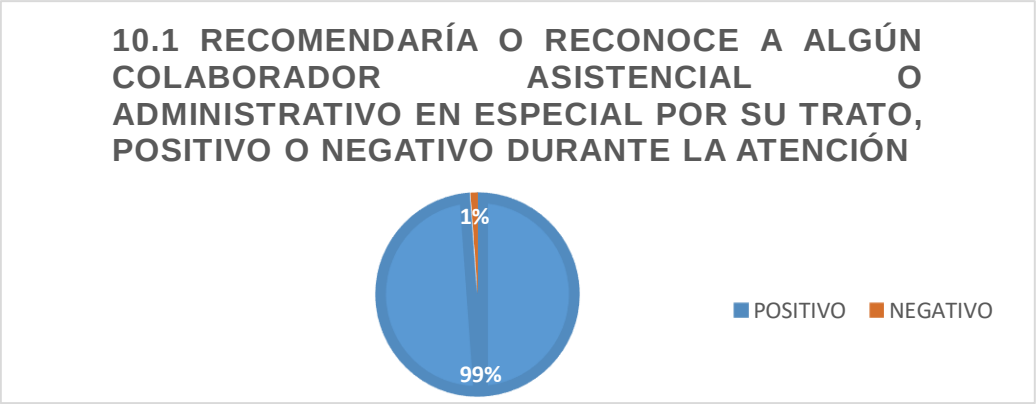
9- Referente a la pregunta de recomendar el Servicio de consulta externa a familiares y amigos arroja porcentajes alto del 100 % en el ítem "SI".



10-Así como un 45 % índico “SI” y un 55 % indicó que “NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.



10.1- Con relación a la anterior pregunta tenemos porcentajes de un 99 % índico el ítem “POSITIVO” y un 1 % indicó el ítem “NEGATIVO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

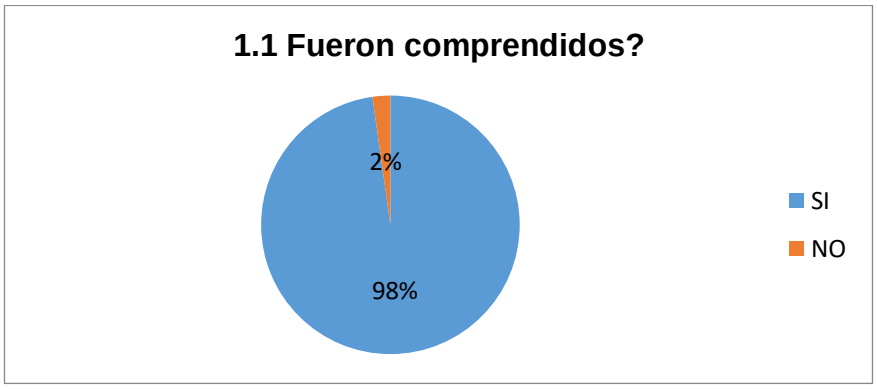


APOYO TERAPEUTICO

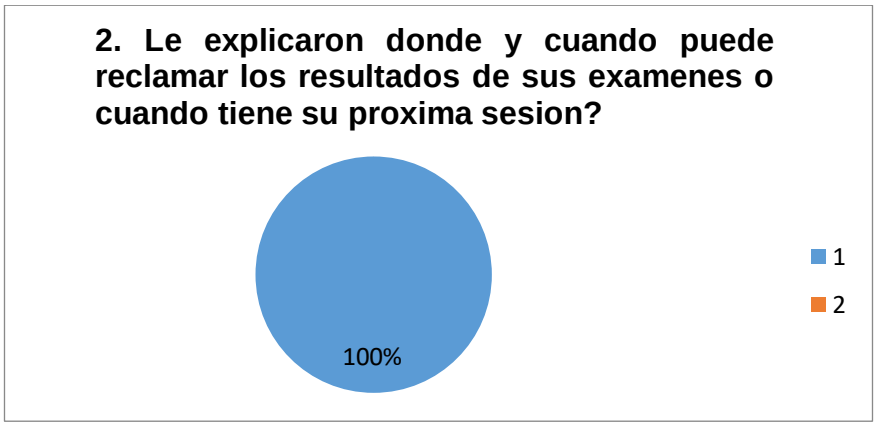
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción;

- Teniendo en cuenta la pregunta si en algún momento le dieron a conocer los derechos y deberes que tiene dentro de la institución, se obtienen los siguientes porcentajes un 97 % en el ítem “SI” y un 3 % señalaron el ítem “NO”.

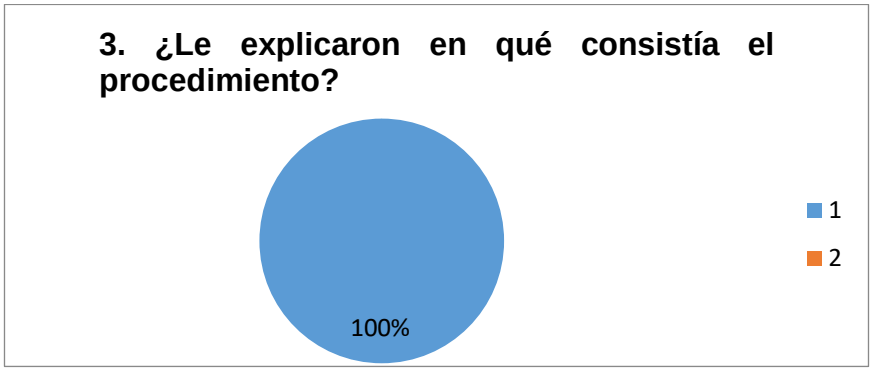
1.1- Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 98 % en el ítem "SI" y un 2 % señalo el ítem "NO".



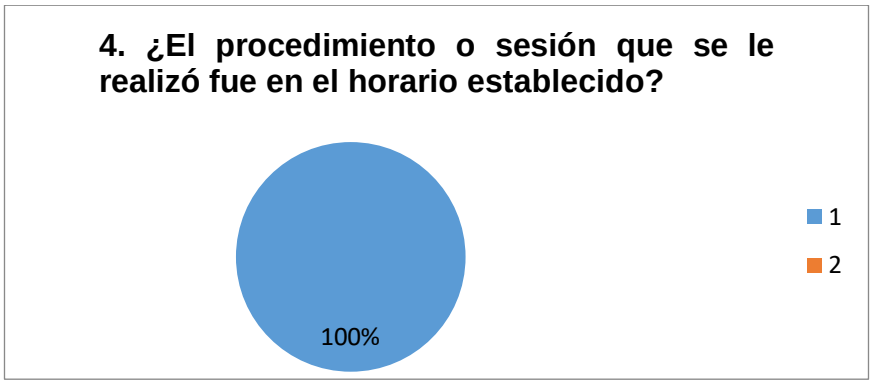
2- respecto a la pregunta si le explicaron donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o cuando tiene su próxima sesión, se obtienen porcentajes de un 100 % en el ítem "SI"



3- Referente a la pregunta si le explicaron en qué consistía él procedimiento, se obtiene porcentajes de un 100 % en el ítem "SI".

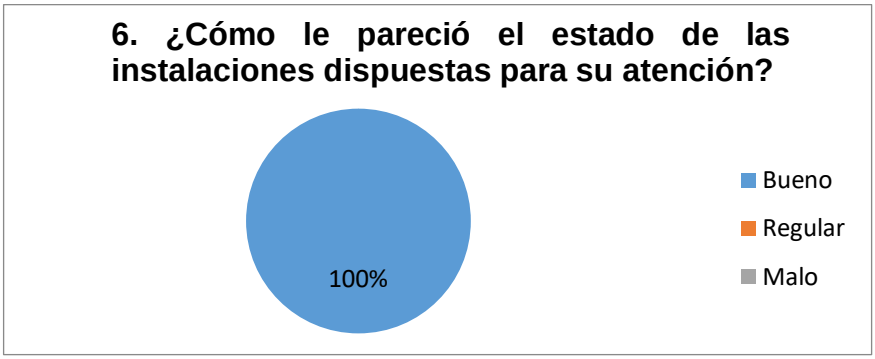


4- En cuanto a este ítem obtenemos porcentajes de un 100 % de satisfacción en el ítem “SI” referente a la pregunta si el procedimiento o sesión que se le realizo fue en el horario establecido.

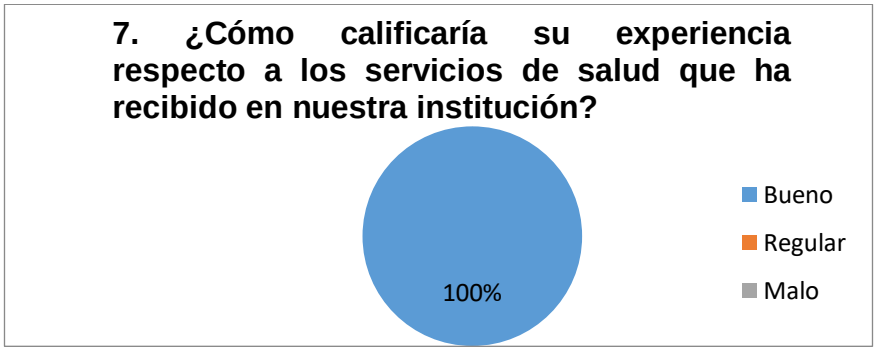


5- Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó procedió en las condiciones de privacidad e intimidad con resultados altos 100 % en el ítem “SI”

6- Referente a la pregunta cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio se obtiene porcentajes de un 100 % en el ítem “BUENO”.

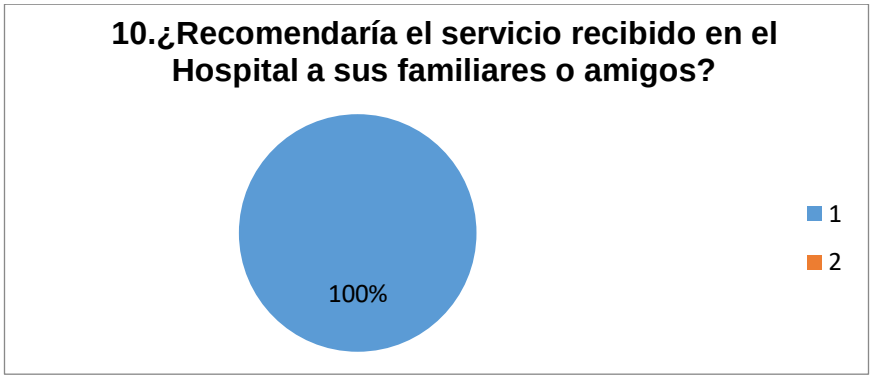


7- En cuanto la pregunta, cómo calificaría se experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en nuestra institución tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem “BUENO

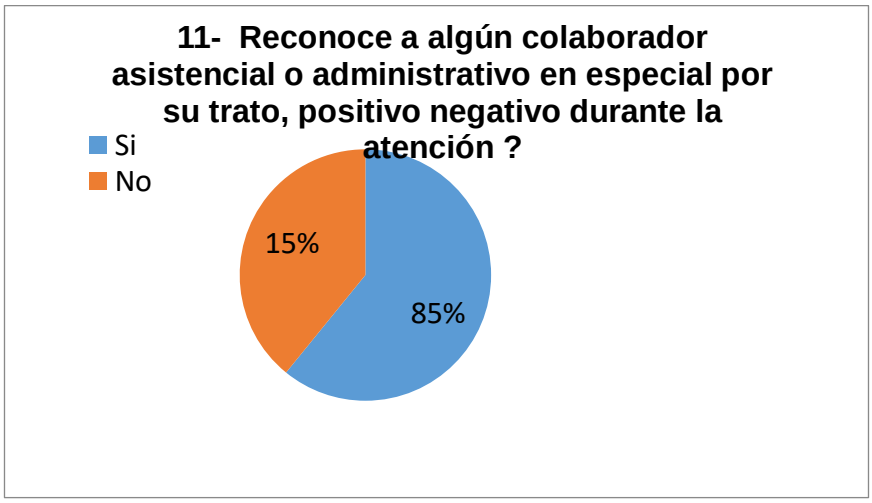


8- En cuanto a la pregunta, cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución tenemos porcentajes de 100 % en el ítem “BUENO”.

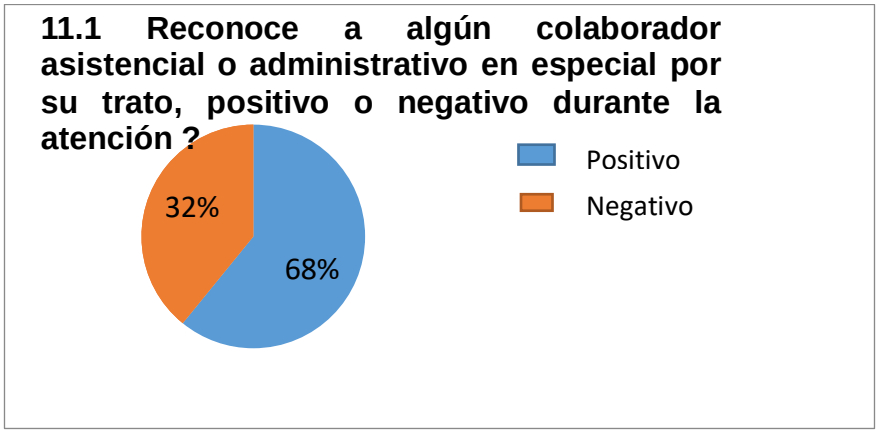
10- Referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos con un porcentaje del 100 % en el ítem de "SI"



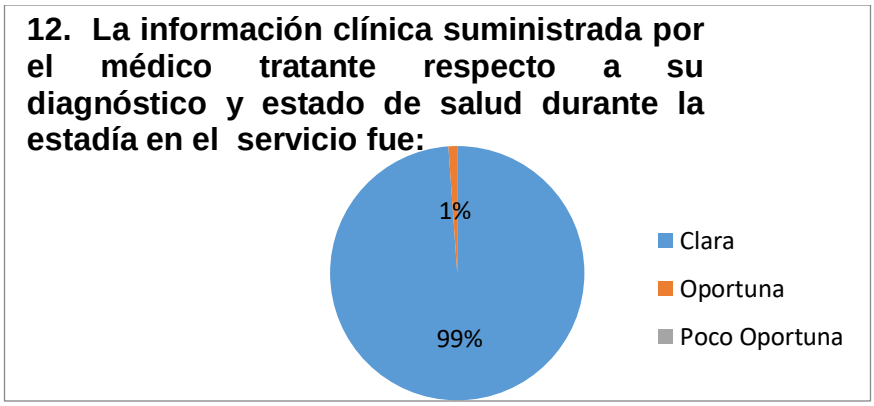
11-Así como un 61 % indicó que "SI" y un 39 % indico que "NO" reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.



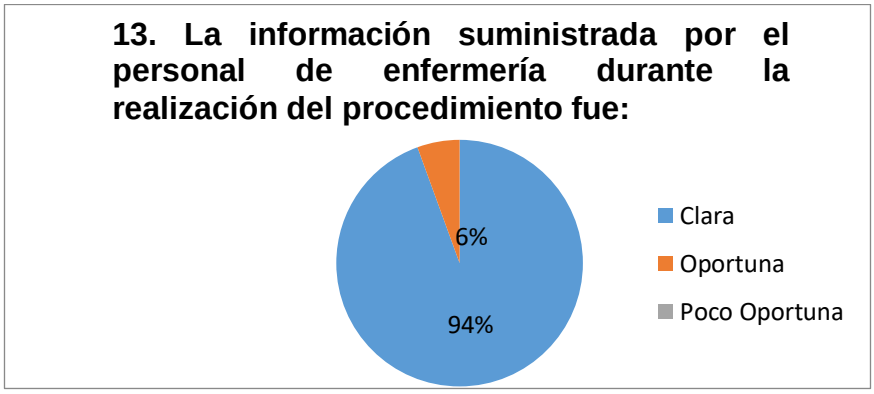
11.1-Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención, tenemos resultados de un 32 % indicó que "SI", un 18 % indico que "NO" y finalmente un 50% responde el ítem "POSITIVO



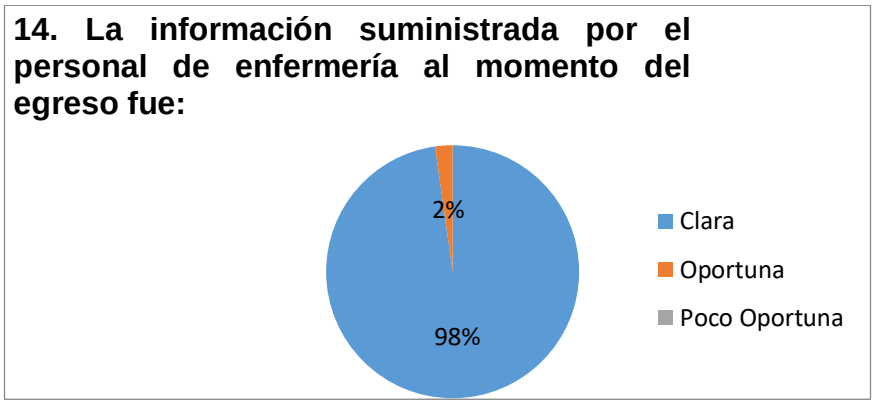
12- De igual forma la información suministrada durante la realización de procedimientos por el personal de apoyo diagnóstico y/o terapéutico durante la estadía en el servicio con porcentajes de 99 % en el ítem de manera “CLARA” y un 1 % en el ítem de manera “OPORTUNA”.



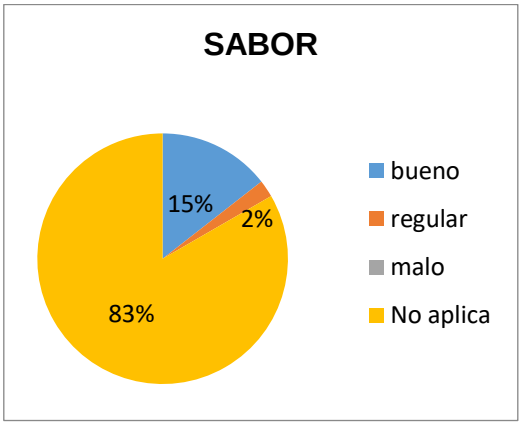
13- La información suministrada por el personal de enfermería durante la realización del procedimiento en el servicio se obtiene resultados en la opción de manera “CLARA” de un 94 % y un 6 % en el ítem de manera “OPORTUNA”.

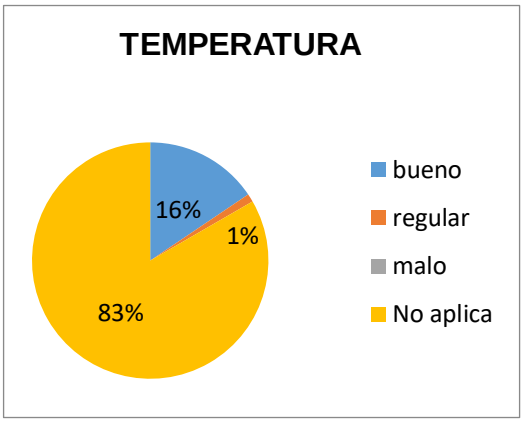


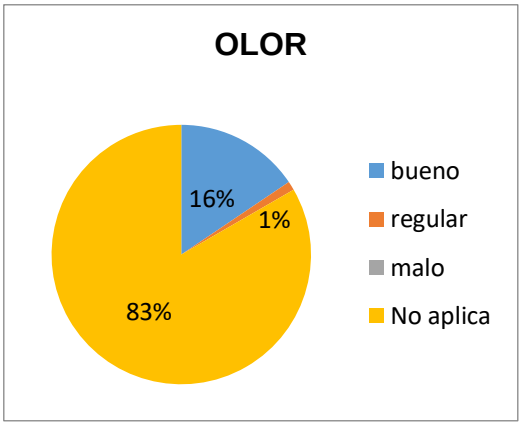
14-La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 98 % y un 2 % en el ítem “Oportuna”

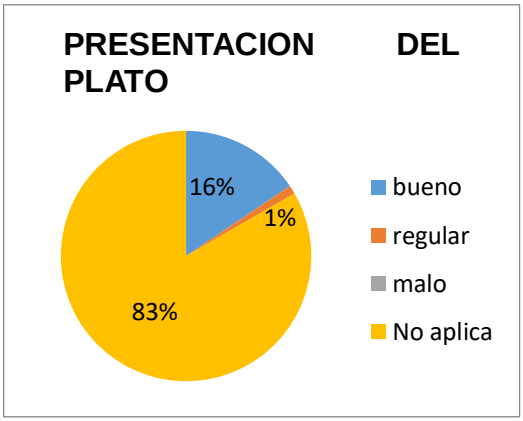


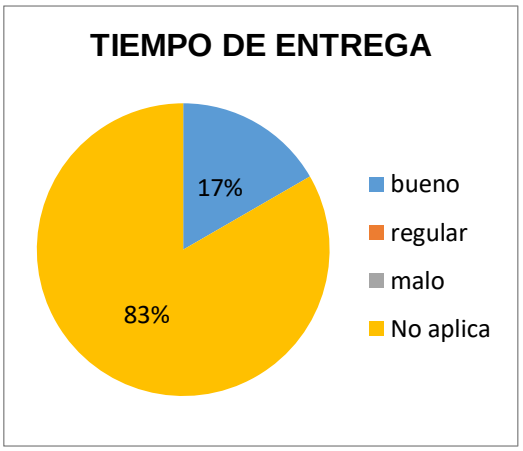
15-En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación en sus características organolépticas sabor y tamaño de porción, arroja una muy buena aceptación con porcentajes del 83 % en el ítem “NO APLICA” y un 15 % en el ítem “BUENO” y un 2 % “REGULAR” en cuanto temperatura, olor, presentación del plato tenemos porcentajes del 83 % en el ítem “NO APLICA” y un 16 % en el ítem “BUENO” y un 1 % “REGULAR” y en tiempos de entrega, atención recibida tenemos porcentajes del 83 % en el ítem “NO APLICA” y un 17 % en el ítem “BUENO”


SABOR
15%
2%
83%
bueno
regular
malo
No aplica

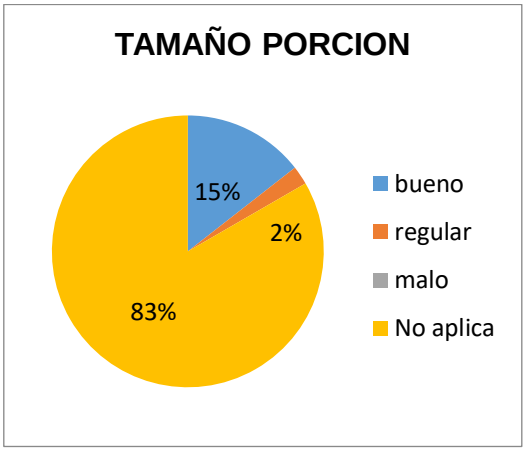

TEMPERATURA
16%
1%
83%
bueno
regular
malo
No aplica


OLOR
16%
1%
83%
bueno
regular
malo
No aplica


PRESENTACION DEL PLATO
16%
1%
83%
bueno
regular
malo
No aplica


TIEMPO DE ENTREGA
17%
83%
bueno
regular
malo
No aplica

ATENCION RECIBIDA
17%
83%
bueno
regular
malo
No aplica



MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
COORDINADORA SIAU-*Agremiado participe Actisalud*

Proyectó: *Sonia Isabel Amaya Sánchez- Psicóloga SIAU-Agremiada participe Actisalud.*