INFORME DE SATISFACCION AL USUARIO

Agosto 2022

Tabulación de encuestas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

AL USUARIO

SIAU

CONTENIDO

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental Agosto 2022	3
Clasificación de las quejas y reclamos según el origen de la ocurrencia	4
Clasificación de las quejas y reclamos por área de ocurrencia	6
Derechos vulnerados	8
Clasificación de la queja y reclamo por personal involucrado	10
Oportunidad en la respuesta	11

FICHA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	SERVICIO	PISO	N.º DE ENCUESTAS	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2	26	402
	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	42	
		9	17	
		10	38	
		12	16	
	CANGURO	4	12	
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTOS	1	89	114
	URGENCIAS PEDIATRÍA		25	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	72	72
APOYO DX	LABORATORIO	1	21	276
	REHABILITACION		27	
	RADIOLOGIA		188	
	BANCO DE SANGRE		24	
	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:** 864 personas.
- → **FORMULA ESTADISTICA UTILIZADA:**

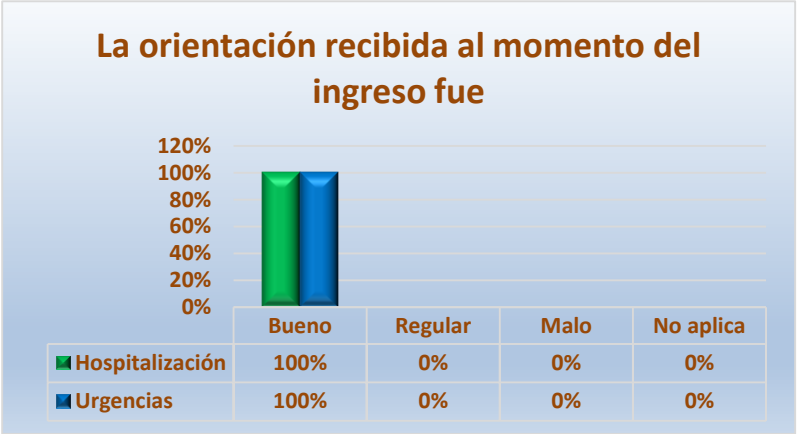
  N=N1=Z^2*P*Q/E
  N=N2= Z^2*P*Q/E
  N=864
  N1=432 + N2=432
  E= Error (2 %)
  NC=96 %
  P= Probabilidad del éxito (0,5)
  Q= Probabilidad al fracaso (0,5)
  N= Valor dela muestra
  N1= Grupo 1
  N2= Grupo 2
  NC= Nivel de confianza
  Z= Valor correspondiente al área bajo la curva normal estándar asignada como NC
- → **ERROR MUESTRAL :** Error muestra del 2%
- → **APLICADORES:** Trabajadoras Sociales y Psicólogos Sociales- Diariamente.
- → **SERVICIOS ENCUESTADOS:** **Grupo 1=** Radiología, urgencias Adultos, Urgencias Pediátrica, Consulta externa, Ginecología, Banco de Sangre, Cirugía General
- → **Grupo 2=** Pediatría, Neurocirugía, Medicina interna, Rehabilitación, Neonatos, Quirófano, Cirugía General, Laboratorio, canguro, Radioterapia, Oncología.
- → **FECHA DE RECOLECCION:** Del 1 al 30 de Junio del 2022 y del 1 al 31 de Julio 2022.

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. En mención de lo anterior, y según las observaciones plasmadas por los Usuarios a la hora de responder la encuesta de satisfacción del Usuario, a continuación presentamos los siguientes resultados:

Para la elaboración de este informe, se realizó unas gráficas en el cual se incluye: pregunta, áreas (hospitalización, consulta externa, urgencias y apoyo diagnóstico) según el caso.

1. La orientación recibida al momento del ingreso fue



AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

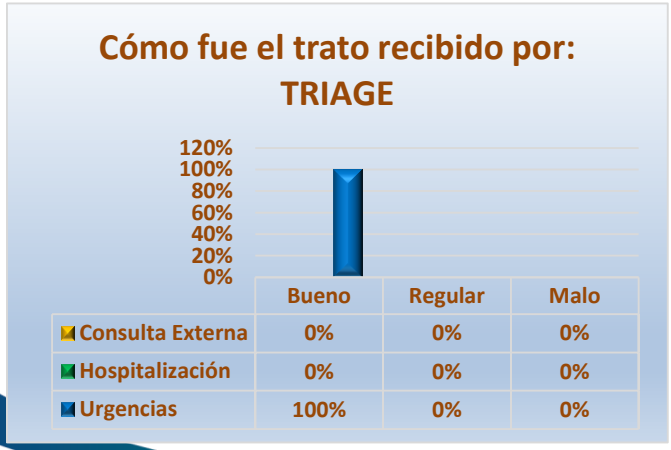
2. ¿En algún momento le dieron a conocer Deberes y Derechos?

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	274	99%	4	1%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	72

3. ¿Fueron comprendidos?

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	274	99%	4	1%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	72

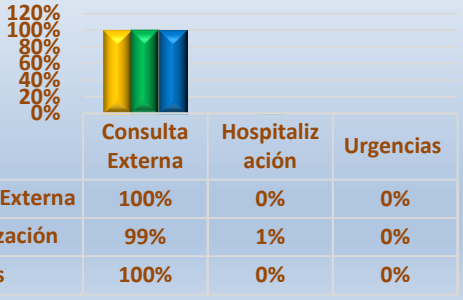
4. Cómo fue el trato recibido por:



Triage						
Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	**N.A**
N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	**N.A**
115	100%	0	0%	0	0%	**115**

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

Cómo fue el trato recibido por: CAJA Y FACTURACION



AREA	Caja y facturación						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	**72**
Hospitalización	397	99%	3	1%	0	0%	**400**
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	**115**

Cómo fue el trato recibido por: INFORMACIÓN SIAU

AREA	Información SIAU						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72
Hospitalización	398	100%	2	1%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

Cómo fue el trato recibido por: ENFERMERIA Y MEDICO ESPECIALISTA

AREA	Enfermeria							Médico especialista						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72	72	100%	0	0%	0	0%	72
Hospitalización	396	100%	4	1%	0	0%	400	396	99%	4	1%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115	115	100%	0	0%	0	0%	115

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

AREA	Médico especialista						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72
Hospitalización	396	99%	4	1%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

AREA	Personal apoyo dx						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	0
Hospitalización	395	99%	5	1%	0	0%	400
Urgencias	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	0

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

AREA	Clara	%	Oportuna	%	Poco clara	%	TOTAL
Hospitalización	301	75%	99	25%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	249	62%	29	7%	0	0%	278
Urgencias	115	29%	0	0%	0	0%	115

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

AREA	Clara	%	Oportuna	%	Completa	%	TOTAL
Consulta Ext	72	100%	0	0%	0	0%	72

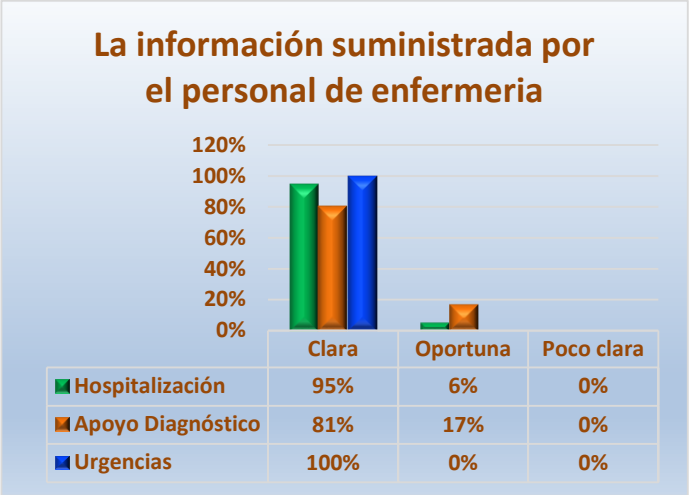
6. La información suministrada por el personal de enfermería durante el procedimiento fue

AREA	Clara	%	Oportuna	%	Poco clara	%	TOTAL
Hospitalización	361	90%	39	10%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	232	83%	39	14%	7	0%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

AREA	Clara	%	Oportuna	%	Completa	%	TOTAL
Consulta Ext	72	100%	0	0%	0	0%	72

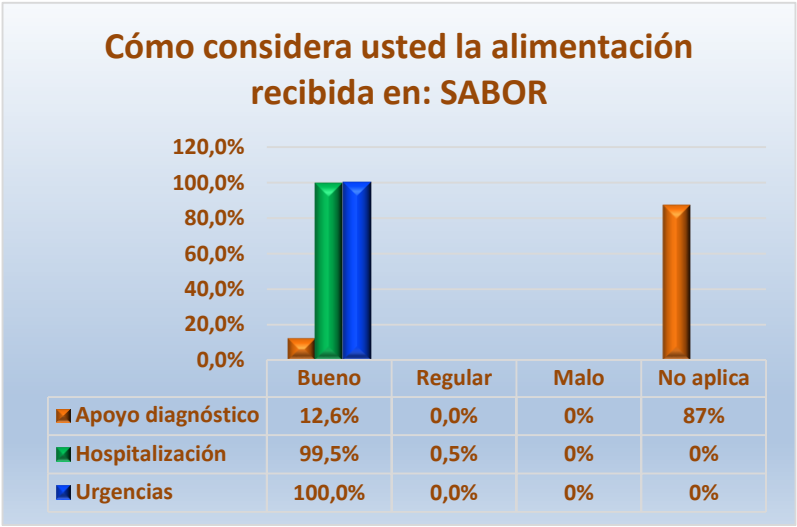
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

7. La información suministrada por el personal de enfermería al momento del egreso fue

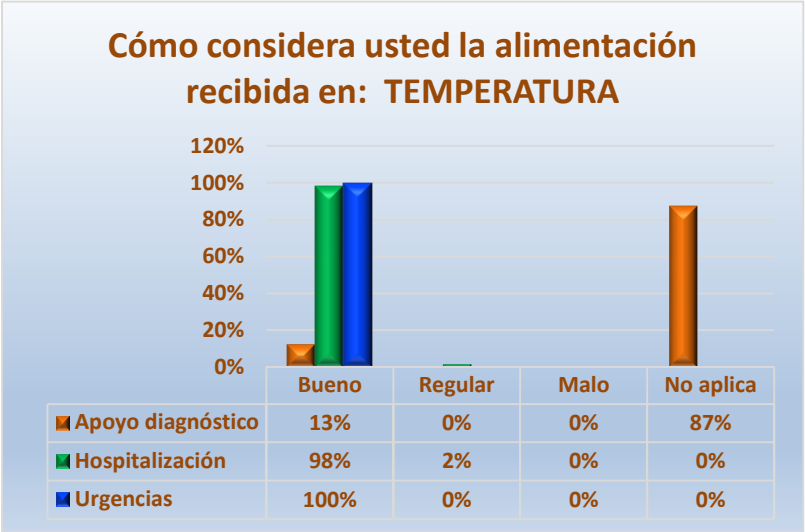


AREA	Clara	%	Oportuna	%	Poco clara	%	TOTAL
Hospitalización	378	95%	22	6%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	224	81%	48	17%	6	0%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

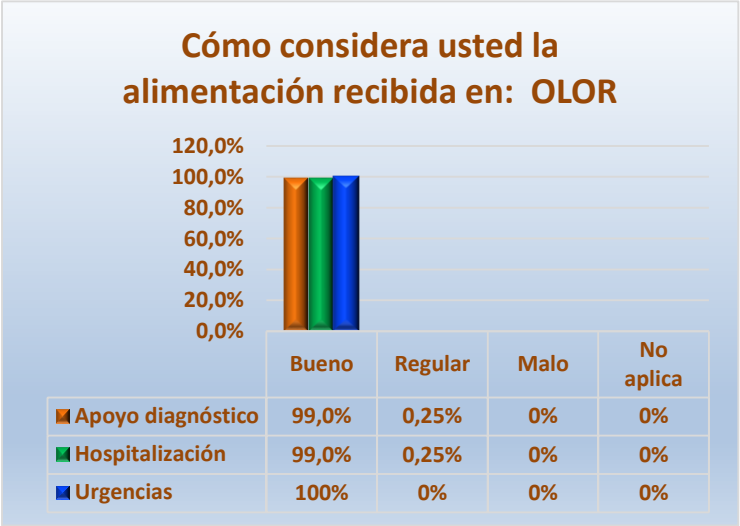
8. ¿Cómo considera usted la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características



AREA	Sabor								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	12,6%	0	0,0%	0	0%	243	87%	278
Hospitalización	398	99,5%	2	0,5%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	115

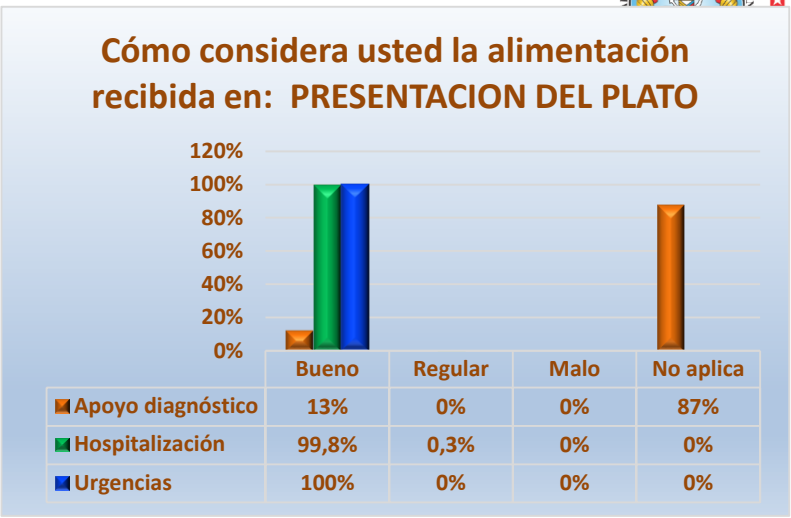


AREA	Temperatura								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	243	87%	278
Hospitalización	393	98%	7	2%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115

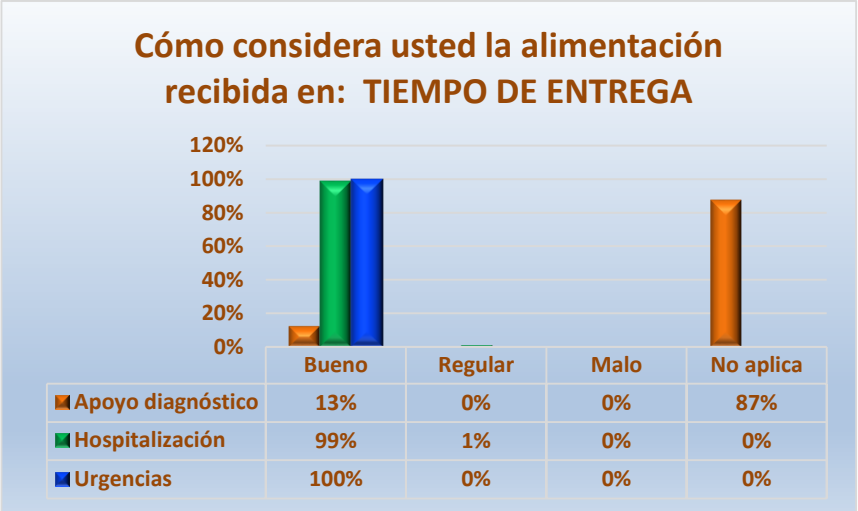


AREA	Olor								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	243	87%	278
Hospitalización	396	99,0%	4	0,25%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

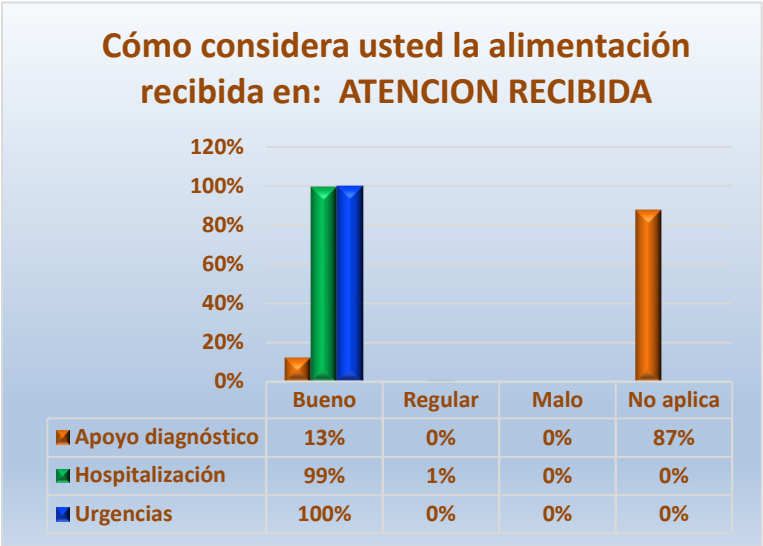


AREA	Presentación del plato								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	243	87%	278
Hospitalización	399	99,8%	1	0,3%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115

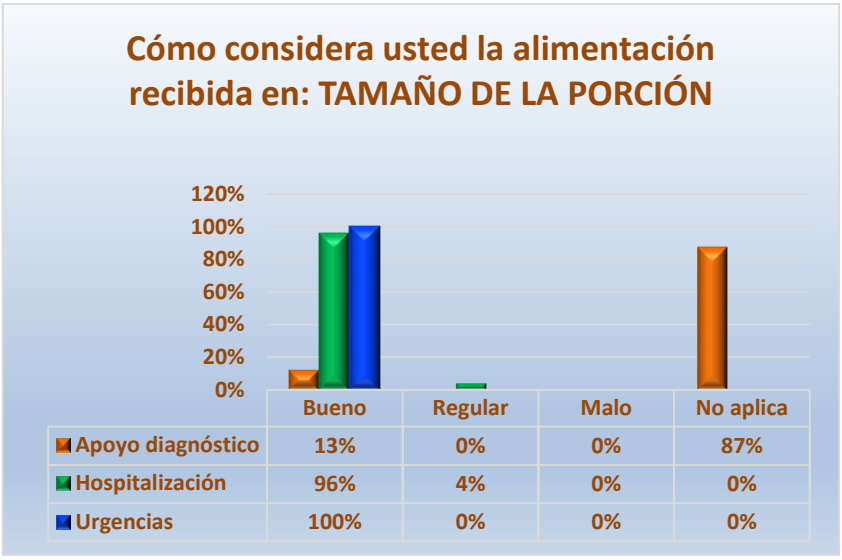


AREA	Tiempo de entrega								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	243	87%	278
Hospitalización	395	99%	5	1%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander



AREA	Atención recibida								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	243	87%	278
Hospitalización	397	99%	3	1%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115



AREA	Tamaño de la porción								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	243	87%	278
Hospitalización	383	96%	17	4%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

9. Como le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención

AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	0	0%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

10. Como calificaría su experiencia respecto al servicio prestado

AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	0	0%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

11. Como calificaría su experiencia frente al proceso de trámites administrativos

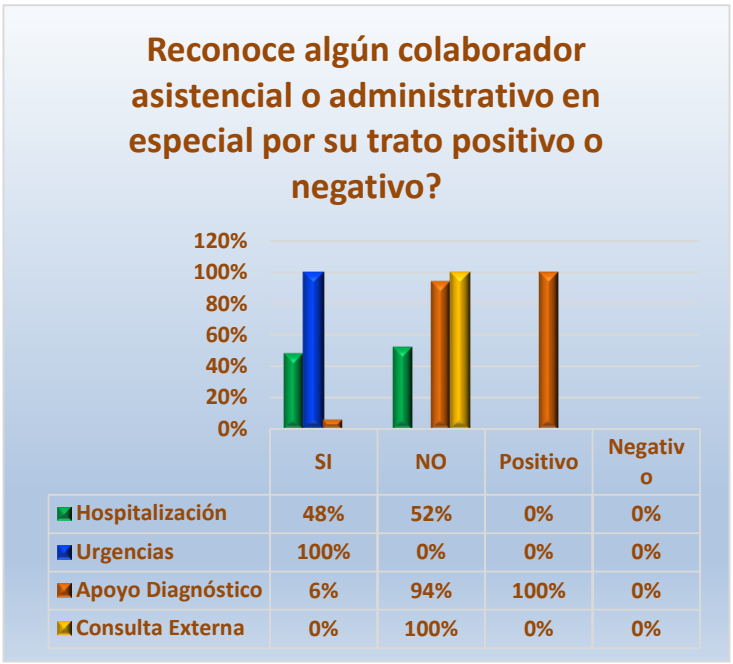
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	399	100%	0	0%	1	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

12. Recomendaría el servicio del Hospital a sus familiares y amigos?

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	274	99%	4	1%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	72

13. Reconoce algún colaborador asistencial o administrativo en especial por su trato positivo o negativo?

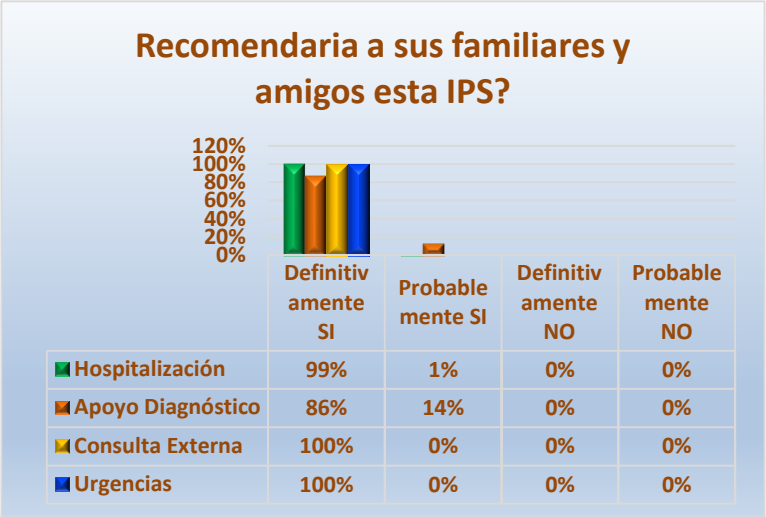


AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	192	48%	208	52%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	115
Apoyo Diagnóstico	17	6%	261	94%	278
Consulta Externa	0	0%	72	100%	72

Positivo	%	Negativo	%	TOTAL
0	0%	0	0%	0
0	0%	0	0%	0
17	100%	0	0%	17
0	0%	0	0%	0

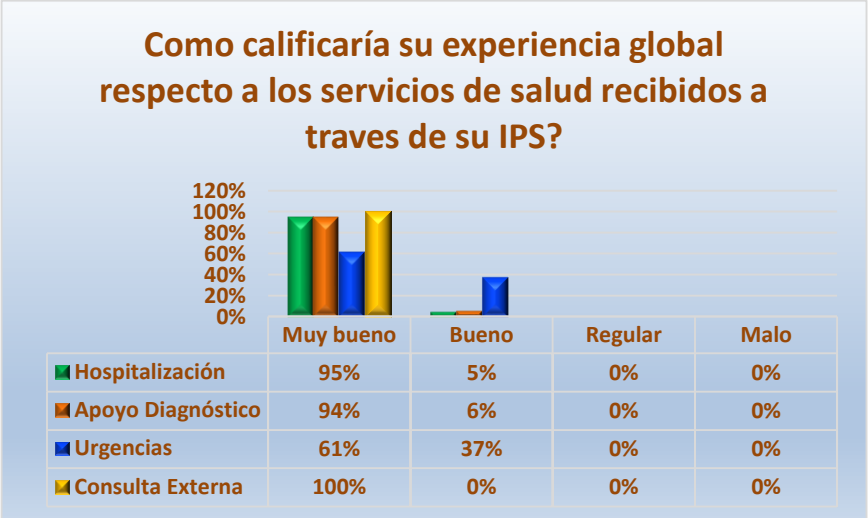
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

14. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



AREA	Definitivamente SI	%	Probablemente SI	%	Definitivamente NO	%	Probablemente NO	%	TOTAL
Hospitalización	396	99%	4	1%	0	0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	240	86%	38	14%	0	0%	0	0%	278
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	0	0%	72
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115

15. Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a través de su IPS?



AREA	Muy bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	Muy malo	TOTAL
Hospitalización	378	95%	21	5%	1	0%	0	0%	0	400
Apoyo Diagnóstico	261	94%	17	6%	0	0%	0	0%	0	278
Urgencias	70	61%	43	37%	2	0%	0	0%	0	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	72

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

16. Como calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención

AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

17. Su requerimiento en salud fue atendido satisfactoriamente?

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	399	100%	1	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	115

18. Le explicaron donde y cuando puede reclamar los resultados de sus exámenes o cuando tiene su próxima sesión?

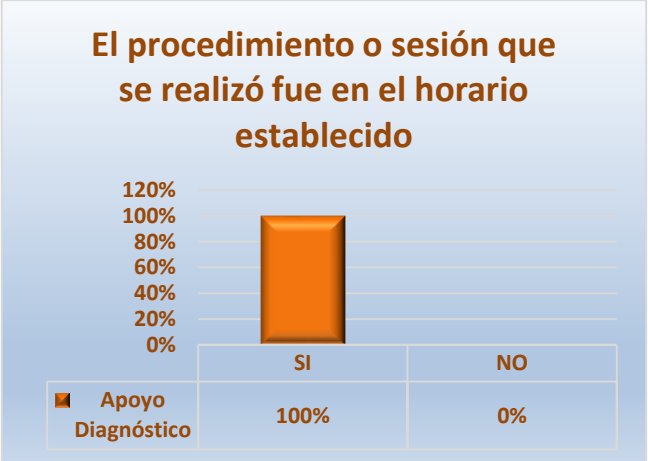
AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	278

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

19. Le explicaron en que consiste el procedimiento

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	278

20. El procedimiento o sesión que se realizó fue en el horario establecido



AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	278

21. Considera que el procedimiento o sesión se realizó en condiciones de privacidad

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	278

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

22. Como calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en Atentamente

AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Apoyo Diagnístico	278	100%	0	0%	0	0%	278

MARISELA ARÉALO ARÉVALO

Coordinador SIAU – Agremiada participe

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar

Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander