INFORME DE SATISFACCION AL USUARIO

Diciembre 2022

Tabulación de encuestas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

AL USUARIO

SIAU

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

CONTENIDO

Ficha de aplicación de encuesta	**3**
Ficha técnica	**4**
Objetivo General	**5**
Alcance	**5**
Presentación de gráficas y tablas por pregunta y servicio	**5**

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

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 31 de Diciembre 2022.

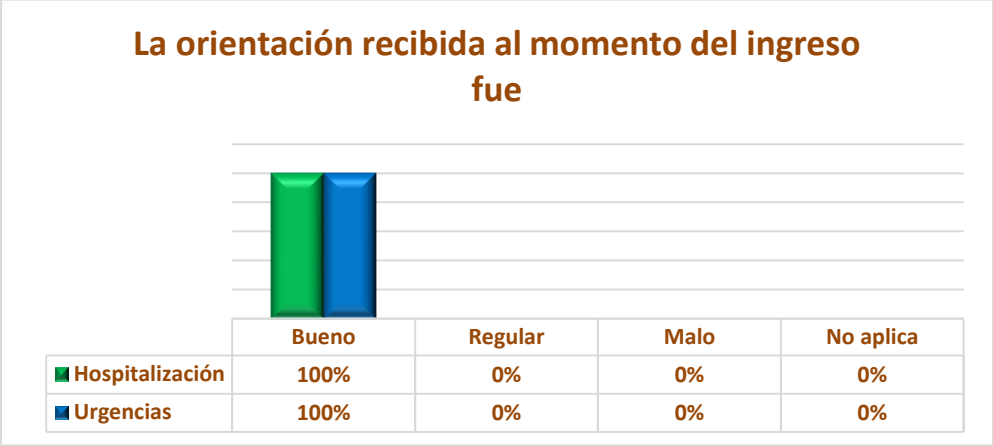
Av. 11E No. 5AN-71 Guaimaral - PBX: (607) 574-6888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

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	399	100%	1	0%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	0	0%	114

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	271	100%	0	0%	271
Urgencias	114	100%	0	0%	114
Consulta Externa	72	100%	0	0%	72

3. ¿Fueron comprendidos?

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	271	100%	0	0%	271
Urgencias	114	100%	0	0%	114
Consulta Externa	72	100%	0	0%	72

4. ¿Cómo fue el trato recibido por?

Cómo fue el trato recibido por: TRIAGE

	Bueno	Regular	Malo
Consulta Externa	0%	0%	0%
Hospitalización	0%	0%	0%
Urgencias	100%	0%	0%

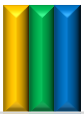
AREA	Triage						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	N.A
Hospitalización	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	N.A
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	114

Cómo fue el trato recibido por: CAJA Y FACTURACION

	Consulta Externa	Hospitalización	Urgencias
Consulta Externa	100%	0%	0%
Hospitalización	100%	0%	0%
Urgencias	100%	0%	0%

AREA	Caja y facturación						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	114

Cómo fue el trato recibido por: INFORMACIÓN SIAU



	Bueno	Regular	Malo
Consulta Externa	100%	0%	0%
Hospitalización	100,0%	0,0%	0%
Urgencias	100%	0%	0%

AREA	Información SIAU						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	0	0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	114

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

Cómo fue el trato recibido por: MEDICO ESPECIALISTA

	Bueno	Regular	Malo
Consulta Externa	100%	0%	0%
Hospitalización	99%	1%	0%
Urgencias	100%	0%	0%

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	114	100%	0	0%	0	0%	114

Cómo fue el trato recibido por: PERSONAL APOYO DX

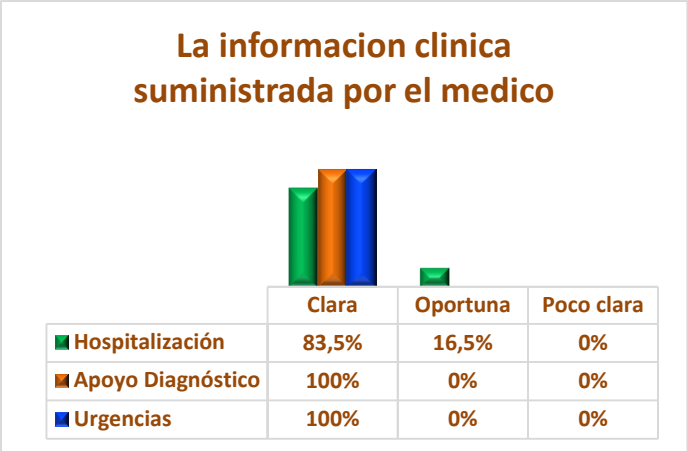
	Bueno	Regular	Malo
Consulta Externa	0%	0%	0%
Hospitalización	100,0%	0,0%	0%
Urgencias	0%	0%	0%

AREA	Enfermeria						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	114

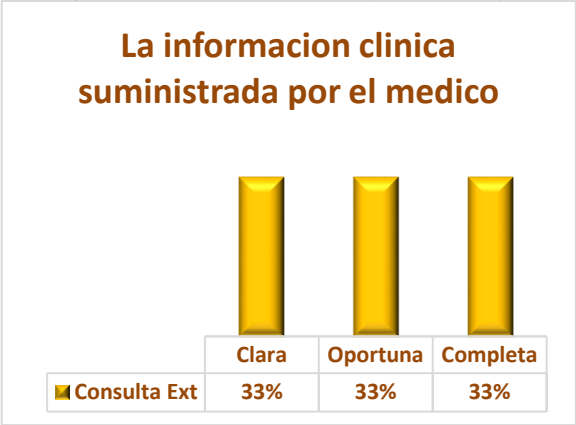
AREA	Personal apoyo dx						
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Consulta Externa	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	0
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	0	0%	400
Urgencias	N.A	0%	N.A	0%	N.A	0%	0

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

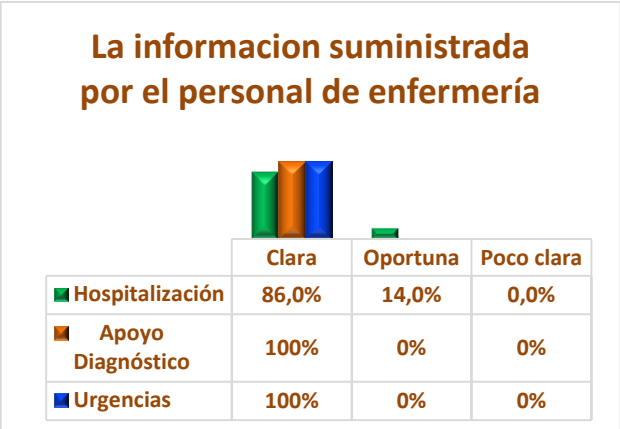
5. ¿La información clínica suministrada por el médico tratante respecto a su diagnóstico y estado de salud durante la estadía en el servicio fue?



AREA	Clara	%	Oportuna	%	Poco clara	%	TOTAL
Hospitalización	334	83,5%	66	16,5%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	0	0%	278
		%	0	0%	0	0%	115

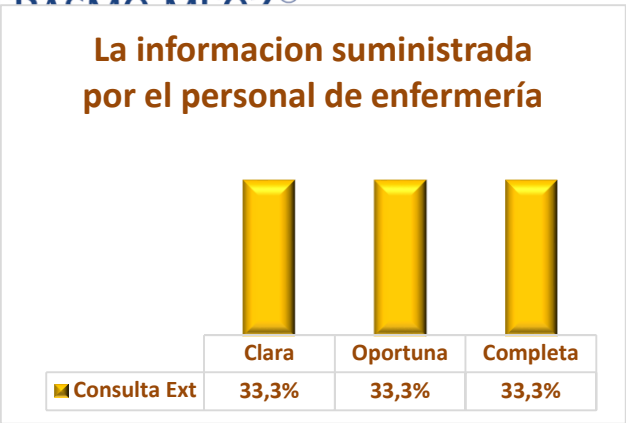


6. ¿La información suministrada por el personal de enfermería durante el procedimiento fue?



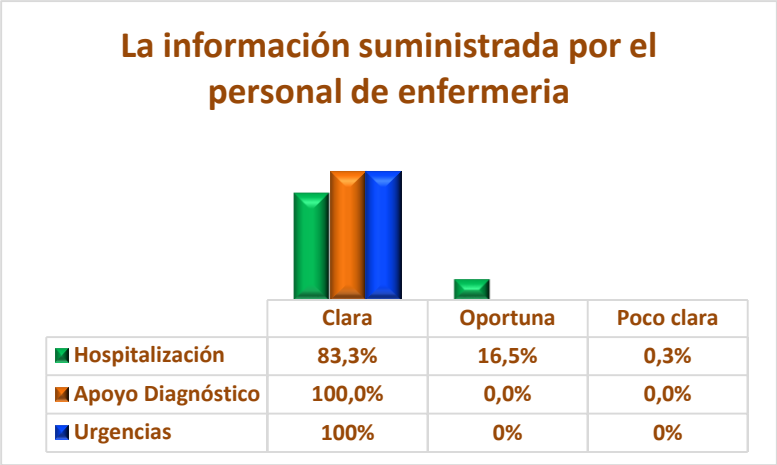
AREA	Clara	%	Oportuna	%	Completa	%	TOTAL
Consulta Ext	72	33%	72	33%	72	33%	216
Hospitalización	344	86,0%	56	14,0%	0	0,0%	400
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	0	0%	278
Urgencias	115	100%	0	0%	0	0%	115

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



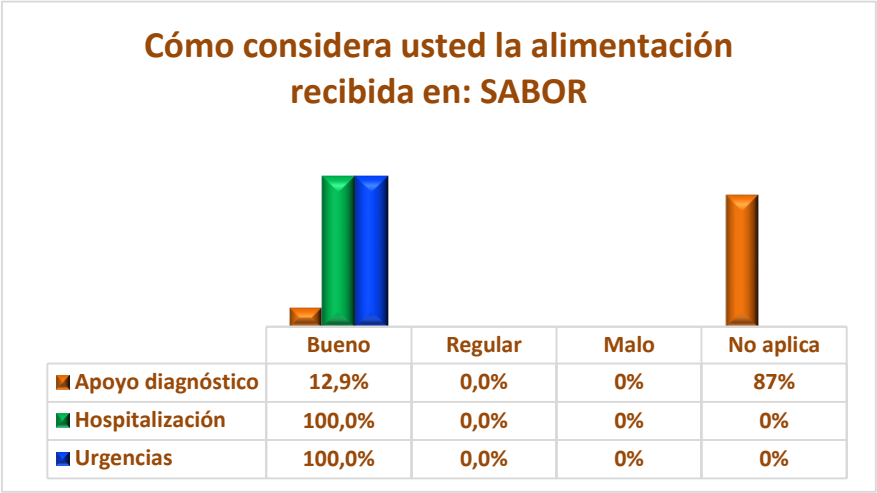
AREA	Clara	%	Oportuna	%	Completa	%	TOTAL
Consulta Ext	72	33,3%	72	33,3%	72	33,3%	216

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

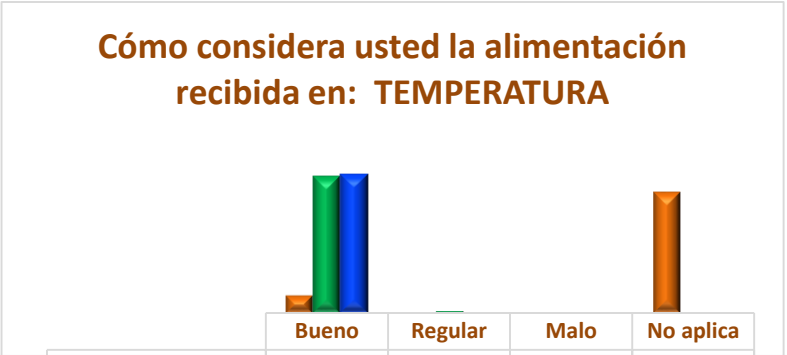


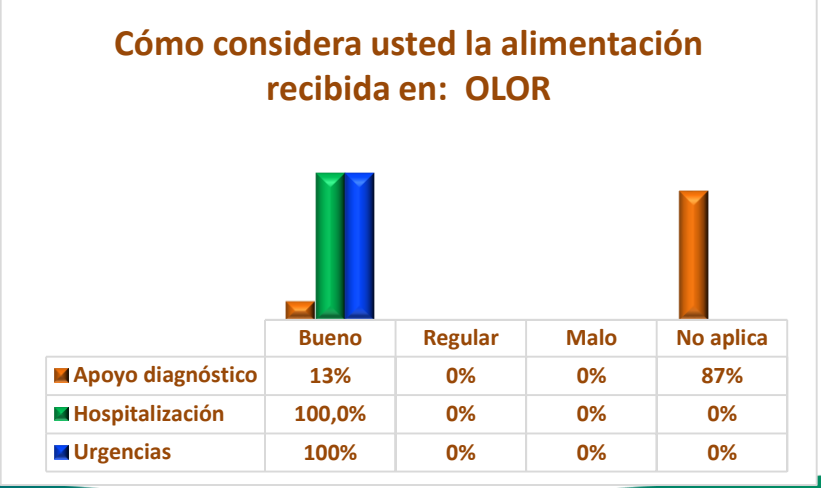
AREA	Clara	%	Oportuna	%	Poco clara	%	TOTAL
Hospitalización	333	83,3%	66	16,5%	1	0,3%	400
Apoyo Diagnóstico	271	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	271
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	114

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



AREA	Sabor								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	12,9%		0,0%	0	0%	236	87%	271
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	114	100,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	114





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

Cómo considera usted la alimentación recibida en: PRESENTACION DEL PLATO

	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Apoyo diagnóstico	13%	0%	0%	87%
Hospitalización	100,0%	0,0%	0%	0%
Urgencias	100%	0%	0%	0%

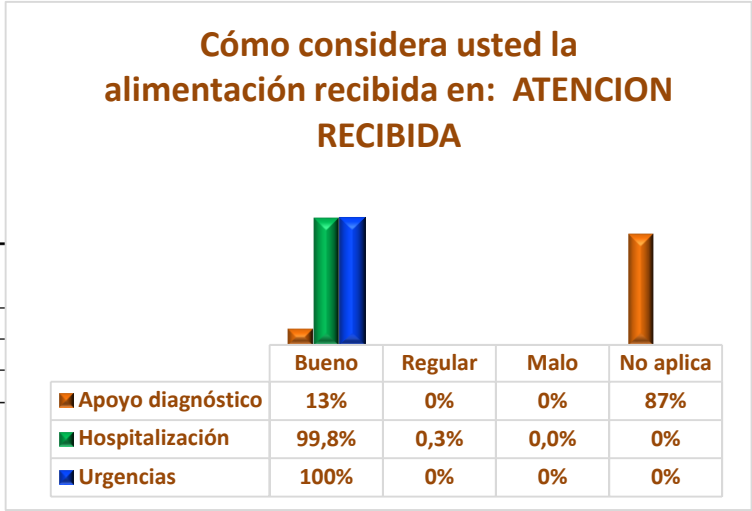
AREA	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	236	87%	271
Hospitalización	0	0%	400
Urgencias	0	0%	114

AREA	Tiempo de entrega								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	236	87%	271
Hospitalización	397	99%	3	1%	0	0%	0	0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	0	0%	114

Cómo considera usted la alimentación recibida en: TIEMPO DE ENTREGA

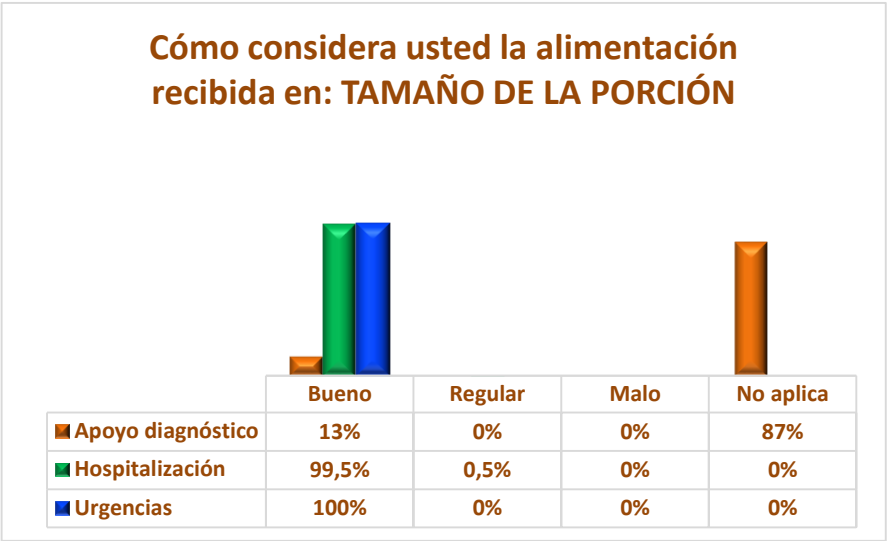
	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Apoyo diagnóstico	13%	0%	0%	87%
Hospitalización	99%	1%	0%	0%
Urgencias	100%	0%	0%	0%

AREA	aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	36	87%	271
Hospitalización	0	0%	400
Urgencias	0	0%	114



AREA					No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico					236	87%	271
Hospitalización					0	0%	400
Urgencias					0	0%	114

AREA	Atención recibida								
	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
Apoyo diagnóstico	35	13%	0	0%	0	0%	236	87%	271
Hospitalización	399	99,8%	1	0,3%	0	0,0%	0	0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	0	0%	114



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

9. ¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención?

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

	Bueno	Regular	Malo
Hospitalización	100,0%	0,0%	0%
Apoyo Diagnóstico	100%	0%	0%
Urgencias	100%	0%	0%
Consulta Externa	100%	0%	0%

AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	271	100%	0	0%	0	0%	271
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	114
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

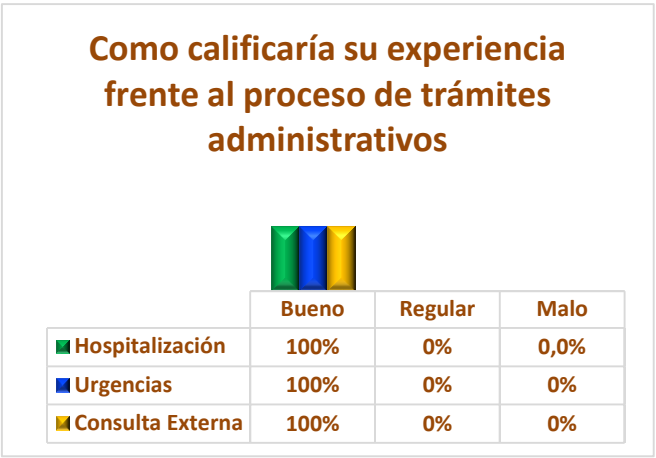
Regular	%	Malo	%	No aplica	%	TOTAL
0	0%	0	0%	236	87%	271
2	0,5%	0	0%	0	0%	400
0	0%	0	0%	0	0%	114

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

10. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto al servicio prestado?

AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	271	100%	0	0%	0	0%	271
Urgencias	114	100%	0	1%	0	0%	114
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

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

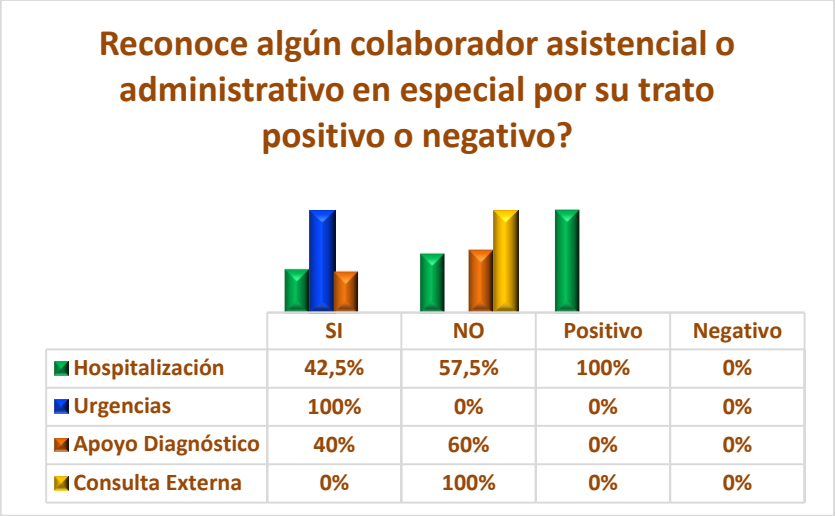


AREA	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	TOTAL
Hospitalización	400	100%	0	0%	0	0,0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	0	0%	114
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	72

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

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	384	96%	16	4%	400
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0%	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?

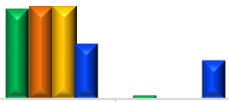


AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	170	42,5%	230	57,5%	400
Urgencias	115	100%	0	0%	115
Apoyo Diagnóstico	110	40%	168	60%	278
Consulta Externa	0	0%	72	100%	72

Positivo	%	Negativo	%	TOTAL
51	100%	0	0%	51
0	0%	0	0%	0
20	0%	0	0%	20
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?

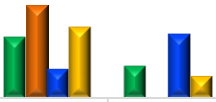


Recomendaria a sus familiares y amigos esta IPS?

	Definitivamente SI	Probablemente SI	Definitivamente NO	Probablemente NO
Hospitalización	96,0%	4,0%	0,0%	0%
Apoyo Diagnóstico	100,0%	0,0%	0%	0%
Consulta Externa	100%	0%	0%	0%
Urgencias	59%	41%	0%	0%

AREA	Definitivamente SI	%	Probablemente SI	%	Definitivamente NO	%	Probablemente NO	%	TOTAL
Hospitalización	384	96,0%	16	4,0%	0	0,0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	271	100,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	271
Consulta Externa	72	100%	0	0%	0	0%	0	0%	72
Urgencias	67	59%	47	41%	0	0%	0	0%	114

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



Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos a traves de su IPS?

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Hospitalización	65,3%	34,5%	0,3%	0%
Apoyo Diagnóstico	100%	0,0%	0,0%	0%
Urgencias	31,3%	68,7%	0,0%	0%
Consulta Externa	76,4%	23,6%	0,0%	0%

AREA	Muy bueno	%	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	Muy malo	%	TOTAL
Hospitalización	261	65,3%	138	34,5%	1	0,3%	0	0%	0	0%	400
Apoyo Diagnóstico	278	100%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	278
Urgencias	36	31,3%	79	68,7%	0	0,0%	0	0%	0	0%	115
Consulta Externa	55	76,4%	17	23,6%	0	0,0%	0	0%	0	0%	72

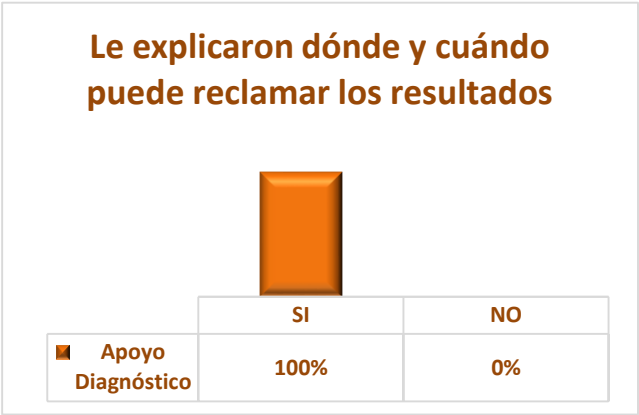
16. ¿Cómo calificaría su experiencia en los diferentes puntos de atención?

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

17. ¿Su requerimiento en salud fue atendido satisfactoriamente?

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Hospitalización	400	100,0%	0	0,0%	400
Urgencias	114	100%	0	0%	114

20. ¿Le explicaron dónde y cuándo puede reclamar los resultados de sus exámenes o cuándo 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

21. ¿Le explicaron en qué consiste el procedimiento?

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	271	100%	0	0%	271

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

AREA	SI	%	NO	%	TOTAL
Apoyo Diagnóstico	271	100%	0	0%	271

23. ¿Considera que el procedimiento o sesión se realizó en condiciones de privacidad?

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

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

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

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

Cordialmente;

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