



INFORME DE SATISFACCION AL USUARIO

Octubre 2022

Tabulación de encuestas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

AL USUARIO

SIAU







CONTENIDO

Clasificación de las solicitudes según el tipo documental Octubre 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	
	NEONATOS	2	26		
	GINECOLOGIA	5	33		
		3	59		
	PEDIATRIA	4	27		
	CIRUGÍA GENERAL	6	45		
HOSPITALIZACIÓN	Y ESPECIALIDADES	8	64		
HUSFII ALIZACION	QX	11	23	402	
		7	42		
	MEDICINIA INITEDNIA	9	17		
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MEDICAS	10	38		
		12	16		
	CANGURO	4	12		
	URGENCIAS ADULTOS		89		
URGENCIAS	URGENCIAS PEDIATRÍA	1	25	114	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	1	72	72	
	LABORATORIO		21		
	REHABILITACION		27		
	RADIOLOGIA	1	188	276	
APOYO DX	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 31 de Octubre 2022.



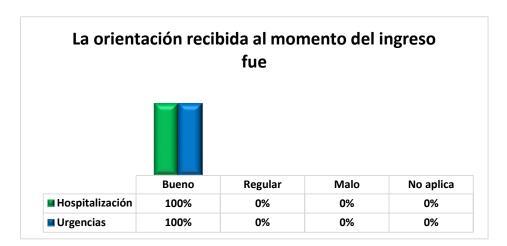


Objetivo General: Definir lineamientos de atención que permitan apoyar las actividades para evaluar la prestación del Servicio de Salud brindado a los Usuarios del Hospital Universitario Erasmo Meoz, obteniendo la información necesaria para mantener en un alto nivel la satisfacción del Usuario.

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





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



AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0%	277
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	277	100%	0	0%	277
Urgencias	115	100%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	72

4. Cómo fue el trato recibido por:

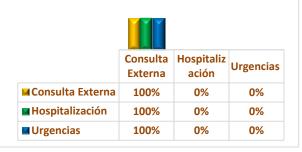


AREA				Triage			
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	N.A
Hospitalización	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	N.A
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115





Cómo fue el trato recibido por: CAJA Y FACTURACION



AREA			Сај	a y facturació	n		
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72
Hospitalización	399	100%	1	0%	0	0%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

Cómo fue el trato recibido por: INFORMACIÓN SIAU



AREA	Información SIAU								
ANEA	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: ENFERMERIA Y MEDICO ESPECIALISTA



AREA	Enfermeria								
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL		
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72		
Hospitalización	392	98%	8	2,0%	0	0,0%	400		
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115		





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

Cómo fue e PERSO		OYO DX	por:
	Bueno	Regular	Malo
■ Consulta Externa	Bueno 0%	Regular 0%	Malo
■ Consulta Externa ■ Hospitalización		_	

AREA			Pe	rsonal apoyo	dx		
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	0
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	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	295	74%	105	26%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	247	62%	30	8%	0	0%	277
Urgencias	115	29%	0	0%	0	0%	115







AREA	Clara	%	Oportuna	%	Completa	%	TOTAL
Consulta Ext	72	33%	72	0%	72	0%	216

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



AREA	Clara	%	Oportuna	%	Poco clara	%	TOTAL
Hospitalización	296	74,0%	104	26,0%	0	0,0%	400
Apoyo Diagnóstico	262	95%	15	5%	0	0%	277
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115



AREA	Clara	%	Oportuna	%	Completa	%	TOTAL
Consulta Ext	72	33%	72	0%	72	0%	216



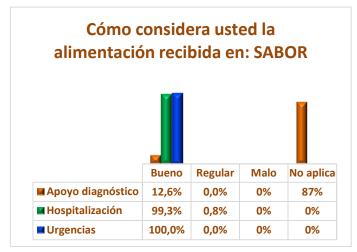


7. La información suministrada por el personal de enfermería al momento del egreso fue



AREA	Clara	%	Oportuna	%	Poco clara	%	TOTAL
Hospitalización	309	77,3%	90	22,5%	1	0,3%	400
Apoyo Diagnóstico	167	60,3%	107	38,6%	3	0,8%	277
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

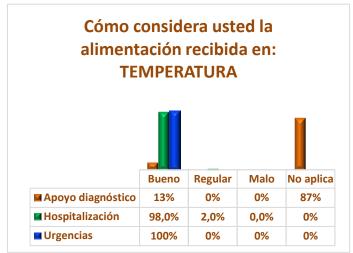
8. ¿Cómo considera usted la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria teniendo en cuenta las siguientes características



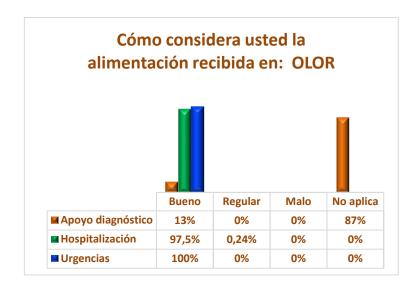
AREA		Sabor											
ANEA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL				
Apoyo diagnóstico	35	12,6%	0	0,0%	0	0%	242	87%	277				
Hospitalización	397	99,3%	3	0,8%	0	0%	0	0%	400				
Urgencias	115	100,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	115				







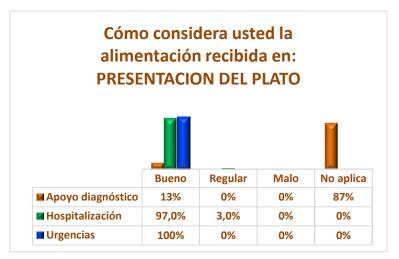
AREA		Temperatura									
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL		
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	242	87%	277		
Hospitalización	392	98,0%	8	2,0%	0	0,0%	0	0%	400		
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115		



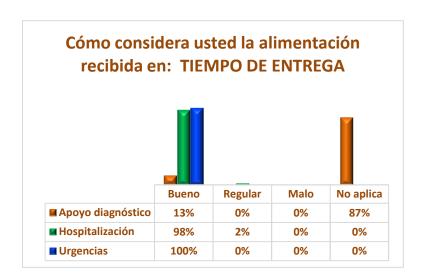
AREA		Olor										
ANEA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL			
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	242	87%	277			
Hospitalización	390	97,5%	10	0,24%	0	0%	0	0%	400			
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115			







	Presentación del plato												
Bueno % Regular % Malo % No aplica % TOTA													
35	13%	0	0%	0	0%	242	87%	277					
388	97,0%	12	3,0%	0	0%	0	0%	400					
115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115					



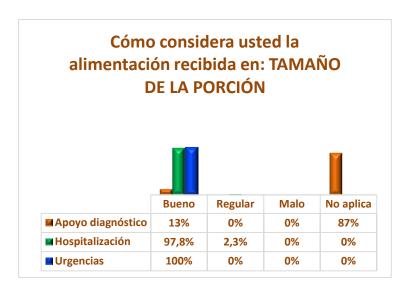
AREA		Tiempo de entrega									
ANEA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL		
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	242	87%	277		
Hospitalización	391	98%	9	2%	0	0%	0	0%	400		
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115		







AREA		Atención recibida										
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL			
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	242	87%	277			
Hospitalización	396	99,0%	4	1,0%	0	0,0%	0	0%	400			
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115			



AREA		Tamaño de la porción										
ANEA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL			
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	242	87%	277			
Hospitalización	391	97,8%	9	2,3%	0	0%	0	0%	400			
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	0	0%	115			





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



1							
AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	399	99,8%	1	0,3%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0%	0	0%	277
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

10. Cómo calificaría su experiencia respecto al servicio prestado

Como calificaría su experiencia respecto al servicio prestado

	Bueno	Regular	Malo				
■ Hospitalización	100%	0%	0%				
■ Apoyo Diagnóstico	100%	0%	0%				
■ Urgencias	94%	1%	0%				
■ Consulta Externa	100%	0%	0%				

AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0%	0	0%	277
Urgencias	108	94%	7	1%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

11. Cómo calificaría su experiencia frente al proceso de trámites administrativos 12.

Como calificaría su experiencia frente al proceso de trámites administrativos



AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0,0%	400
Urgencias	108	94%	7	6%	0	0%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72





13. Recomendaría el servicio del Hospital a su s familiares y amigos?



AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0,0%	277
Urgencias	114	99%	1	1%	115
Consulta Externa	72	100%	0	0%	72

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



15.

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	192	67%	94	33%	286
Urgencias	115	100%	0	0%	115
Apoyo Diagnóstico	137	49%	140	51%	277
Consulta Externa	0	0%	72	100%	72

Positivo	%	Negativo	%	TOTAL
123	98%	3	0%	126
0	0%	0	0%	0
0	0%	0	0%	0
0	0%	0	0%	0





16. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



AREA	Definitivam		Probablem		Definitivam		Probablem		
AREA	ente SI	%	ente SI	%	ente NO	%	ente NO	%	TOTAL
Hospitalización	395	98,8%	3	0,8%	2	0,5%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	176	63,5%	99	35,7%	0	0%	2	1%	277
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	0	0%	72
Urgencias	95	83%	19	17%	1	1%	0	0%	115

17. 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	371	92,8%	25	6,3%	3	0,8%	0	0%	1	0,3%	400
Apoyo Diagnóstico	249	62,3%	24	6,0%	4	1,0%	0	0%	0	0%	277
Urgencias	44	11,0%	68	17,0%	3	0,8%	0	0%	0	0%	115
Consulta Externa	63	15,8%	9	2,3%	0	0,0%	0	0%	0	0%	72





18. Como calificaría su experiencia en los diferentes puntos d e atención



AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	0	0%	400
Urgencias	114	99%	1	1%	0	0%	115

19. Su requerimiento en salud fue atendido satisfactoriamente?



AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	400
Urgencias	113	98%	2	2%	115

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



AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0%	277





21. Le explicaron en que consiste el procedimiento



AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0%	277

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



AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0%	277

23. Considera que el procedimiento o se sión se realizó en condiciones de privacidad



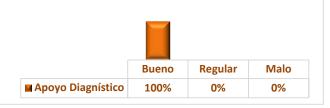
AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	277	100%	0	0%	277





24. Como calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en nuestra Institución

Como calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en nuestra Institución



AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Apoyo Diagnístico	277	100%	0	0%	0	0%	277

Cordialmente;

MARISELA ARÉALO ARÉVALO

Coordinador SIAU – Agremiada participe

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Raquel Rodríguez Villamizar