E.S.E. Hospital Universitario
ERASMO MEOZ
Av. 11E No. 5AN
Norte de Santar
www.her

BICENTENARIO
Constitución de Villa del Rosario de Cúcuta
1821 - 2021

INFORME EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

PERIODO: 01 SEPTIEMBRE– 30 SEPTIEMBRE 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 30 de Septiembre 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.

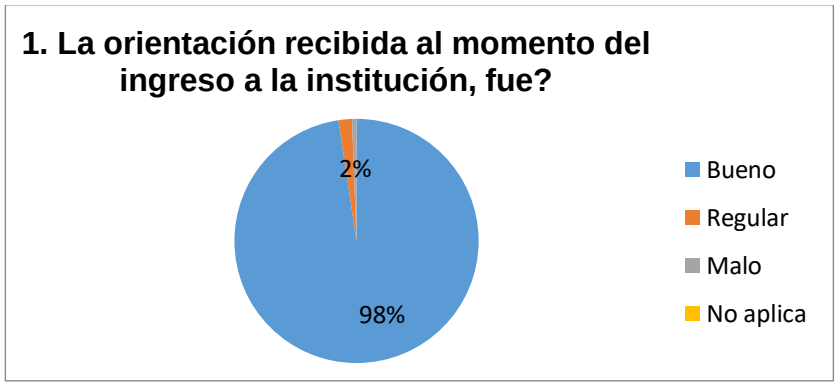
Alcance: Inicia con la planeación del tipo de encuesta a utilizar, definición del total de la muestra a encuestar, aplicación de las encuestas seleccionadas y tabulación, hasta la elaboración del informe a la Gerencia y entes de control para

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:

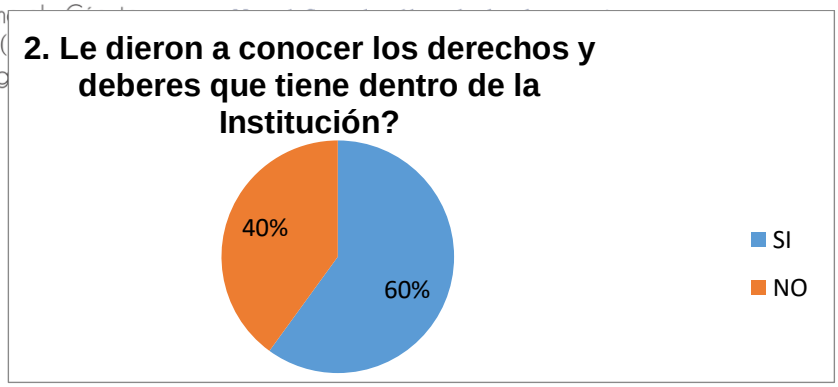
SERVICIO DE URGENCIAS:

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

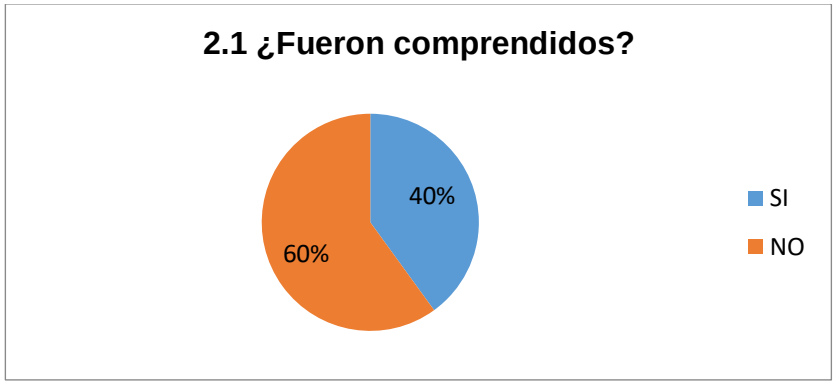
1- La orientación recibida al momento del ingreso a la institución, los usuarios tienen una percepción general de “BUENO” respecto a este servicio, estando en porcentaje de 98 % y un 2 % en el ítem “REGULAR”.



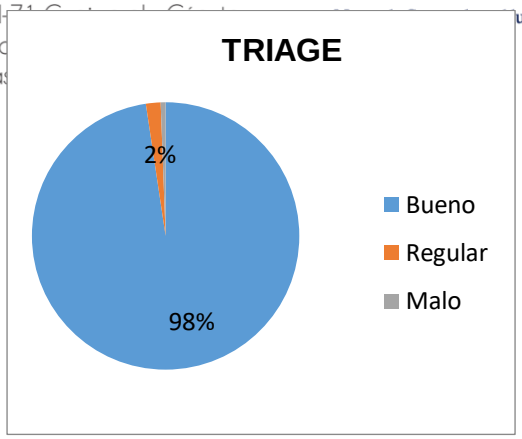
2- En cuanto a la socialización de los derechos y deberes de los usuarios dentro de la institución tenemos porcentajes del 60 % refieren en el ítem “SI” y mientras que un 40 % refieren en el ítem “NO” fueron explicados al momento del ingreso a la Institución.

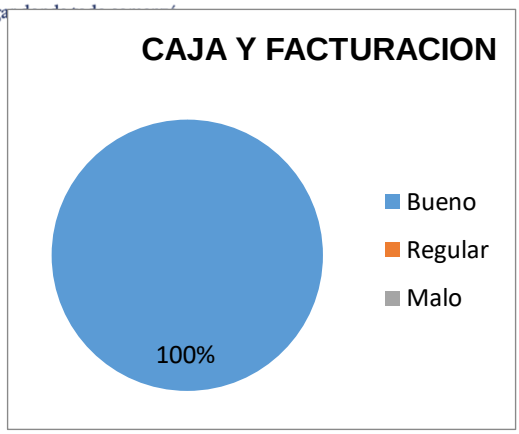


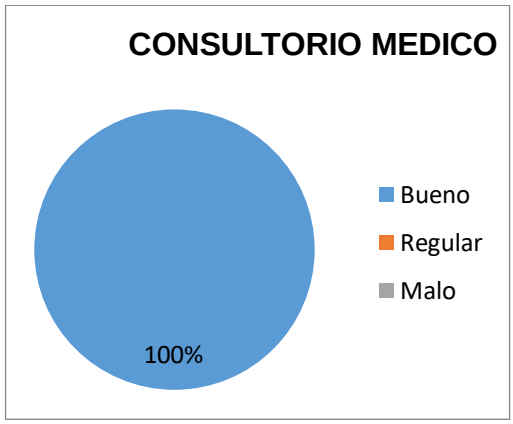
2.1- Tenemos porcentajes de un 40 % en el ítem “SI” y un 60 % en el ítem “NO” en cuanto si fueron comprendidos los derechos y deberes.

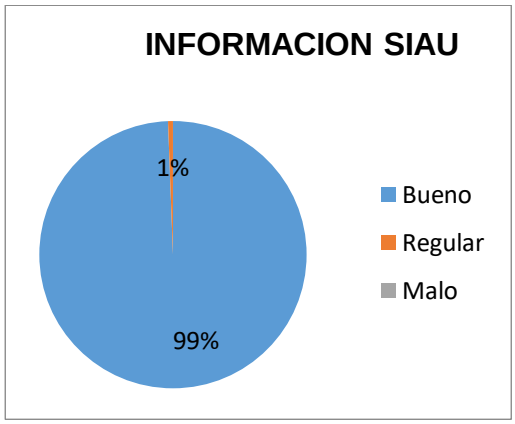


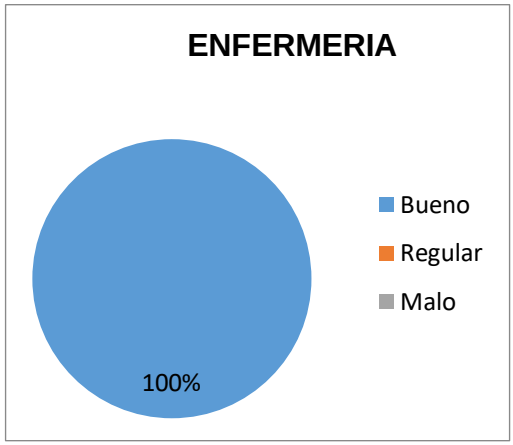
3- En la pregunta como fue el trato recibido por el personal en: Caja y Facturación, Consultorio Médico, Enfermería y Médico especialista recibimos porcentaje alto del 100 % en la opción “BUENO”, Triage recibimos porcentaje de un 98 % en la opción “BUENO” y un 2 % en la “REGULAR”, Información SIAU recibimos porcentaje de un 99 % en la opción “BUENO” y un 1% en la “REGULAR”.

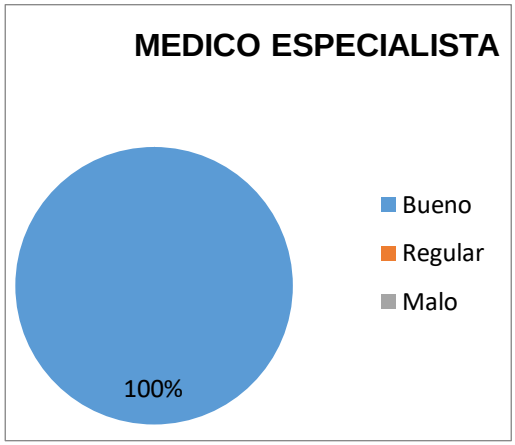








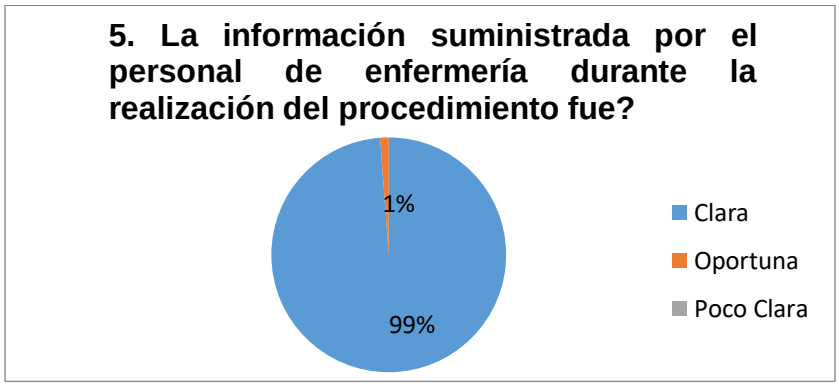




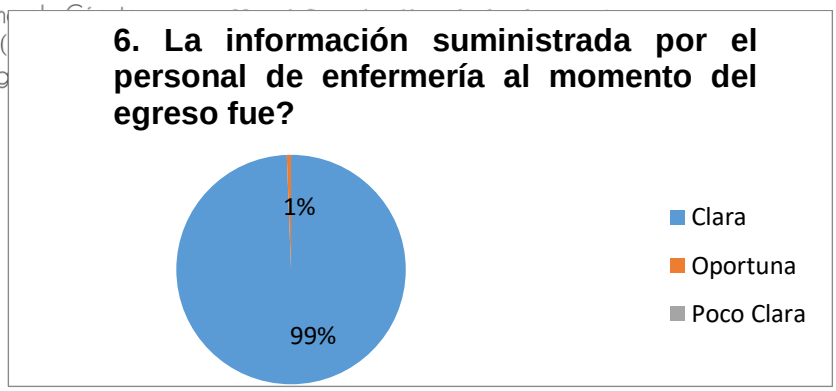
4- La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio presenta en

este periodo, porcentajes altos de un 100 % en su totalidad en el ítem "CLARA".

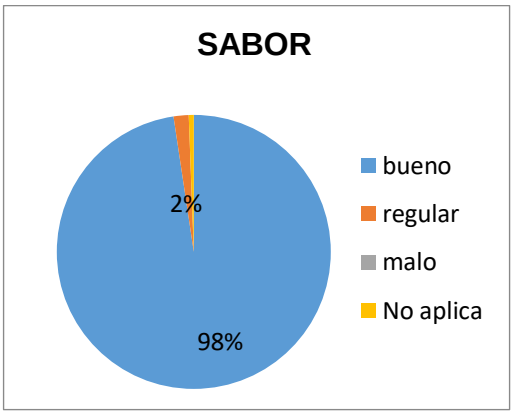
5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 99 % y un 1 % en la "OPORTUNA"

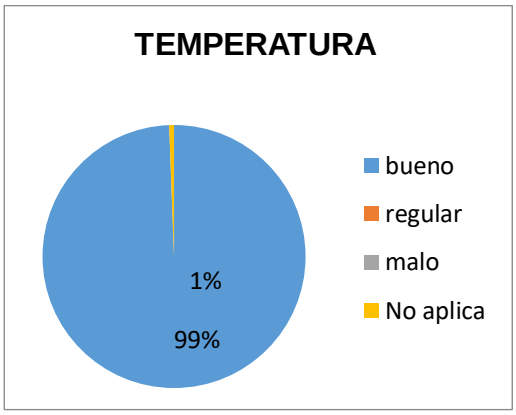


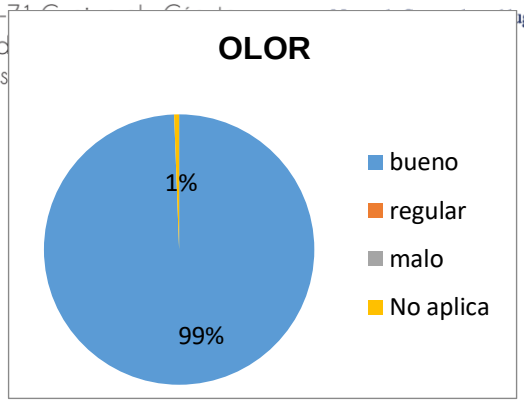
6- La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 99 %, un 1 % en el ítem "Oportuna".

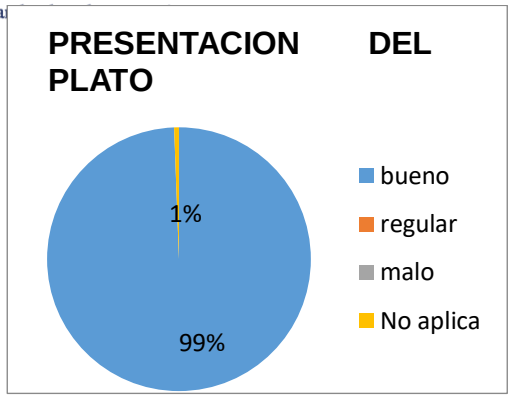


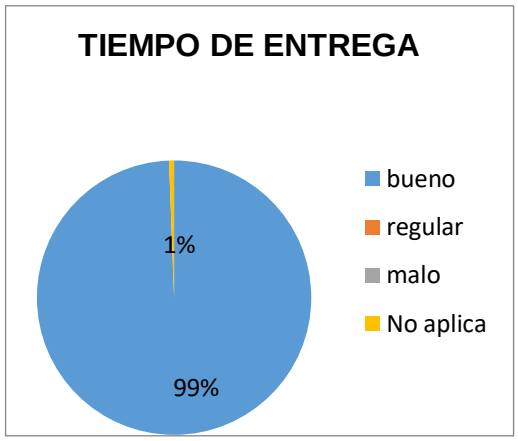
7- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? En el Servicio de Alimentación en sus características organolépticas temperatura, olor, presentación del plato, tiempos de entrega y atención recibida arroja una muy buena aceptación con porcentajes altos del 99 % en el ítem “BUENO”, un 1 % en el ítem “REGULAR”, sabor tenemos porcentajes del 98 % en el ítem “BUENO”, un 2 % en el ítem “NO APLICA” tamaño de porción, tenemos porcentajes del 96 % en el ítem “BUENO”, un 3 % en el ítem “REGULAR” y un 1 % “NO APLICA” en sus características organolépticas.

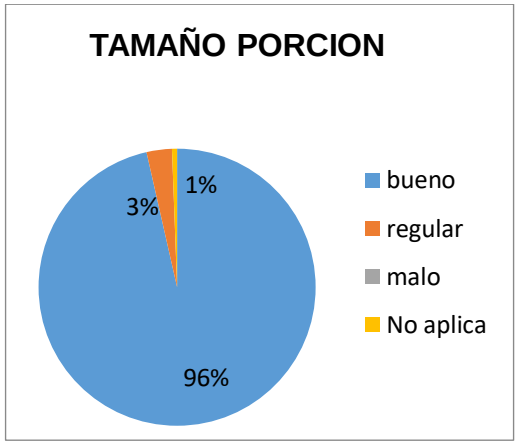




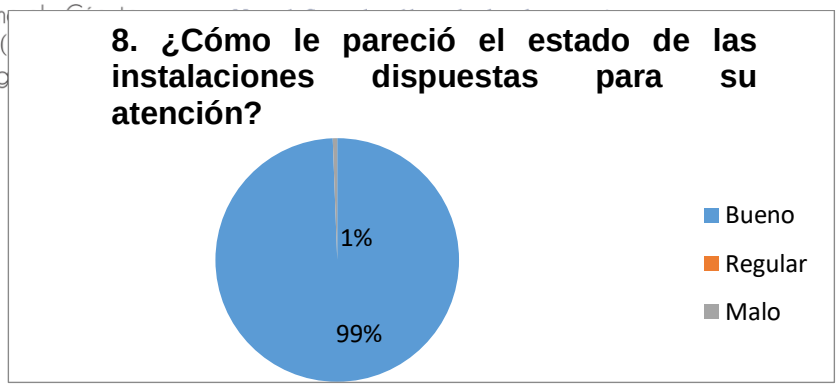




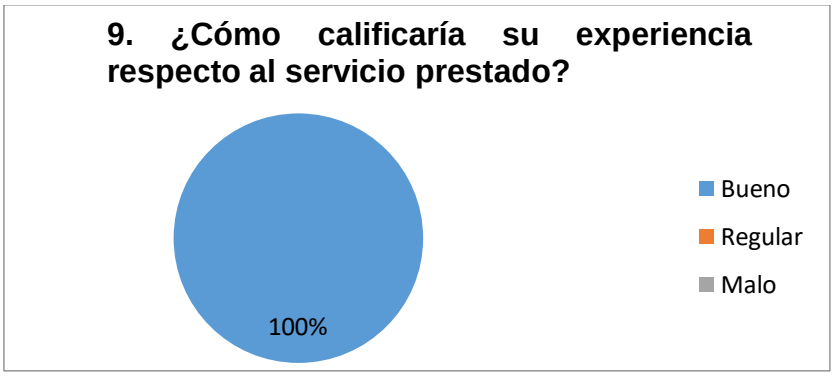




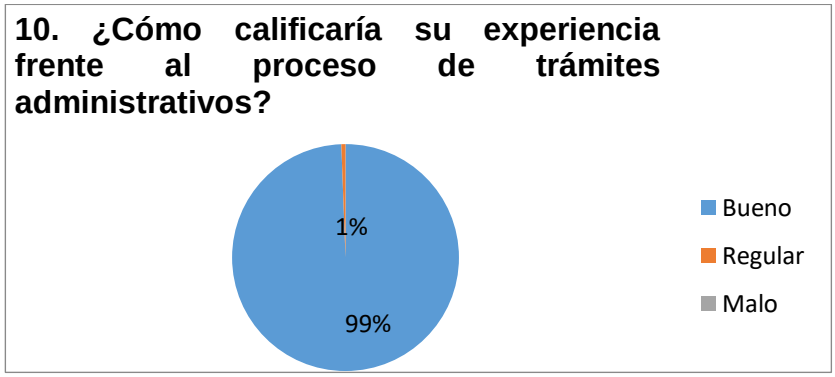
8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja un 99 % en el ítem “BUENO” y un 1 % en el ítem “MALO”



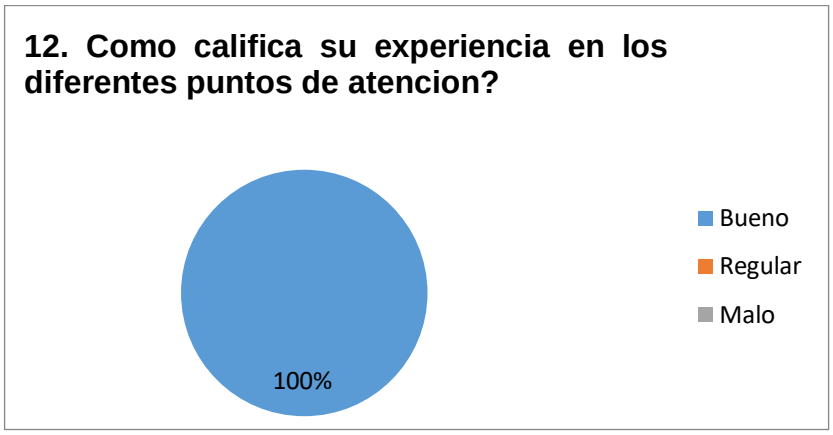
9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia una percepción con porcentajes de 100 % en el ítem “BUENO”



10- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 99 % indicó el ítem “BUENO”, un 1 % en el ítem “REGULAR”.

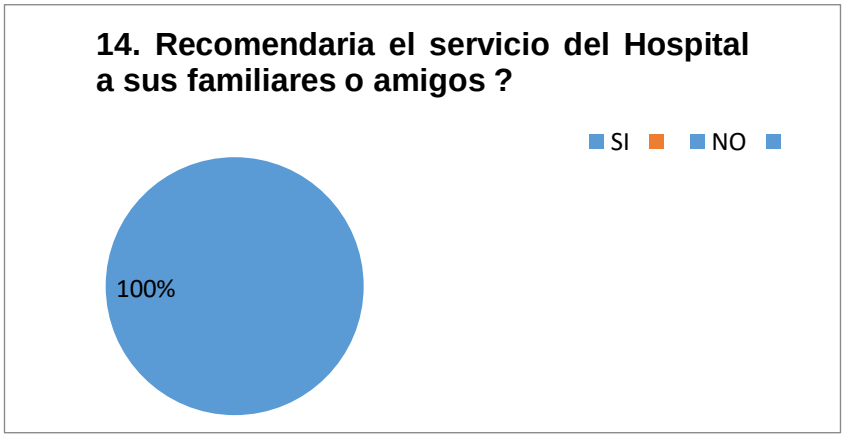


12-En la pregunta, ¿Como calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución?, el servicio los usuarios responden con valores altos de un 100 % en el ítem “BUENO” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.

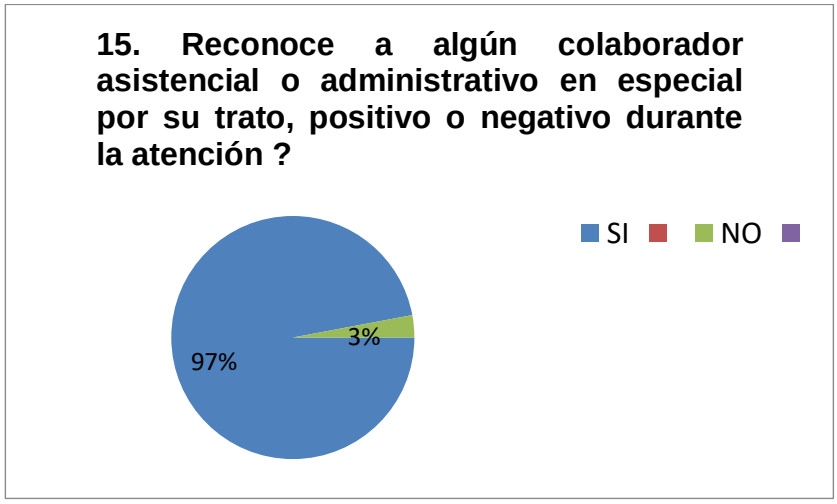


13- Así como un porcentaje de 99 % indicó en el ítem “SI” en el requerimiento en salud fue atendido satisfactoriamente y 1 % en el ítem “NO”

14-Un porcentaje altos del 100 % indicó “SI” La disposición a recomendar el servicio del Hospital a sus familiares o amigos



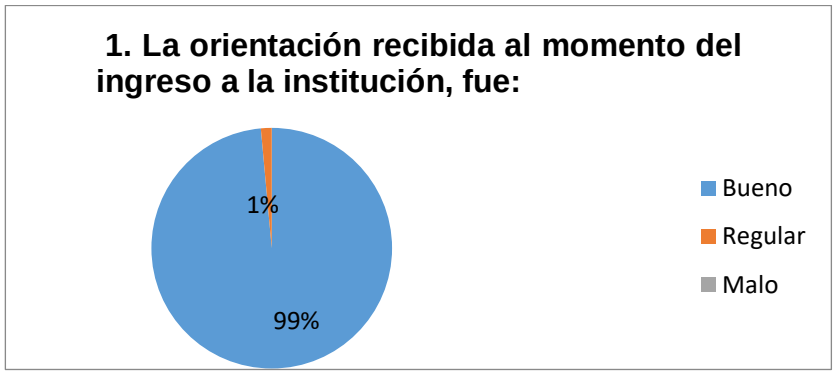
15-Reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención, tenemos porcentajes de un 50 % en el ítem “SI” y un 50 % en el ítem “NO”.



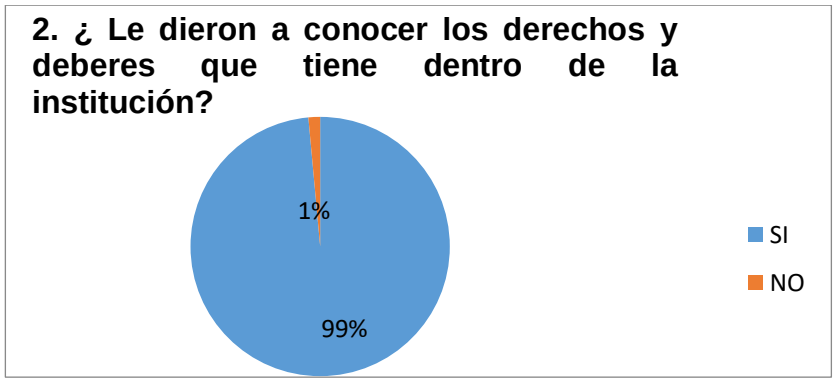
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

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);

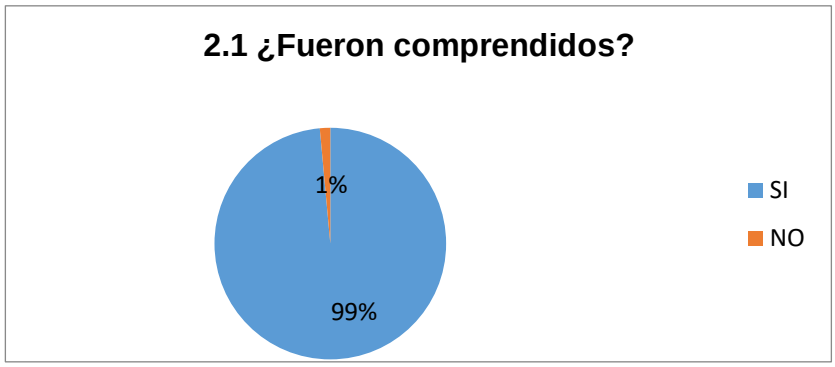
1- Respecto a la orientación recibida al momento del ingreso a la institución se obtienen porcentajes altos con un 99 % en el ítem “BUENO” ”, un 1 % en el ítem “REGULAR”



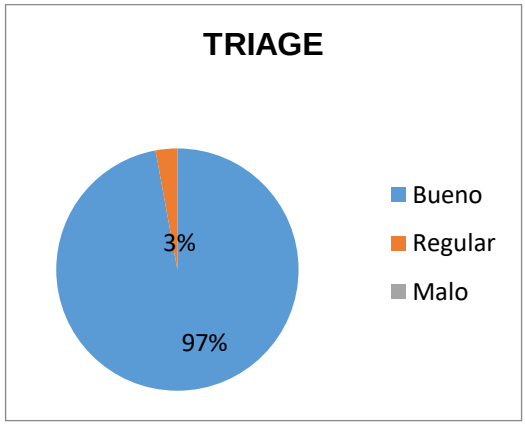
2- Un porcentaje de 99 % refiere que “SI” se le explicaron los derechos y deberes al momento del ingreso a la Institución y un 1 % refieren en el ítem “NO” fueron explicados.

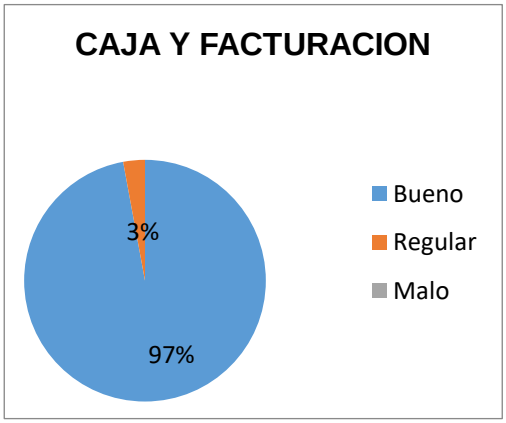


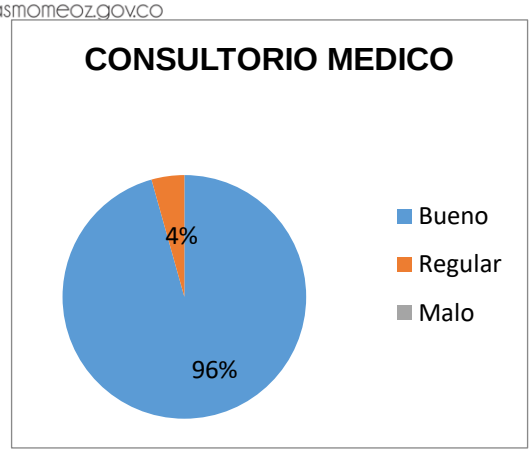
2.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen los siguientes porcentajes, 99 % en el ítem “SI” y un 1 % señalaron el ítem “NO”

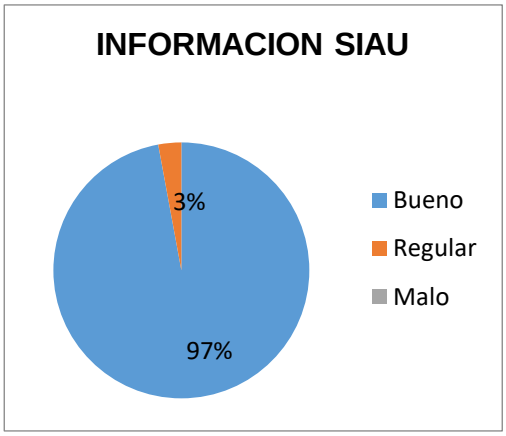


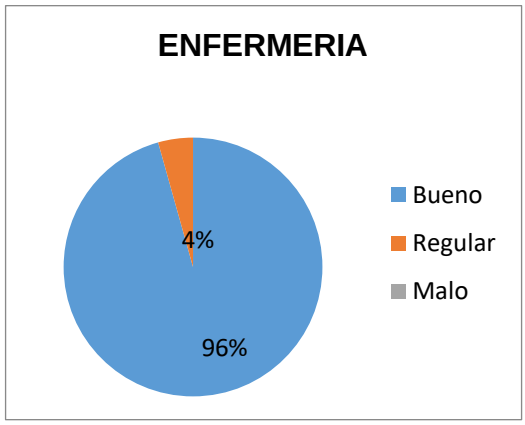
3- Referente al trato recibido por el personal APOYO DIAGNÓSTICO, ENFERMERÍA, MÉDICO ESPECIALISTA, con porcentajes por encima del 96 % en el ítem “BUENO” y un 4 % en el ítem “REGULAR”, TRIAGE, INFORMACION SIAU, CAJA y FACTURACION refleja porcentajes por encima del 97 % en el ítem “BUENO” y un 3 % en el ítem “REGULAR”



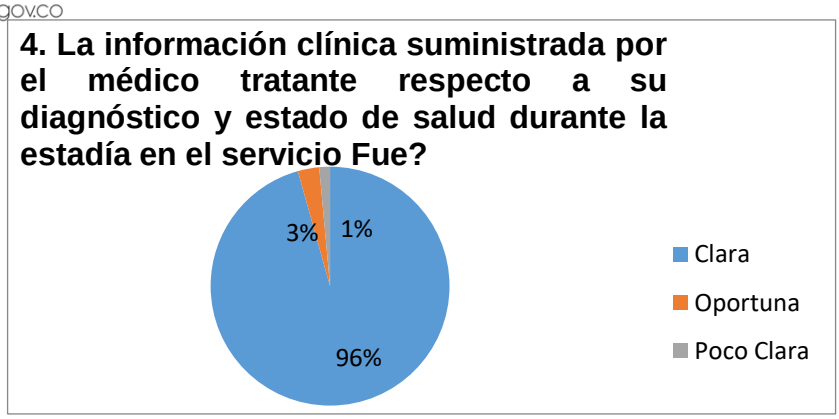




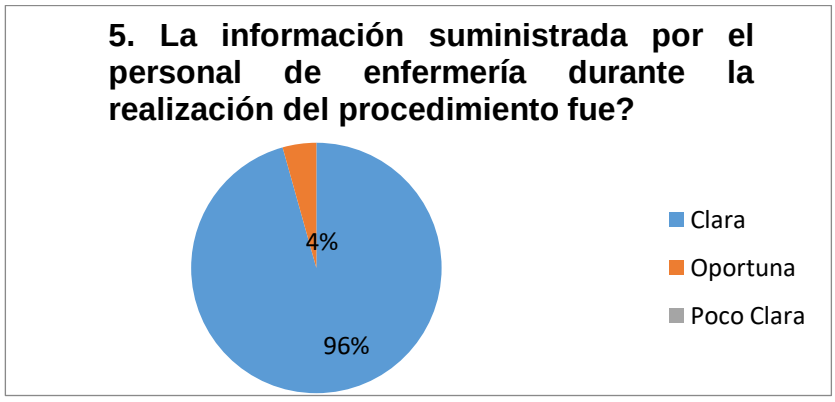




4- En la pregunta ¿La información clínica suministrada por el médico tratante, respecto a su diagnóstico y estado de salud, durante la estadía en el servicio, refleja claridad con porcentajes por encima del 96 % en el ítem “CLARA”, un 3 % en el ítem “OPORTUNA” y un 1 % en el ítem “POCO CLARA”.

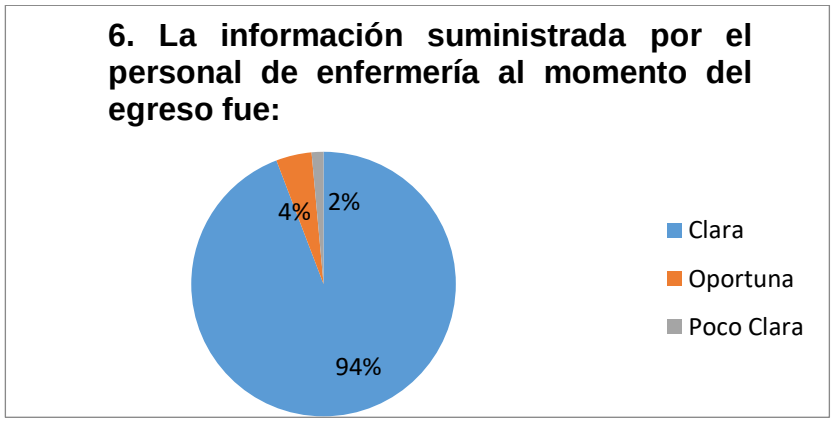


5- La información suministrada durante la realización de procedimientos, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio teniendo en cuenta que el estado de salud en conjunto con la información suministrada por el personal de enfermería refleja claridad con porcentajes por encima del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

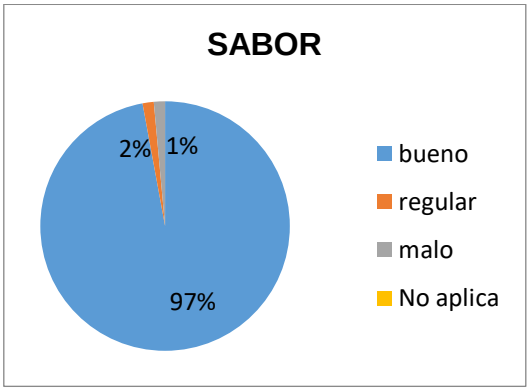


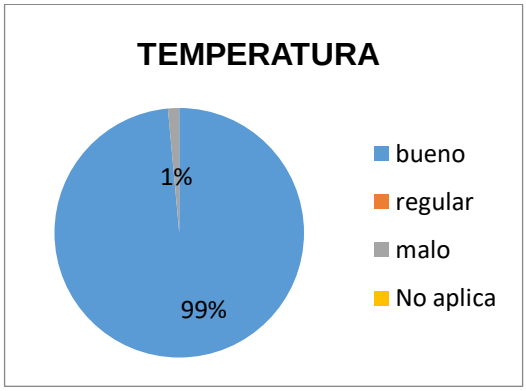
6- La información suministrada al Egreso, por el personal de Enfermería durante la estadía en el servicio refleja claridad con porcentajes por encima

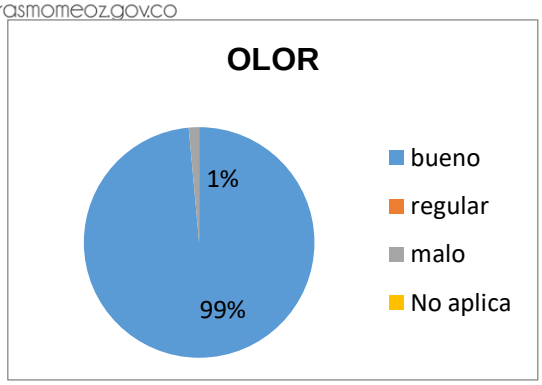
del 94 % en el ítem “CLARA”, un 4 % en el ítem “OPORTUNA” y un 2 % en el ítem “POCO CLARA”.

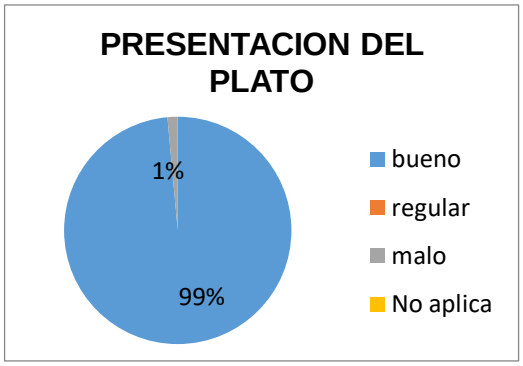


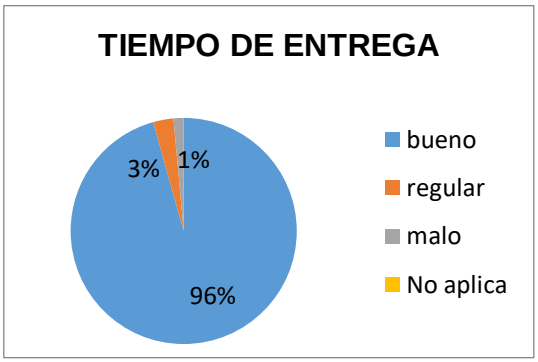
7- En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación arroja una muy buena aceptación en sabor, con porcentajes del 97 % en el ítem “BUENO”, un 2 % en el ítem “REGULAR” y un 1 % en el ítem “MALO”, tiempo de entrega y tamaño de porción un 96 % en el ítem “BUENO” y un 3 % en el “REGULAR” y 1 % en el ítem “MALO”, temperatura, olor, presentación del plato, atención recibida en sus características organolépticas, tenemos porcentajes altos de 99 % en el ítem “BUENO” y un 1 % en el ítem “REGULAR”

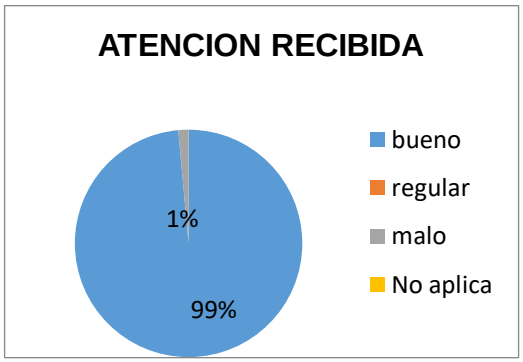


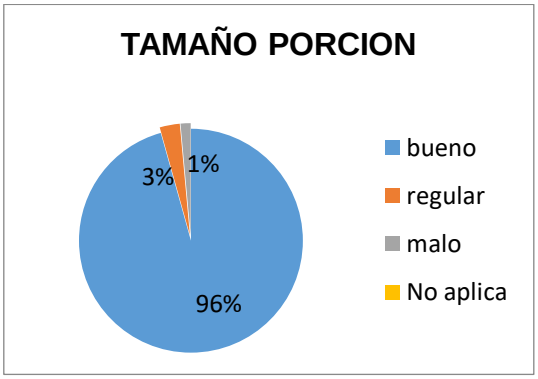




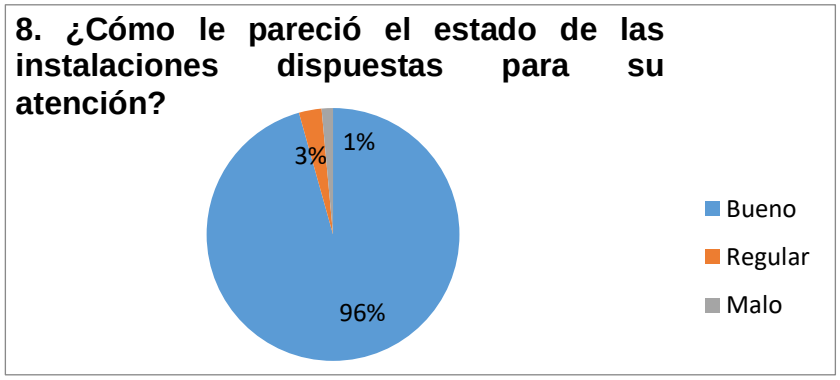






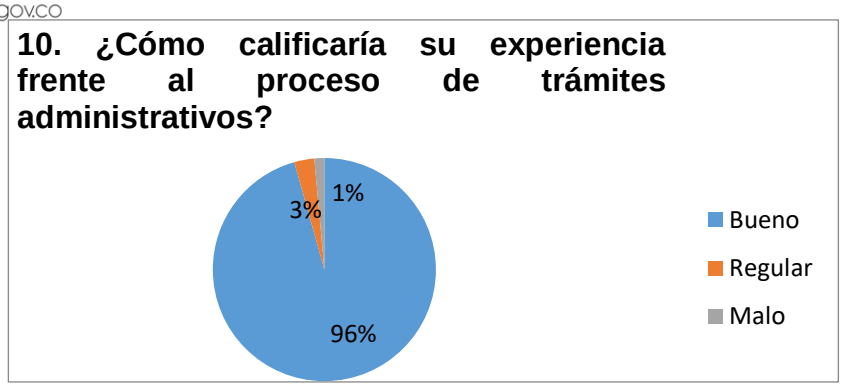


8- Respecto a la percepción de los usuarios frente al estado en el que se encuentran las instalaciones refleja porcentajes de un 96 % en el ítem “BUENO”, un 3 % en el ítem “REGULAR” y un 1 % “MALO”

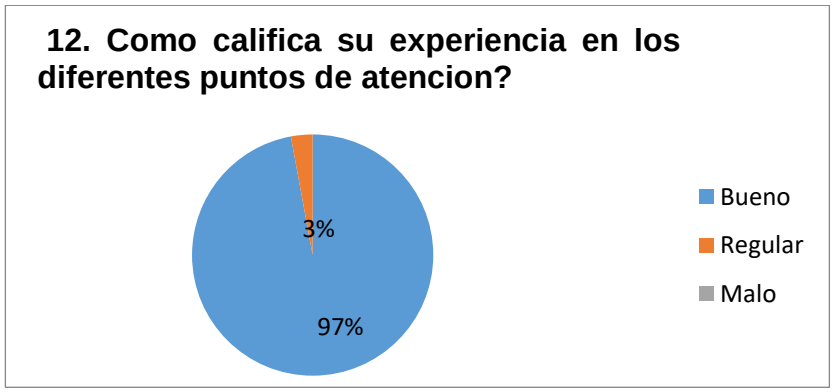


9- La experiencia global de satisfacción se inclina hacia un 99 % en el ítem "BUENO" y un 1 % en el ítem "REGULAR".

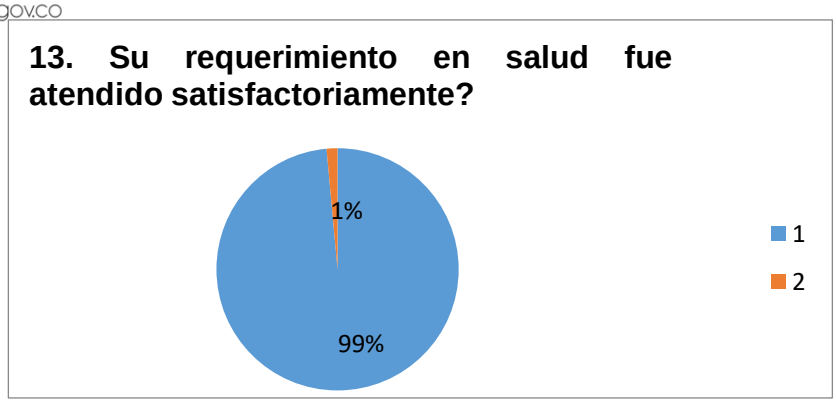
10- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 96 % indicó el ítem "BUENO", un 3 % en el ítem "REGULAR" y un 1 % en el ítem "MALO"



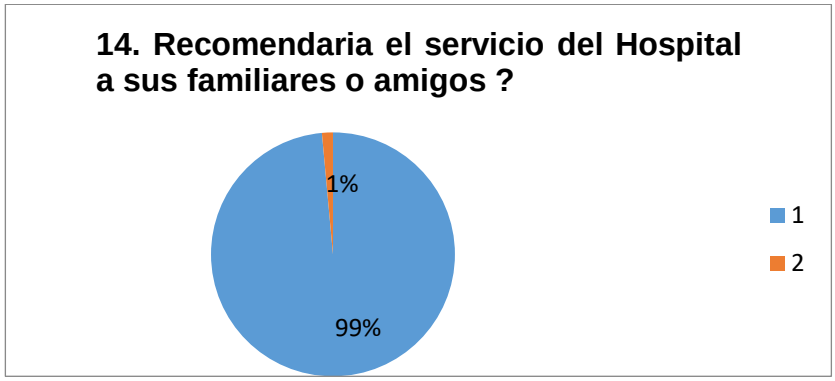
12-La experiencia en los diferentes puntos de atención al usuario habilitados en la institución tenemos valores altos del 97 % en el ítem “BUENO” ” y un 3 % indicó el ítem en satisfacción “REGULAR”.



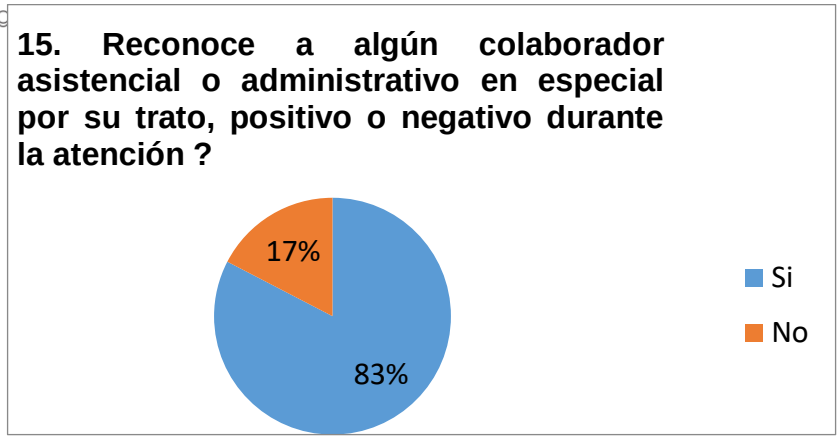
13-Tenemos porcentajes del 99 % indicó que “SI” y un 1 % indicó el ítem “NO” fue atendido su requerimiento en salud de forma satisfactoria.



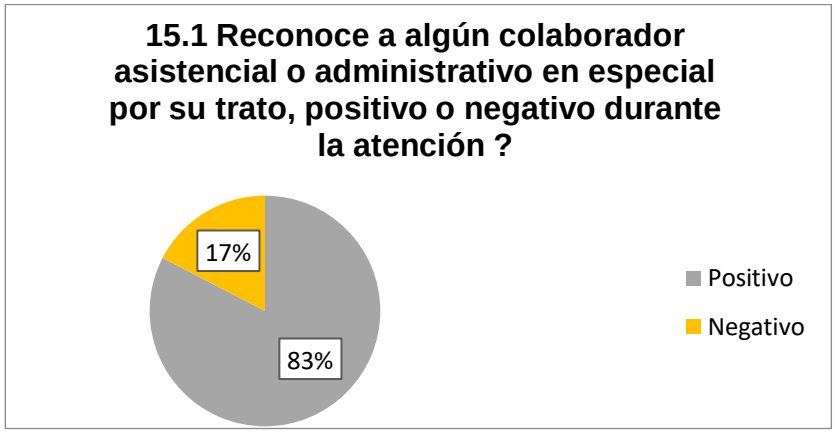
14-La disposición a recomendar el servicio de hospitalización a familiares o amigos refleja porcentaje alto de 99 % en su ítem “SI” y un 1 % indicó el ítem “NO”



15- Así como un 83 % responde el ítem “SI”, un 17 % 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 83 % responde el ítem “POSITIVO”, un 17 % 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.

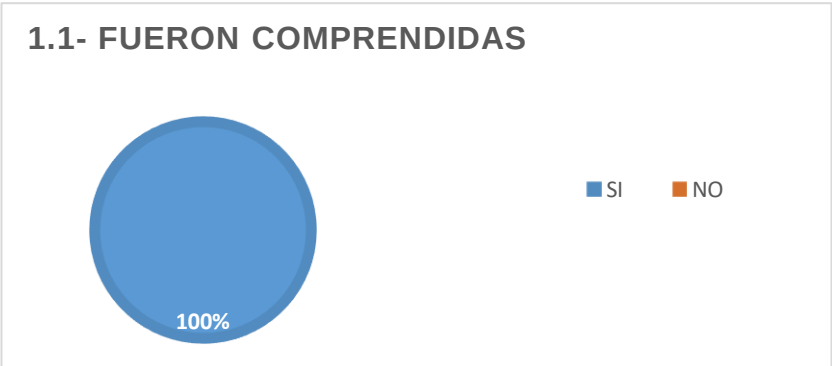


SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

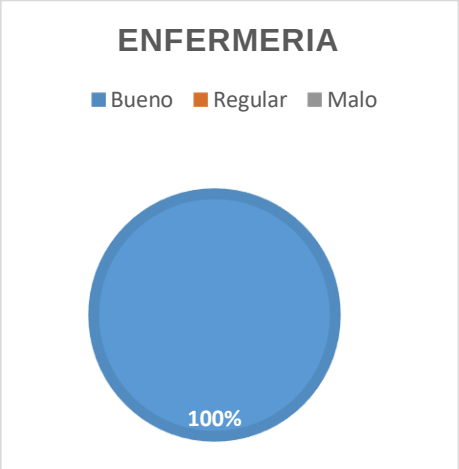
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción;

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

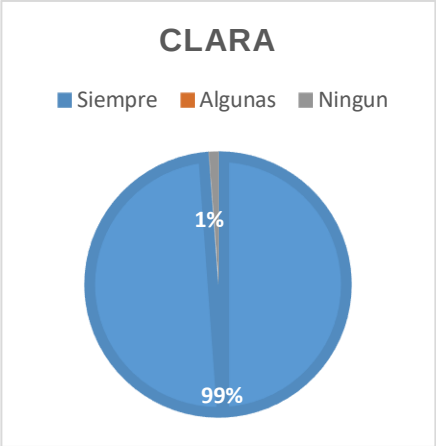
1.1- Teniendo en cuenta la pregunta si fueron comprendidos estos derechos y deberes se obtienen porcentajes alto en su totalidad del 100 % en el ítem "SI"

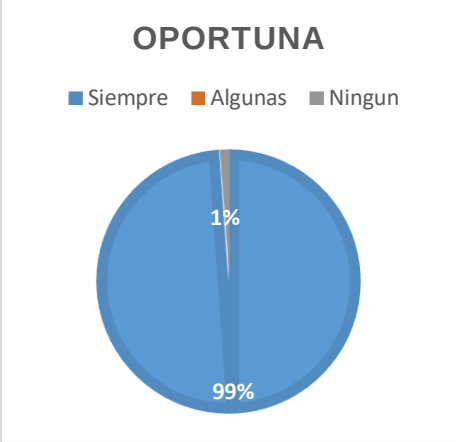


2- Referente al trato recibido por el personal, CAJA y FACTURACION, ENFERMERÍA, INFORMACION SIAU, MÉDICO ESPECIALISTA refleja en su totalidad una percepción muy alta con porcentajes del 100 % en el ítem "BUENO".

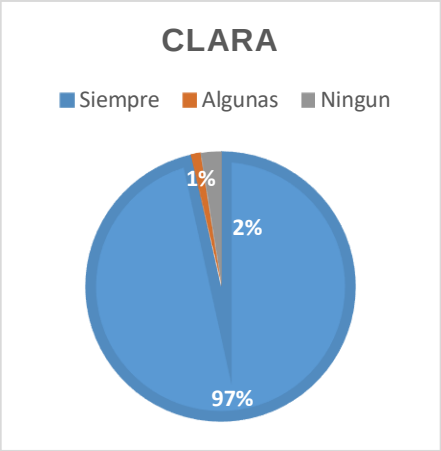


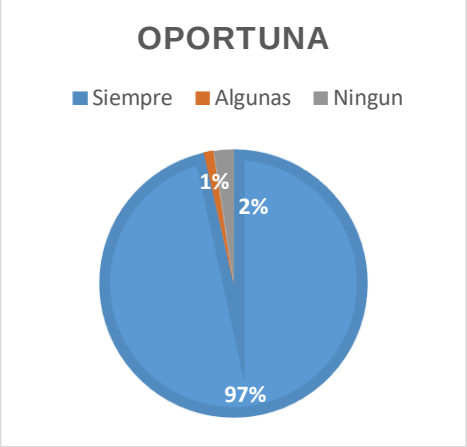
3- La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio arrojan porcentajes altos del 99 % en el ítem "SIEMPRE" y un 1 % en el ítem de manera Clara, Oportuna y Completa.

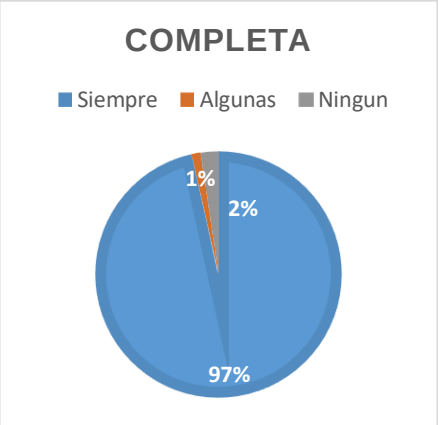




4- En cuanto a la información suministrada durante la realización de procedimientos por personal de Enfermería durante la estadía en el servicio y procedimientos realizados al usuario en el momento de su atención en consulta, se tienen porcentajes del 97 % en el ítem “SIEMPRE”, un 1 % en el ítem “ALGUNAS VECES” y un 2 % en el ítem “NINGÚN” de manera Clara, Oportuna y Completa.

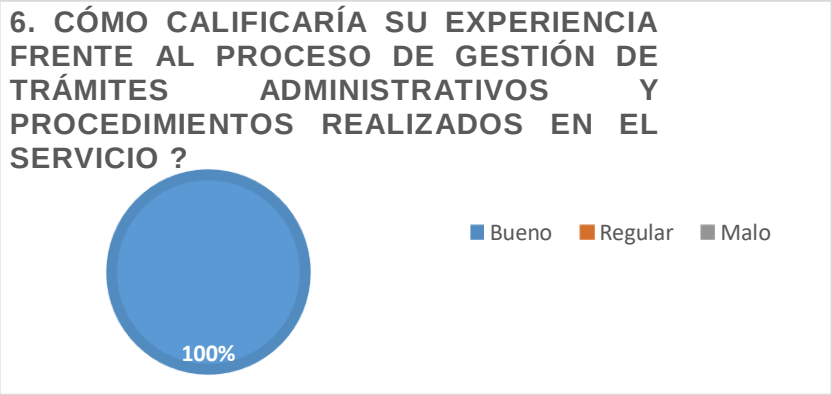




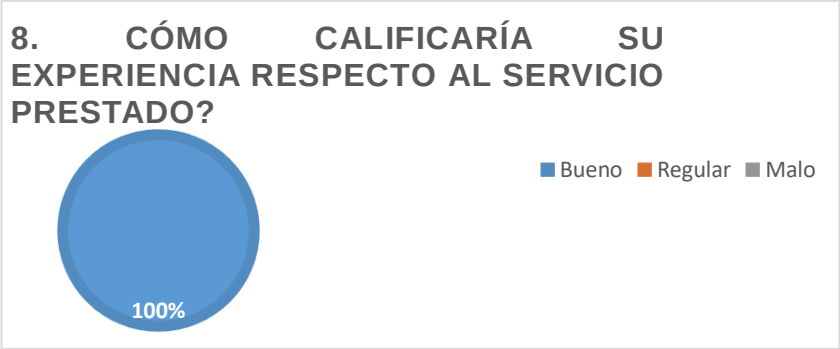


5- El estado de las instalaciones dispuestas para la atención en el servicio refleja un 100 % en la casilla de “BUENO”

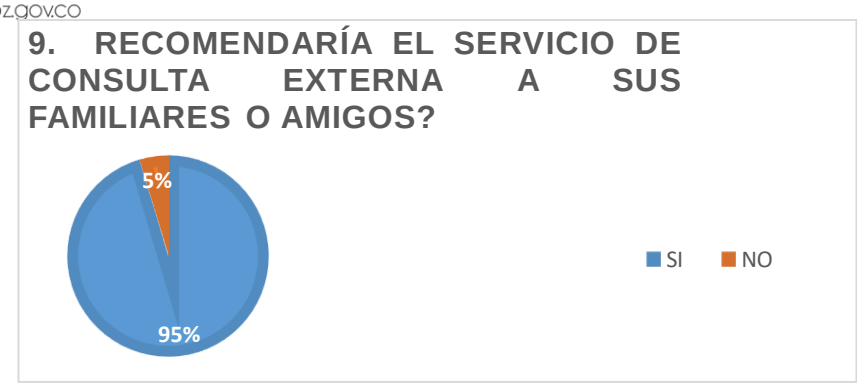
6- Referente a la experiencia frente al proceso de gestión de trámites administrativos y procedimientos realizados en el servicio un 100 % indico "BUENO" en su totalidad



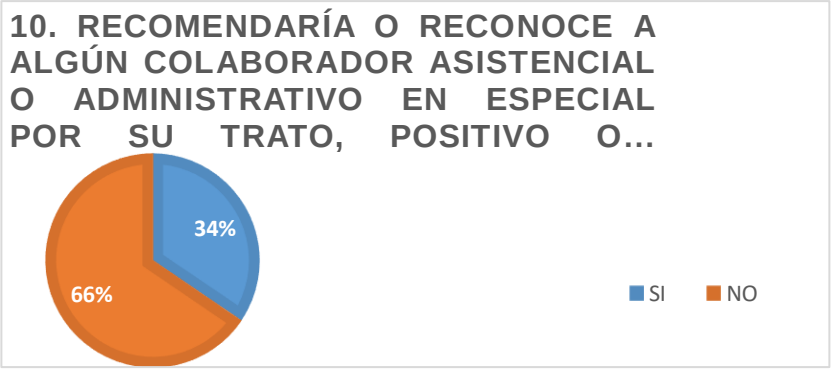
8- La experiencia respecto al servicio prestado refleja un 100 % en el ítem "BUENO".



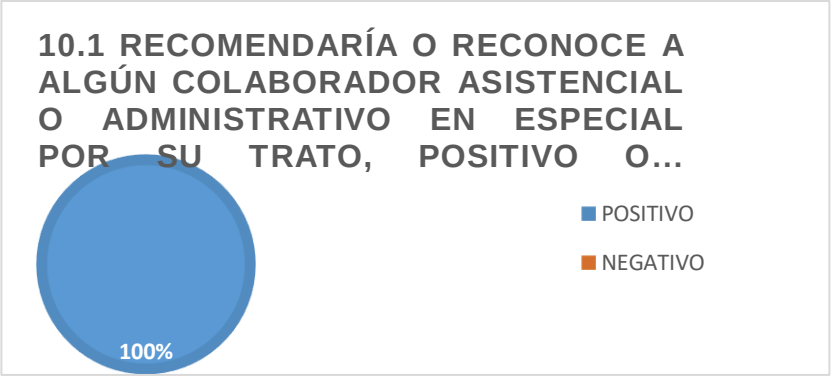
9- Referente a la pregunta de recomendar el Servicio de consulta externa a familiares y amigos arroja porcentajes alto del 95 % en el ítem "SI" y un 5 % en el ítem "NO"



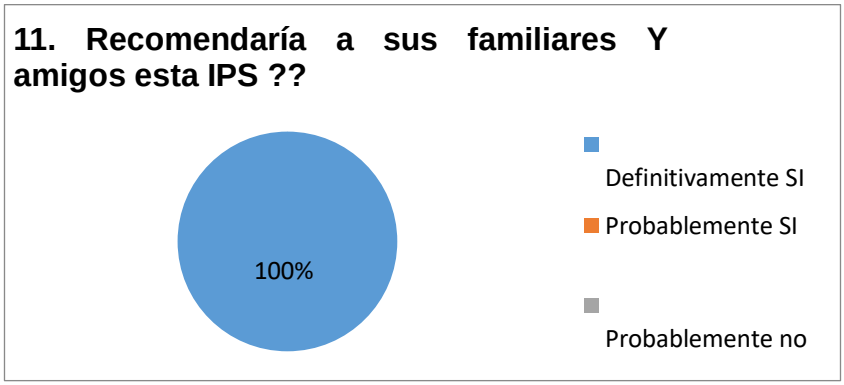
10-Así como un 34 % índico “SI” y un 66 % indicó que “NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención



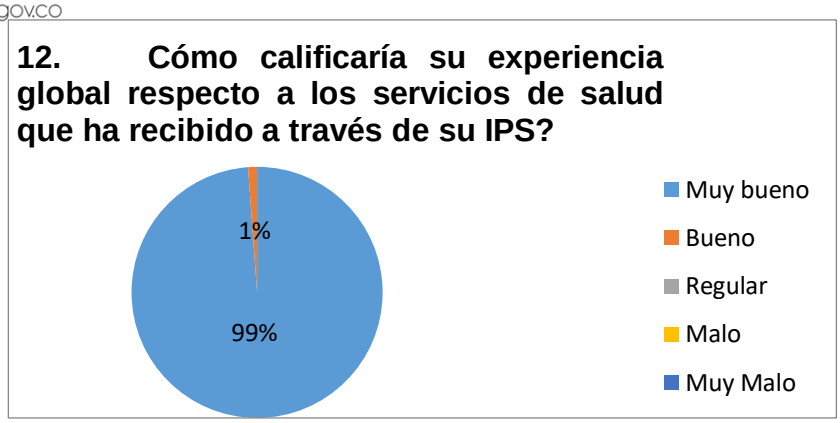
10.1- Con relación a la anterior pregunta tenemos porcentajes de un 100 % índico el ítem “POSITIVO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, positivo o negativo durante la atención.



11-En cuanto la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? tenemos porcentajes altos del 100 % en su totalidad en el ítem “DEFINITIVAMENTE SI"



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 99 % índico “SI” y un 1 % indicó que “NO”

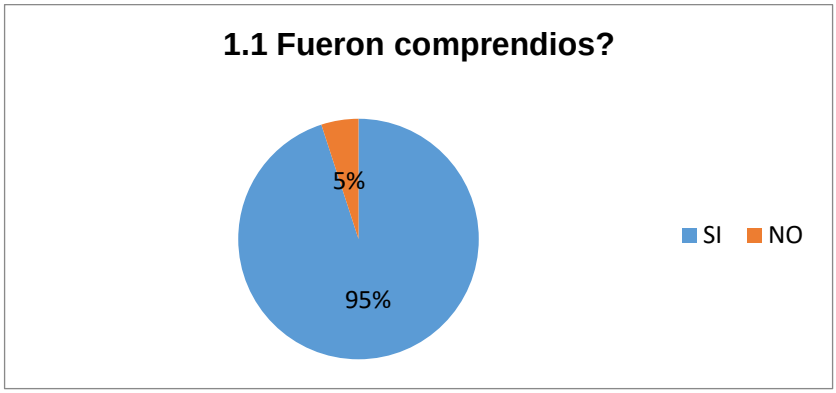


APOYO TERAPEUTICO

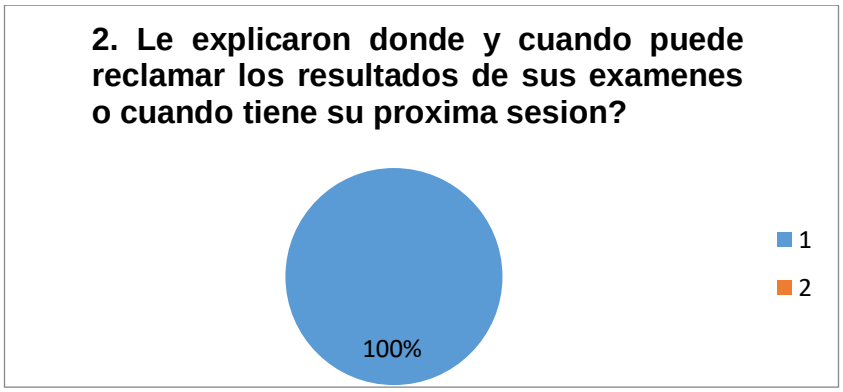
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción;

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 100 % en el ítem “SI” en su totalidad

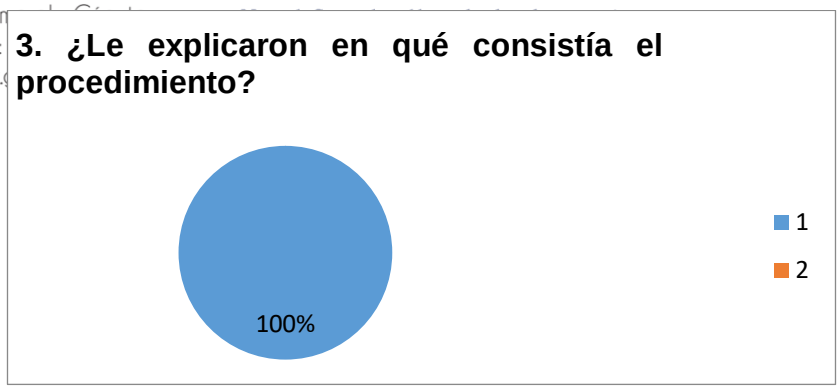
1.1- Con relación a si le dieron a conocer los deberes y derechos y si estos fueron comprendidos, refleja un 95 % en el ítem "SI" y un 5 % señalo el ítem "NO"



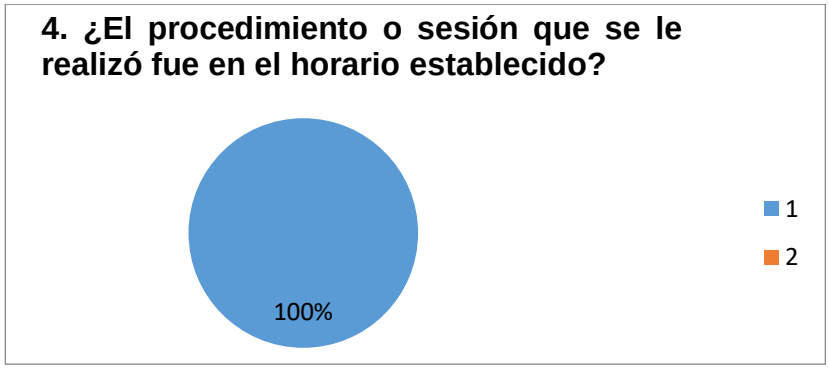
2- respecto a la pregunta si le explicaron donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o cuando tiene su próxima sesión, se obtienen porcentajes de un 100 % en el ítem "SI"



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.



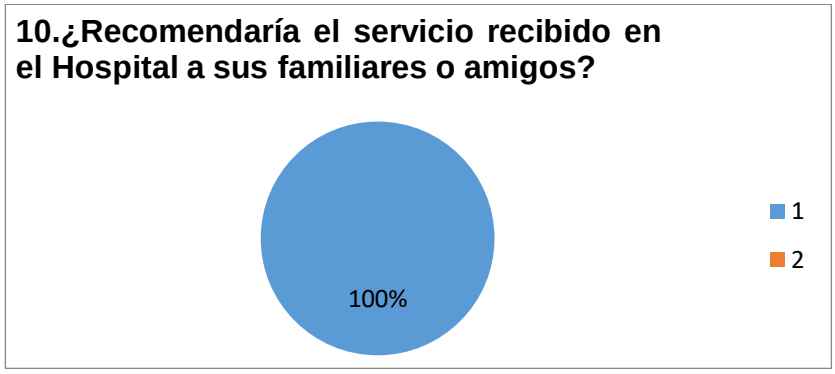
5- Considera que el procedimiento ó sesión que se le realizó procedió en las condiciones de privacidad e intimidad con resultados altos 100 % en el ítem “SI”

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”.

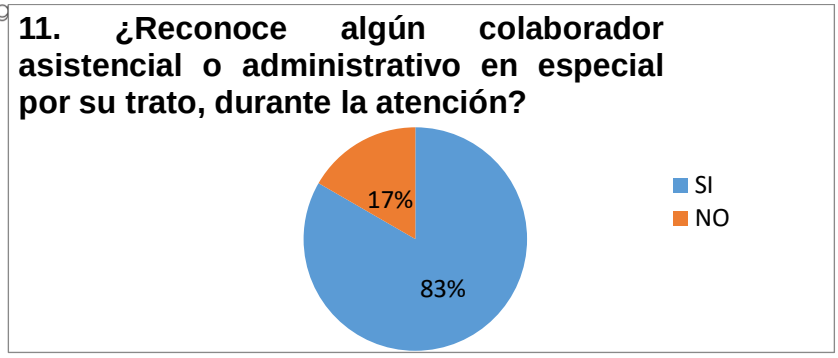
7- En cuanto la pregunta, cómo calificaría se experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en nuestra institución tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem “BUENO”

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”.

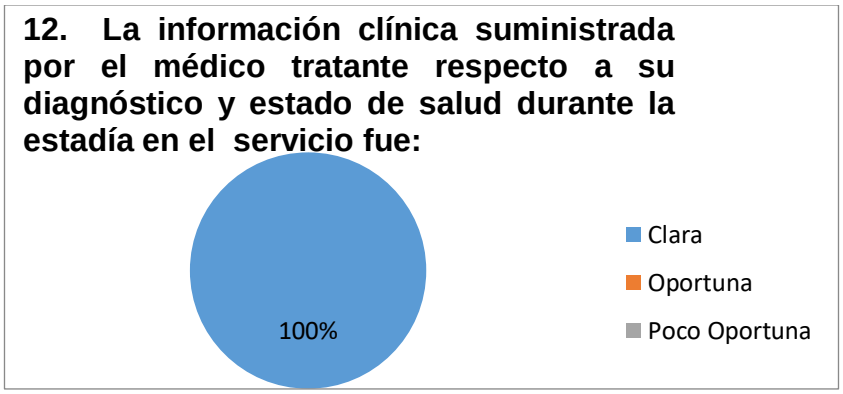
9- Referente a si recomendaría el Servicio de consulta externa a familiares y amigos tenemos porcentajes altos del 100 % en el ítem de “SI”



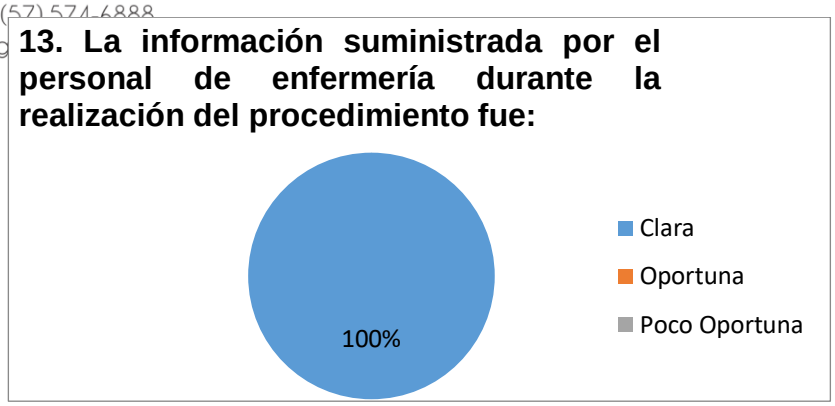
11-Así como un 83 % indicó que “SI” y un 17 % indico que “NO” reconoce a algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato, durante la atención



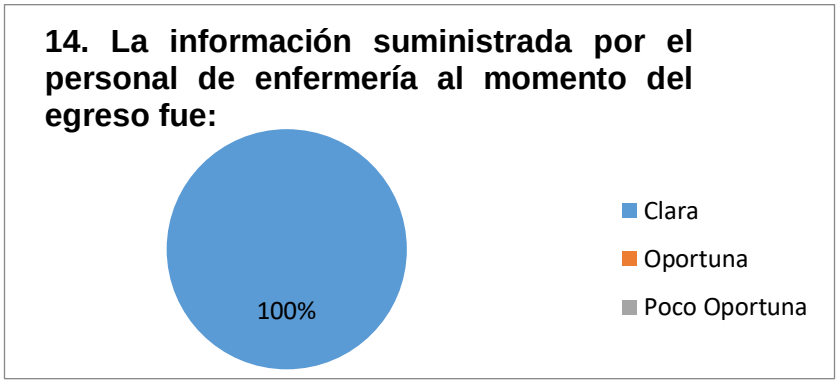
12-La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue: se obtiene resultados en la opción de Clara de un 100 % en el ítem "Oportuna"



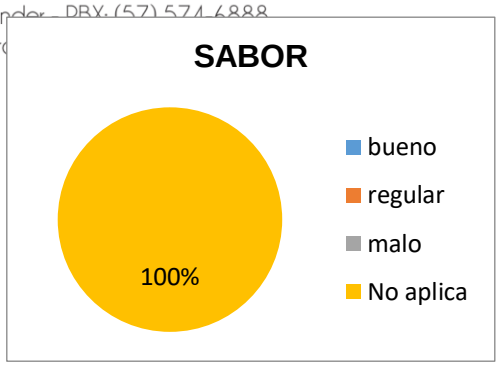
13-La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue: se obtiene resultados altos en su totalidad de un 100 % en la opción de Clara

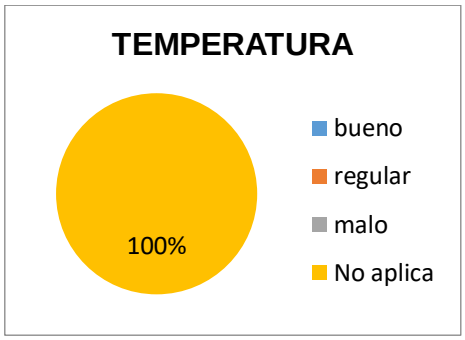


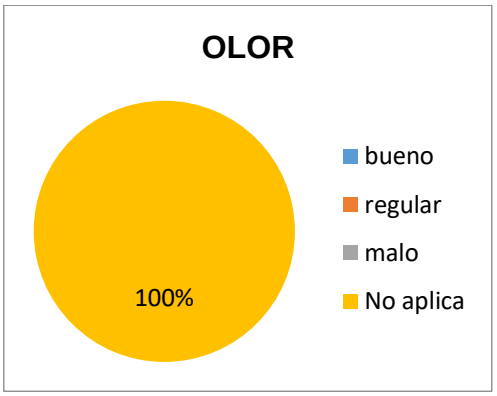
14-La información suministrada al Egreso, por el personal de enfermería durante la estadía en el servicio se obtiene resultados en la opción de Clara de un 100 % en su totalidad

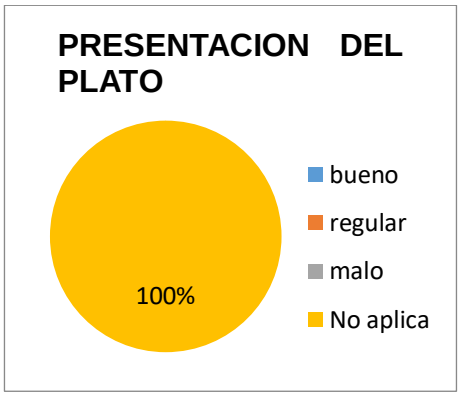


15. En cuanto la pregunta ¿cómo considera usted la alimentación recibida durante la instancia hospitalaria? teniendo en cuenta las siguientes características en el Servicio de Alimentación en sus características organolépticas sabor, tamaño de porción, temperatura, olor, presentación del plato, tiempos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

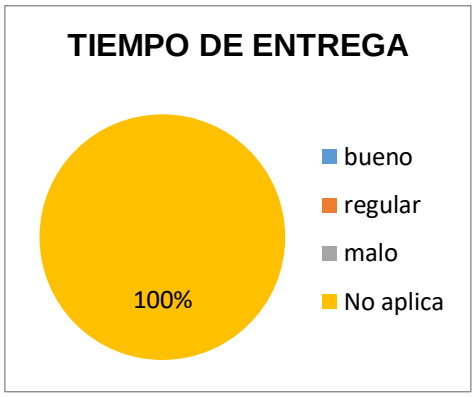

SABOR
100%
bueno
regular
malo
No aplica

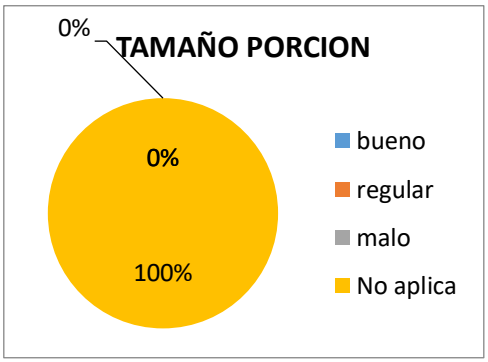

TEMPERATURA
100%
bueno
regular
malo
No aplica


OLOR
100%
bueno
regular
malo
No aplica


PRESENTACION DEL PLATO
100%
bueno
regular
malo
No aplica

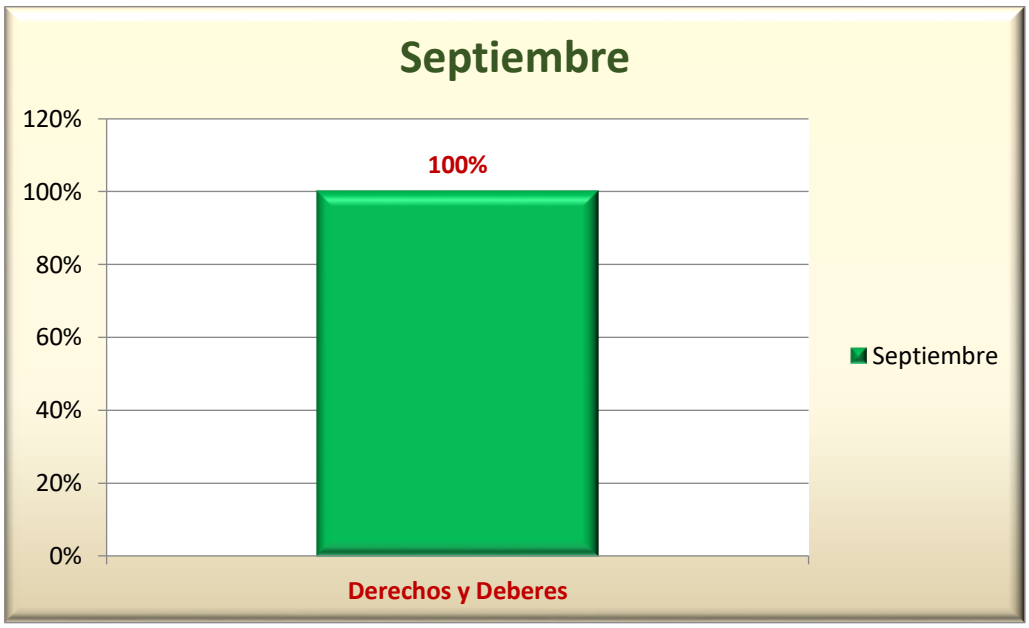
ATENCION RECIBIDA
100%
bueno
regular
malo
No aplica


TIEMPO DE ENTREGA
100%
bueno
regular
malo
No aplica


0%
TAMAÑO PORCION
0%
100%
bueno
regular
malo
No aplica

DEBERES Y DERECHOS

Socialización sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios durante el periodo del 1 al 30 de Septiembre



- En el análisis respectivo de la gráfica, se puede evidenciar, que durante el periodo comprendido del 1 al 30 de Septiembre 2021, se cumplió en un 100% con la socialización de Derechos y Deberes de los Usuarios, en las diferentes áreas asistenciales de la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz.

MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
COORDINADORA SIAU-*Agremiado participe Actisalud*

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