INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Abril 2023

Tabulación de encuestas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

Av. 11E N° 5AN-71 Guaimaral - PBX:(607) 5746888
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……..…...6

Gobernación de Norte de Santander

Av. 11E N° 5AN-71 Guaimaral - PBX:(607) 5746888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

FICHA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
HOSPITALIZACIÓN	NEONATOS	2		70	11	17
	PEDIATRÍA	3	A	137	21	26
	PEDIATRÍA	4	B	90	13	26
	MADRE CANGURO	4		57	9	N/A
	GINECOLOGÍA	5	A-B	595	89	44
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	6	A	291	44	44
	PEDIATRÍA QUIRÚRGICAS	6	B	64	10	22
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	7	A-B	128	19	44
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	8	A-B	166	25	44
	CIRUGÍA GENERAL Y ESPECIALIDADES QX	9	A-B	121	18	44
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	10	A-B	136	20	44
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	11	A	64	10	20
	MEDICINA INTERNA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS	12	A	38	6	20
TOTAL					295	395

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	BANCO DE SANGRE	1		509	76	N/A
	REHABILITACIÓN	1		98	15	2
	LABORATORIO (consulta externa)	1		71	11	N/A
	RADIO TERAPIA	1		59	9	1
	RADIOLOGÍA (consulta externa)	1		56	8	1
	ONCOLOGÍA	6		10	2	20
TOTAL					121	24

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
CONSULTA EXTERNA-CIRUGIA AMBULATORIA - VACINACION PAI	CONSULTA EXTERNA	1		2893	434	22
	CIRUGIA AMBULATORIA	1		120	18	18
	VACUNACIÓN PAI	1		744	112	N/A

TOTAL	564	40

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
URGENCIAS	URGENCIAS ADULTO	1		1575	236	58
	URGENCIAS PEDIATRIA	1		567	85	21
	TRIAGE DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	1		1212	182	
TOTAL					503	79

FICHA TÉCNICA

→ **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 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.

→ **Encuesta estructurada -** presencial.

→ **UNIVERSO:** Pacientes o familiares que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la entidad.

→ **DISEÑO MUESTRA:** Muestreo Aleatorio.

→ **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1483 personas.

→ **FORMULA ESTADÍSTICA UTILIZADA:**

$nf = \frac{N-ni}{N-1} = \frac{9869-8055}{9868}$ **= 1483** $ni = 8055 = \frac{Z^2 * p*q}{e^2}$ **NC = 91% =0.91 = p * q = 0.25** **e = (μ - x̄) = 0.01** $ni = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = 1.795^2 * 0.5 * = 8055$ **N = 9869** $FC = ni \left[\frac{N - ni}{}\right] = 8.055 \left[\frac{9869 - 8055}{}\right] = 1483$	**ni =** tamaño de muestra inicial **nf =** tamaño de muestra final **N =** tamaño de población (tamaño promedio mensual del primer semestre (9869)) **NC =** Nivel de confianza (91%) **p =** probabilidad de éxito (0.5) **q =** probabilidad de fracaso (0.5) **e =** error (1%) **FC =** factor de corrección **μ =** media poblacional **x̄ =** media poblacional **Z =** limite bajo la curva normal

N -1 **9868**	

- → **ERROR MUESTRA :** Error muestra del 1%
- → **APLICADORES:** Trabajadoras Sociales y Psicólogos Sociales, informadores y personal asistencial.

- → **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 30 de Abril 2023.

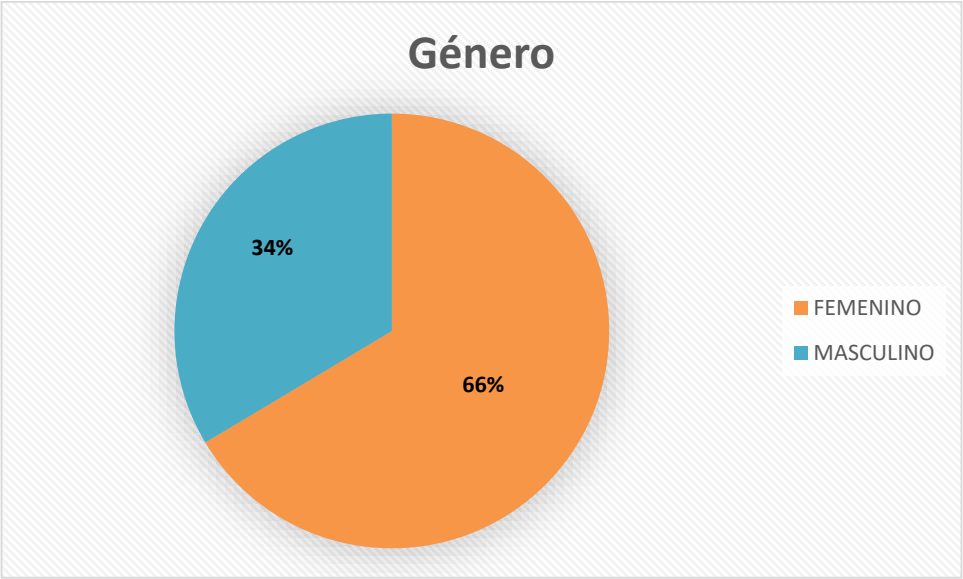
Objetivo General: Definir lineamientos de atención que permitan apoyar las actividades para evaluar la prestación del Servicio de Salud brindado a los Usuarios del Hospital Universitario Erasmo Meoz, obteniendo la información necesaria para mantener en un alto nivel la satisfacción del Usuario.

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 realizaron unas gráficas en las cuales se incluye: pregunta, áreas (hospitalización, consulta externa, urgencias y apoyo diagnóstico) según sea el caso.

1. Género

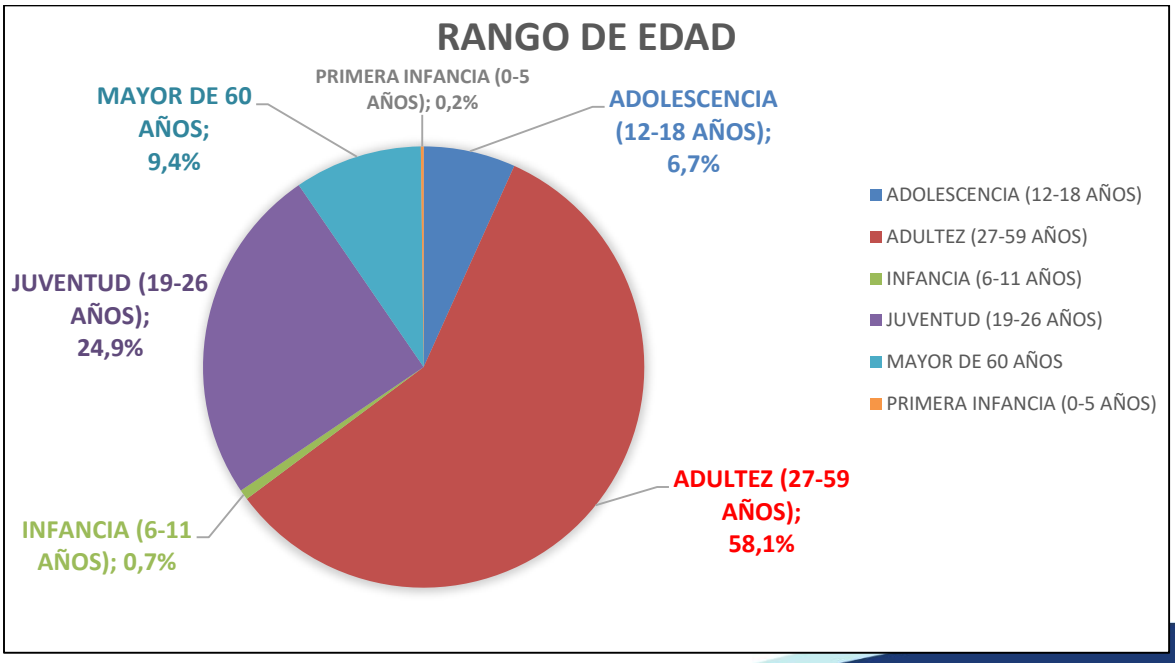
Etiquetas de fila	Cuenta de Género
FEMENINO	985
MASCULINO	498
Total general	**1483**



Una vez tabuladas las encuestas se encontró que el 66% que corresponde a 985 personas las cuales pertenecen al género femenino y el 34% que corresponde a 498 personas pertenecen al género masculino siendo un total de 1483 personas encuestadas entre ambos géneros.

2. Rangos de edad

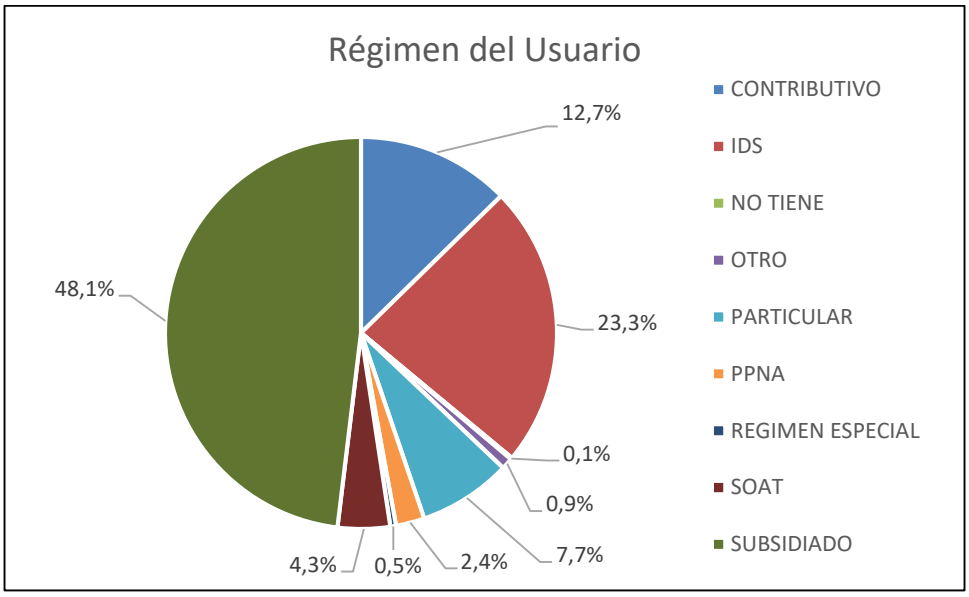
Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADOLESCENCIA(12-18 AÑOS)	100
ADULTEZ(27-59 AÑOS)	861
INFANCIA(6-11 AÑOS)	11
JUVENTUD(19-26 AÑOS)	369
MAYOR DE 60 AÑOS	139
PRIMERA INFANCIA(0-5 AÑOS)	3
Total general	**1483**



Se observa que el 0,2% de usuarios encuestados hacen parte de la primera infancia (0-5 años), el 0,7% son de la infancia (6-11 años), el 6,7% son adolescentes (12-18 años), EL 24,9% hacen parte de la juventud (19-27 años), el 58,1% pertenece a la adultez (27-59 años). Cabe mencionar que las personas encuestadas en primera infancia e infancia son adolescentes, jóvenes o adultos que al momento de realizar la encuesta diligenciaron la edad del menor.

3. Régimen del usuario

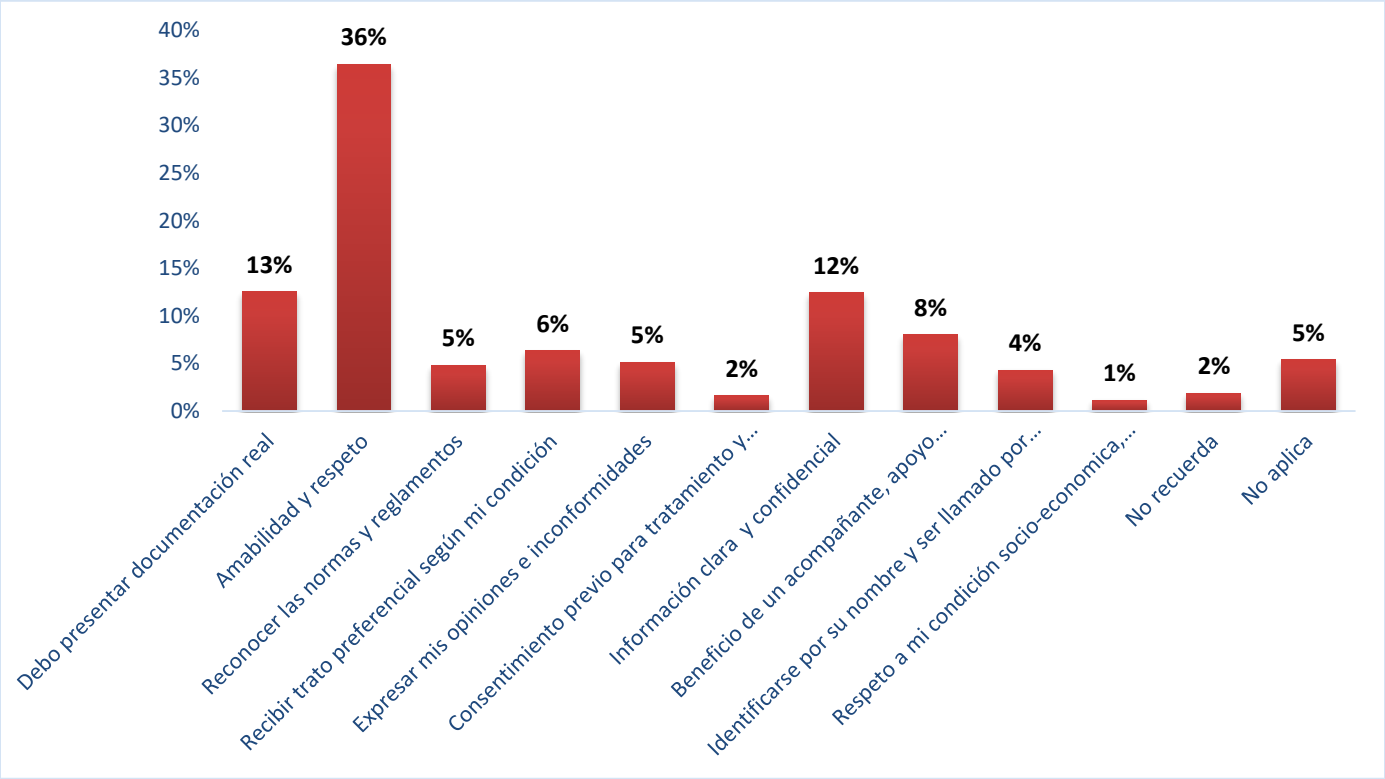
Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	713
IDS	346
CONTRIBUTIVO	188
PARTICULAR	114
SOAT	64
PPNA	35
OTRO	14
REGIMEN ESPECIAL	7
NO TIENE	2
Total general	**1483**



El 12,7% de usuarios encuestados pertenecen al régimen Contributivo, el 23,3% hacen parte del IDS, el 48,1% hacen parte del régimen Subsidiado, el 7,7% pertenecen a la Población Pobre No Asegurada – PPNA, el 0,5% hacen parte del Régimen Especial, el 4,3% ingresaron por Soat, el 0,9% manifestó pertenecer a otro régimen y el 0,1% manifestaron no hacer parte de ningún régimen de salud.

4. ¿Recuerda algún deber o derecho que le hayan socializado que pueda mencionar?

¿ Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?													
	Deberes			Derechos									
SERVICIO	Debo presentar documento	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y	Recibir trato pre	Expresar mis opini	Consentimiento p	Información clara y c	Beneficio de	Identificarse	Respeto a mi	No recuerda	No aplica	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	29	56	33	17	27	16	53	39	19	5	1		295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21	38	3	6	2	0	9	7	16	0	19	0	121
CONSULTA EXTERNA	48	293	6	22	10	4	40	33	13	8	7	80	564
URGENCIAS	88	153	29	49	37	4	82	40	16	4	1	0	503
TOTAL	Debo presentar documentación real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformidades	Consentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opinión médica	Información clara y confidencial	Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere	Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	Respeto a mi condición socio-economica, cultural e ideologica	No recuerda	No aplica	TOTAL
	186	540	71	94	76	24	184	119	64	17	28	80	1483
	13%	36%	5%	6%	5%	2%	12%	8%	4%	1%	2%	5%	100%

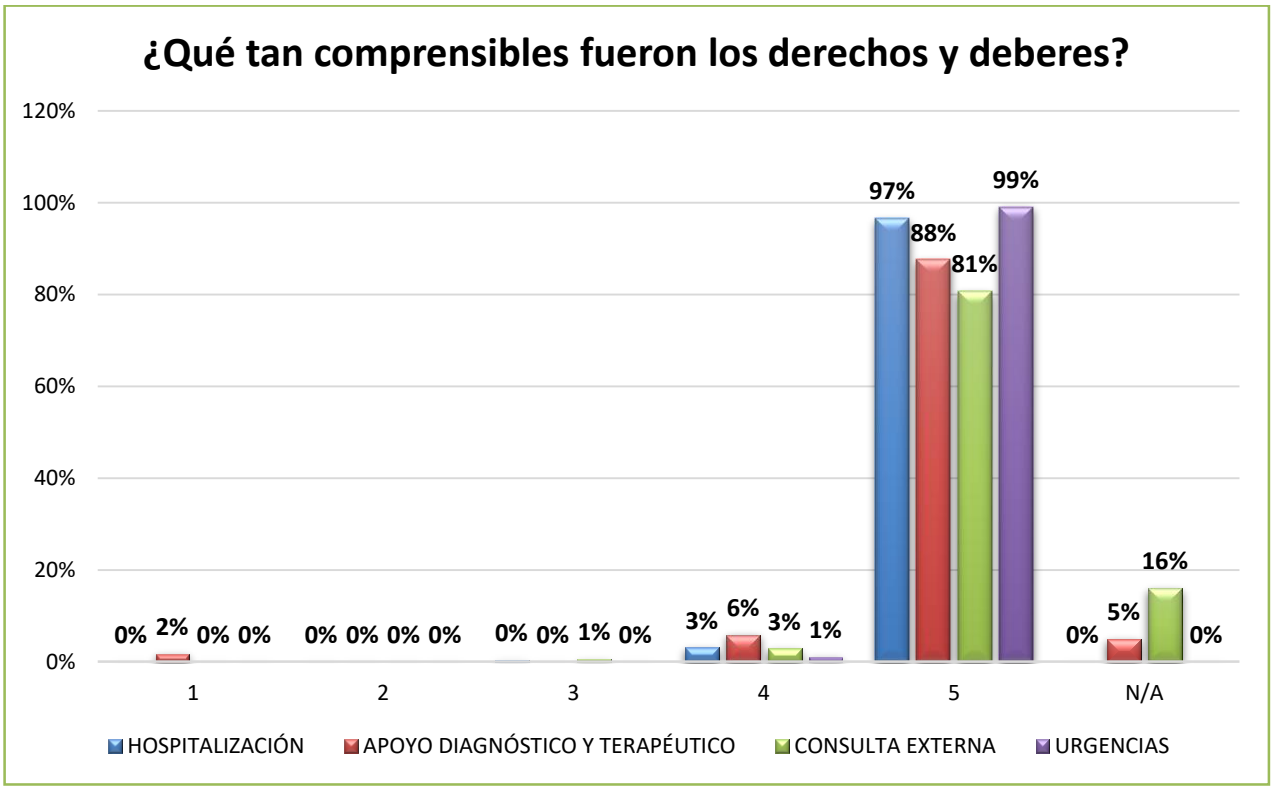


En cuanto a los deberes socializados a los usuarios se obtuvo que: el 13% mencionaron recordar el deber Debo presentar documentación real, el 36% el derecho de amabilidad y respeto, el 5% el reconocer las normas y reglamentos.

Por otra parte en cuanto a los derechos socializados a los usuarios se obtuvo que: el 6% mencionaron el derecho de trato preferencial según mi condición, el 5% el deber expresar mis opiniones e inconformidades, el 2% el deber conocimiento previo para tratamiento y estudio de investigación así como solicitar una segunda opinión médica, el 12% el deber información clara y confidencial, el 8% l deber beneficio de un acompañante apoyo psicosocial o religioso si lo requiere, el 4% el derecho de identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre y el 1% el derecho de respeto a mi condición socio económica cultural e ideológica. Finalmente, el 2% no recordó ningún derecho o deber socializado y el 3% no aplican debido a que manifestaron no habérsele mencionado los derechos y deberes.

5. Responder a la pregunta: **¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

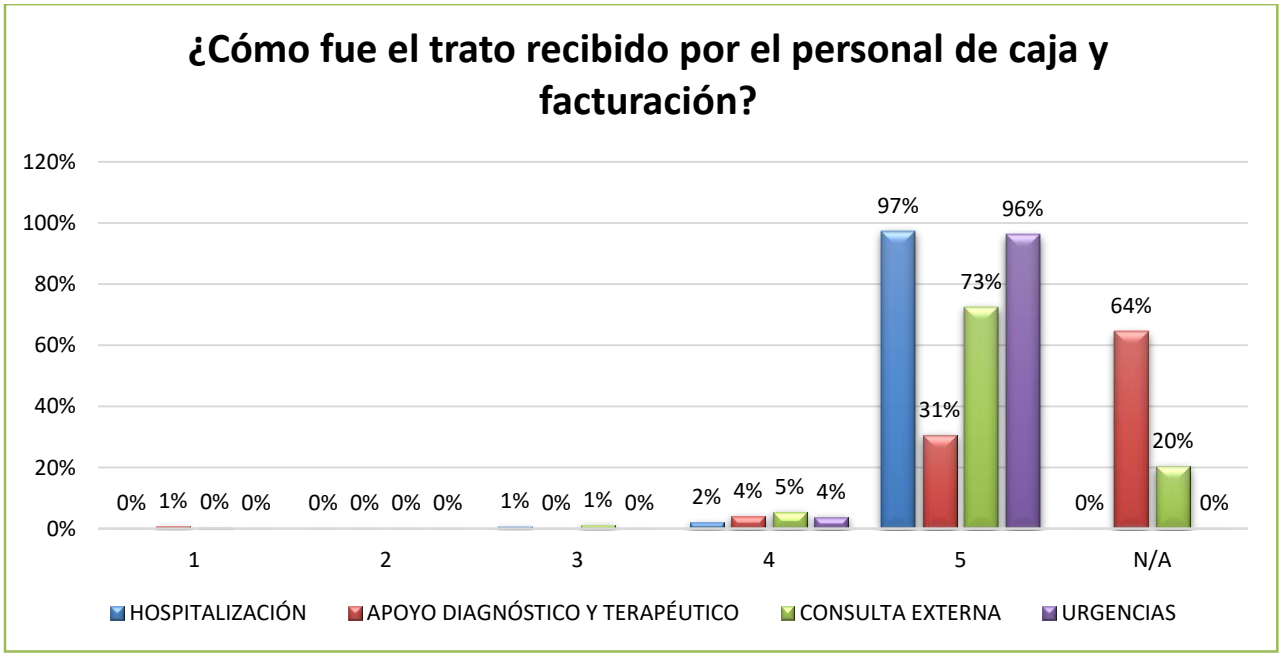
3. ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	9	285	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	3%	97%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	0	7	106	6	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2%	0%	0%	6%	88%	5%	100%
CONSULTA EXTERNA			3	16	455	90	564
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	1%	3%	81%	16%	100%
URGENCIAS	0	0	0	5	498	0	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	1%	99%	0%	100%
	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL
TOTAL	2	0	4	37	1344	96	1483
	0%	0%	0%	2%	91%	6%	100%



En la opción *"No aplica"* respondieron algunos usuarios quienes manifestaron que no se les socializaron los Derechos y Deberes.

6. Responder a la pregunta: **¿Cómo fue el trato recibido por el personal de caja y facturación?** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

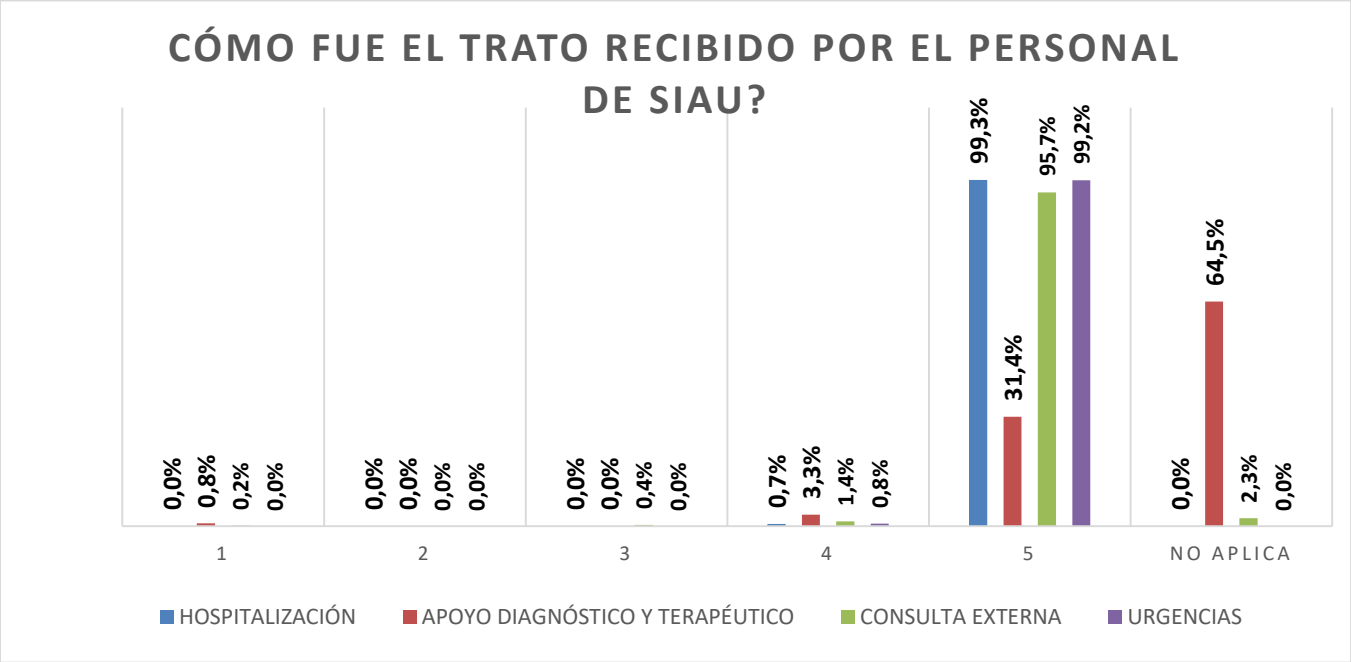
4.¿ Como fue el trato recibido por el personal de Caja y Facturación?							
SERVICIO	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***N/A***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	0	0	2	6	287		295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	1%	2%	97%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	5	37	78	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1%	0%	0%	4%	31%	64%	100%
CONSULTA EXTERNA	2		7	31	409	115	564
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	1%	5%	73%	20%	100%
URGENCIAS	0	0	0	19	484	0	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	4%	96%	0%	100%
TOTAL	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***N/A***	***TOTAL***
	3	0	9	61	1217	193	1483
	0%	0%	1%	4%	82%	13%	100%



En este punto se resalta que la opción de respuesta "*No aplica"* corresponde a Banco de sangre y Vacunación PAI, teniendo en cuenta que los usuarios no deben pasar por caja y facturación para acceder al servicio.

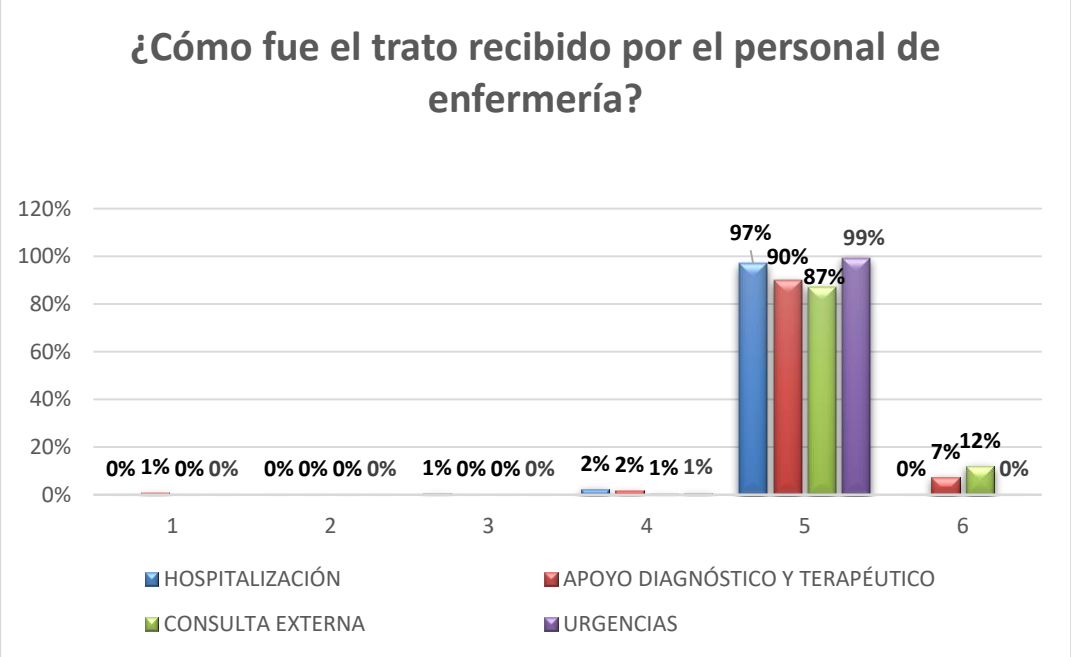
7. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por el personal del SIAU?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

5.¿Como fue el trato recibido por el personal del SIAU?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0			2	293		295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	99,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	4	38	78	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	3,3%	31,4%	64,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	1	0	2	8	540	13	564
CONSULTA EXTERNA	0,2%	0,0%	0,4%	1,4%	95,7%	2,3%	100%
URGENCIAS	0	0	0	4	499	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	99,2%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	2	0	2	18	1370	91	1483
	0,1%	0,0%	0,1%	1,2%	92,4%	6,1%	100%



8. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por personal de Enfermería?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

6.¿Como fue el trato recibido por personal de Enfermería?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0		2	7	286	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	1%	2%	97%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	2	109	9	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1%	0%	0%	2%	90%	7%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	3	492	68	564
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	1%	87%	12%	100%
URGENCIAS	0	0	0	4	499	0	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	1%	99%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL
	1	1	2	16	1386		1406
	0%	0%	0%	1%	99%		100%



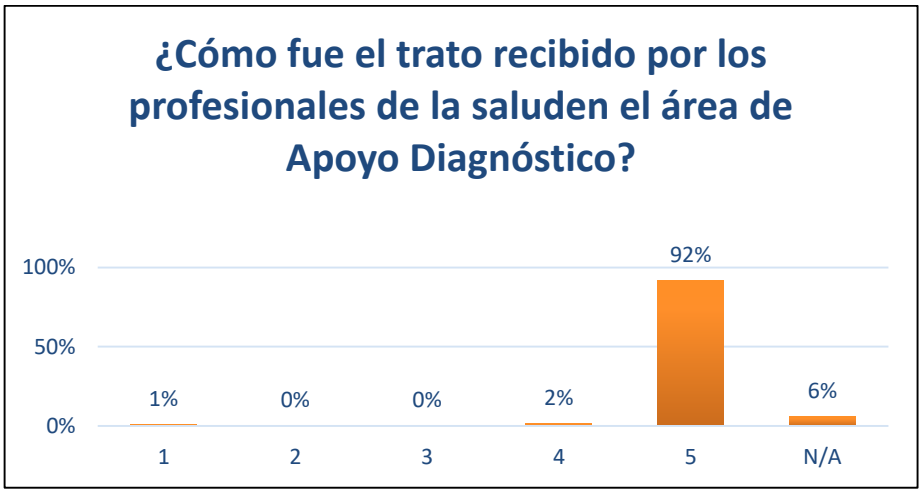
9. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por los médicos especialistas?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

7.¿Como fue el trato recibido por los medicos especialistas?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	2	293	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	1%	99%	0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	13	355	196	564
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	2%	63%	35%	100%
URGENCIAS	0	0	0	5	498		503
URGENCIAS	0%	0%	0%	1%	99%	0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	0	20	1146	196	1362
	0%	0%	0%	1%	84%	14%	100%

El 35% de los usuarios que respondió “no aplica”, corresponde al servicio de Vacunación PAI, pues en esta área no hay atención con especialistas.

10. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por los Profesionales de la Salud?*** Calificando de 1 a 5, tomando a 5 como la calificación más alta.

7.¿Cómo fue el trato recibido por los Profesionales de la Salud?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	2	111	7	121
TOTAL	1%	0%	0%	2%	92%	6%	100%

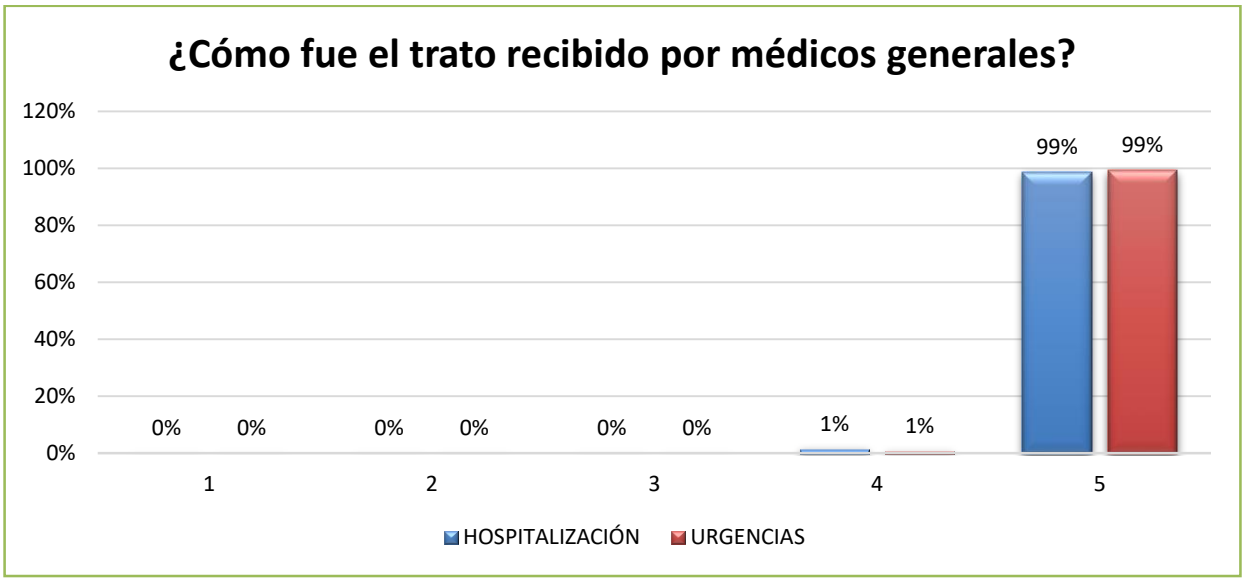


El 92% de los usuarios aporto la calificación más alta siendo esta 5 a la atención recibida por los profesionales de la salud, seguida por el 2% calificaron en 4 a los profesionales de la salud y el 6% aportó “No aplica” corresponden a Banco de sangre.

11. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por médicos generales?***

Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

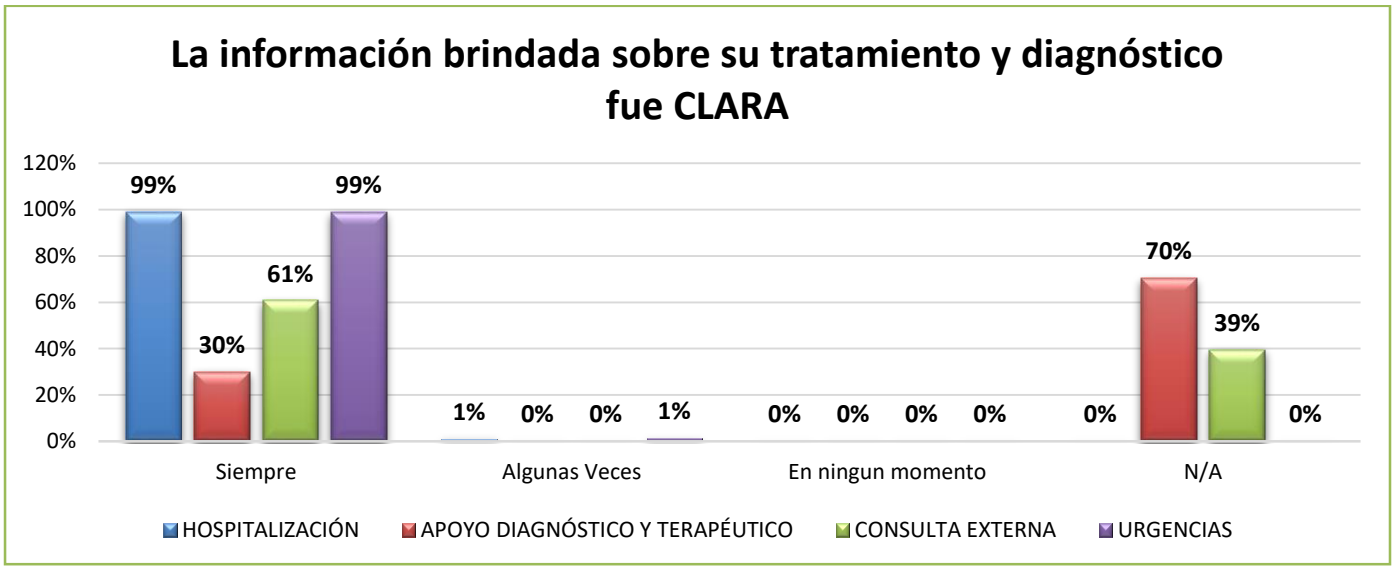
8.¿Cómo fue el trato recibido por médicos generales?						
SERVICIO	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	4	291	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	1%	99%	100%
URGENCIAS	0	0	0	4	499	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	1%	99%	100%
TOTAL	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	***TOTAL***
	0	0	0	8	790	798
	0%	0%	0%	1%	99%	100%



Según la gráfica anterior se evidencia que en el mes de abril en las áreas de Hospitalización y Urgencias el 99% de los usuarios califican con la puntuación más alta “5” en cuanto al trato recibido por parte de los médicos generales.

12. La información brindada sobre su tratamiento y diagnóstico fue ***CLARA:***

9. La información brindada sobre su tratamiento y diagnostico fue CLARA:					
SERVICIO	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun momento***	***N/A***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	292	3	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99%	1%	0%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	36	0	0	85	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	30%	0%	0%	70%	100%
CONSULTA EXTERNA	342			222	564
CONSULTA EXTERNA	61%	0%	0%	39%	100%
URGENCIAS	497	6	0	0	503
URGENCIAS	99%	1%	0%	0%	100%
TOTAL	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun momento***	***N/A***	***TOTAL***
	1167	9	0	307	1483
	79%	1%	0%	21%	100%

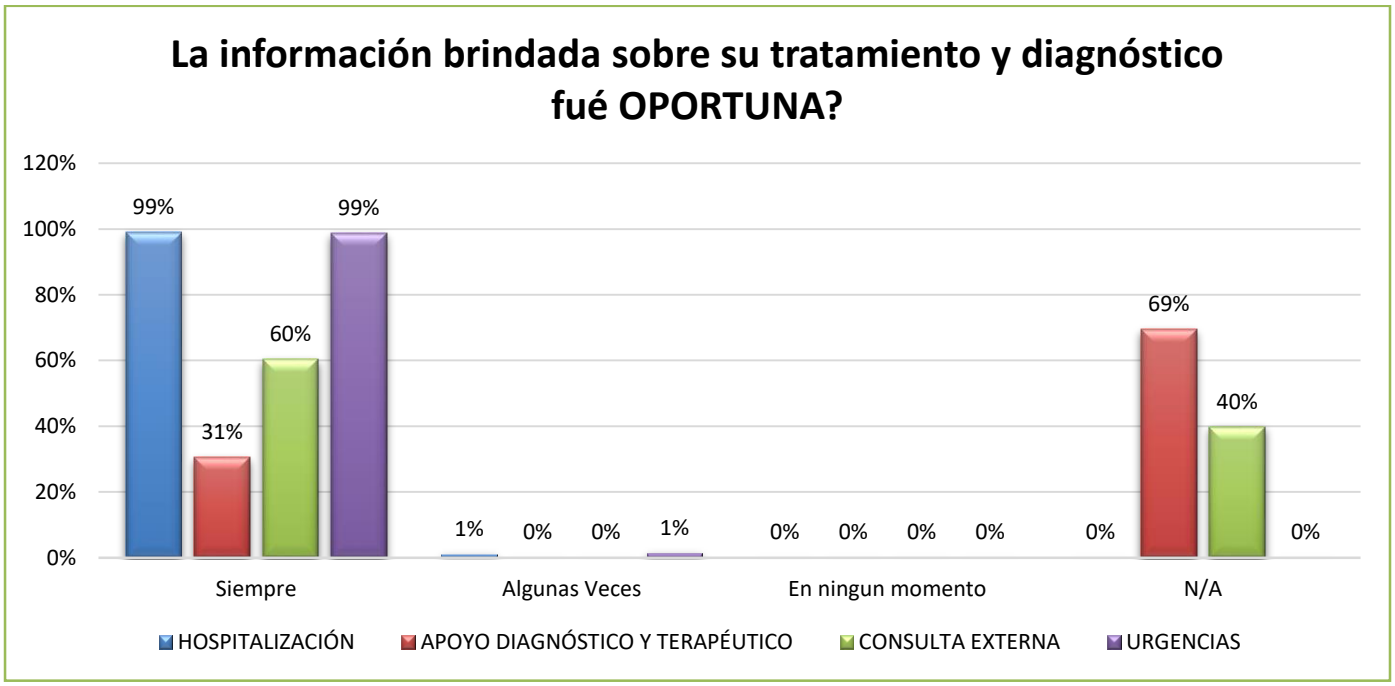


Según la gráfica se evidencia que en las áreas de Hospitalización y Urgencias el 99% de los usuarios manifestó que la información brindada sobre su tratamiento y diagnóstico fue clara "siempre", así como el 61% Consulta Externa y el 30% apoyo Diagnóstico y terapéutico.

Los porcentajes de la respuesta "**No aplica"** corresponden a Banco de sangre (Apoyo diagnóstico y terapéutico) y Vacunación PAI, teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

13. La información brindada sobre su tratamiento y diagnóstico fue ***OPORTUNA:***

10. La información brindada sobre su tratamiento y diagnostico fue OPORTUNA:					
SERVICIO	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun momento***	***N/A***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	292	3	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99%	1%	0%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	37	0	0	84	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	31%	0%	0%	69%	100%
CONSULTA EXTERNA	340			224	564
CONSULTA EXTERNA	60%	0%	0%	40%	100%
URGENCIAS	496	7	0	0	503
URGENCIAS	99%	1%	0%	0%	100%
TOTAL	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun momento***	***N/A***	***TOTAL***
	1165	10	0	308	1483
	79%	1%	0%	21%	100%

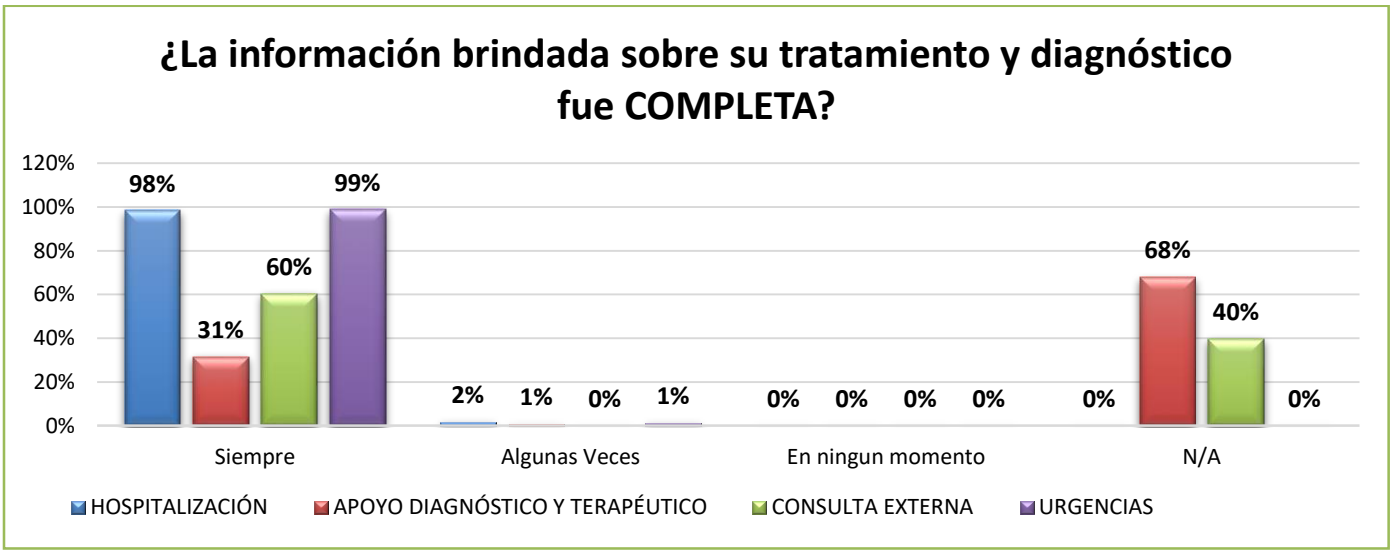


Según la gráfica se evidencia que en las áreas de Hospitalización y Urgencias el 99% de los usuarios manifestó que la información brindada sobre su tratamiento y diagnóstico fue oportuna "siempre", así como el 60% Consulta Externa y el 31% apoyo Diagnóstico y terapéutico.

Los porcentajes de la respuesta **No aplica** corresponden a Banco de sangre (Apoyo diagnóstico y terapéutico) y Vacunación PAI (Consulta Externa), teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

14. La información brindada sobre su tratamiento y diagnóstico fue ***COMPLETA:***

11. La información brindada sobre su tratamiento y diagnostico fue COMPLETA:					
SERVICIO	Siempre	Algunas Veces	En ningun momento	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	290	5	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98%	2%	0%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	38	1	0	82	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	31%	1%	0%	68%	100%
CONSULTA EXTERNA	340	0	0	224	564
CONSULTA EXTERNA	60%	0%	0%	40%	100%
URGENCIAS	497	6	0	0	503
URGENCIAS	99%	1%	0%	0%	100%
TOTAL	Siempre	Algunas Veces	En ningun momento	N/A	TOTAL
	1165	12	0	306	1483
	79%	1%	0%	21%	100%

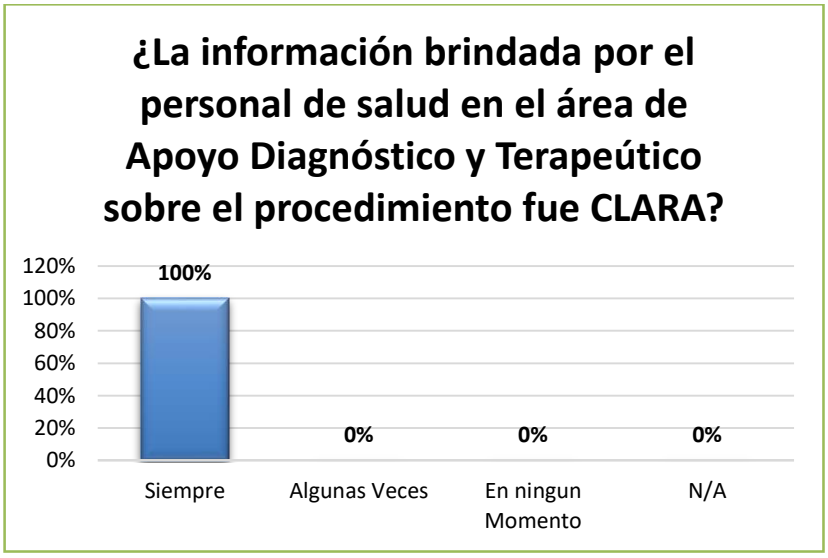


En las áreas de Urgencias el 99% y Hospitalización el 98% de los usuarios manifestó que la información brindada sobre su tratamiento y diagnóstico fue completa "siempre", así como el 60% de Consulta Externa y el 31% de apoyo Diagnóstico y terapéutico.

Los porcentajes de la respuesta "**No aplica"** corresponden a Banco de sangre (Apoyo diagnóstico y terapéutico) y Vacunación PAI (Consulta Externa), teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

15. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue **CLARA**?

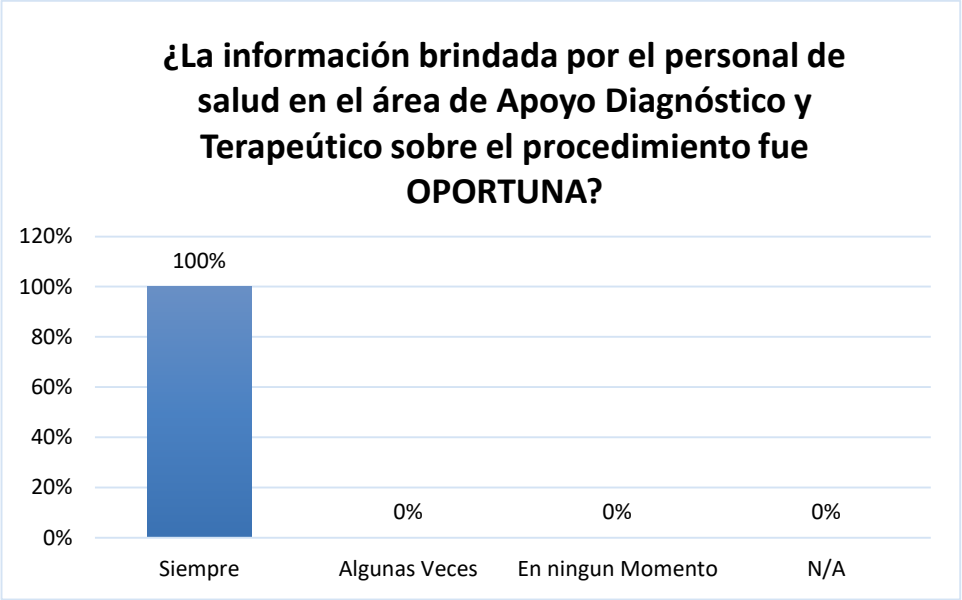
9. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun Momento***	***N/A***	***TOTAL***
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
TOTAL	100%	0%	0%	0%	100%



El 100% de los usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue clara “siempre”.

16. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue **OPORTUNA**?

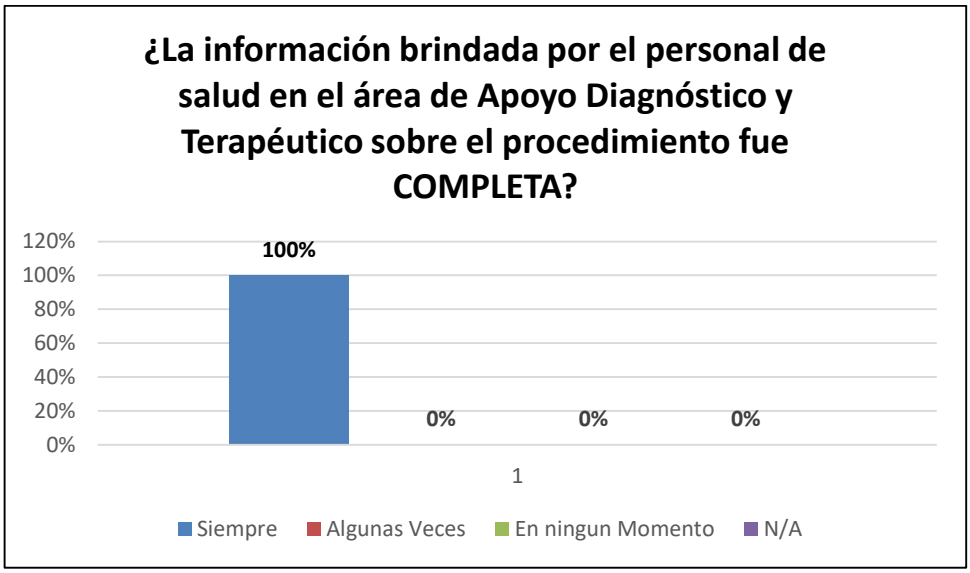
10 ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?					
SERVICIO	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun Momento***	***N/A***	***TOTAL***
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
TOTAL	100%	0%	0%	0%	100%



El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue oportuna “siempre”.

17. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue **COMPLETA**?

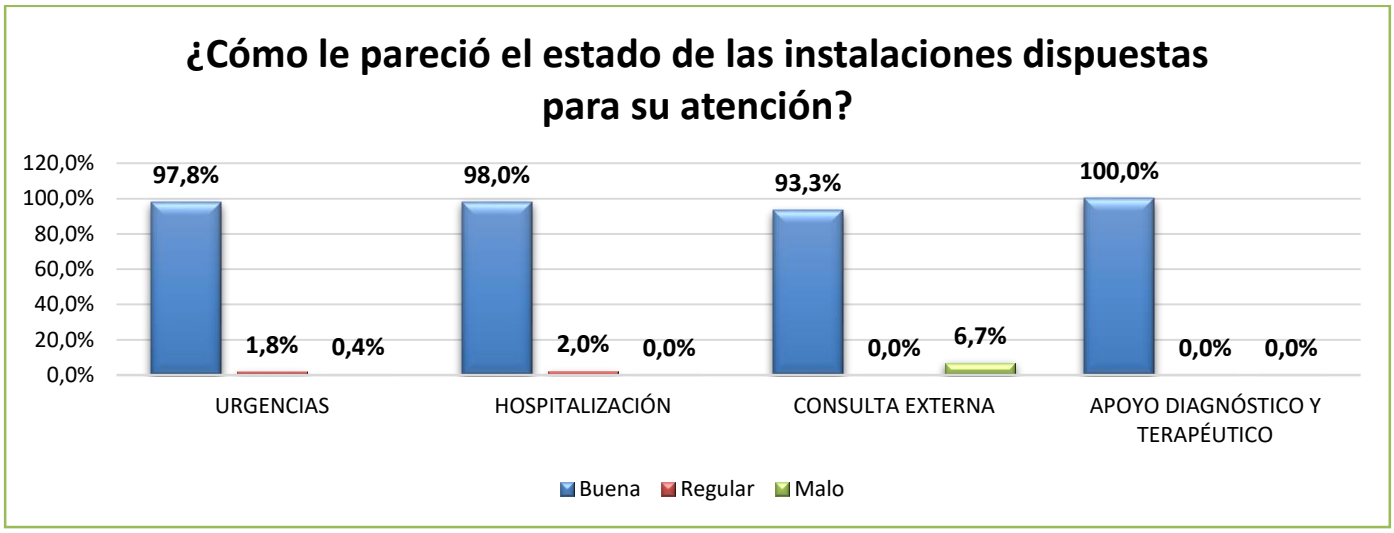
11. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue COMPLETA?					
SERVICIO	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun Momento***	***N/A***	***TOTAL***
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
TOTAL	100%	0%	0%	0%	100%



El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fué completa siempre.

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

11. ¿ Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención?				
SERVICIO	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***TOTAL***
URGENCIAS	492	9	2	503
URGENCIAS	97,8%	1,8%	0,4%	100%
HOSPITALIZACIÓN	289	6	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	2,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	526		38	564
CONSULTA EXTERNA	93,3%	0,0%	6,7%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	1428	15	40	1483
	96,3%	1,0%	2,7%	100%



El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 98% de usuarios de Hospitalización, el 97,8% de usuarios de Urgencias y el 93,3% de usuarios del área de Consulta Externa manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”.

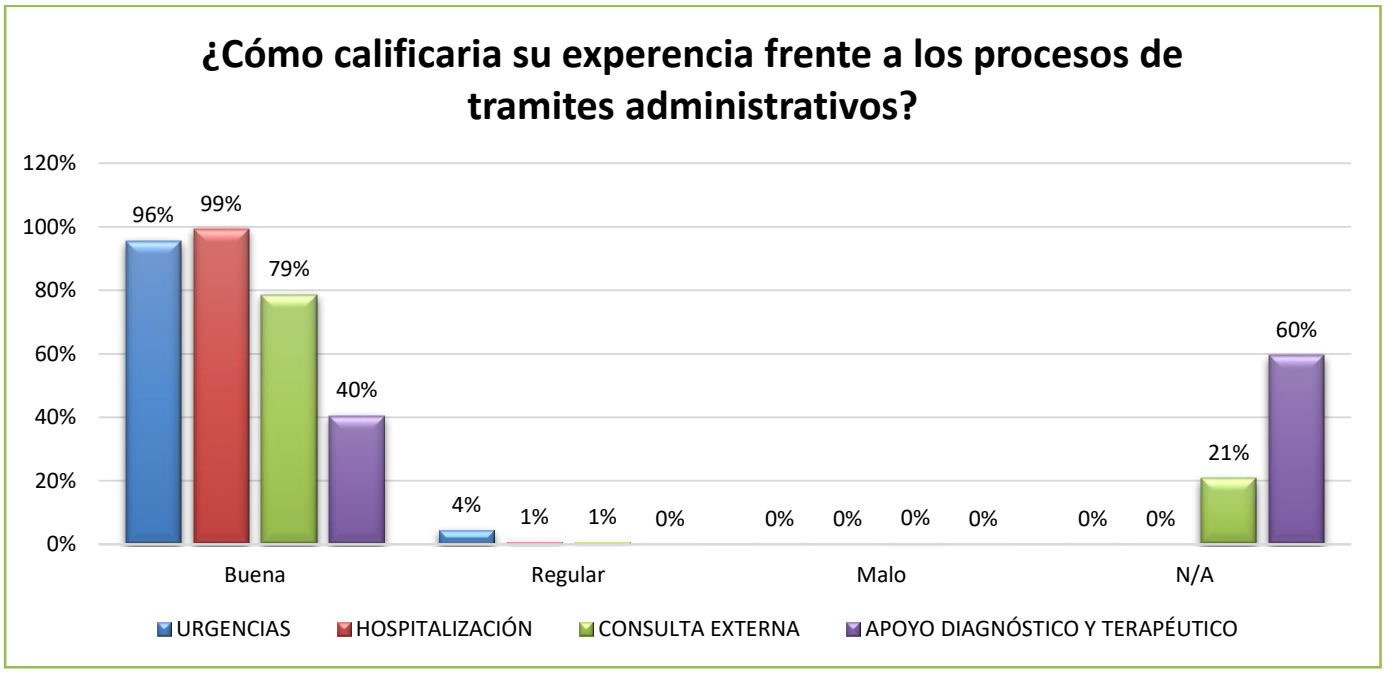
19. ¿El médico tratante le explicó su información clínica y estudios complementarios?

12. ¿El médico tratante le explicó su informacion clínica y estudios complementarios?				
SERVICIO	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun momento***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	292	3	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99%	1%	0%	100%
URGENCIAS	497	6	0	503
URGENCIAS	99%	1%	0%	100%
TOTAL	***Siempre***	***Algunas Veces***	***En ningun momento***	***TOTAL***
	789	9	0	798
	99%	1%	0%	100%

El 99% de los usuarios de las áreas de Hospitalización y Urgencias manifestaron que el médico tratante les explicó su información y estudios complementarios “siempre” y por el contrario sólo el 1% manifestó que algunas veces.

20. ¿Cómo calificaría su experiencia frente a los procesos de trámites administrativos?

12. ¿Cómo calificaria su experencia frente a los procesos de tramites administrativos?					
SERVICIO	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***Total***
URGENCIAS	481	22	0	0	*503*
URGENCIAS	96%	4%	0%	0%	*100%*
HOSPITALIZACIÓN	293	2	0	0	*295*
HOSPITALIZACIÓN	99%	1%	0%	0%	*100%*
CONSULTA EXTERNA	443	3	1	117	564
CONSULTA EXTERNA	79%	1%	0%	21%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	49	0	0	72	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	40%	0%	0%	60%	100%
TOTAL	1266	27	1	189	1483
	85%	2%	0%	13%	100%



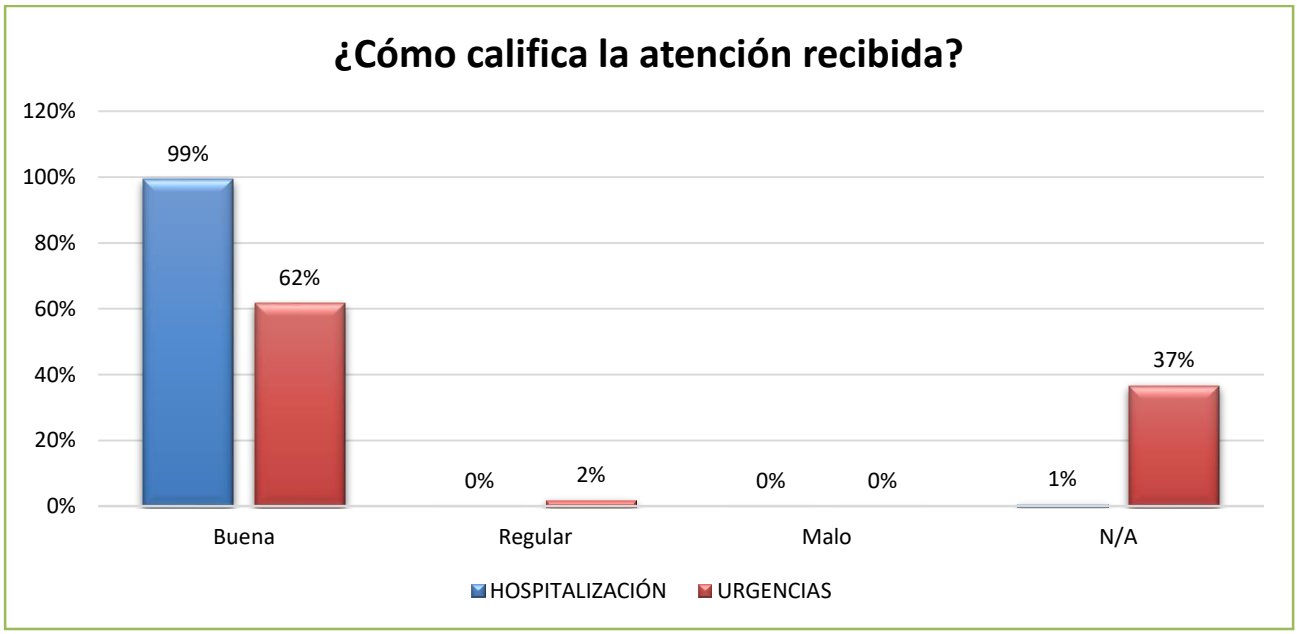
El 99% de usuarios del área de Hospitalización, el 96% de Urgencias, el 79% de Consulta Externa y el 40% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico afirman que su experiencia frente a los procesos de trámites administrativos fué buena “siempre”.

Los datos obtenidos en la respuesta “***No aplica”*** corresponden a Vacunación PAI (Consulta Externa) y banco de sangre (Apoyo diagnóstico y terapéutico) debido a que los usuarios no deben realizar ningún tipo de trámite para acceder al servicio.

En cuanto al Servicio de Nutrición, los usuarios respondieron lo siguiente:

21. ¿Cómo califica la atención recibida?

13. La atención recibida					
SERVICIO	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	293	0	0	2	295
HOSPITALIZACIÓN	99%	0%	0%	1%	100%
URGENCIAS	310	9	0	184	503
URGENCIAS	62%	2%	0%	37%	100%
TOTAL	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
	603	9	0	186	798
	76%	1%	0%	23%	100%

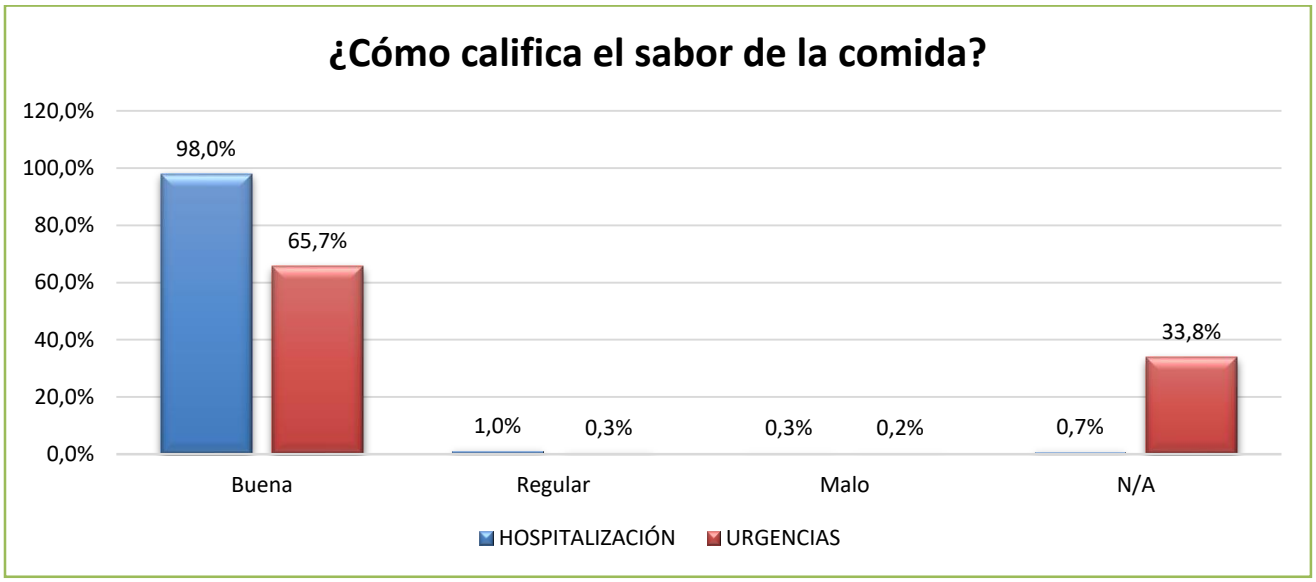


En el área de hospitalización el 99% de usuarios calificaron la atención recibida por el personal administrativo como “buena”, así como el 62% de usuarios del área de Urgencias. El 2% de usuarios del área de Urgencias adultos manifestó que la atención recibida fue “regular”.

Los usuarios de Triage Ginecología y obstetricia de Urgencias no reciben servicio de Nutrición, es por eso que responden ***No aplica*** en la encuesta y el 1% de Hospitalización corresponde al área de Canguro.

22. ¿Cómo califica el sabor de la comida?

14. El sabor de la comida					
SERVICIO	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	289	3	1	2	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	1,0%	0,3%	0,7%	100%
URGENCIAS	383	2	1	197	583
URGENCIAS	65,7%	0,3%	0,2%	33,8%	100%
TOTAL	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
	672	5	2	199	878
	76,5%	0,6%	0,2%	22,7%	100%

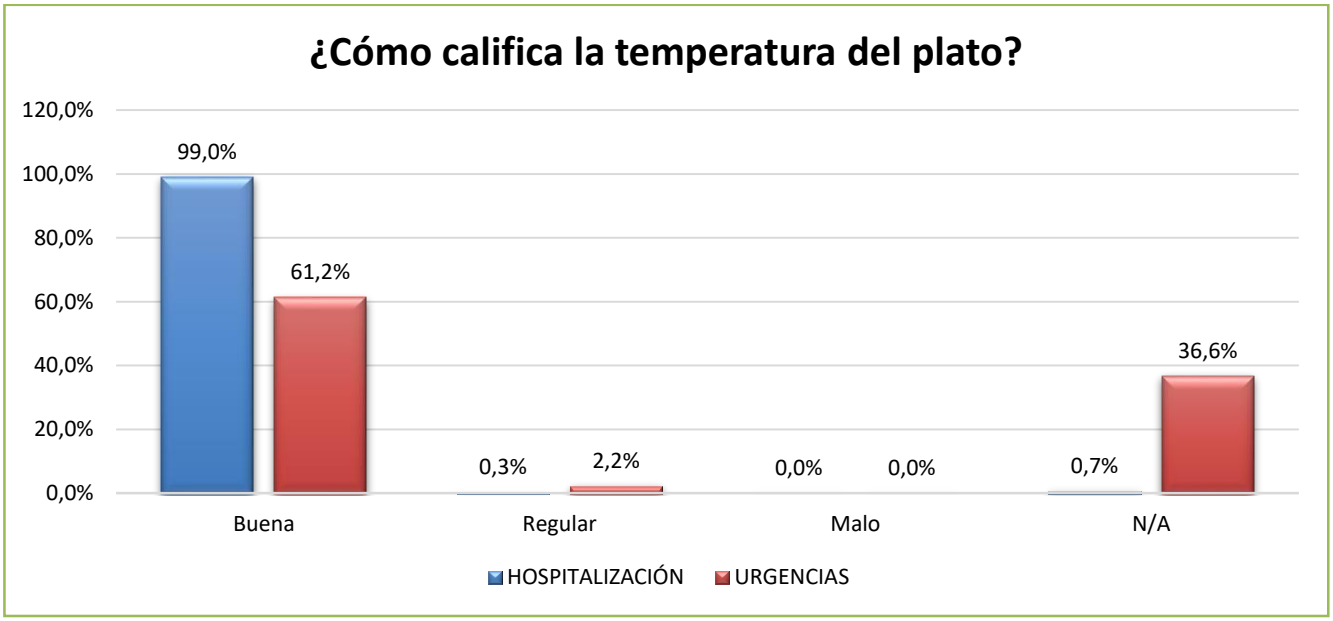


El 98% de usuarios del área de Hospitalización y el 65,7% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que el sabor de la comida fue “buena”. Por el contrario el 1,3% de usuarios del área de Hospitalización así como el 0,5% de usuarios del área de Urgencias manifestaron como “regular” o “mala” el sabor de la comida.

Los datos obtenidos en la respuesta “***No aplica”*** corresponden a Triage ginecología y obstetricia (Urgencias) porque en este servicio no se entregan alimentos a los pacientes y el 0,7% de usuarios corresponden a Hospitalización.

23. ¿Cómo califica la temperatura del plato?

15. La temperatura					
SERVICIO	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	292	1	0	2	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,3%	0,0%	0,7%	100%
URGENCIAS	308	11	0	184	503
URGENCIAS	61,2%	2,2%	0,0%	36,6%	100%
TOTAL	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
	600	12	0	186	798
	75,2%	1,5%	0,0%	23,3%	100%

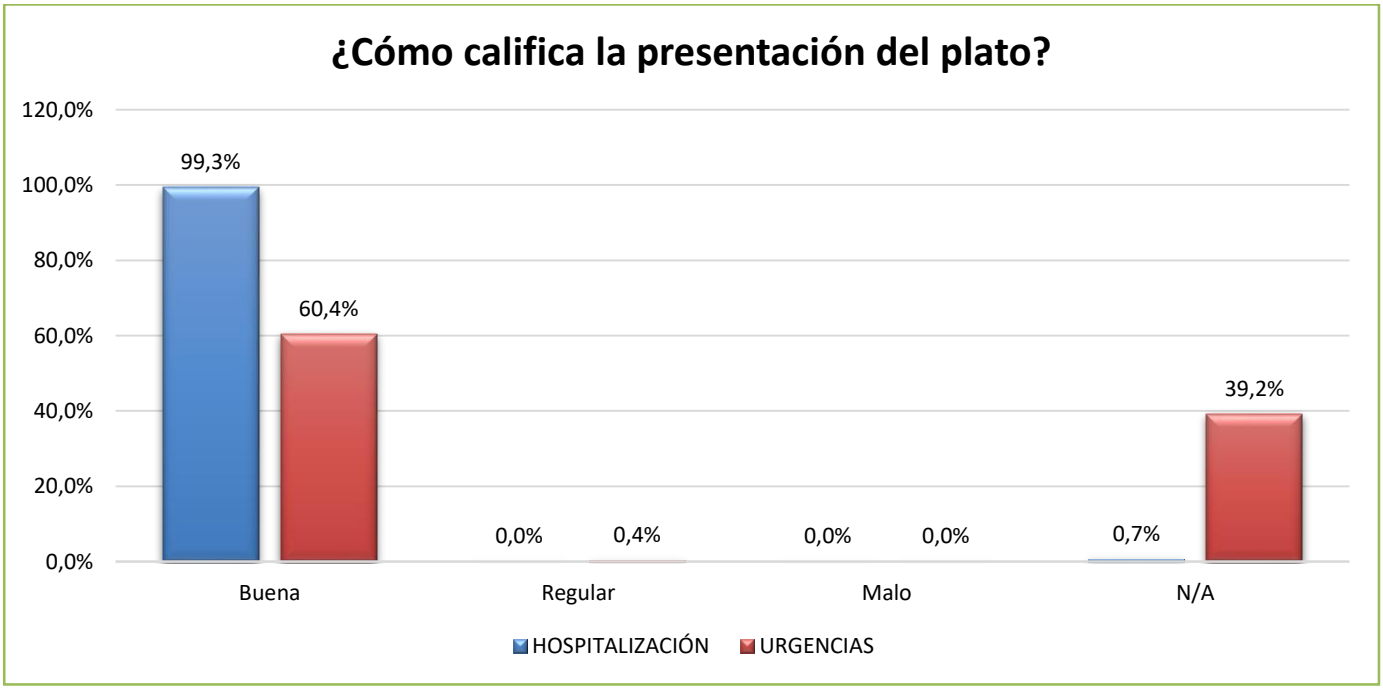


El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 61,2% de usuarios del área de Urgencias manifestaron como “buena” la temperatura del plato. Por el contrario el 2,2% de usuarios del área de Urgencias adultos manifestó que la temperatura del plato fue “regular”.

Como ya se mencionó anteriormente, el 36,6% de usuarios en Triage, Ginecología y obstetricia (Urgencias) se encuentran en la opción “no aplica” pues en esta área no se entregan alimentos a los pacientes.

24. ¿Cómo califica la presentación del plato?

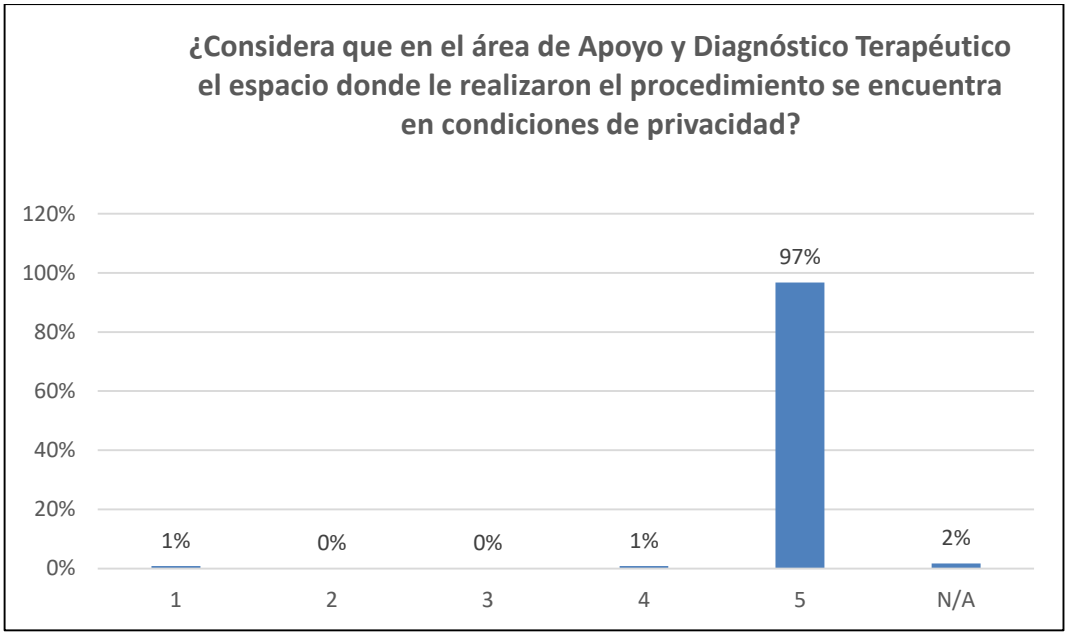
16. Presentacion del plato					
SERVICIO	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	293	0	0	2	295
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,0%	0,0%	0,7%	100%
URGENCIAS	304	2	0	197	503
URGENCIAS	60,4%	0,4%	0,0%	39,2%	100%
TOTAL	***Buena***	***Regular***	***Malo***	***N/A***	***TOTAL***
	597	2	0	199	798
	74,8%	0,3%	0,0%	24,9%	100%



El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 60,4% de usuarios del área de Urgencias manifestaron como “buena” la presentación del plato. Por el contrario el 0,4% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la presentación del plato fue “regular”. Por otra parte, el 39,2% de usuarios del área de Urgencias manifestaron “no aplica” pues se aclara que en Triage ginecología y obstetricia (Urgencias) no se entregan alimentos a los pacientes.

25. Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica ( ) por qué?

8 Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica ( ) por que ?							
SERVICIO	***1***	***2***	***3***	***4***	***5***	**N/A**	***TOTAL***
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	1	117	2	121
TOTAL	1%	0%	0%	1%	97%	2%	100%



El 98% de usuarios de área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron la mejor calificación (4 y 5 respectivamente) a la pregunta: ¿El espacio dónde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad?

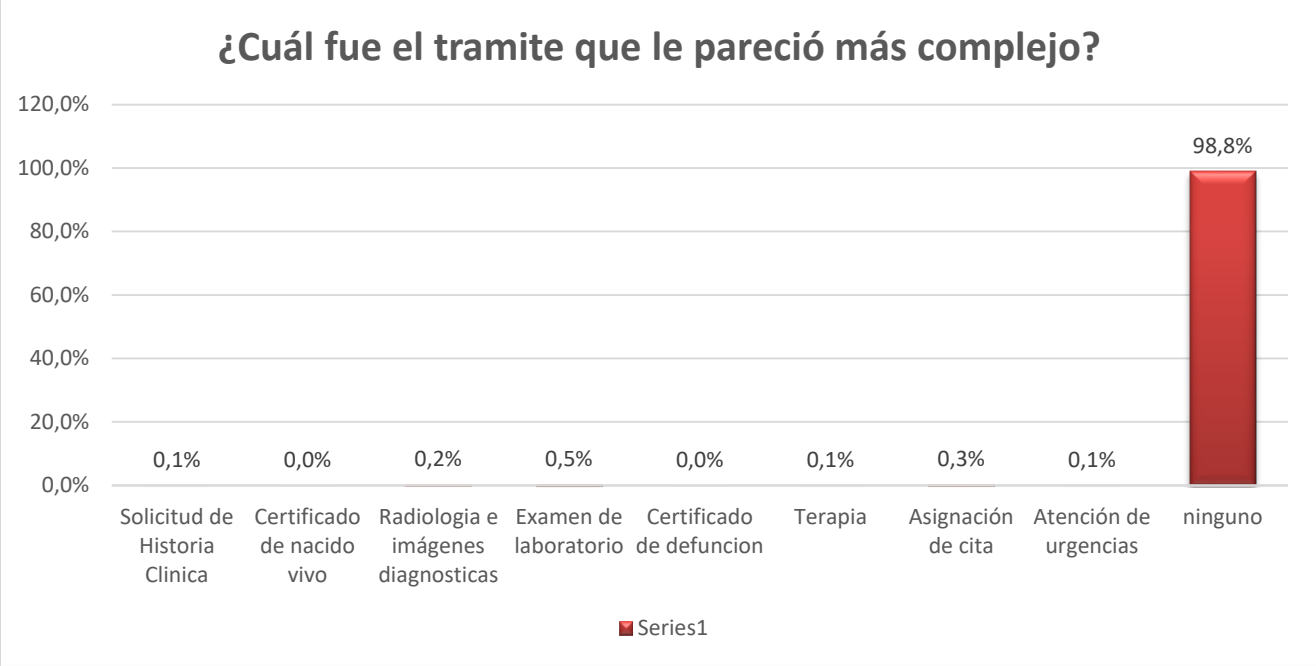
26. En el momento de agendar su cita médica especializada ¿Le preguntaron por su profesional de preferencia?

15. En el momento de agendar su cita medica especializada ¿Le preguntaron por su profesional de preferencia?				
SERVICIO	***SI***	***NO***	***NO APLICA***	***TOTAL***
CONSULTA EXTERNA	143	98	323	564
TOTAL	25%	17%	57%	100%

El 25% de usuarios manifestó que “si” le preguntaron por su profesional de preferencia al momento de agendar su cita médica, el 17% de usuarios manifestó que “no” y el 57% de usuarios “no aplica”. La respuesta que hace relación a **“No Aplica”** corresponde a 111 encuestas aplicadas en Vacunación PAI, servicio en el cual no se agendan citas médicas y 206 de consulta externa que respondieron así teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir y 6 de cirugía ambulatoria.

27. ¿Cuál fue el trámite que le pareció más complejo?

¿Cuál fue el tramite que le pareció más complejo?										
SERVICIO	***Solicitud de Historia Clinica***	***Certificado de nacido vivo***	***Radiologia e imágenes diagnosticas***	***Examen de laboratorio***	***Certificado de defuncion***	***Terapia***	***Asignación de cita***	***Atención de urgencias***	***ninguno***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	0	0	3	0	0	0	1	1	290	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	0	0	1	3	0	116	121
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	564	564
URGENCIAS	0	0	0	7	0	0	0	1	495	503
TOTAL	***Solicitud de Historia Clinica***	***Certificado de nacido vivo***	***Radiologia e imágenes diagnosticas***	***Examen de laboratorio***	***Certificado de defuncion***	***Terapia***	***Asignación de cita***	***Atención de urgencias***	***ninguno***	***TOTAL***
	1	0	3	7	0	1	4	2	1465	1483
	0,1%	0,0%	0,2%	0,5%	0,0%	0,1%	0,3%	0,1%	98,8%	100%

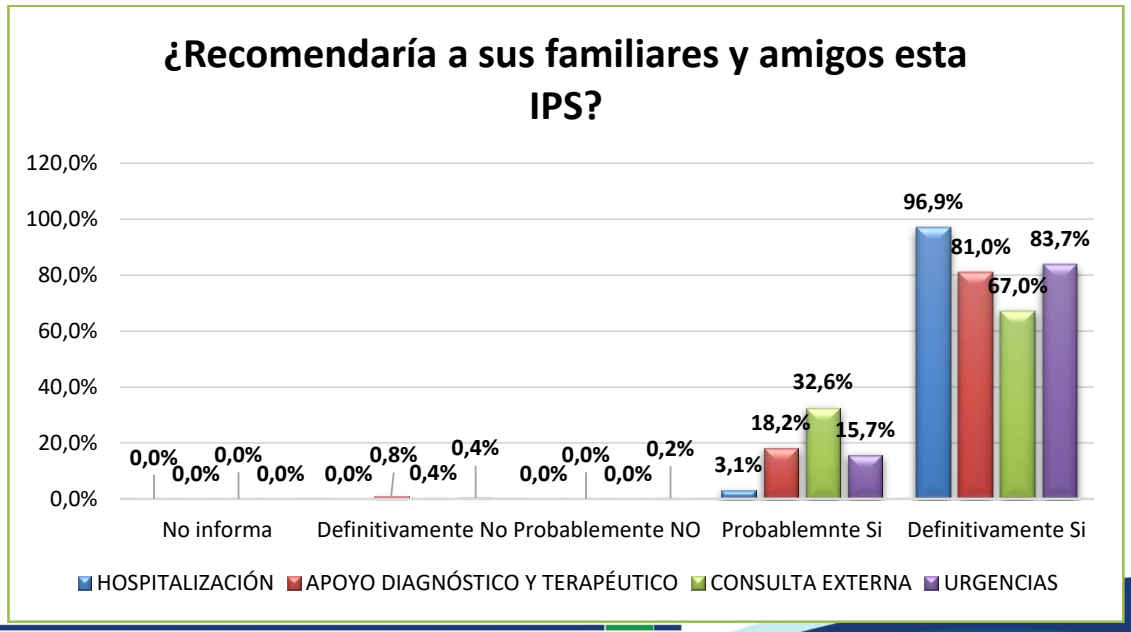


El 98,8% de usuarios de las áreas de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, Consulta Externa y Urgencias manifestaron que "ningún" trámite le pareció complejo. Por el contrario, el 0,1% de usuarios manifestó que la "historia clínica" fue el trámite que le pareció más complejo, el 0,2% manifestó que "radiología e imágenes diagnosticas" fue el trámite que le pareció más complejo, el 0,5% de usuarios manifestó que los "exámenes de laboratorio" fueron los más complejos, el 0,1% manifestó que "terapia"

fue el tramite más complejo, el 0,3% manifestaron que la “asignación de citas” fue el trámite que le pareció más complejo y finalmente el 0,1% manifestó que la “atención de urgencias” fue el tramite más complejo.

28. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

21. ¿ Recomendaria a sus familiares y amigos esta IPS?						
SERVICIO	***No informa***	***Definitivamente No***	***Probablemente NO***	***Probablemnte Si***	***Definitivamente Si***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	9	286	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	96,9%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	1	0	22	98	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,8%	0,0%	18,2%	81,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	184	378	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,4%	0,0%	32,6%	67,0%	100%
URGENCIAS	0	2	1	79	421	503
URGENCIAS	0,0%	0,4%	0,2%	15,7%	83,7%	100%
TOTAL	***No informa***	***Definitivamente No***	***Probablemente NO***	***Probablemnte Si***	***Definitivamente Si***	***TOTAL***
	0	5	1	294	1183	1483
	0,0%	0,3%	0,1%	19,8%	79,8%	100%

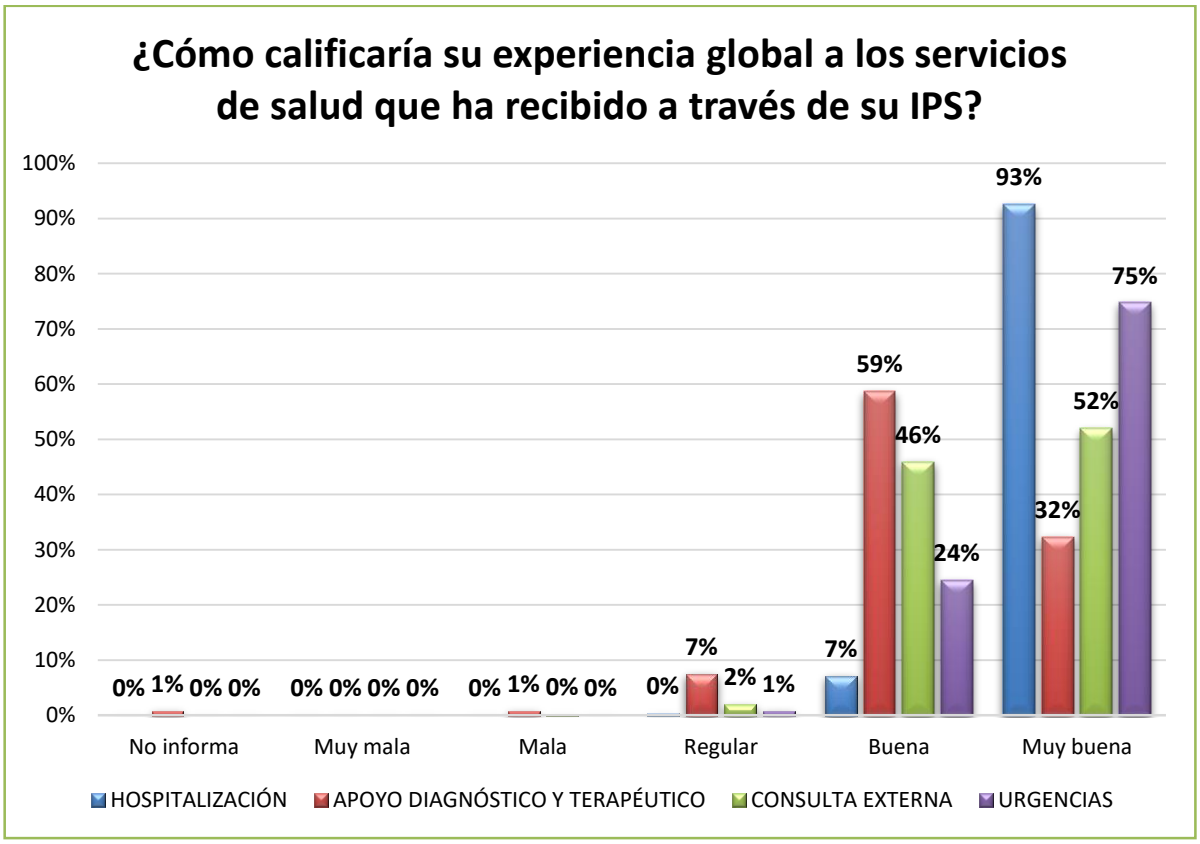


El 96,9% de usuarios del área de Hospitalización, el 83,7% usuarios de urgencias, el 81% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 67% de usuarios de consulta Externa manifestaron que "Definitivamente si" recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos. Y el 3,1% de usuarios del área de Hospitalización, el 15,7% usuarios de urgencias, el 18,2% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 32,6% de usuarios de consulta Externa manifestaron que "Probablemente si" recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos, esto debido a que algunos manifiestan que se presenta demora en la salida o hay poco espacio en carpas, entre otros.

29. ¿Cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

22. ¿ Como calificaria su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a traves de su IPS?							
SERVICIO	***No informa***	***Muy mala***	***Mala***	***Regular***	***Buena***	***Muy buena***	***TOTAL***
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	1	21	273	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	0%	7%	93%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	1	9	71	39	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1%	0%	1%	7%	59%	32%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	1	11	259	293	564
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	0%	2%	46%	52%	100%
URGENCIAS	0	0	0	4	123	376	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	1%	24%	75%	100%
TOTAL	***No informa***	***Muy mala***	***Mala***	***Regular***	***Buena***	***Muy buena***	***TOTAL***
	1	0	2	25	474	981	1483
	0%	0%	0%	2%	32%	66%	100%

Av. 11E N° 5AN-71 Guaimaral - PBX:(607) 5746888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander



El 100% de usuarios del área de Hospitalización, el 91% de usuarios del área de Apoyo diagnóstico y Terapéutico, el 98% de usuarios de Consulta Externa y el 99% de usuarios del área de Urgencias manifestaron como “buena” y “muy buena” su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

Por otra parte, el 8% de usuarios del área de Apoyo diagnóstico y Terapéutico, el 2% de usuarios de consulta Externa y el 1% de usuarios de Urgencias manifestaron como “regular” o “mala” su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS, esto debido a que algunos opinan que no dejan ingresar al acompañante, los dejan esperando mucho, o que la enfermera debe estar más pendiente a lo que le ordenan.

Cordialmente;

MARISELA ARÉALO ARÉVALO
Coordinador SIAU – Agremiada participe
ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Mercedes Rangel Alarcón – profesional de Apoyo Actisalud