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 NOVIEMBRE– 30 NOVIEMBRE 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	26	400
	GINECOLOGIA	5	33	
	PEDIATRIA	3	59	
		4	27	
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	45	
		8	64	
		11	23	
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	7	40	
		9	17	
		10	38	
		12	16	
	CANGURO	4	12	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	61	114
	URGENCIAS PEDIATRÍA		53	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	72	72
APOYO DX	LABORATORIO	1	21	278
	REHABILITACION		27	
	RADIOLOGIA		189	
	BANCO DE SANGRE		25	
	ONCOLOGIA		10	
	RADIOTERAPIA		6	
				864

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 30 de Noviembre 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.

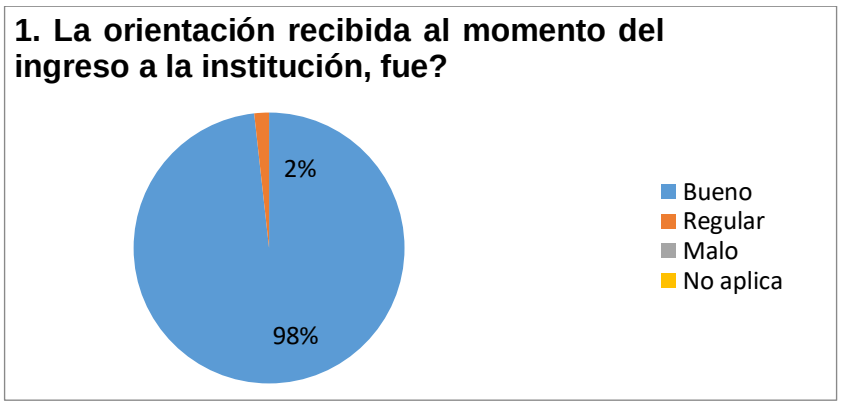
Alcance: Inicia con la planeación del tipo de encuesta a utilizar, definición del total de la muestra a encuestar, aplicación de las encuestas seleccionadas y tabulación, hasta la elaboración del informe a la Gerencia y entes de control para

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:

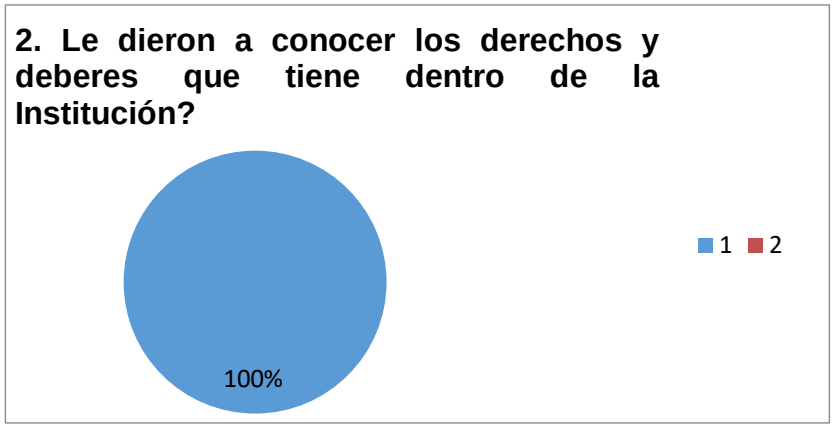
SERVICIO DE URGENCIAS:

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

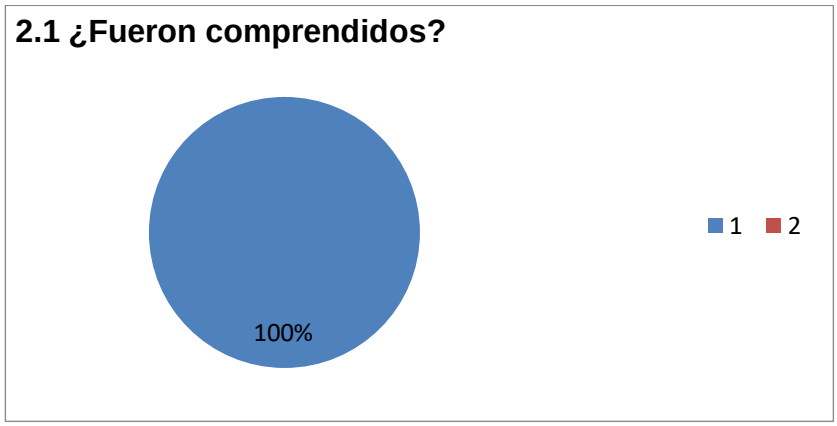
1- La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, los usuarios tienen una percepción a nivel general de porcentajes altos con un 98 % en el ítem “BUENO” y un 2 % en el ítem “REGULAR” respecto a este servicio



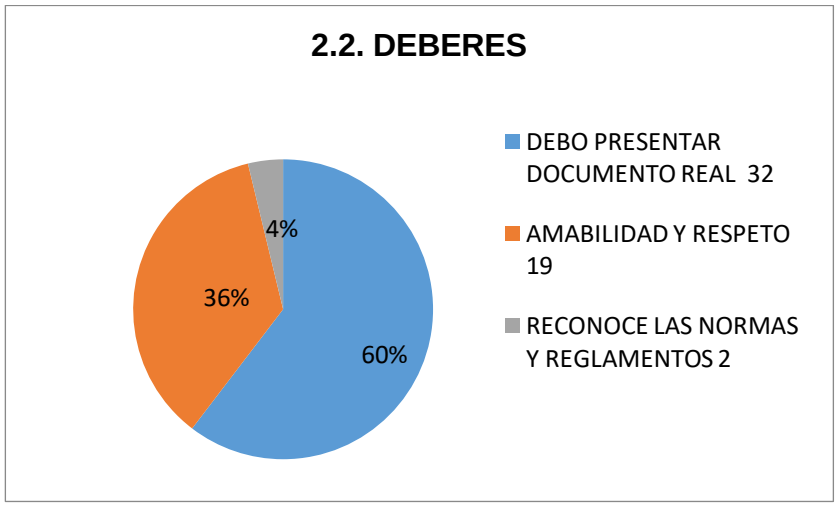
2- En cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios dentro de la institución tenemos porcentajes altos en de un 100 % refieren en el ítem “SI” fueron explicados al momento del ingreso a la Institución.



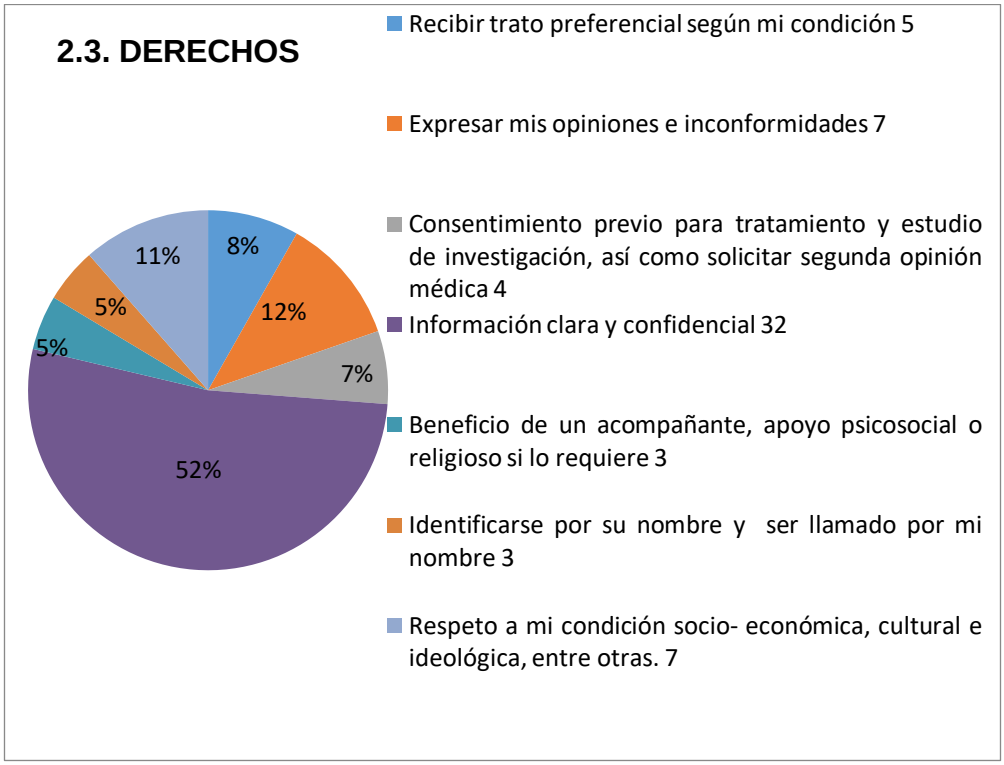
2.1- Tenemos porcentajes de un 100 % en el ítem “SI” en cuanto si fueron comprendidos los derechos y deberes.



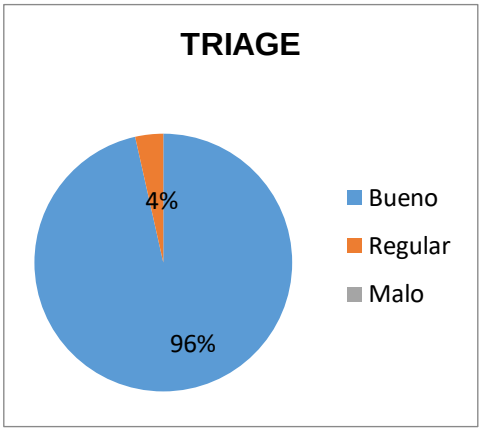
2.2- En cuanto la pregunta ¿recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios recuerdan más “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 60%, “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 36 %, “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 4 %, son los Deberes más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.

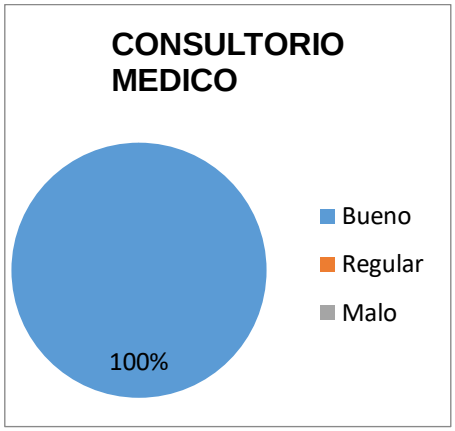


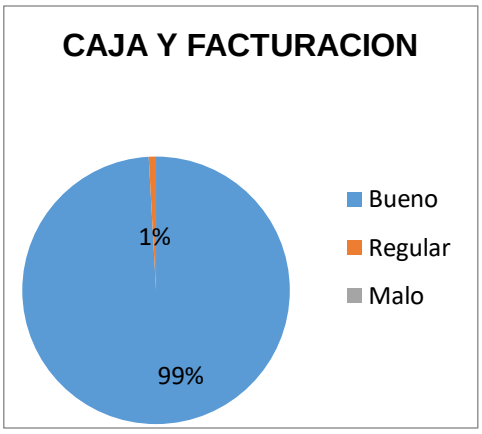
2.3- En cuanto la pregunta ¿recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de urgencias recuerdan más “INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 52 %, “EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES” con porcentajes del 12 %, “RESPETO A MI CONDICIÓN SOCIO-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLOGICA” con porcentajes del 11 %, “RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN” con porcentajes del 8%, estos son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.

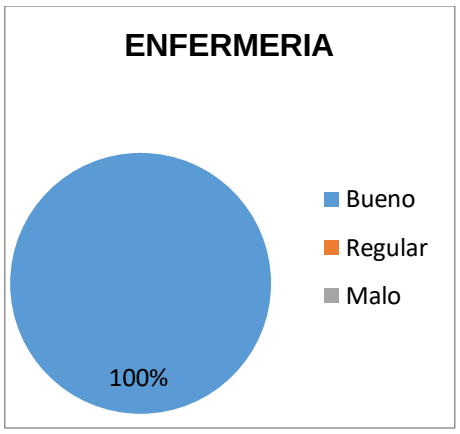


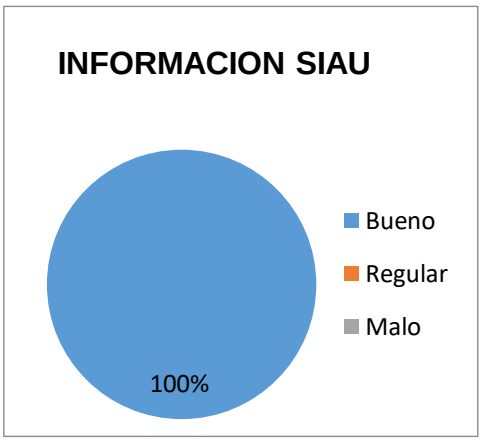
3- En la pregunta como fue el trato recibido por el personal en: Consultorio Médico, Información SIAU, Enfermería y Médico especialista recibimos porcentaje altos del 100 % en la opción “BUENO”, Caja y Facturación con porcentaje de un 99 % en la opción “BUENO y un 1 % en el ítem “REGULAR”, Triage con porcentajes del 96 % en la opción “BUENO” y un 4 % en el ítem “REGULAR”

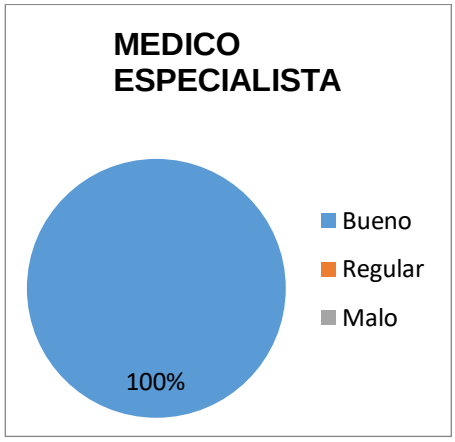




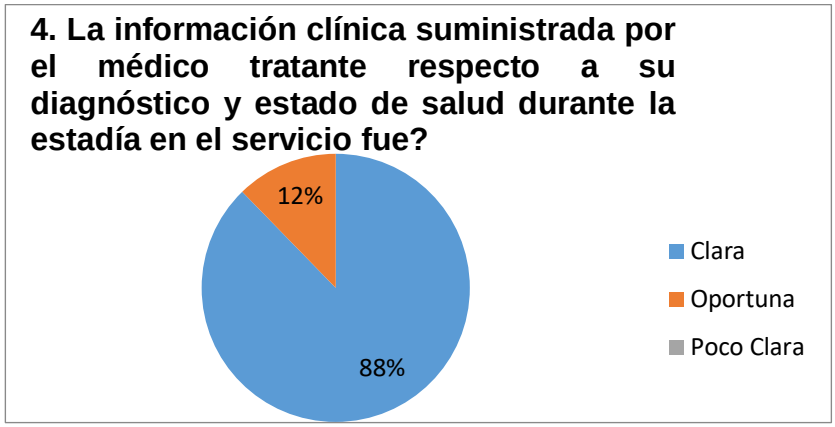




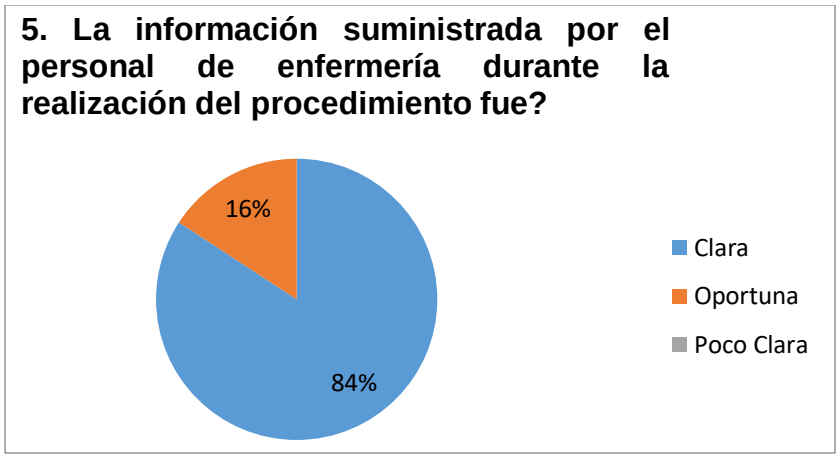




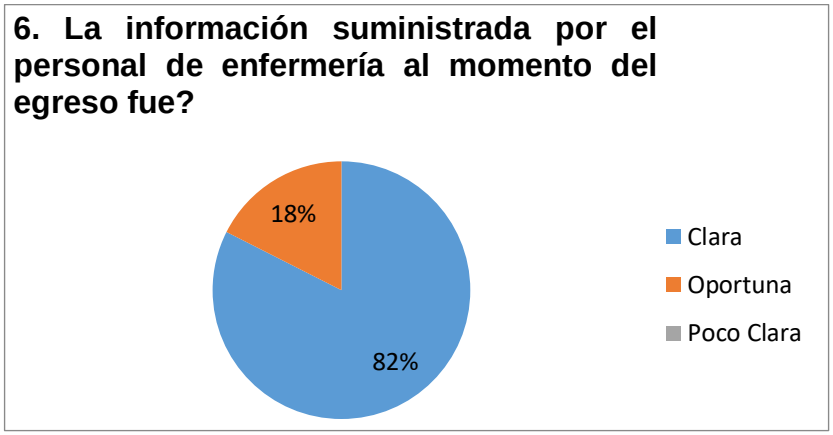
4- La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio presenta en este periodo, porcentajes de un 88 % en el ítem “CLARA” y un 12 % en el ítem “OPORTUNA”



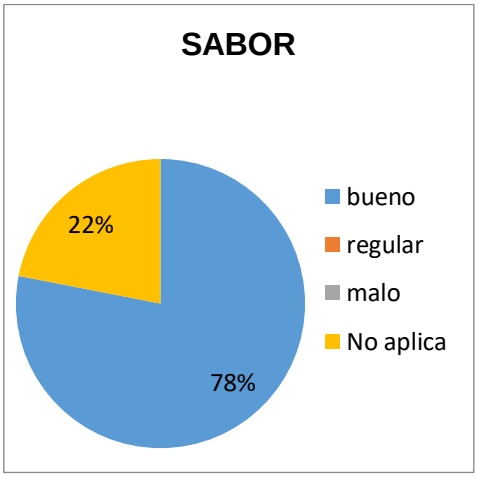
5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 84 % y un 16 % en la “OPORTUNA”

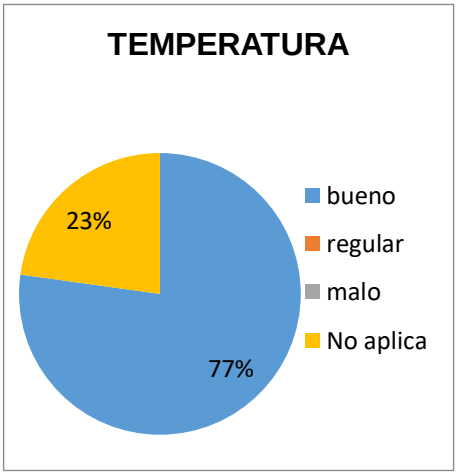


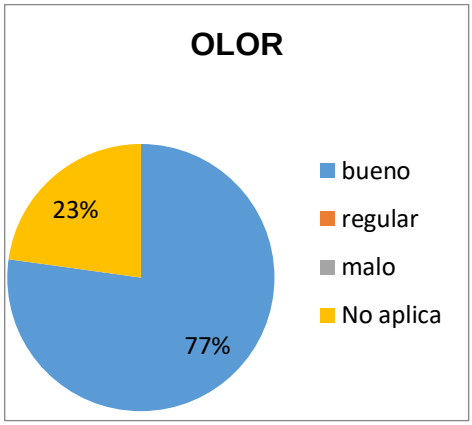
6- La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 82 %, un 18 % en el ítem “Oportuna”.

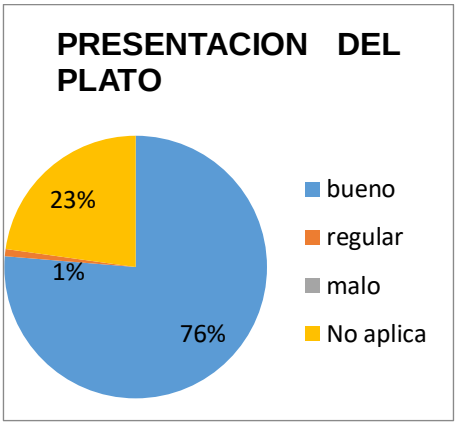


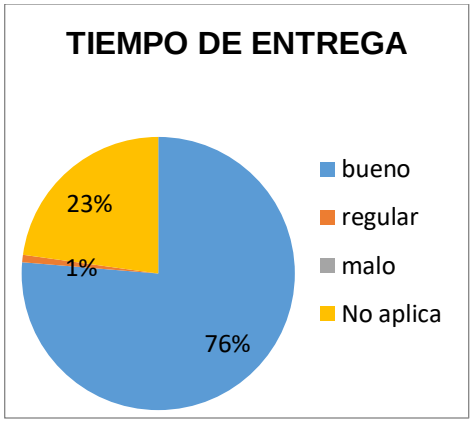
7- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? En el Servicio de Alimentación en sus características organolépticas temperatura, olor, atención recibida y tamaño de porción una muy percepción con porcentajes del 77 % en el ítem “BUENO”, un 23 % en el ítem “NO APLICA”, Presentación del plato, tiempos de entrega tenemos porcentajes del 76 % en el ítem “BUENO”, un 23 % en el ítem “NO APLICA” y un 1 % en el ítem “REGULAR”, Sabor tenemos porcentajes del 78 % en el ítem “BUENO” y un 22 % en el ítem “NO APLICA” en sus características organolépticas.

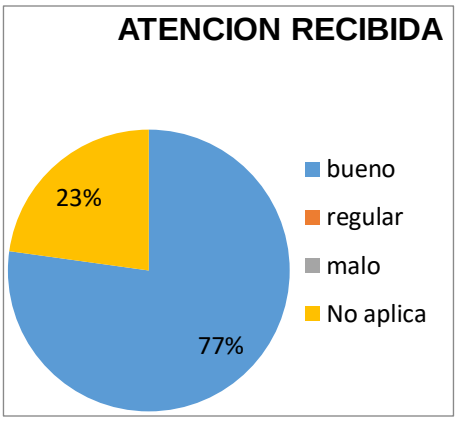


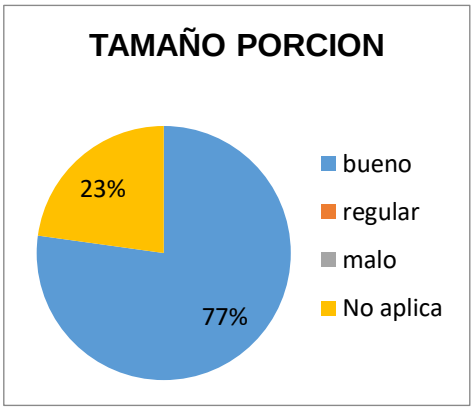




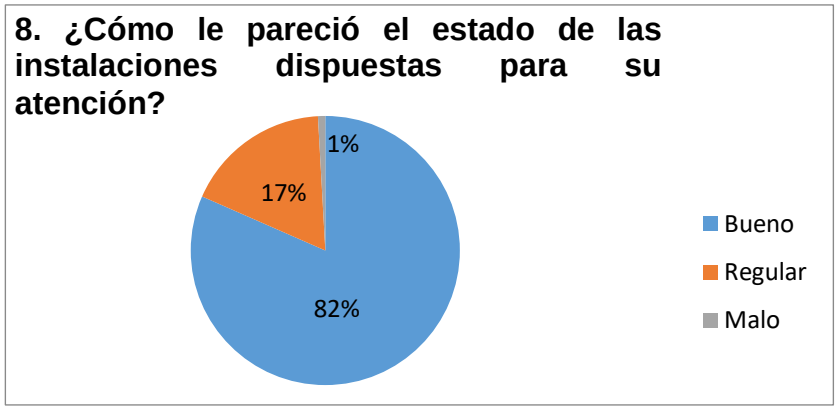




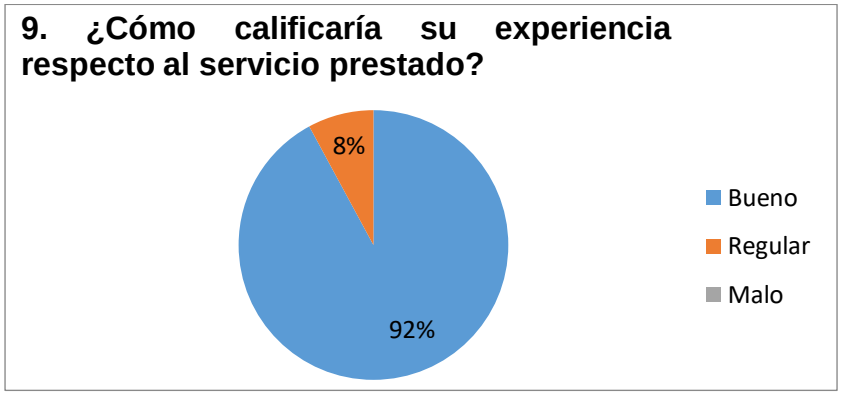




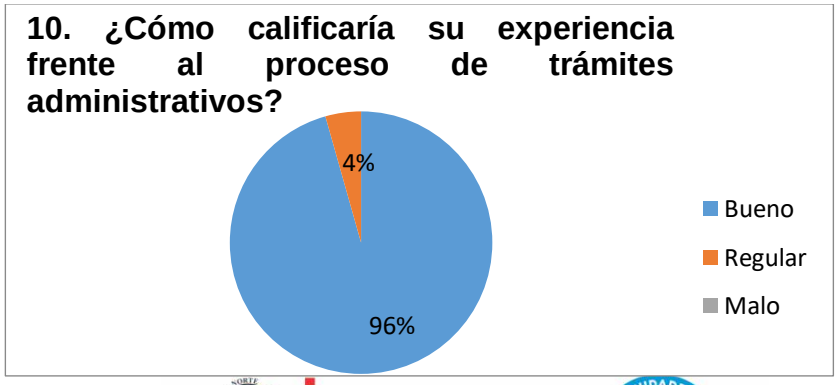
8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja un 82 % en el ítem “BUENO” y un 17 % en el ítem “REGULAR” y un 1 % en el ítem “MALO”



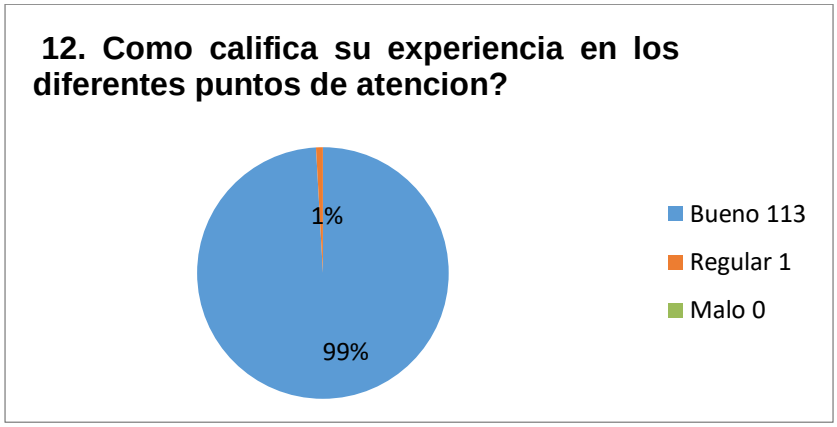
9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción con porcentajes de 92 % en el ítem “BUENO” y un 8 % en el ítem “REGULAR”



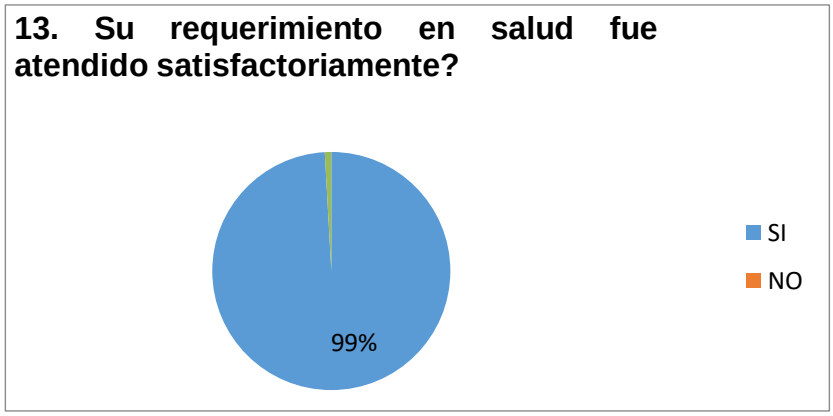
10- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio con porcentajes altos en totalidad del 96 % indicó el ítem “BUENO y un 4 % en el ítem “REGULAR”



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 altos de un 99 % en el ítem “BUENO” y un 1 % en el ítem “REGULAR” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.



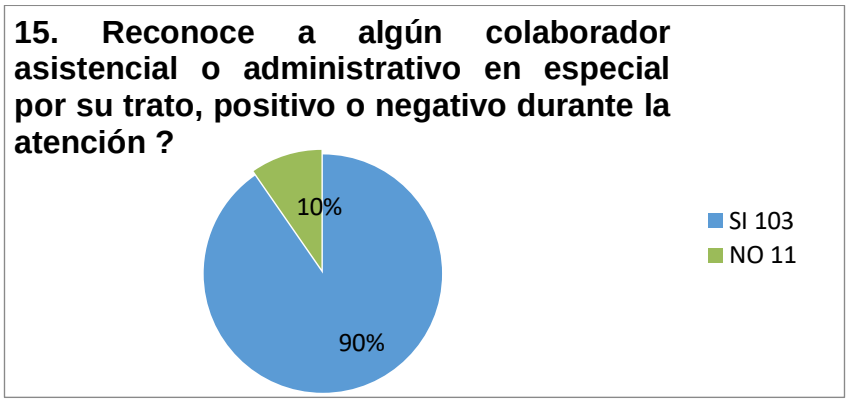
13- En cuanto a esta pregunta podemos observar que tenemos resultados satisfactoriamente de un 100 % en su totalidad en el ítem “SI”, los requerimiento en salud fueron atendido.



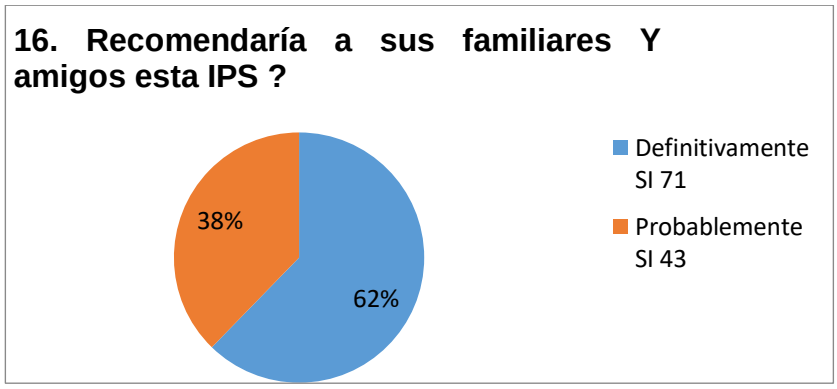
14- En cuanto la pregunta Recomendaría el servicio del Hospital a sus familiares o amigos? tenemos porcentajes altos de un 100 % en el ítem “SI”

15-

16-En cuanto la pregunta ¿Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención? Obtenemos resultados de un 90 % en el ítem “SI” y un 10 % en ítem “NO”



17-¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? Obtenemos resultados de un 62 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI” y un 38 % en ítem “PROBABLEMENTE NO”

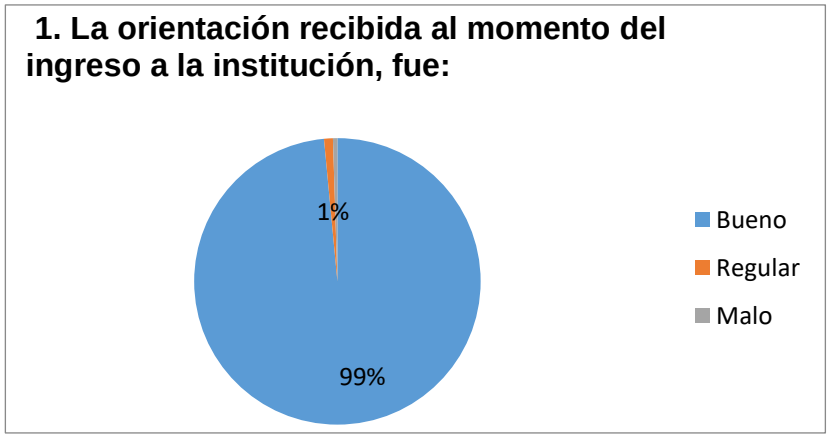


17. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Los usuarios responden con valores altos de un 61 % en el ítem “MUY BUENO”, un 39 % en el ítem “BUENO”

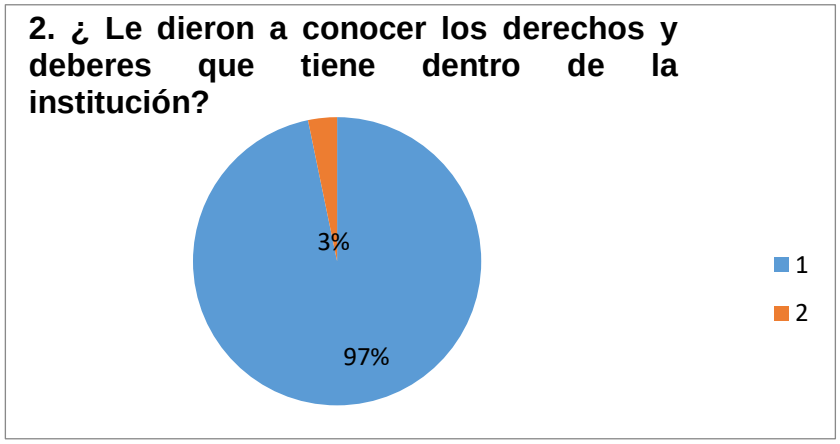
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

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);

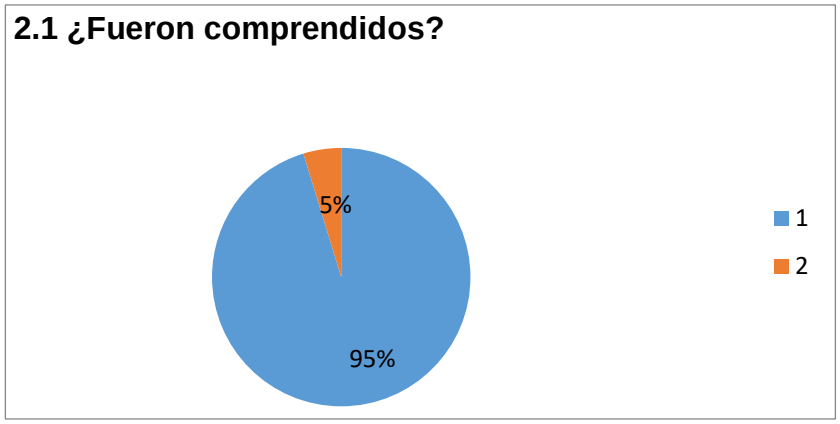
1- Respecto a la orientación recibida al momento del ingreso a la institución se obtienen porcentajes altos con un 99 % en el ítem “BUENO” un 1 % en el ítem “REGULAR”



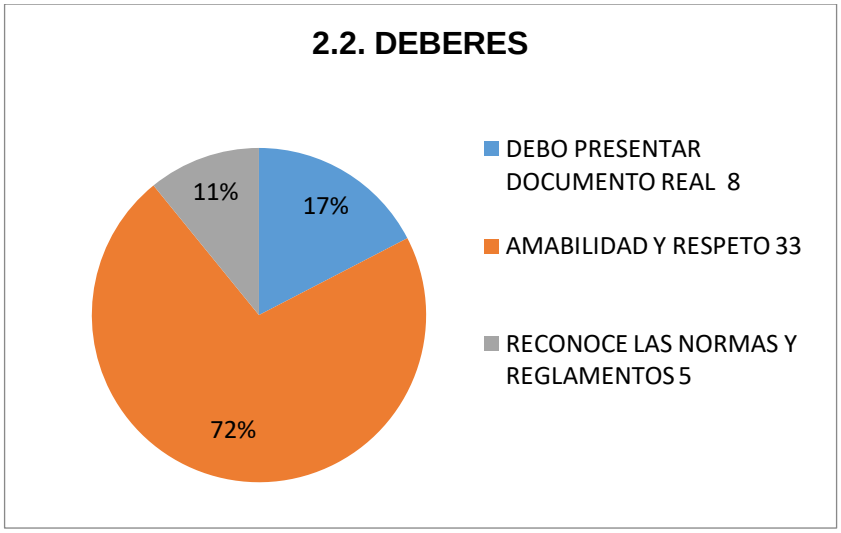
2- Un porcentaje de 97 % refiere que “SI” se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución y un 3 % refieren en el ítem “NO” fueron explicados.



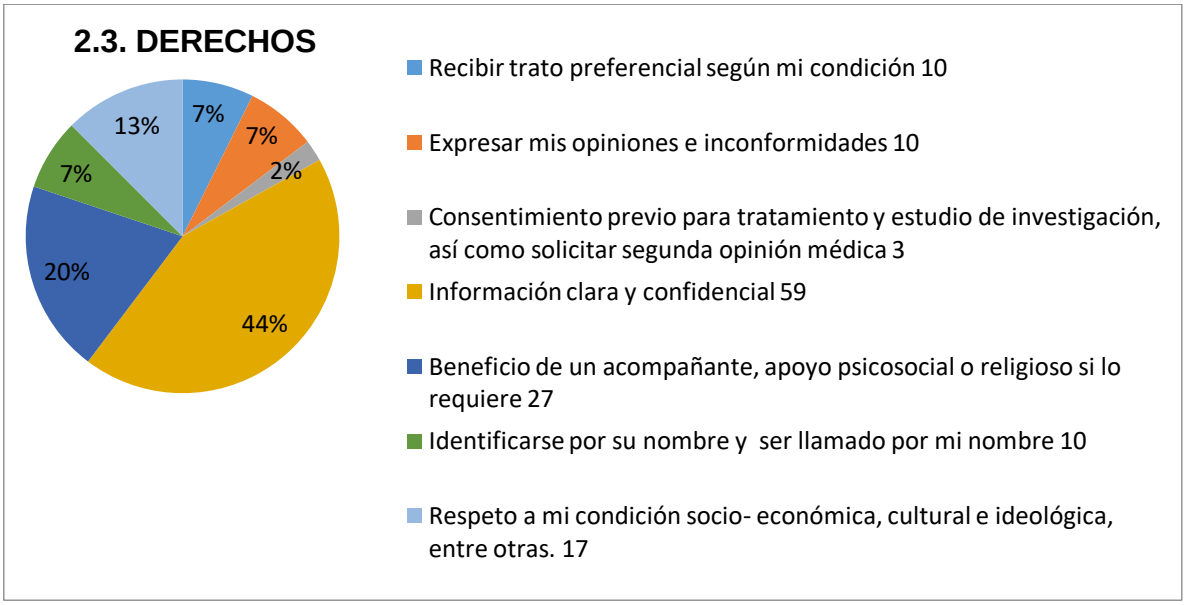
2.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen los siguientes porcentajes, 95 % en el ítem “SI” y un 5 % señalaron el ítem “NO”



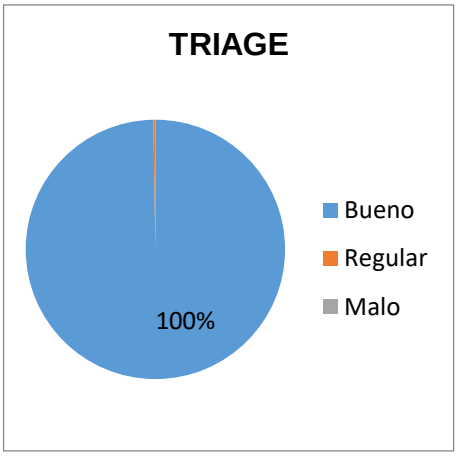
2.2- En cuanto la pregunta recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios recuerdan más “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS” con porcentajes del 53 %, “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 27 % “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO REAL” con porcentajes del 20 % son los Deberes más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.

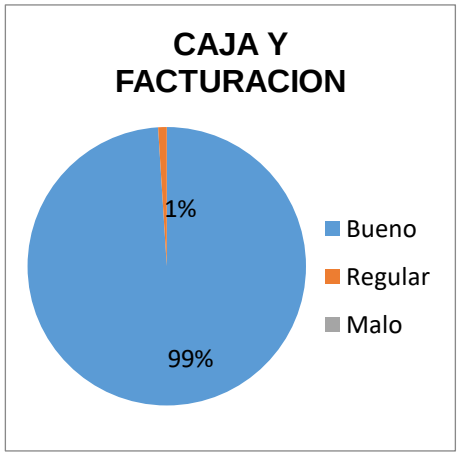


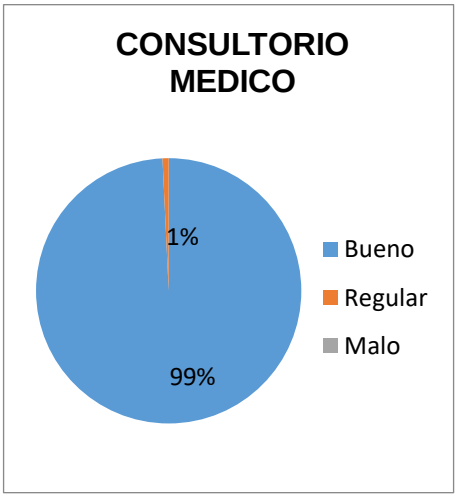
2.3- En cuanto la pregunta recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de urgencias recuerdan más “INFORMACION CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 44 %, “BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE” con porcentajes del 20 %, “RESPETO A MI CONDICIÓN SOCIO-ECONOMICA, CULTURAL E IDEOLOGICA” con porcentajes del 13 %, “EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES” con porcentajes del 7 %, “RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN” con porcentajes del 7 % son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.

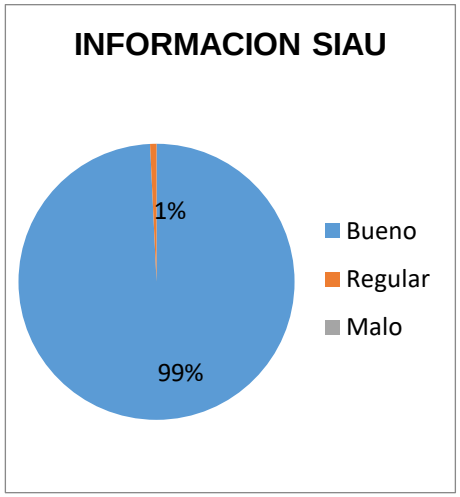


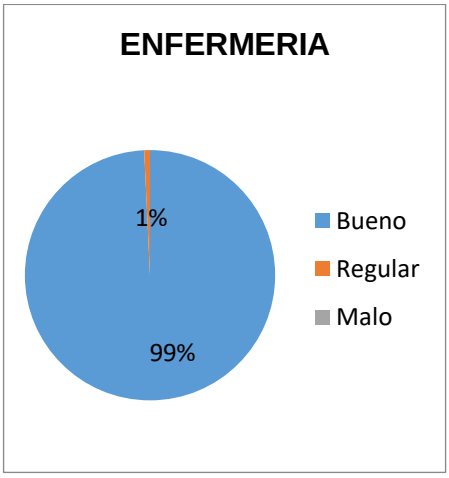
3- Referente al trato recibido por el personal APOYO DIAGNÓSTICO, En el servicio de TRIAGE tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem “BUENO”, ENFERMERÍA, MÉDICO ESPECIALISTA, INFORMACION SIAU, CAJA y FACTURACION refleja porcentajes por encima del 99 % en el ítem “BUENO” y un 1 % en el ítem “REGULAR”


TRIAGE
100%
Bueno
Regular
Malo

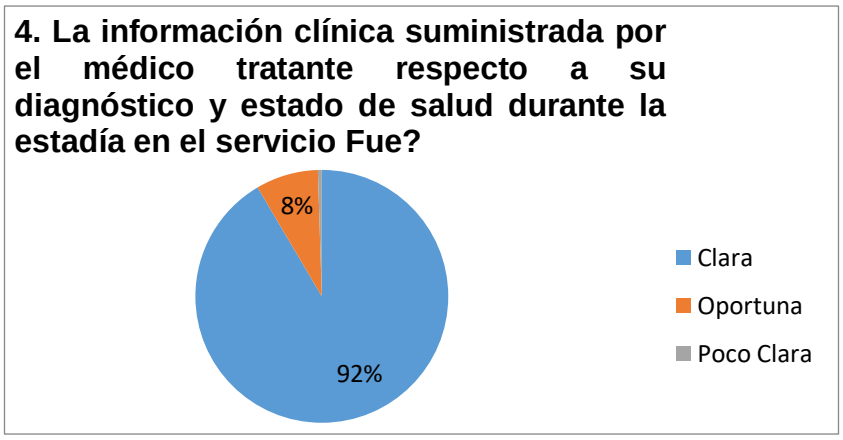

CAJA Y FACTURACION
1%
99%
Bueno
Regular
Malo


CONSULTORIO MEDICO
1%
99%
Bueno
Regular
Malo

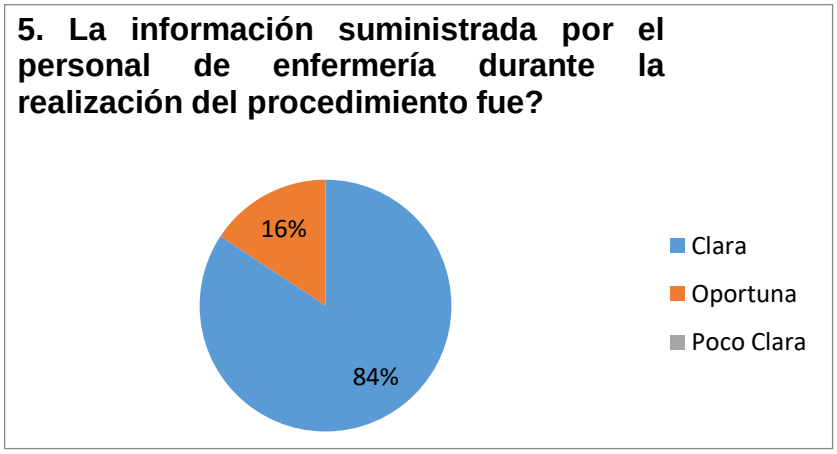

INFORMACION SIAU
1%
99%
Bueno
Regular
Malo


ENFERMERIA
1%
99%
Bueno
Regular
Malo

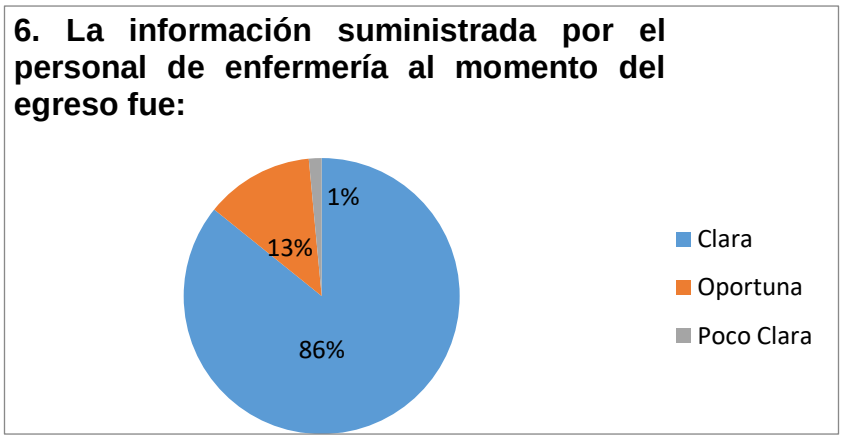
4- En la pregunta ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio, refleja claridad con porcentajes por encima del 92 % en el ítem "CLARA", un 8 % en el ítem "OPORTUNA"



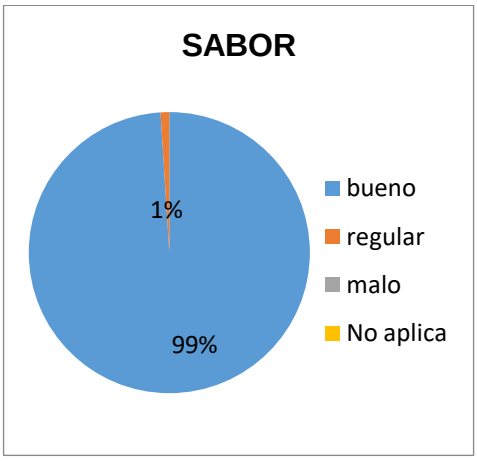
5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio teniendo en cuenta que el estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad con porcentajes por encima del 84 % en el ítem "CLARA" y un 16 % en el ítem "OPORTUNA".

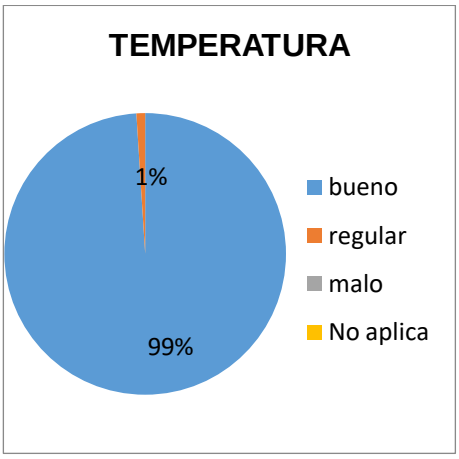


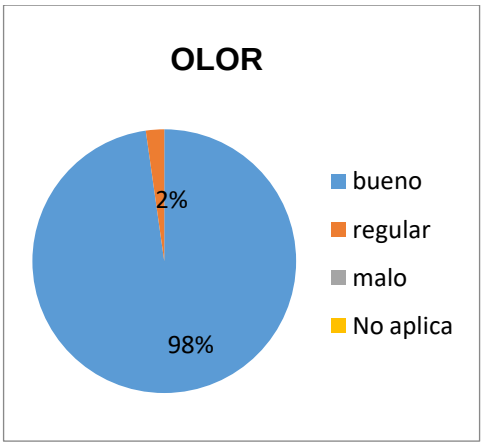
6- La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio refleja claridad con porcentajes por encima del 86 % en el ítem “CLARA”, un 13 % en el ítem “OPORTUNA” y un 1 % en el ítem “POCO CLARA”



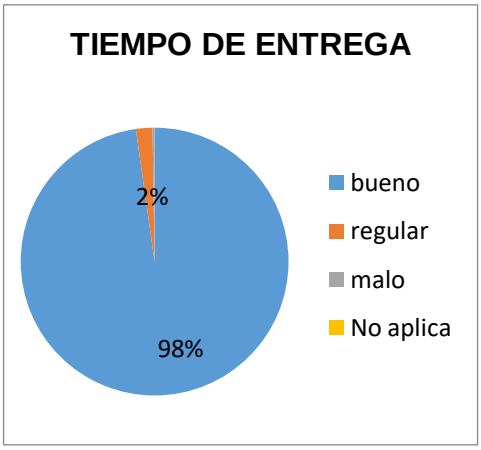
7- En cuanto a la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación arroja una muy buena aceptación en Sabor, Temperatura y Atención recibida con porcentajes del 99 % en el ítem “BUENO”, un 1 % en el ítem “REGULAR”, Olor, Presentación del plato, Tiempo de entrega un 98 % en el ítem “BUENO” y un 2 % en el “REGULAR”, Tamaño de porción tenemos porcentajes altos de 97 % en el ítem “BUENO” y un 3 % en el ítem “REGULAR” en sus características organolépticas


SABOR
1%
99%
bueno
regular
malo
No aplica

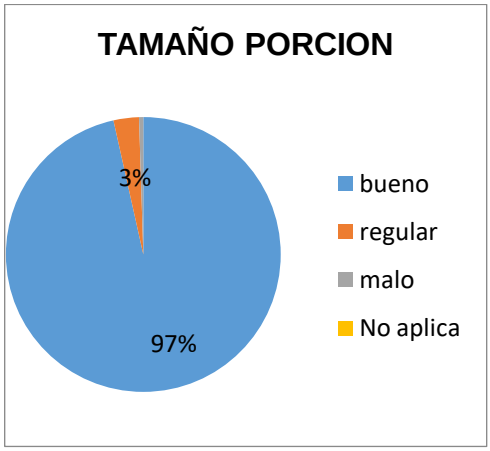

TEMPERATURA
1%
99%
bueno
regular
malo
No aplica


OLOR
2%
98%
bueno
regular
malo
No aplica

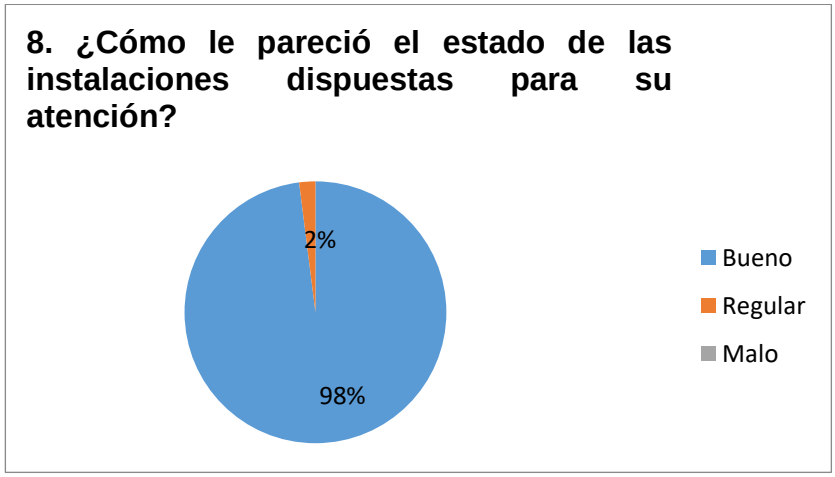
PRESENTACION DEL PLATO
2%
98%
bueno
regular
malo
No aplica


TIEMPO DE ENTREGA
2%
98%
bueno
regular
malo
No aplica

ATENCION RECIBIDA
1%
99%
bueno
regular
malo
No aplica

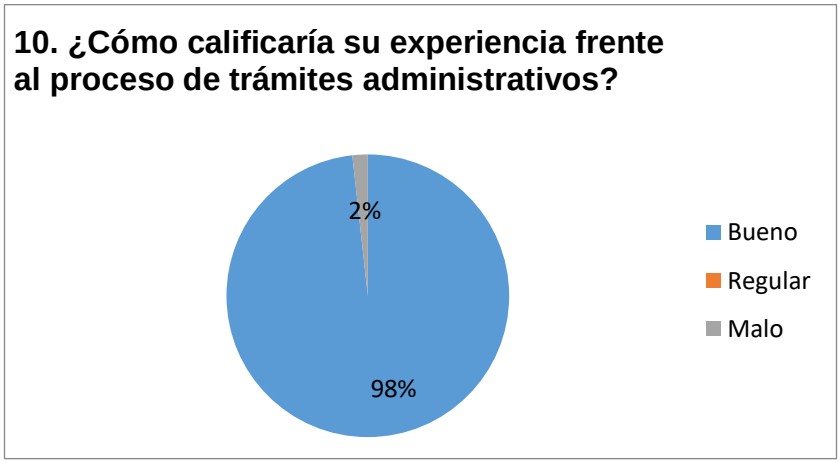


8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja porcentajes de un 98 % en el ítem "BUENO" y un 2 % en el ítem "REGULAR"

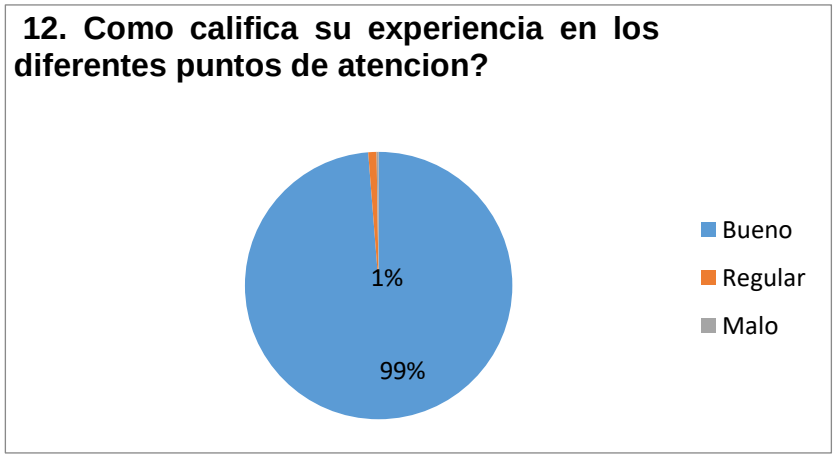


9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 98 % en el ítem "BUENO", un 1 % en el ítem "REGULAR" y 1 % en el ítem "MALO"

10-Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 98 % indicó el ítem “BUENO”, un 2 % en el ítem “MALO”

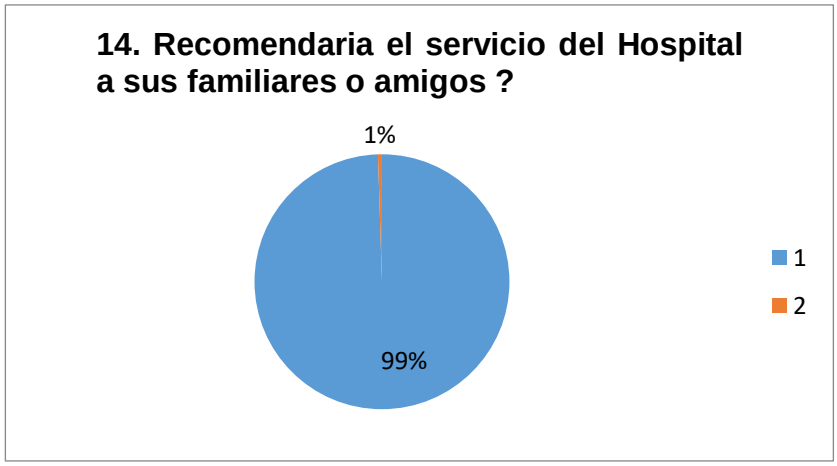


12-La experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución tenemos valores altos del 99 % en el ítem “BUENO” ” y un 1 % indicó el ítem en satisfacción “REGULAR”

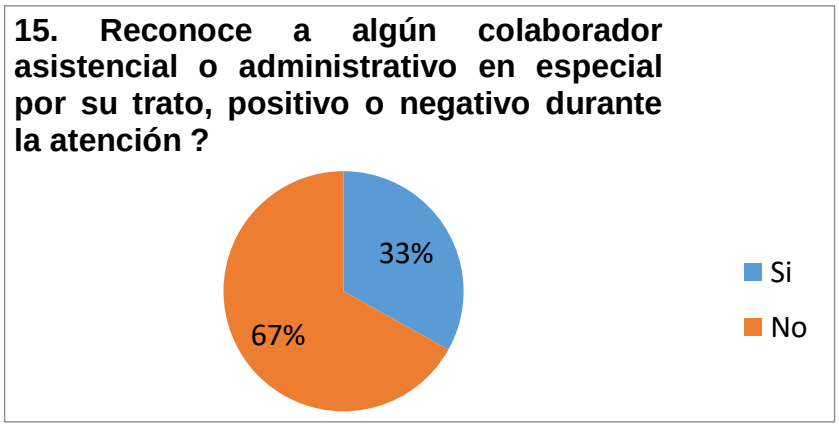


13-Tenemos porcentajes altos del 100 % indicó que “SI” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.

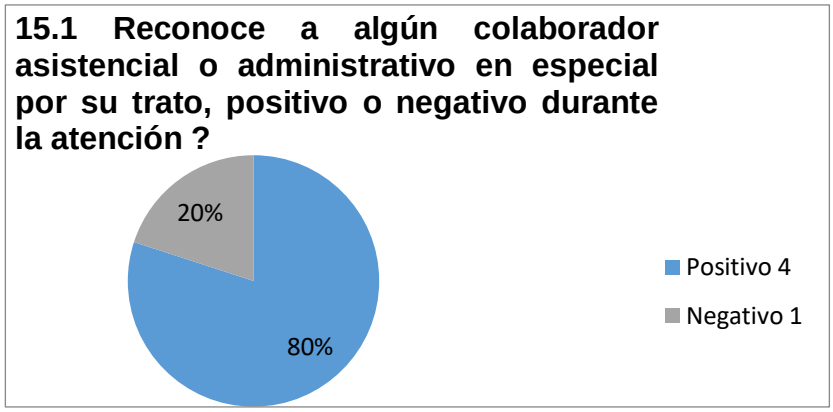
14-La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares o amigos refleja porcentaje alto del 99 % en su ítem “SI” y 1 % en el ítem “SI”



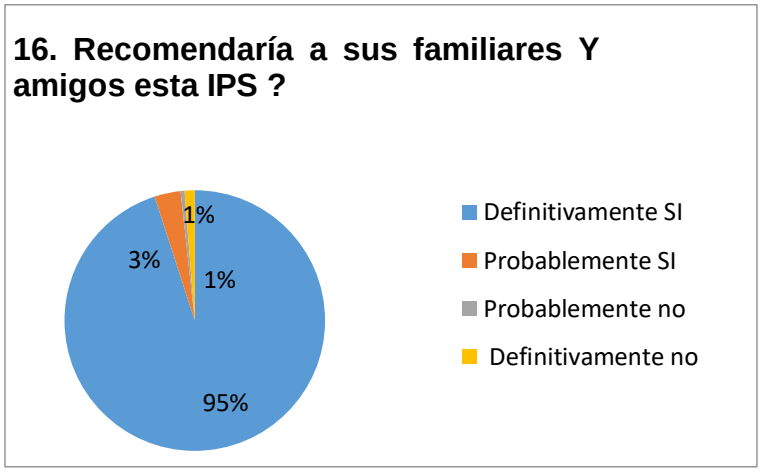
15- Así como un 33 % responde el ítem “SI”, un 67 % indicó el ítem “NO” correspondiente a la pregunta reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.



15.1- Así como un 80 % responde el ítem “POSITIVO”, un 20 % 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.



16- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? Obtenemos resultados de un 95 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI”, un 3 % en ítem “PROBABLEMENTE SI”, un 1 % en ítem “PROBABLEMENTE NO”, un 1 % en ítem “DEFINITIVAMENTE NO”



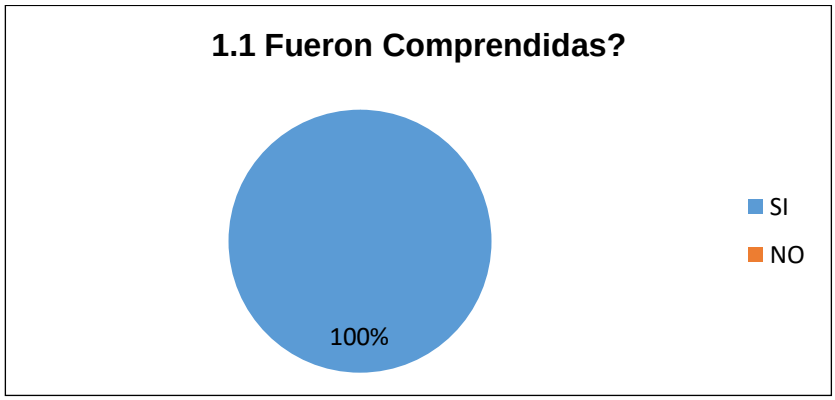
17. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? Los usuarios responden con valores altos de un 93 % en el ítem “MUY BUENO”, un 7 % en el ítem “BUENO”

SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

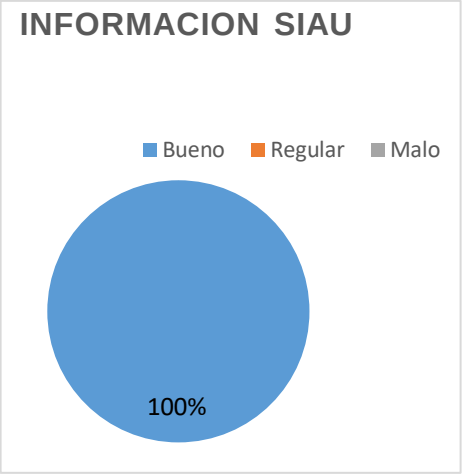
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción;

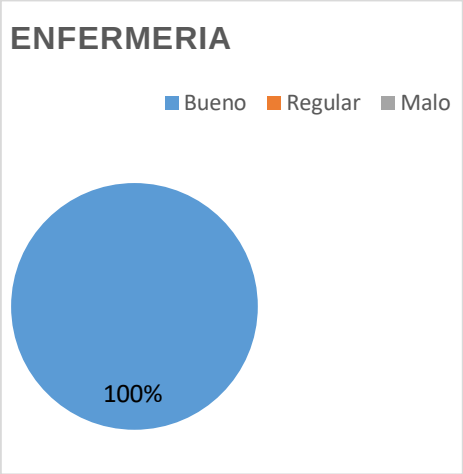
1- Se ve reflejada una percepción de porcentajes altos del 100 % en el ítem "SI" respecto a la orientación recibida en el ingreso.

1.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen porcentajes alto en su totalidad del 100 % en el ítem "SI"

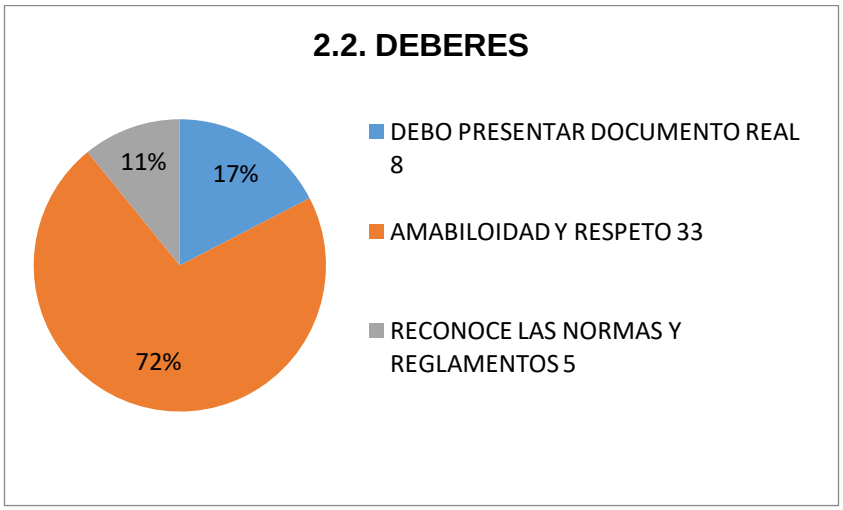


2- Referente al trato recibido por el personal, CAJA y FACTURACION, ENFERMERÍA, INFORMACION SIAU, MÉDICO ESPECIALISTA refleja en su totalidad una percepción muy alta con porcentajes del 100 % en el ítem "BUENO".

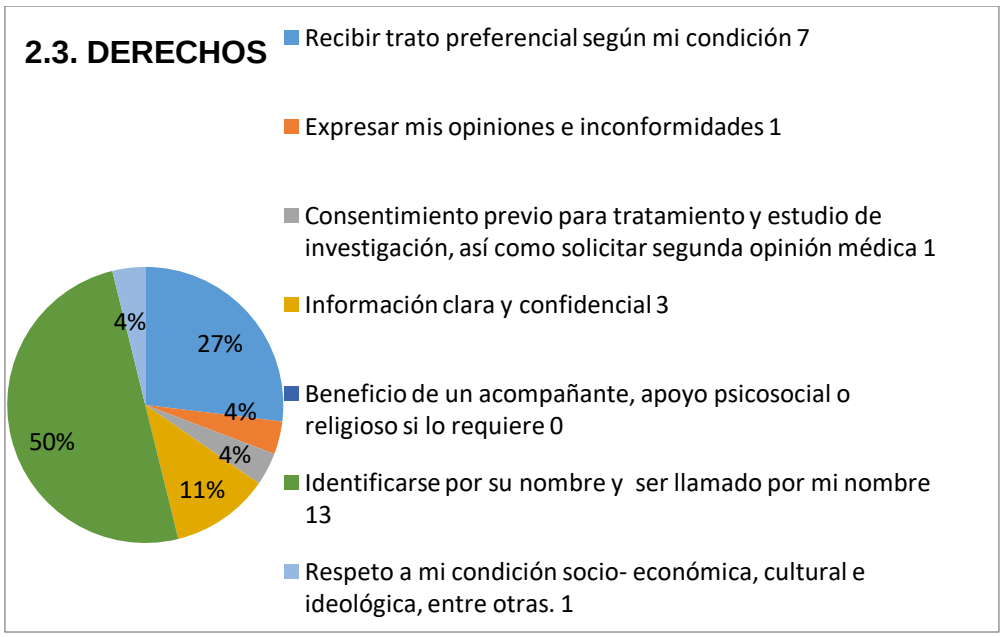




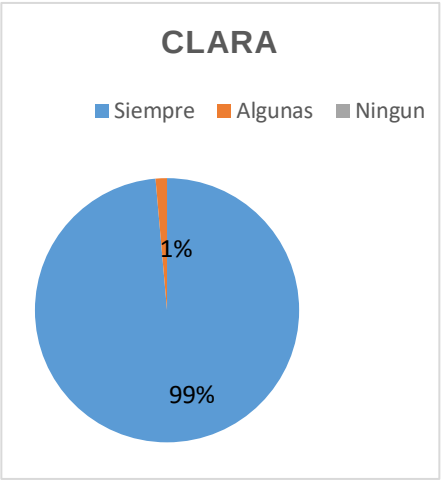
2.1- En cuanto la pregunta recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios recuerdan más “AMABILIDAD Y RESPETO” con porcentajes del 72 %, “DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO” con porcentajes del 17 % y “RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTO” con porcentajes del 11 % son los Deberes más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.

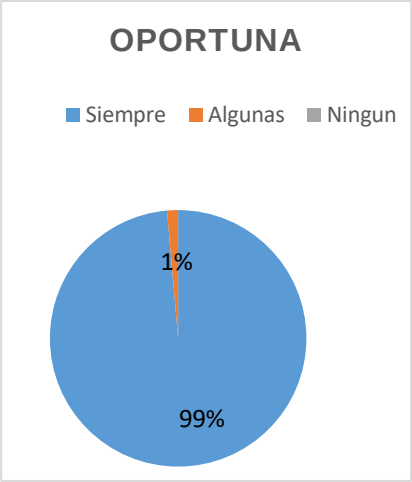


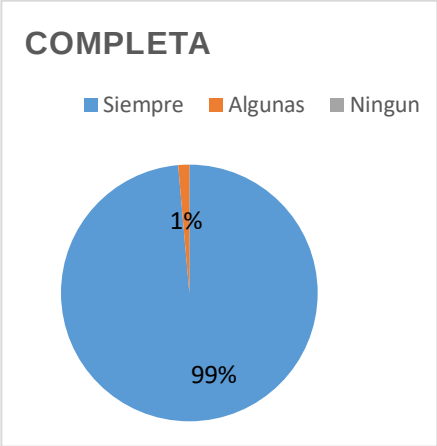
2.3- En cuanto la pregunta recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de Consulta Externa recuerdan más "IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE" con porcentajes del 50 %, "RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN" con porcentajes del 27 %, "INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL" con porcentajes del 11 %, y "EXPRESAR MIS OPINIONES E INCONFORMIDADES" con porcentajes del 4 % son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.



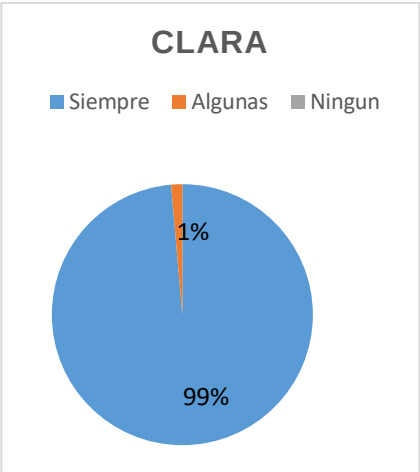
3- La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio arrojan porcentajes altos del 99 % en el ítem "SIEMPRE" y 1 % en el ítem "ALGUNAS VECES" de manera Clara, Oportuna y Completa.

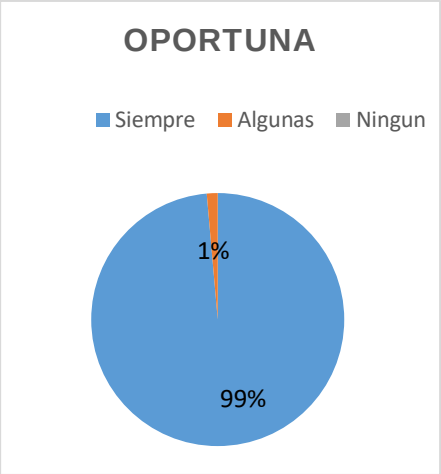




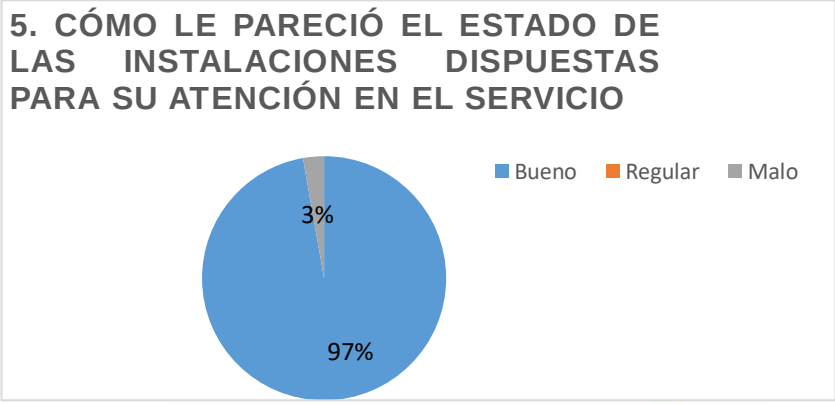


4- En cuanto a la información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta, se tienen porcentajes altos del 99 % en el ítem “SIEMPRE” y 1 % en el ítem “ALGUNAS VECES” de manera Clara, Oportuna y Completa.

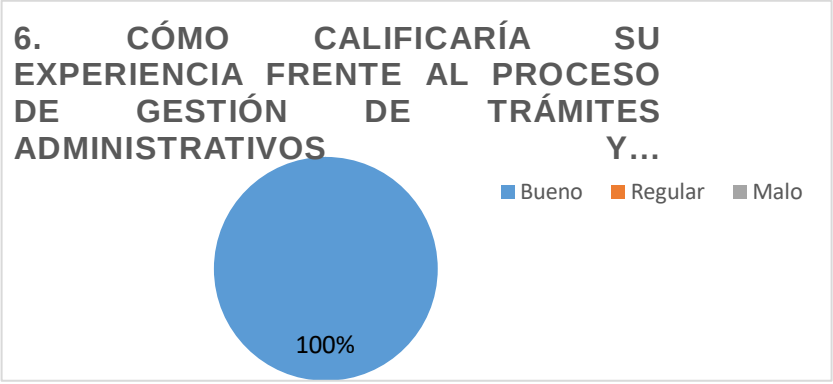




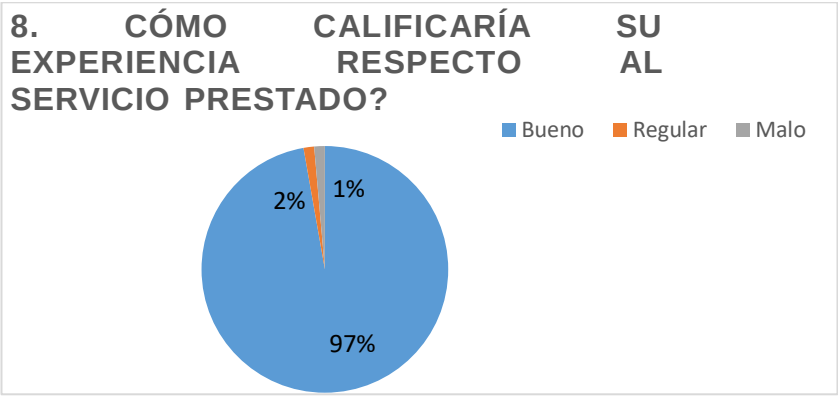
5- El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio refleja un porcentajes altos del 97 % en el ítem “BUENO” y un 3 % en el ítem “MALO”



6- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 100 % indico "BUENO" en su totalidad

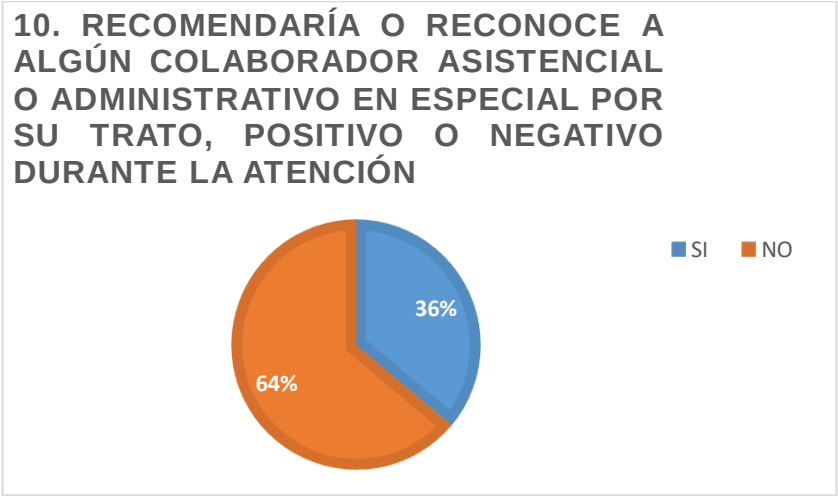


8- La experiencia respecto al servicio prestado refleja un 97 % en el ítem "BUENO", 2 % en el ítem "REGULAR" y 1 % en el ítem "MALO"



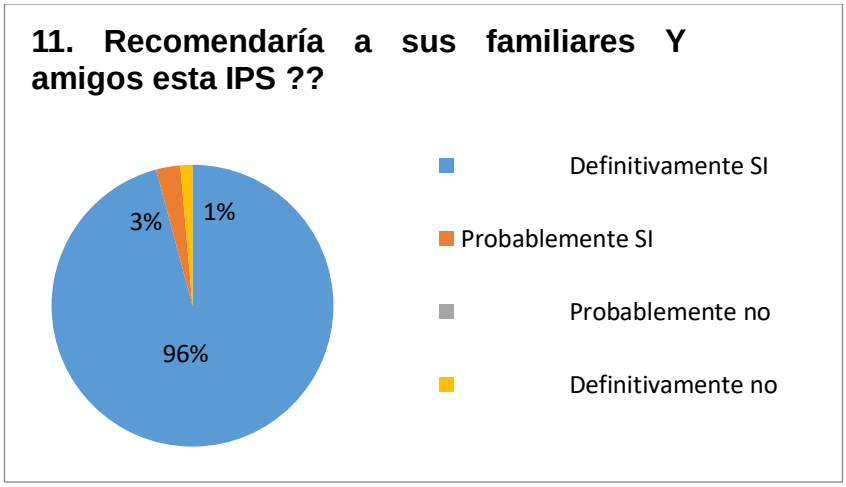
9- Referente a la pregunta de recomendar el Servicio de consulta externa a familiares y amigos arroja porcentajes altos del 97 % en el ítem "SI" y un 3 % en el ítem "NO"

10-Así como un 36 % índico “SI” y un 64 % indicó que “NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención

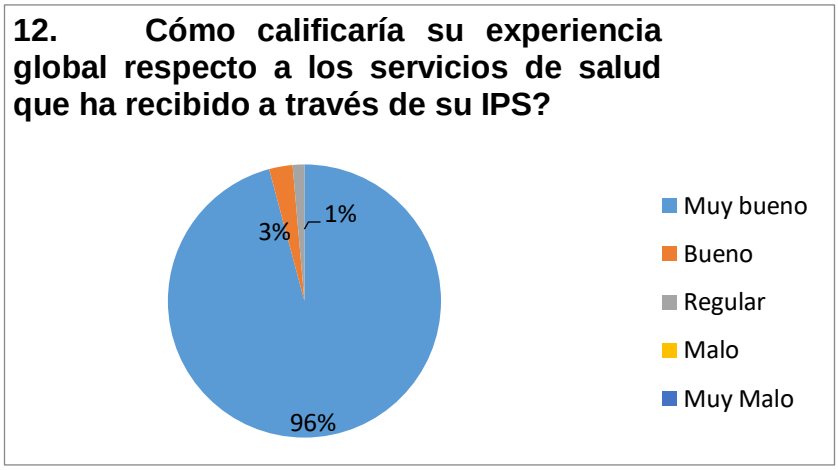


10.1- Con relación a la anterior pregunta tenemos porcentajes de un 99 % índico el ítem “POSITIVO” y 1 % en el ítem “NEGATIVO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.

11-En cuanto la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? tenemos porcentajes altos del 96 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI” y un 3 % en el ítem “PROBABLEMENTE SI" y 1 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE NO”



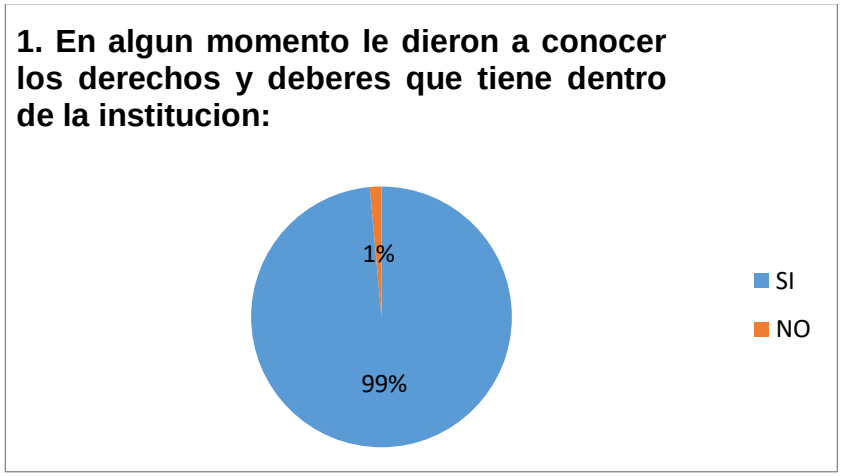
12-En cuanto la pregunta, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? tenemos porcentajes altos de un 96 % índico en el ítem “MUY BUENO”, 3 % indicó el ítem “BUENO” y 1 % en el ítem “REGULAR”



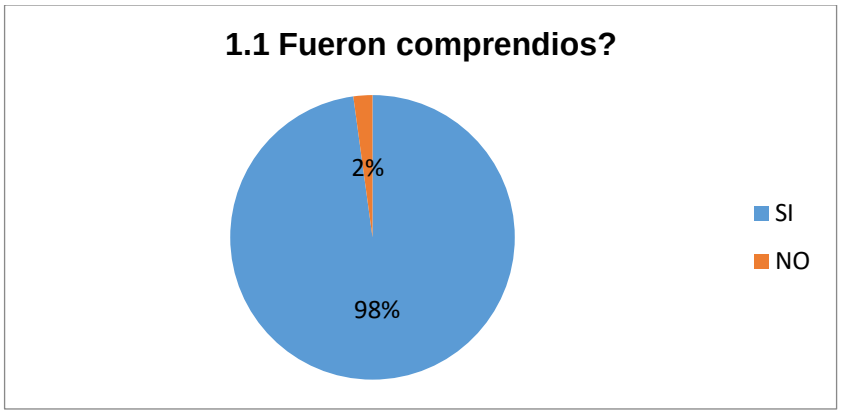
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

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

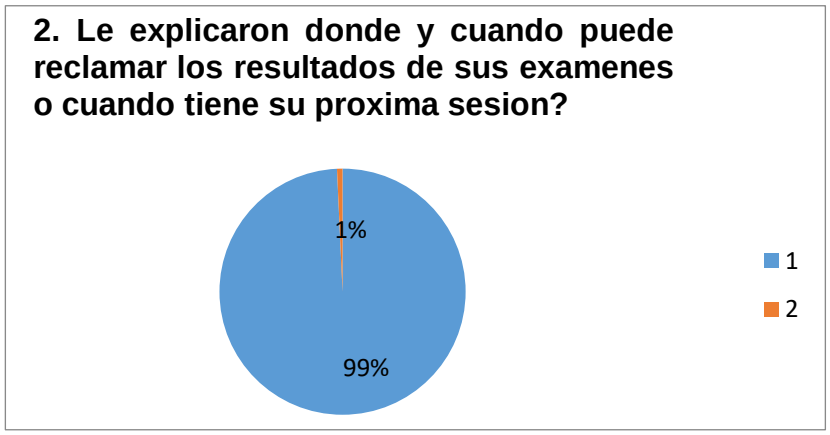
1- Con respecto a la pregunta si en algún momento le dieron a conocer los derechos y deberes que tiene dentro de la institución, se obtienen porcentajes altos con un 99 % en el ítem “SI” y 1 % en el ítem “NO” en su totalidad.



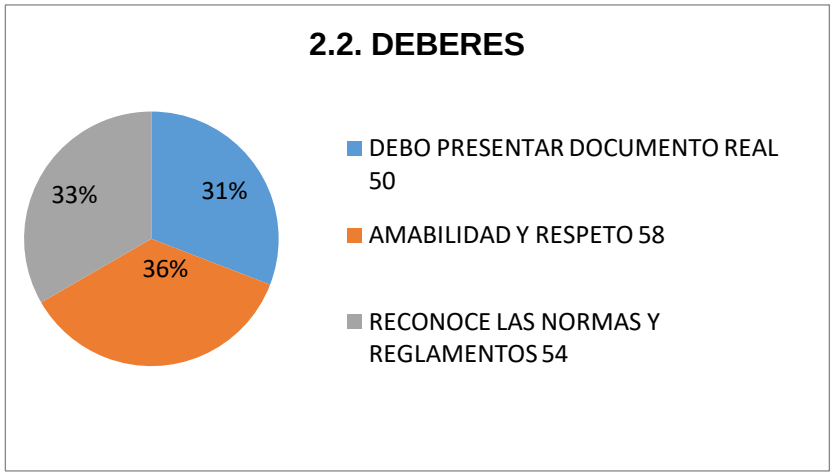
1.1- Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 98 % en el ítem "SI" y 2 % fueron comprendidos en su totalidad



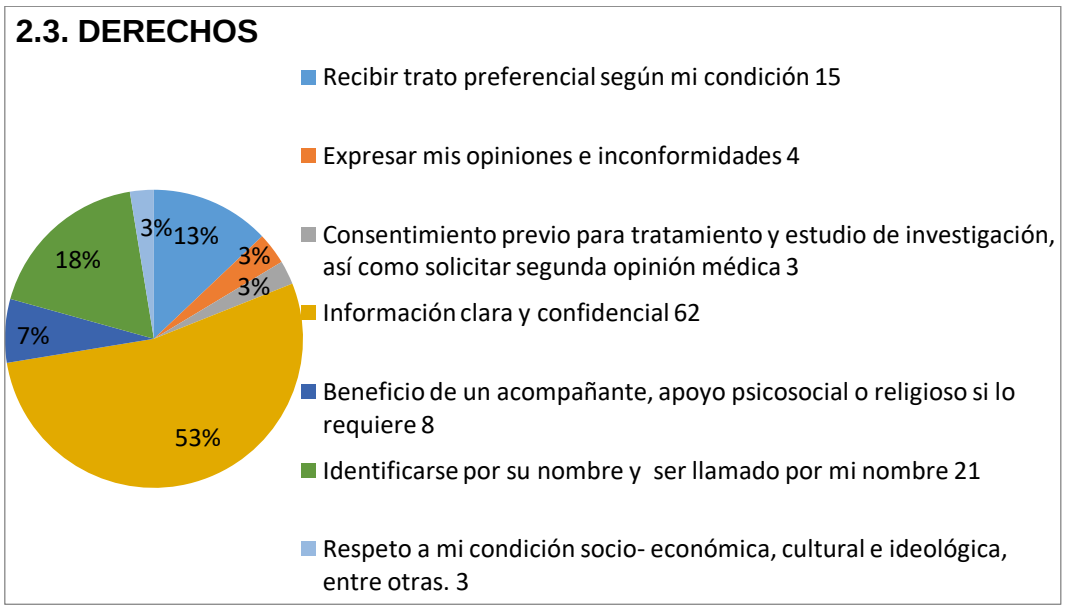
2- respecto a la pregunta si le explicaron donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o cuando tiene su próxima sesión, se obtienen porcentajes de un 99 % en el ítem "SI" y 1 % en el ítem "NO"



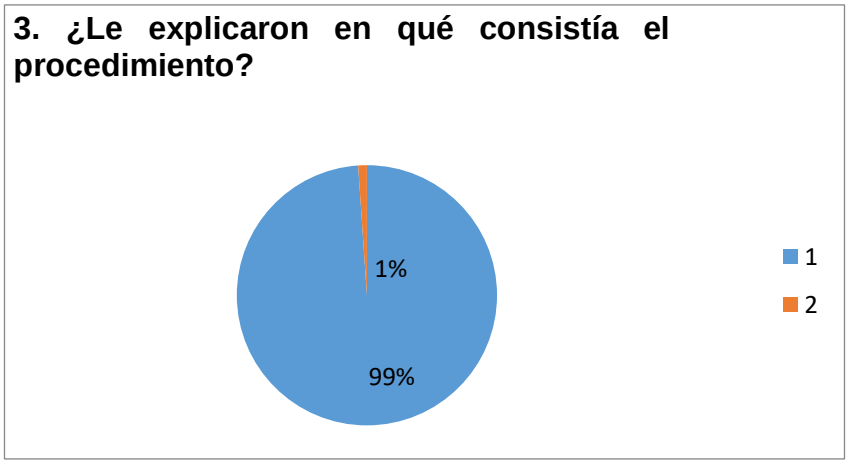
2.1- En cuanto la pregunta recuerda algún Deber que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicio de Apoyo Diagnóstico recuerdan más "AMABILIDAD Y RESPETO" con porcentajes del 36 %, "RECONOCE LAS NORMAS Y REGLAMENTOS" con porcentajes del 33 %, "DEBO PRESENTAR MI DOCUMENTO" con porcentajes del 31 % y son los Deberes más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.



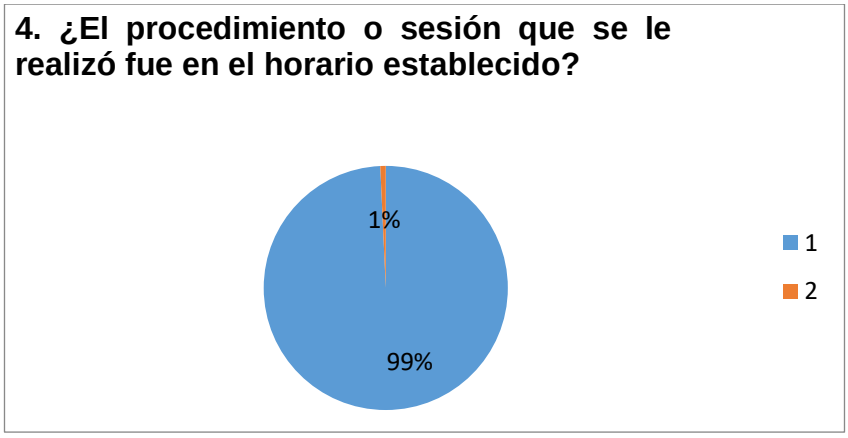
2.3 En cuanto la pregunta recuerda algún Derecho que pueda mencionar? Los usuarios en el Servicios de Apoyo Diagnóstico recuerdan más “INFORMACIÓN CLARA Y CONFIDENCIAL” con porcentajes del 53 %, “IDENTIFICARSE POR SU NOMBRE Y SER LLAMADO POR MI NOMBRE” con porcentajes del 18 %, “RECIBIR TRATO PREFERENCIAL SEGÚN MI CONDICIÓN”B” con porcentajes del 13 %,”BENEFICIO DE UN ACOMPAÑANTE, APOYO PSICOSOCIAL O RELIGIOSO SI LO REQUIERE” ” con porcentajes del 7 %, son los Derechos más mencionados por parte de los Usuarios correspondientes a este mes.



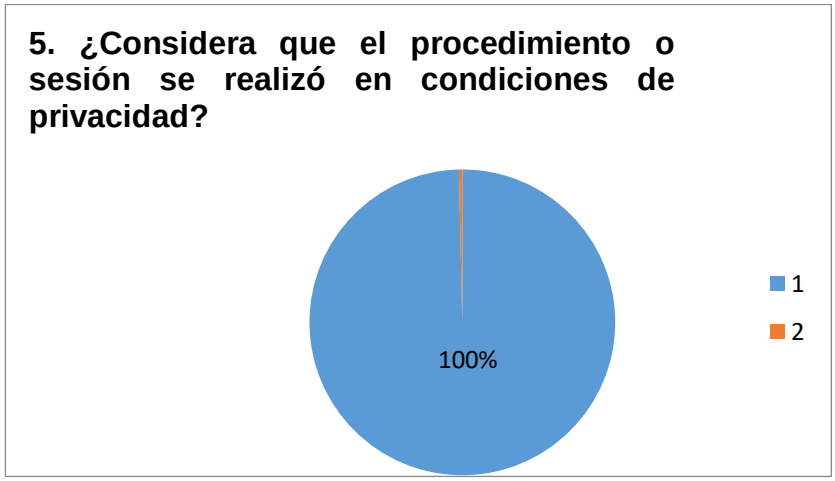
3- Referente a la pregunta si le explicaron en qué consistía él procedimiento, se obtiene porcentajes de un 99 % en el ítem “SI” y 1 % en el ítem “NO”



4- En cuanto a este ítem obtenemos porcentajes de un 99 % de satisfacción en el ítem “SI” y 1 % en el ítem “NO” 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”

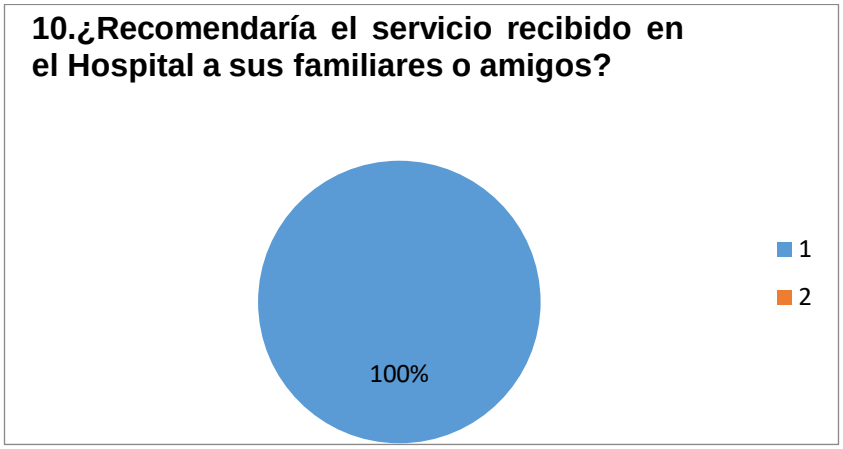


6- Referente a la pregunta cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención en el servicio se obtiene porcentajes de un 100 % en el ítem “BUENO”

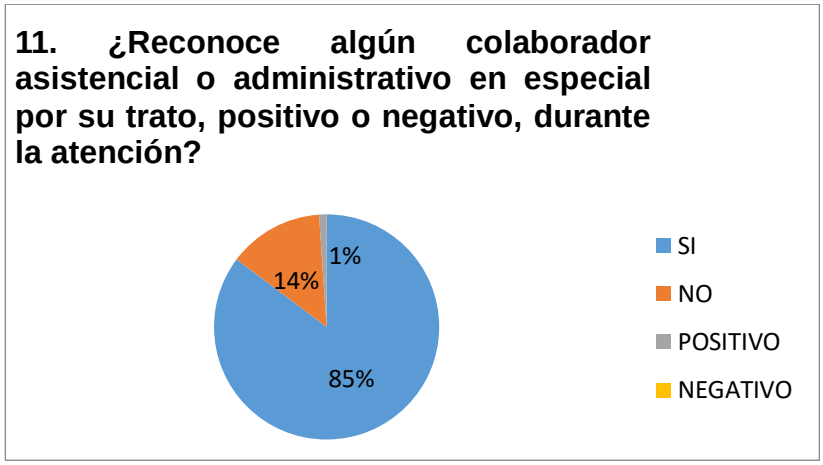
7- En cuanto la pregunta, cómo calificaría se experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en nuestra institución tenemos porcentajes altos del 99 % en el ítem “BUENO” y 1% en el ítem “REGULAR”

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 99% en el ítem “BUENO” y 1 % en el ítem “REGULAR”

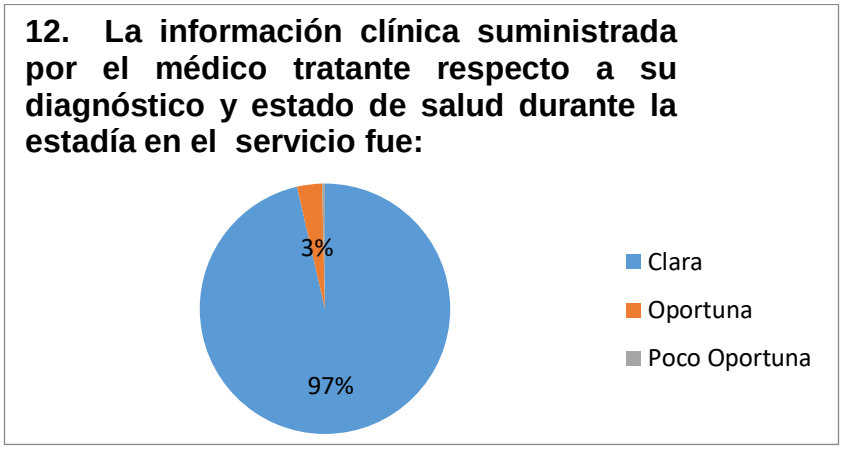
10- Referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem de “SI”



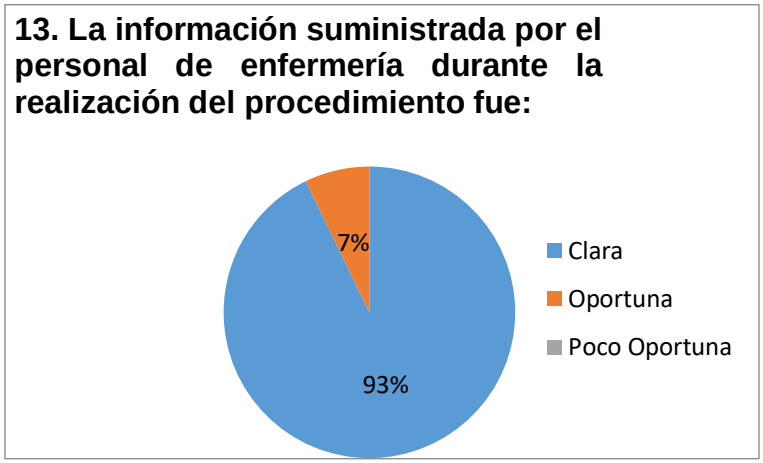
11-Así como un 85 % indicó el ítem “SI” y 14 % indicó “NO”, así mismo 1 % señalan el ítem “POSITIVO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, durante la atención



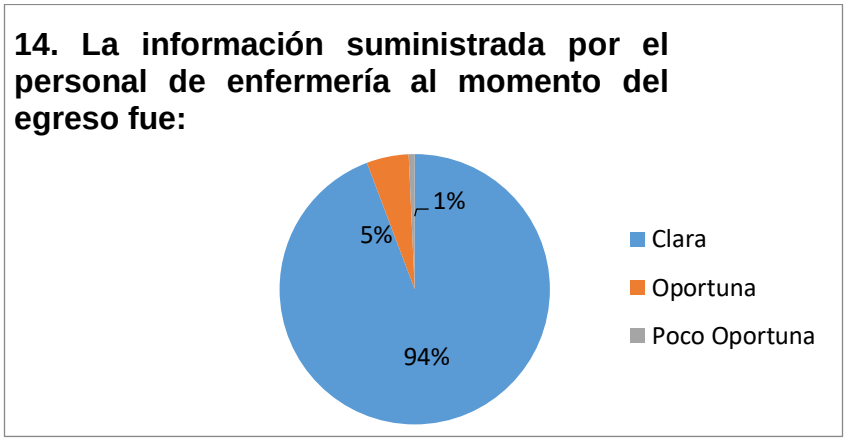
12-La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue: se obtiene resultados en la opción de Clara de un 97 % en el ítem “CLARA” y 3 % en el ítem “OPORTUNA”



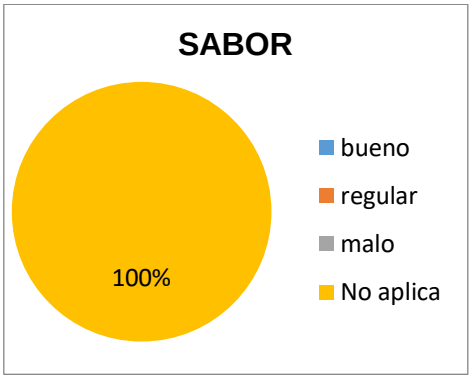
13-La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue: se obtiene resultados altos en su totalidad de un 93 % en la opción de Clara y 7 % en el ítem “OPORTUNA”

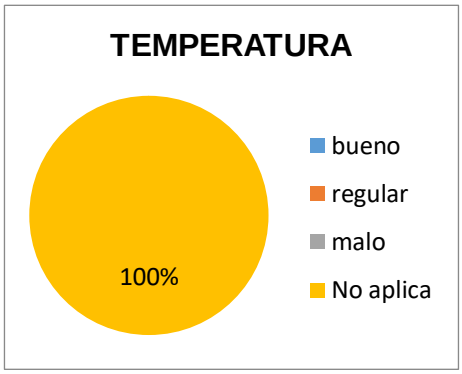


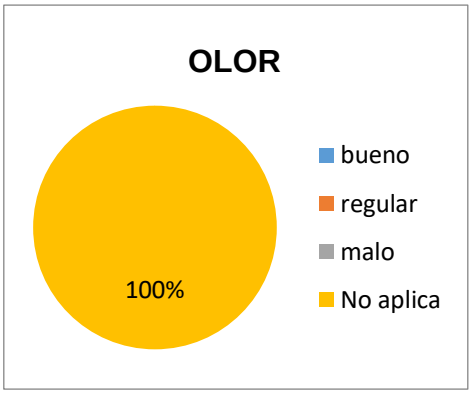
14-La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 94 %, 5 % en el ítem “OPORTUNA” y 1 % en el ítem “POCO OPORTUNA”

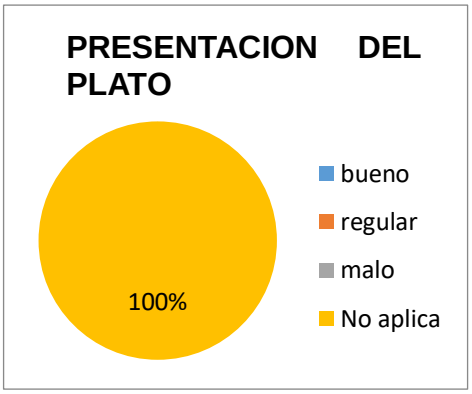


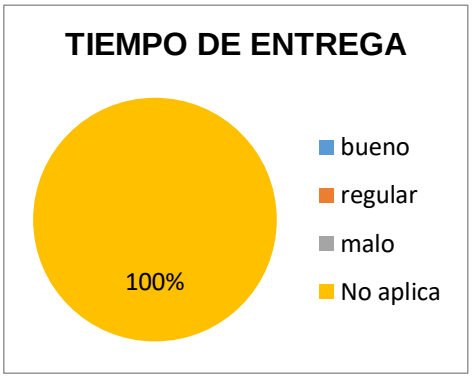
15. En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación en sus características organolépticas sabor, tamaño de porción, temperatura, olor, presentación del plato, tiempos de entrega, atención recibida arroja una muy buena aceptación con porcentajes altos del 100 % en el ítem “NO APLICA”

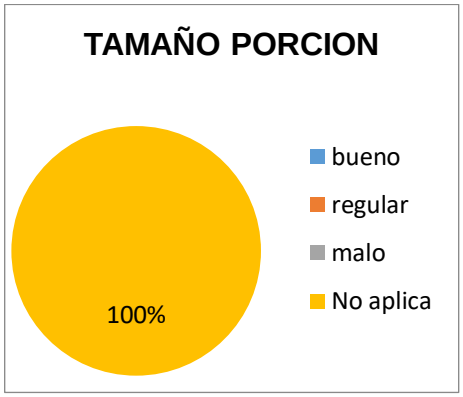




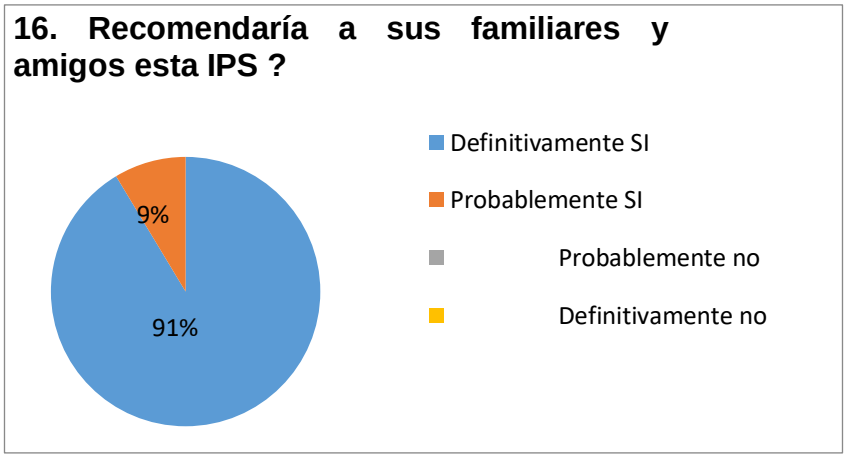




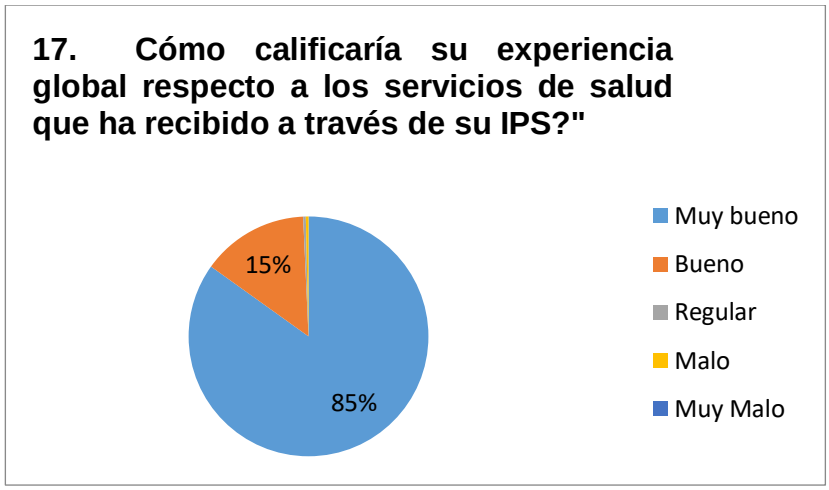




15-En cuanto la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? tenemos porcentajes altos del 91 % en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI” y un 9 % en el ítem “PROBABLEMENTE SI"



17-En cuanto la pregunta, ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? tenemos porcentajes altos del 85 % en el ítem “MUY BUENO” y un 15 % indicó en el ítem “BUENO”



MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
COORDINADORA SIAU-*Agremiado participe Actisalud*

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