# ***INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO***

***Mayo 2023***

***Tabulación de encuestas***

*SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO*

***SIAU***

Gobernación de Norte de Santander

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

# 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:**

$$nf = \frac{N-ni}{N-1} = \frac{9869-8055}{9868} \boxed{= 1483}$$

$$ni = 8055 = \frac{Z^2 * p*q}{e^2}$$

$$NC = 91\% = 0.91 = p * q = 0.25$$

$$e = (\mu - \bar{x}) = 0.01$$

$$ni = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = 1.795^2 * 0.5 * = 8055$$

$$N = 9869$$

$$FC = ni \left[\frac{N - ni}{N - 1}\right] = 8.055 \left[\frac{9869 - 8055}{9868}\right] = 1483$$

**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

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

→ **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 31 de Mayo 2023.

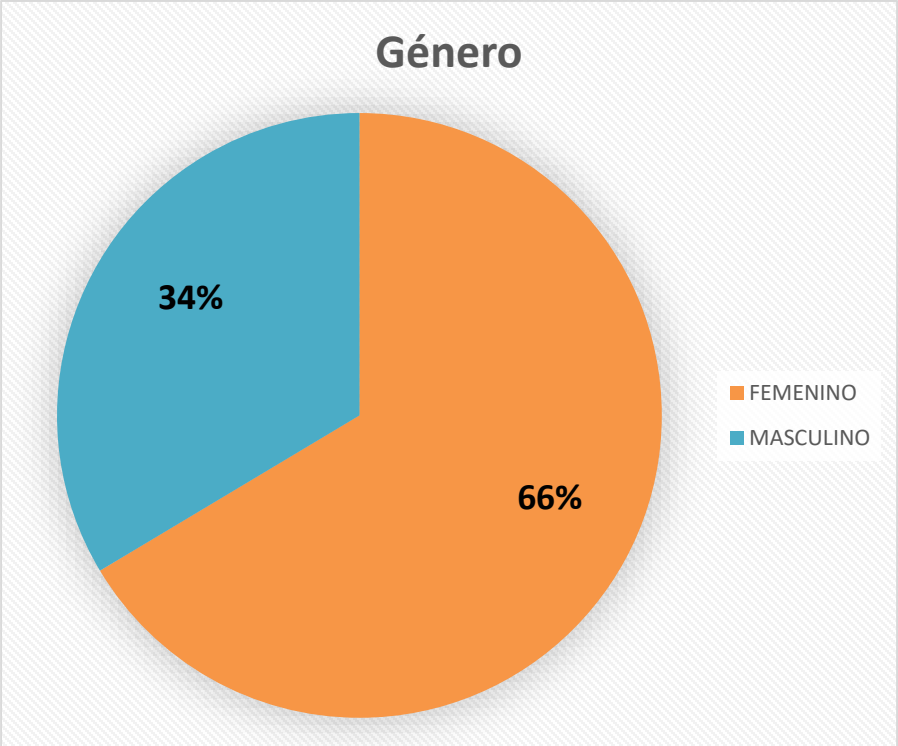
**Objetivo General**: Definir lineamientos de atención que permitan apoyar las actividades para evaluar la prestación del Servicio de Salud brindado a los Usuarios del Hospital Universitario Erasmo Meoz, obteniendo la información necesaria para mantener en un alto nivel la satisfacción del Usuario.

**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

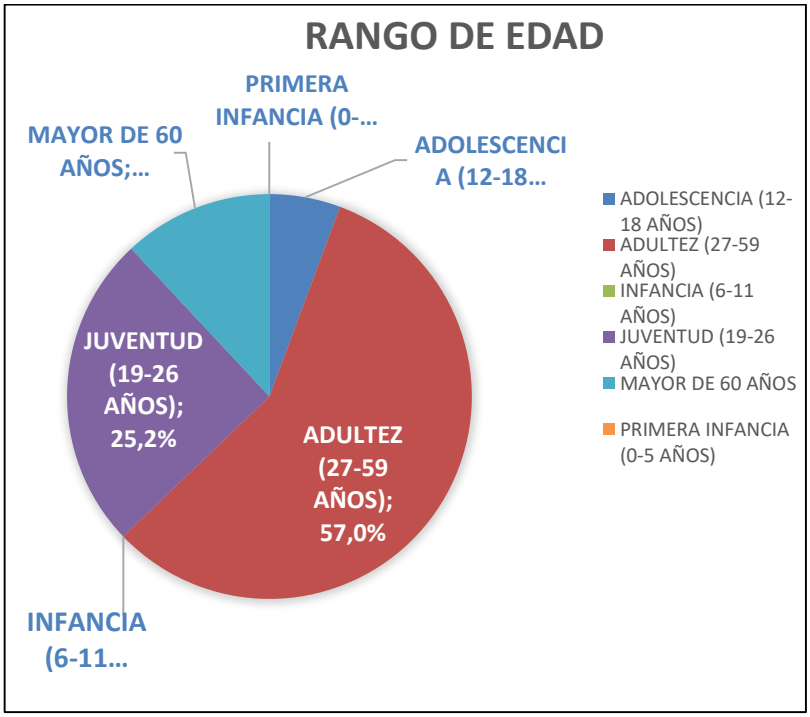
| Etiquetas de fila | Cuenta de Género |
|---|---|
| FEMENINO | 985 |
| MASCULINO | 498 |
| **Total general** | **1483** |




EL 66% de usuarios encuestados son del género “Femenino” y el 34% de usuarios pertenecen al género “masculino”.

## 2. Rangos de edad

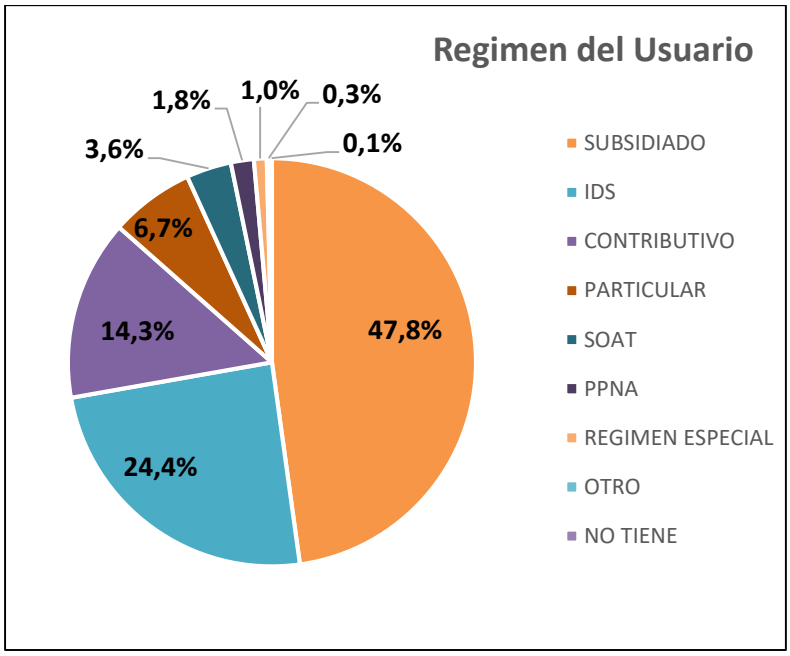
| Etiquetas de fila | Cuenta de Rango de edad |
|---|---|
| ADULTEZ (27-59 AÑOS) | 846 |
| JUVENTUD (19-26 AÑOS) | 373 |
| MAYOR DE 60 AÑOS | 177 |
| ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS) | 84 |
| PRIMERA INFANCIA(0-5 AÑOS) | 2 |
| INFANCIA(6-11 AÑOS) | 1 |
| **Total general** | **1483** |




El 57% de usuarios hacen parte del rango de edad de la “adultez (27- 59 años)”, el 25,2% pertenecen al rango de edad de ”juventud (19–26 años)”, el 11,9% de usuarios hacen parte del rango de edad de ”mayor de 60 años”, el 5,7% hacen parte del rango de ”Adolescencia (12-18 años) ”, el 0,1% hacen parte del rango de edad de “infancia (6,11años)” y el 0,1% hacen parte del rango de “primera infancia (0-5 años)”.

## 3. Régimen del usuario

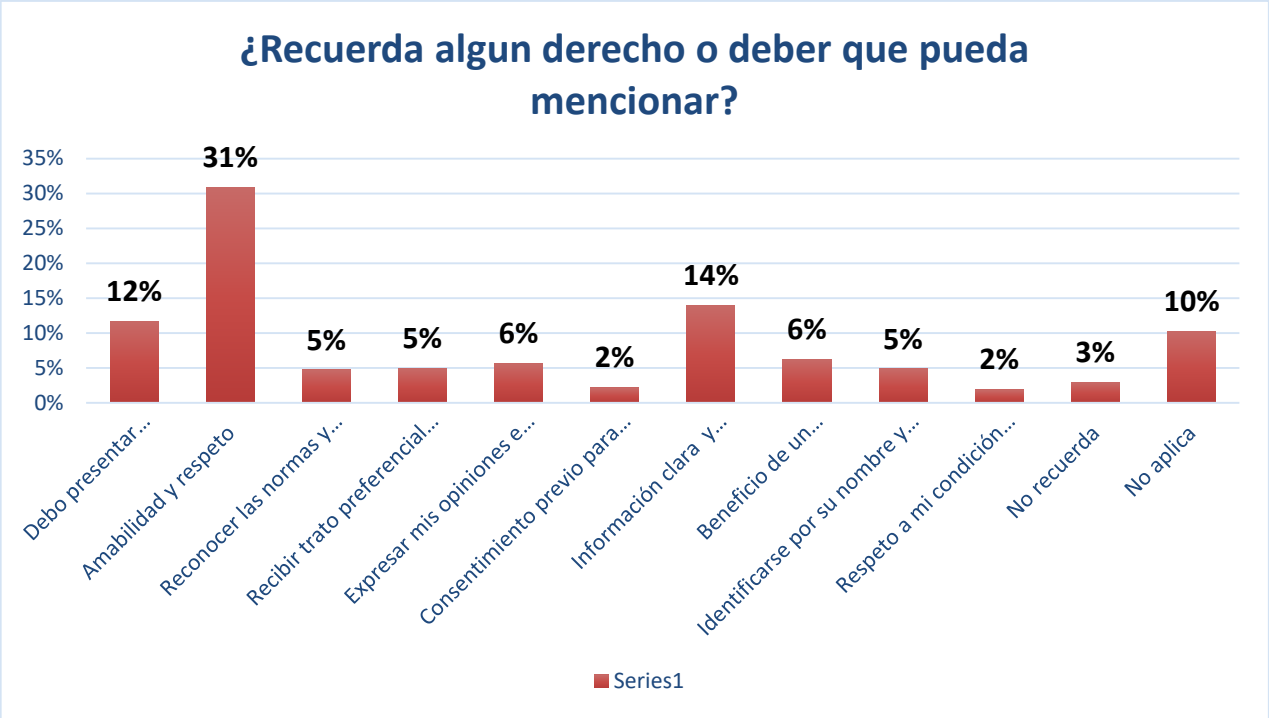
| Etiquetas de fila | Cuenta de Régimen del Usuario |
|---|---|
| SUBSIDIADO | 709 |
| IDS | 362 |
| CONTRIBUTIVO | 212 |
| PARTICULAR | 99 |
| SOAT | 53 |
| PPNA | 27 |
| REGIMEN ESPECIAL | 15 |
| OTRO | 5 |
| NO TIENE | 1 |
| **Total general** | **1483** |




El 47,8% de usuarios hacen parte del régimen de salud “Subsidiado”, el 24,4% pertenecen al “IDS”, el 14,3% perteneces al régimen de salud “Contributivo”, el 6,7% son “Particulares”, el 3,6% son del SOAT, el 1,8% hacen parte de la “Población Pobre No Atendida – PPNA”, el 1% del “Régimen Especial”, el 0,3% y el 0,1% “otro” régimen de salud y el 0,1% “no tienen”.

**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 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, asi como | Información clara y confidencial | Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si | Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre | Respeto a mi condición socio-economica, cultural e | No recuerda | No aplica | TOTAL |
| HOSPITALIZACIÓN | 30 | 63 | 37 | 20 | 21 | 11 | 40 | 36 | 20 | 16 | 1 | 0 | 295 |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO | 23 | 26 | 4 | 14 | 1 | 3 | 9 | 6 | 15 | | 9 | 11 | 121 |
| CONSULTA EXTERNA | 42 | 261 | 13 | 23 | 10 | 12 | 41 | 23 | 20 | 9 | 9 | 101 | 564 |
| URGENCIAS | 78 | 108 | 16 | 16 | 51 | 6 | 117 | 27 | 17 | 3 | 25 | 39 | 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, asi como solicitar segunda opinión medica | 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 |
| | 173 | 458 | 70 | 73 | 83 | 32 | 207 | 92 | 72 | 28 | 44 | 151 | 1483 |
| | 12% | 31% | 5% | 5% | 6% | 2% | 14% | 6% | 5% | 2% | 3% | 10% | 100% |



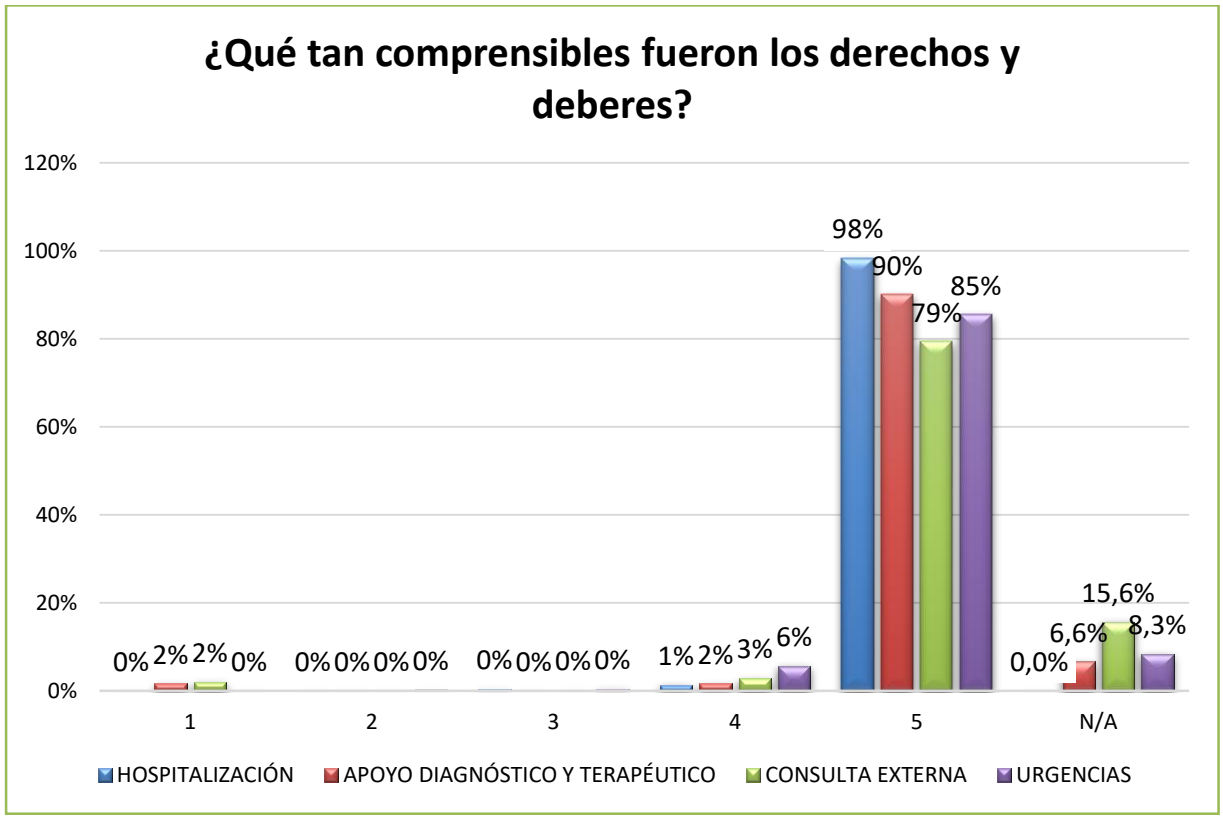



Gobernación de Norte de Santander
Av. 11E N° 5AN-71 Guaimaral - PBX:(607) 5746888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

Se puede evidenciar que el derecho o deber que los usuarios más recuerdan es el de “Amabilidad y respeto” con un 31% seguido de “información clara y confidencial” con un 14% y “debo presentar documentación real” con un 12%. El derecho o deber que los usuarios menos manifiestan recordar son el de “consentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar una segunda opinión médica” con un 2% y “respeto a mi condición socio - económica, social e ideológica, entre otras” con un 2%.

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.

| ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes? | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0 | 0 | 1 | 4 | 290 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0% | 0% | 0% | 1% | 98% | 0,0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 2 | 0 | 0 | 2 | 109 | 8 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 2% | 0% | 0% | 2% | 90% | 6,6% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 11 | 0 | 1 | 16 | 448 | 88 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 2% | 0% | 0% | 3% | 79% | 15,6% | 100% |
| **URGENCIAS** | 0 | 1 | 2 | 28 | 430 | 42 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0% | 0% | 0% | 6% | 85% | 8,3% | 100% |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NO APLICA** | **TOTAL** |
| | 13 | 1 | 4 | 50 | 1277 | 138 | 1483 |
| | 0,9% | 0,1% | 0,3% | 3,4% | 86,1% | 9,3% | 100% |

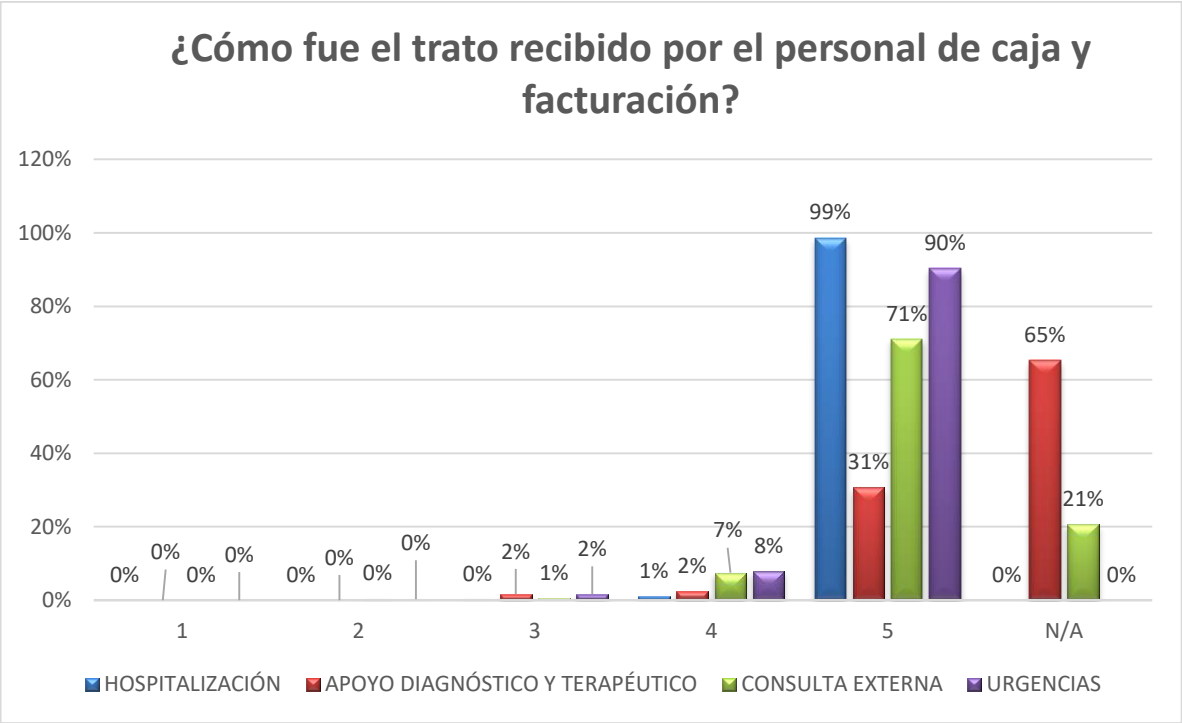



El 99% de usuarios del área de Hospitalización, el 92% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 82% de usuarios del área de Consulta Externa y el 91% de usuarios del área de Urgencias aportaron las calificaciones más altas siendo “5” y “4” respectivamente a la pregunta: ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?

“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.

| ¿Cómo fue el trato recibido por el personal de caja y facturación? | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0 | 0 | 1 | 3 | 291 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0% | 0% | 0% | 1% | 99% | 0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0 | 0 | 2 | 3 | 37 | 79 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0% | 0% | 2% | 2% | 31% | 65% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 2 | 3 | 42 | 401 | 116 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0% | 0% | 1% | 7% | 71% | 21% | 100% |
| **URGENCIAS** | 0 | 1 | 8 | 40 | 454 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0% | 0% | 2% | 8% | 90% | 0% | 100% |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 0 | 3 | 14 | 88 | 1183 | 195 | 1483 |
| | 0% | 0% | 1% | 6% | 80% | 13% | 100% |



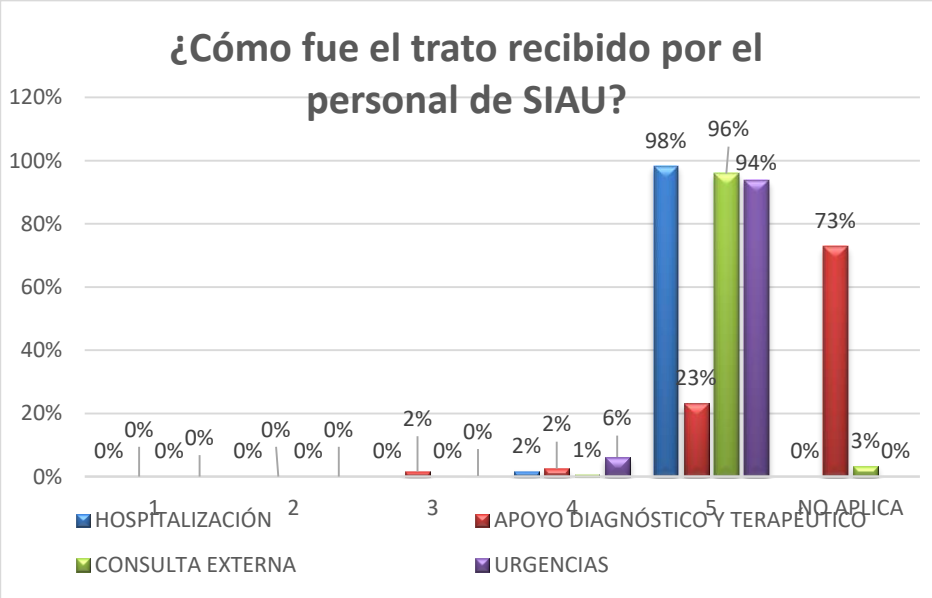

A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4” y “5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización un 99% de usuarios, en el área de Urgencias

un 98% de usuarios, en el área de Consulta Externa un 78% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 33% de usuarios.

En este punto se resalta que la 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.

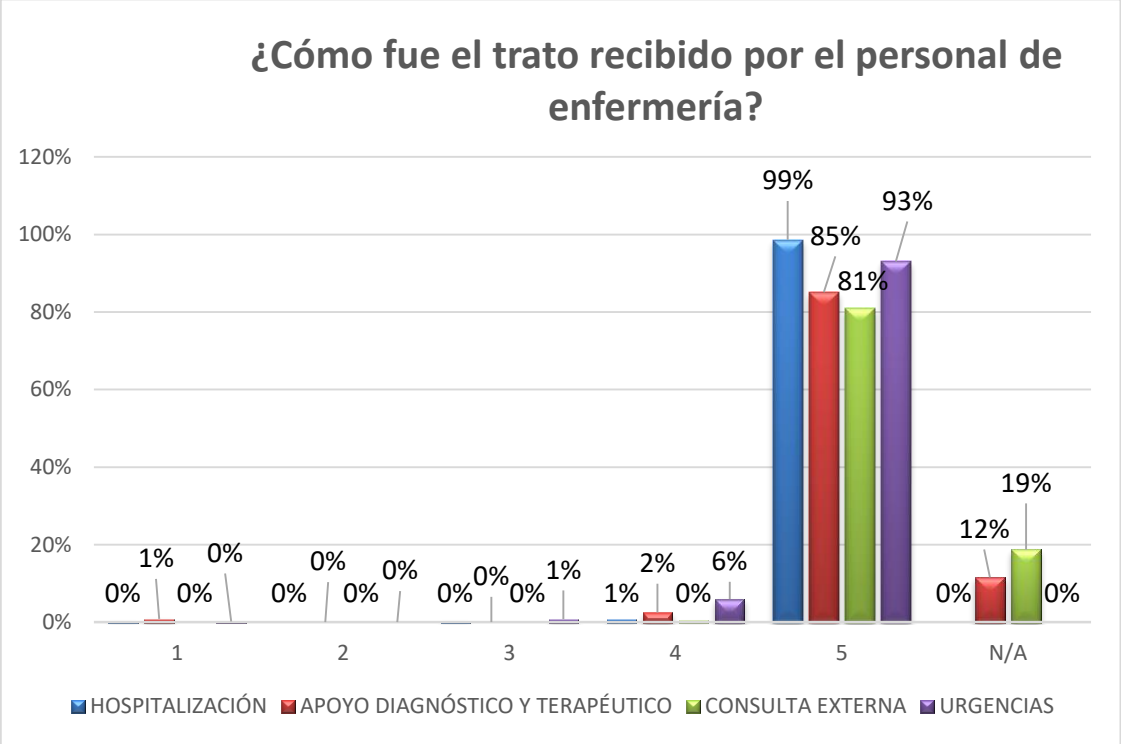
| ¿Cómo fue el trato recibido por el personal de SIAU? | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NO APLICA** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0 | 0 | 0 | 5 | 290 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0% | 0% | 0% | 2% | 98% | 0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0 | 0 | 2 | 3 | 28 | 88 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0% | 0% | 2% | 2% | 23% | 73% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 0 | 1 | 3 | 541 | 19 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0% | 0% | 0% | 1% | 96% | 3% | 100% |
| **URGENCIAS** | 0 | 0 | 1 | 31 | 471 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0% | 0% | 0% | 6% | 94% | 0% | 100% |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NO APLICA** | **TOTAL** |
| | 0 | 0 | 4 | 42 | 1330 | 107 | 1483 |
| | 0% | 0% | 0% | 3% | 90% | 7% | 100% |



A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4” y “5” la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización el 100% de los usuarios, en el área de Consulta Externa el 96% de usuarios, en el área de Urgencias el 94% y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 23% de los usuarios. El “No aplica” corresponde a Banco de Sangre.

**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.

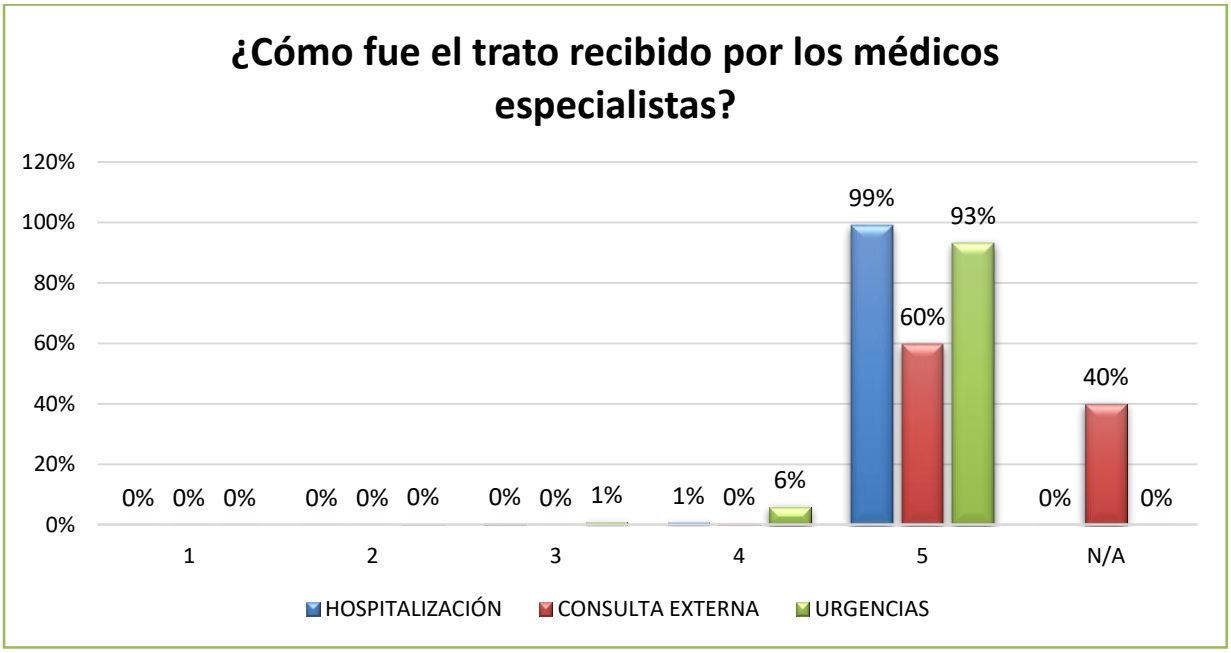
| ¿Cómo fué el trato recibido por el personal de enfermería? | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 1 | 0 | 1 | 2 | 291 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0% | 0% | 0% | 1% | 99% | 0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 1 | 0 | 0 | 3 | 103 | 14 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 1% | 0% | 0% | 2% | 85% | 12% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 0 | 0 | 2 | 456 | 106 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0% | 0% | 0% | 0% | 81% | 19% | 100% |
| **URGENCIAS** | 1 | 0 | 4 | 30 | 468 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0% | 0% | 1% | 6% | 93% | 0% | 100% |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **NO APLICA** | **TOTAL** |
| | 3 | 0 | 5 | 37 | 1318 | | 1363 |
| | 0% | 0% | 0% | 3% | 97% | | 100% |




En cuanto al trato recibido por el personal de enfermería los usuarios manifestaron las calificaciones más altas siendo estas “4” y “5” en los siguientes servicios: El 100% de usuarios en el área de hospitalización, el 81% de usuarios en el área de Consulta Externa, el 99% de usuarios en el área de Urgencias y el 87% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

**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.

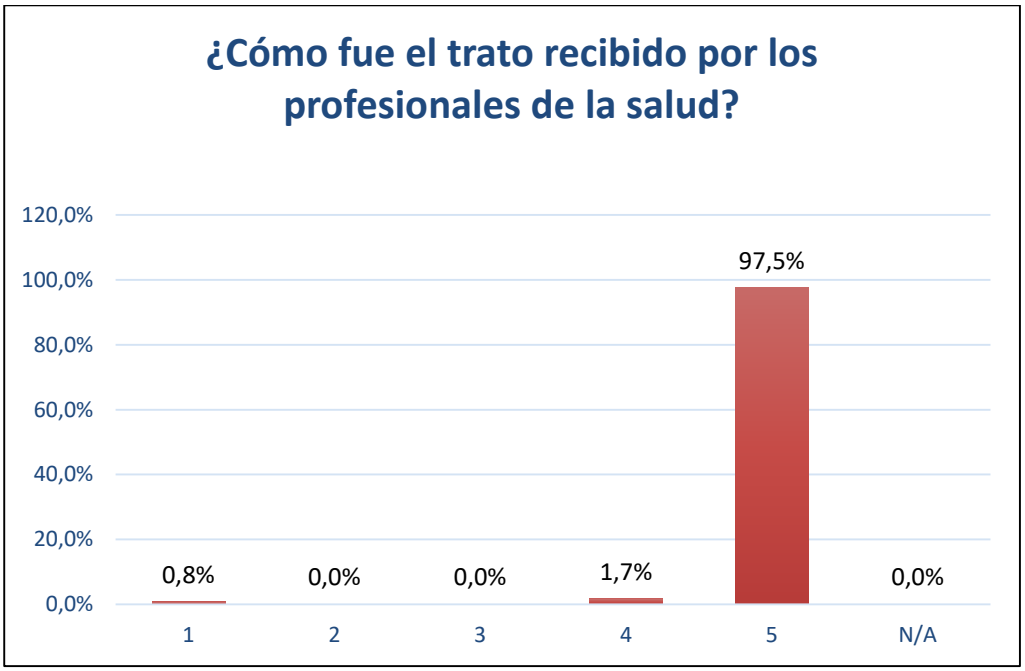
| ¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas? | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0 | 0 | 1 | 2 | 292 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0% | 0% | 0% | 1% | 99% | 0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 0 | 0 | 2 | 337 | 225 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0% | 0% | 0% | 0% | 60% | 40% | 100% |
| **URGENCIAS** | 0 | 1 | 4 | 29 | 469 | | 503 |
| **URGENCIAS** | 0% | 0% | 1% | 6% | 93% | 0% | 100% |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 0 | 1 | 5 | 33 | 1098 | 225 | 1362 |
| | 0% | 0% | 0% | 2% | 81% | 17% | 100% |




Los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo “4” y “5” en los siguientes servicios: El 100% de usuarios en el área de hospitalización, el 60% de usuarios en el área de Consulta Externa y el 99% de usuarios en el área de Urgencias. El 40% 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.

| ¿Cómo fué 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 | 118 | 0 | 121 |
| **TOTAL** | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 1,7% | 97,5% | 0,0% | 100% |

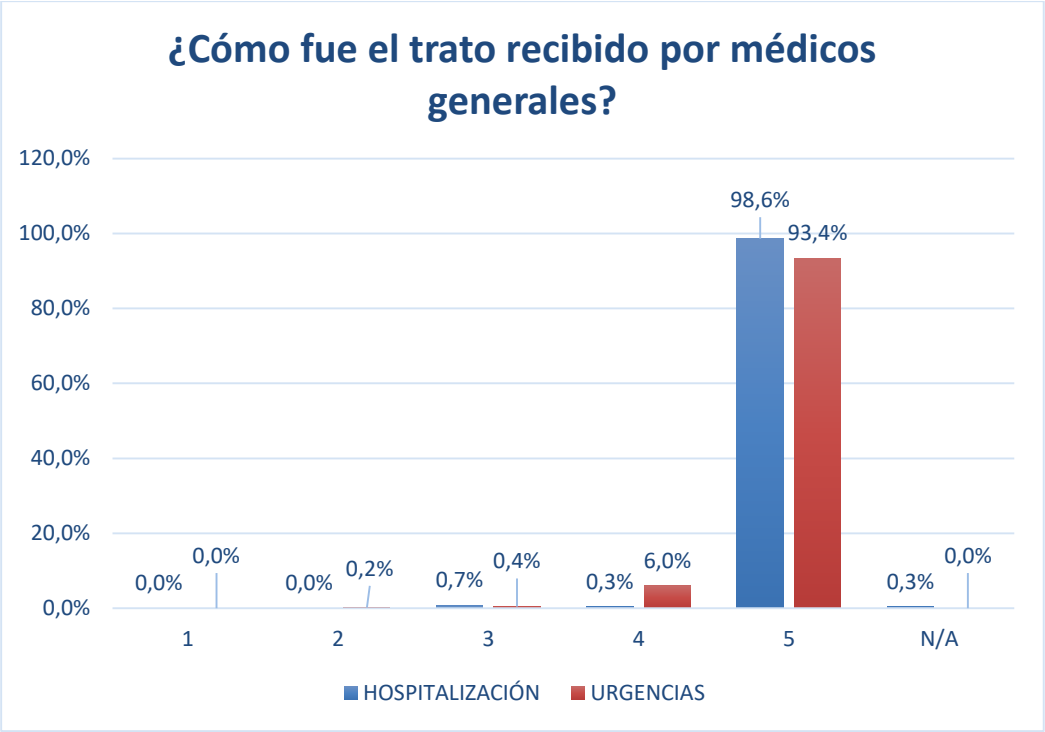



El 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron las calificaciones más altas siendo “4” y “5” al trato recibido por los profesionales de la salud.

**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.

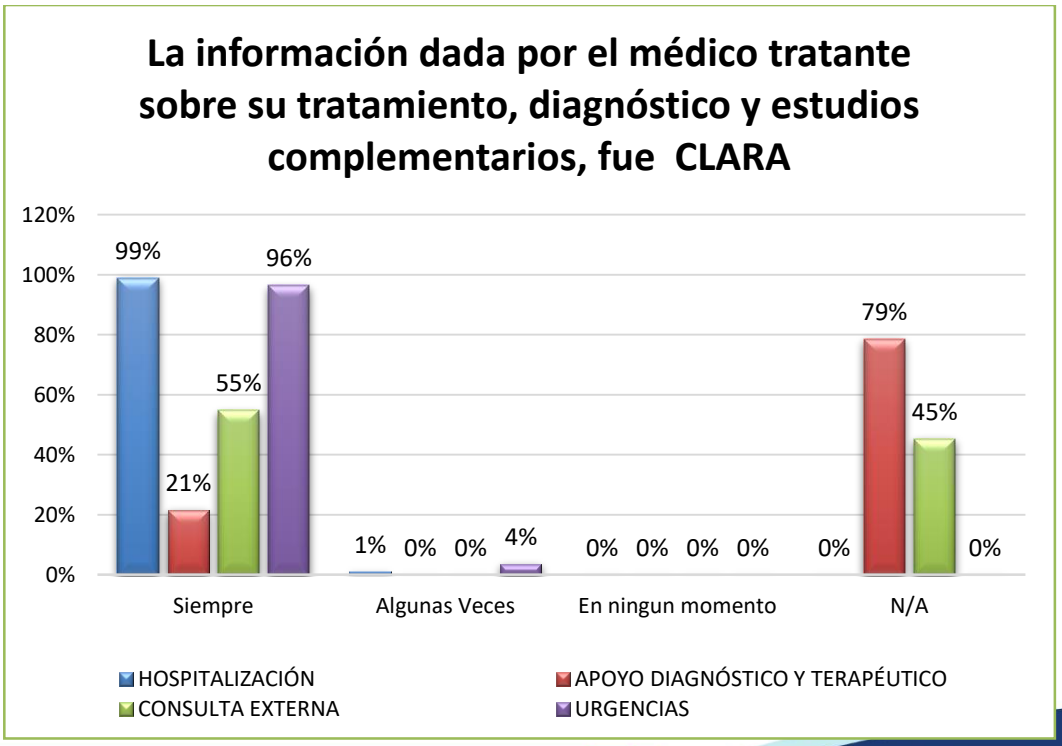
| ¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales? | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0 | 0 | 2 | 1 | 291 | 1 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0,0% | 0,0% | 0,7% | 0,3% | 98,6% | 0,3% | 100% |
| **URGENCIAS** | 0 | 1 | 2 | 30 | 470 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0,0% | 0,2% | 0,4% | 6,0% | 93,4% | 0,0% | 100% |
| **TOTAL** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 0 | 1 | 4 | 31 | 761 | 1 | 798 |
| | 0,0% | 0,1% | 0,5% | 3,9% | 95,4% | 0,1% | 100% |




El 98,9% de usuarios de Hospitalización y el 99,4% de usuarios del área de Urgencias aportaron las calificaciones más altas siendo “4” y “5” al trato recibido por médicos generales.

**12.** La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue ***CLARA:***

| La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue CLARA: | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 292 | 3 | 0 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 99% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 26 | 0 | 0 | 95 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 21% | 0% | 0% | 79% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 309 | 0 | 0 | 255 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 55% | 0% | 0% | 45% | 100% |
| **URGENCIAS** | 485 | 18 | 0 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 96% | 4% | 0% | 0% | 100% |
| **TOTAL** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 1112 | 21 | 0 | 350 | 1483 |
| | 75% | 1% | 0% | 24% | 100% |

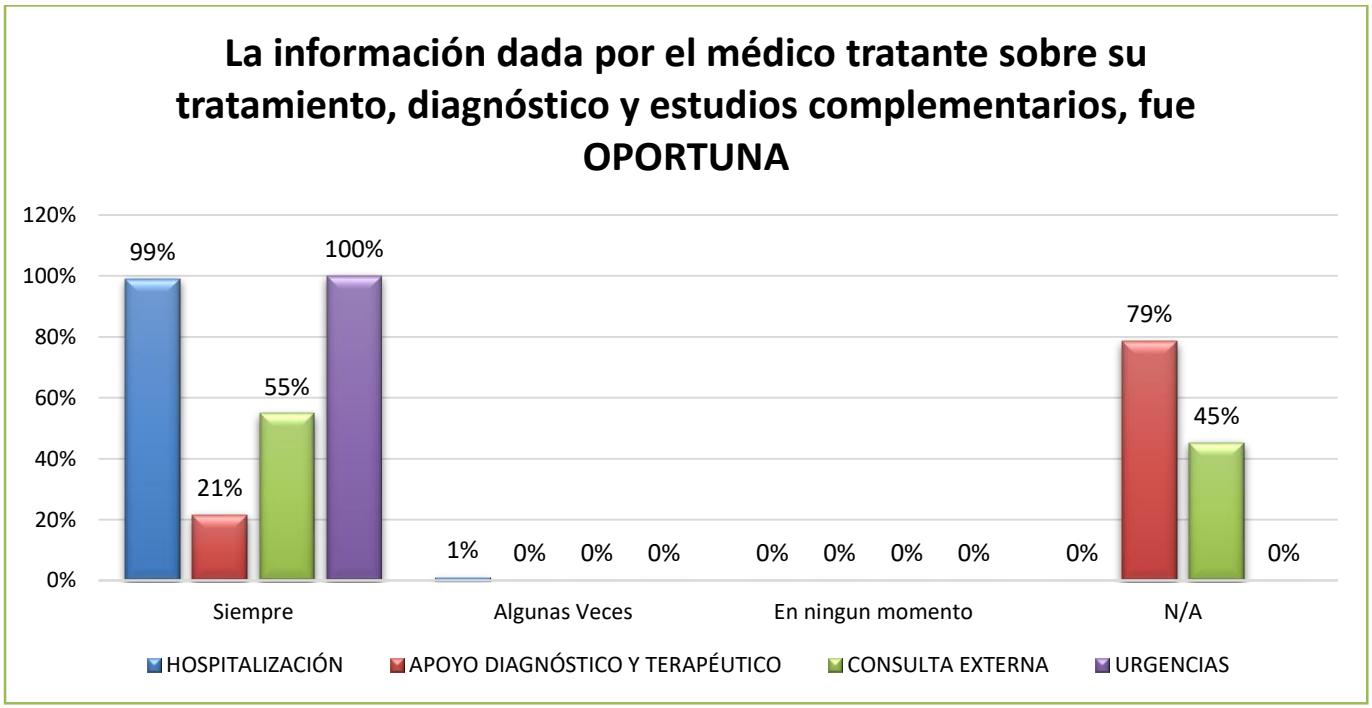


El 99% de usuarios del área de Hospitalización, el 96% de usuarios del área de Urgencias, el 55% de usuarios del área de Consulta Externa y el 21% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue clara “Siempre”.

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

**13.** La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue ***OPORTUNA:***

| **La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue OPORTUNA:** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 292 | 3 | 0 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 99% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 26 | 0 | 0 | 95 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 21% | 0% | 0% | 79% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 309 | 0 | 0 | 255 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 55% | 0% | 0% | 45% | 100% |
| **URGENCIAS** | 503 | 0 | 0 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| **TOTAL** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 1130 | 3 | 0 | 350 | 1483 |
| | 76% | 0% | 0% | 24% | 100% |

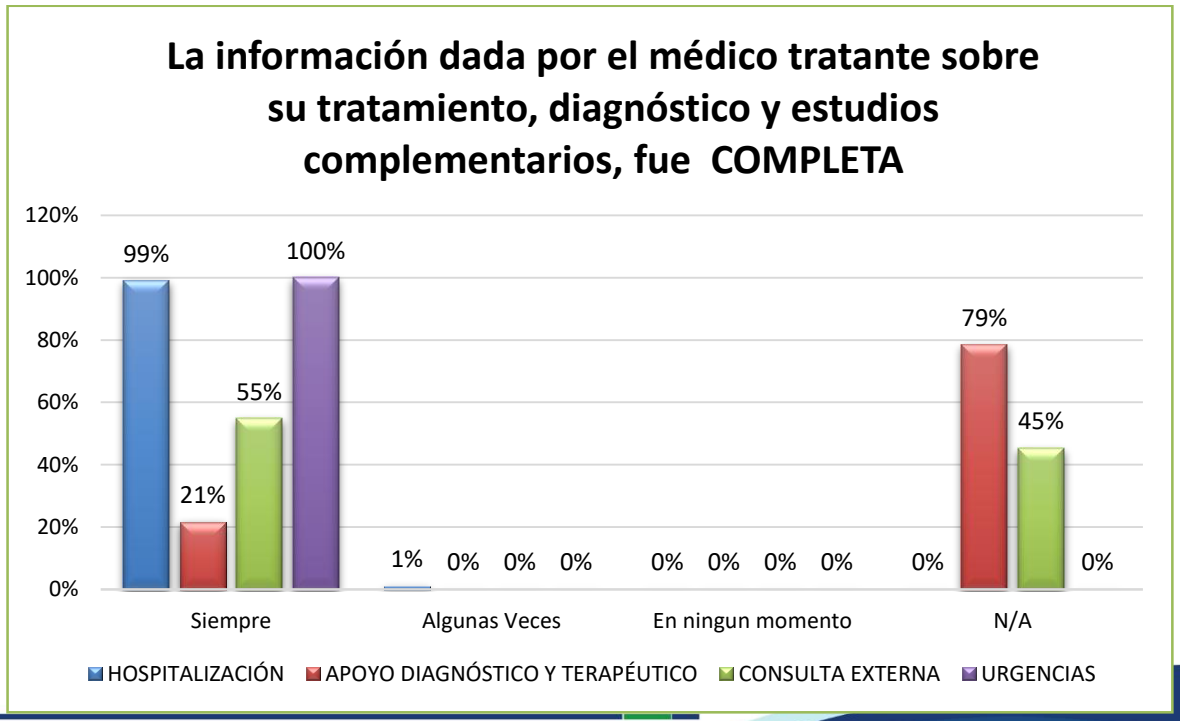



El 99% de usuarios del área de Hospitalización, el 100%de Urgencias, el 55% de Consulta Externa y el 21% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre”.

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

**14.** La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue ***COMPLETA:***

| La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue COMPLETA: | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 292 | 3 | 0 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 99% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 26 | 0 | 0 | 95 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 21% | 0% | 0% | 79% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 309 | 0 | 0 | 255 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 55% | 0% | 0% | 45% | 100% |
| **URGENCIAS** | 503 | 0 | 0 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| **TOTAL** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 1130 | 3 | 0 | 350 | 1483 |
| | 76% | 0% | 0% | 24% | 100% |

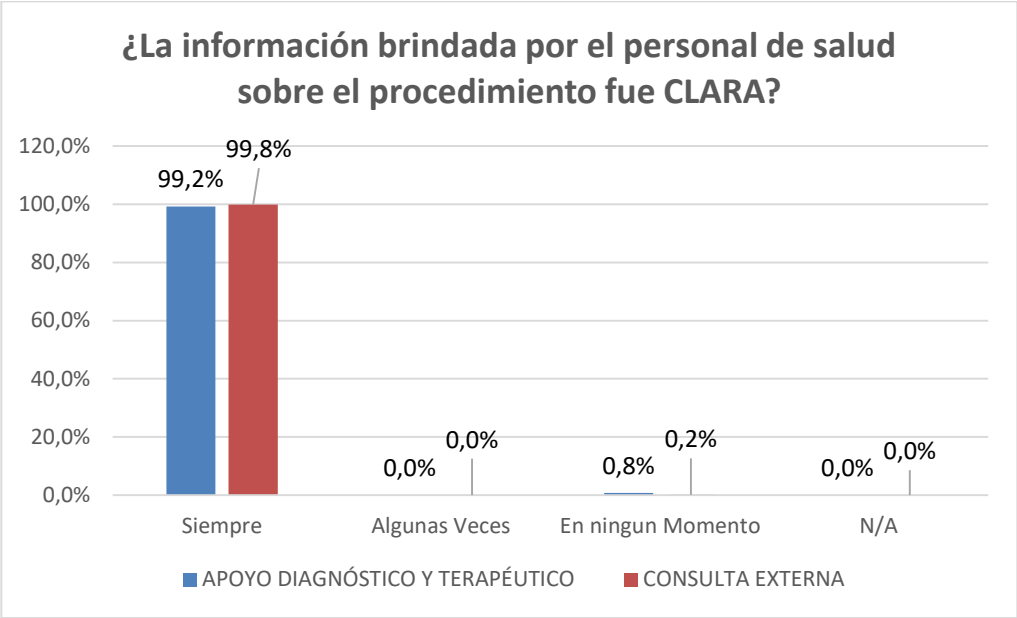


El 99% de usuarios del área de Hospitalización, el 100%de Urgencias, el 55% de Consulta Externa y el 21% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre”.

Los porcentajes de la respuesta **No aplica** corresponden a Banco de sangre (Apoyo diagnóstico y terapéutico), Vacunación PAI 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**?

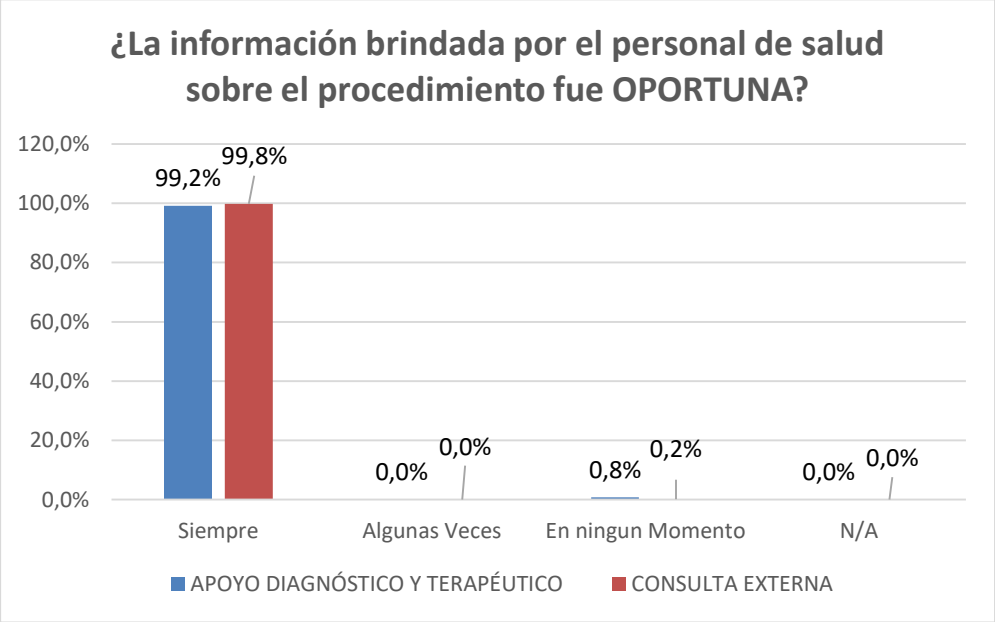
| ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun Momento** | **N/A** | **TOTAL** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 120 | 0 | 1 | 0 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 99,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 563 | 0 | 1 | 0 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 99,8% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0% |
| **TOTAL** | **683** | **0** | **2** | **0** | **685** |
| | **99,7%** | **0,0%** | **0,3%** | **0,0%** | **100%** |




A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue Clara, el 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,8% de usuarios de Consulta Externa respondieron que “siempre”; y una minoría del 0,8% y 0,2% respectivamente manifestaron que en ningún momento la información fue clara.

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

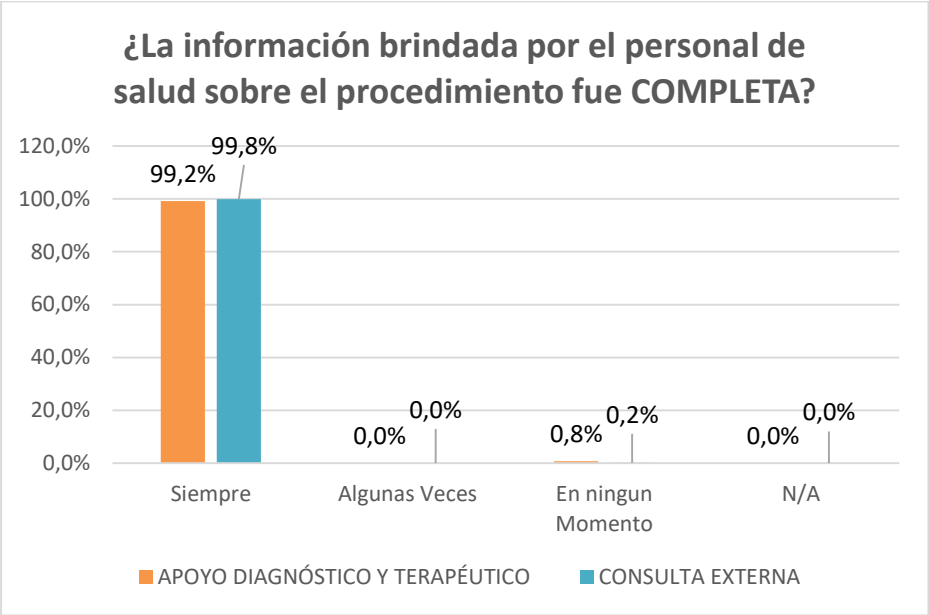
| ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun Momento** | **N/A** | **TOTAL** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 120 | 0 | 1 | 0 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 99,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 563 | 0 | 1 | 0 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 99,8% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0% |
| **TOTAL** | **683** | **0** | **2** | **0** | **685** |
| | **99,7%** | **0,0%** | **0,3%** | **0,0%** | **100%** |




A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue oportuna, el 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,8% de usuarios de Consulta Externa respondieron que "siempre"; y una minoría del 0,8% y 0,2% respectivamente manifestaron que en ningún momento la información fue oportuna.

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

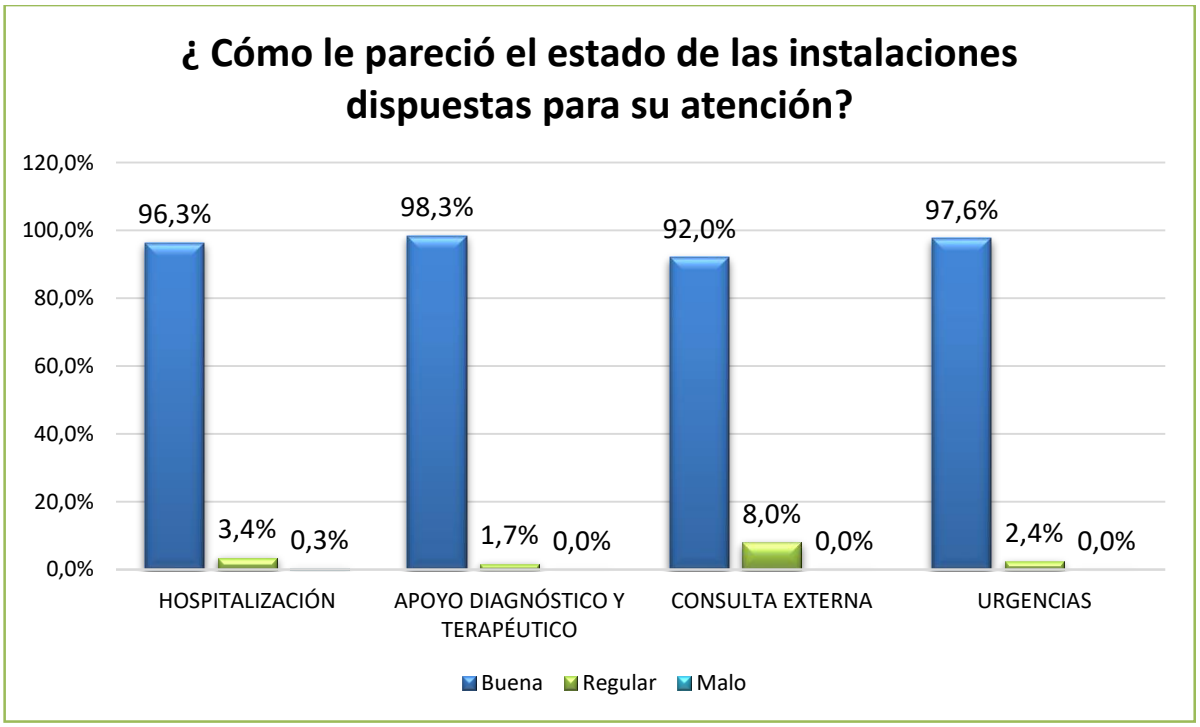
| ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue COMPLETA? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Siempre** | **Algunas Veces** | **En ningun Momento** | **N/A** | **TOTAL** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 120 | 0 | 1 | 0 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 99,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 563 | 0 | 1 | 0 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 99,8% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 100% |
| **TOTAL** | **683** | **0** | **2** | **0** | **685** |
| | **99,7%** | **0,0%** | **0,3%** | **0,0%** | **100%** |




A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,8% de usuarios de Consulta Externa respondieron que “siempre”; y una minoría del 0,8% y 0,2% respectivamente manifestaron que en ningún momento la información fue completa.

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

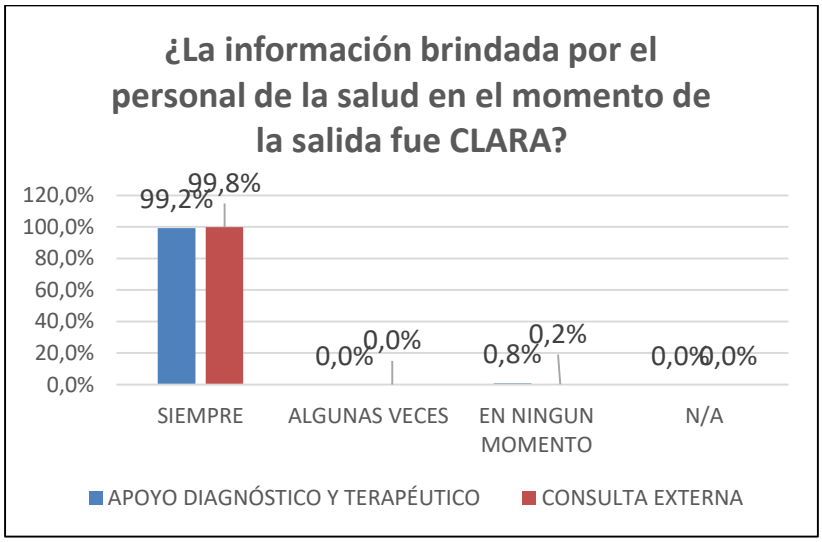
| **¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención?** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **Total** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 284 | 10 | 1 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 96,3% | 3,4% | 0,3% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 119 | 2 | 0 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 98,3% | 1,7% | 0,0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 519 | 45 | 0 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 92,0% | 8,0% | 0,0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 491 | 12 | 0 | 503 |
| **URGENCIAS** | 97,6% | 2,4% | 0,0% | 100% |
| **TOTAL** | **1413** | **69** | **1** | **1483** |
| | **95,3%** | **4,7%** | **0,1%** | **100%** |




El 96,3% de usuarios del área de Hospitalización, el 98,3% del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 97,6% del área de Urgencias manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”. El 3,7% de usuarios del área de Hospitalización, el 1,7% del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 8% del área de Consulta Externa y el 2,4% de Urgencias manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Regular” o “mala”.

**19.** ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA?

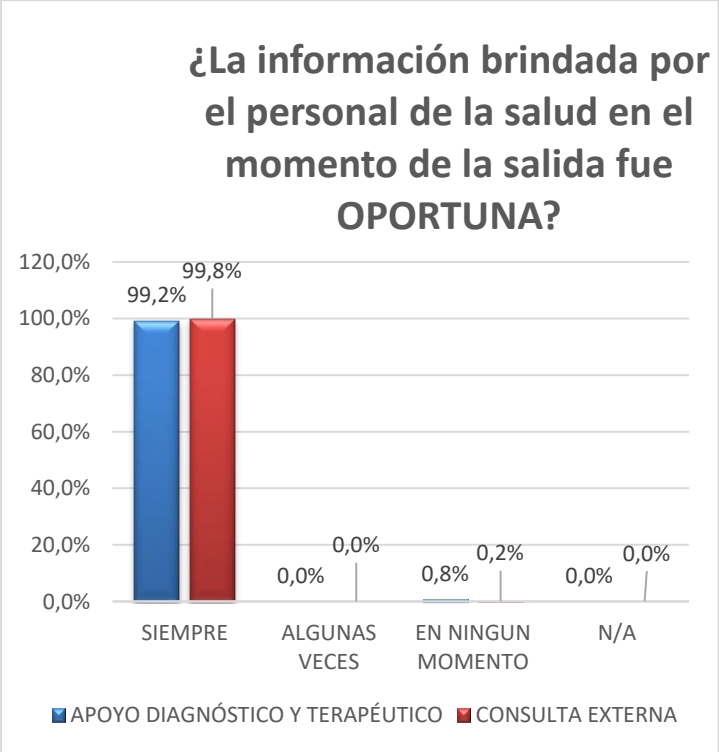
| ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 120 | 0 | 1 | 0 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 99,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 563 | 0 | 1 | 0 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 99,8% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 100% |
| **#¡REF!** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENT** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 683 | 0 | 2 | 0 | 685 |
| | 99,7% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 100% |




El 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,8% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue clara “siempre”. El 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que en “ningún momento” el personal de la salud les brindó información al momento de la salida.

**20.** La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?

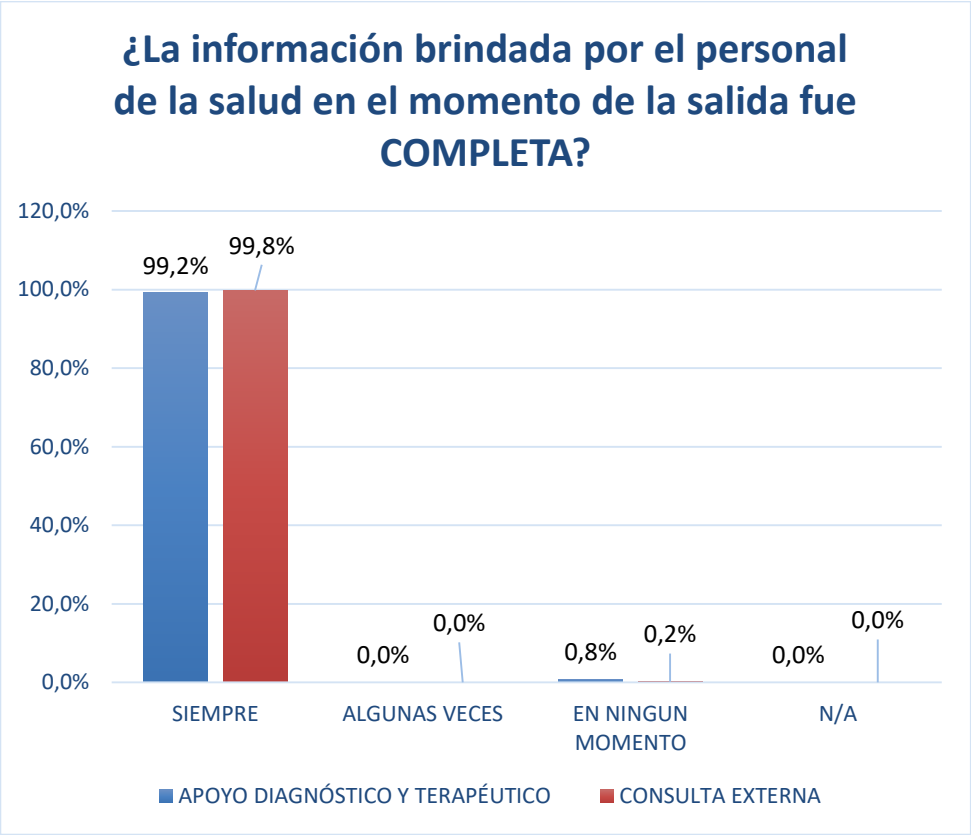
| ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 120 | 0 | 1 | 0 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 99,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 563 | 0 | 1 | 0 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 99,8% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 100% |
| **TOTAL** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 683 | 0 | 2 | 0 | 685 |
| | 99,7% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 100,0% |



El 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,8% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue oportuna “siempre”. El 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que en “ningún momento” el personal de la salud les brindó información oportuna al momento de la salida.

**21.** La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?

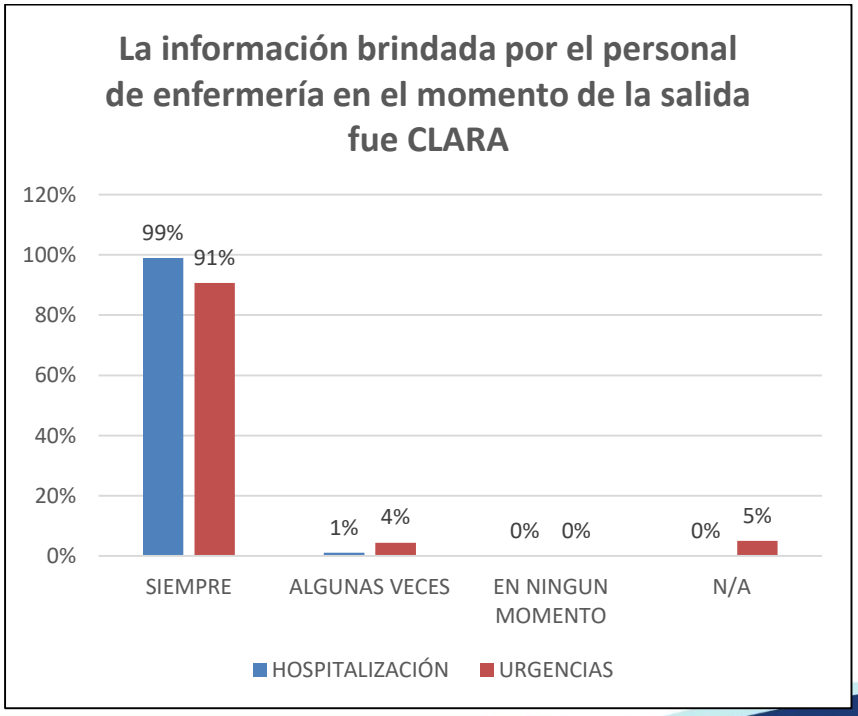
| ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 120 | 0 | 1 | 0 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 99,2% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 563 | 0 | 1 | 0 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 99,8% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 100% |
| **TOTAL** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 683 | 0 | 2 | 0 | 685 |
| | 99,7% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 100,0% |




El 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,8% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue completa “siempre”. El 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que en “ningún momento” el personal de la salud les brindó información completa al momento de la salida.

**22.** ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue CLARA?

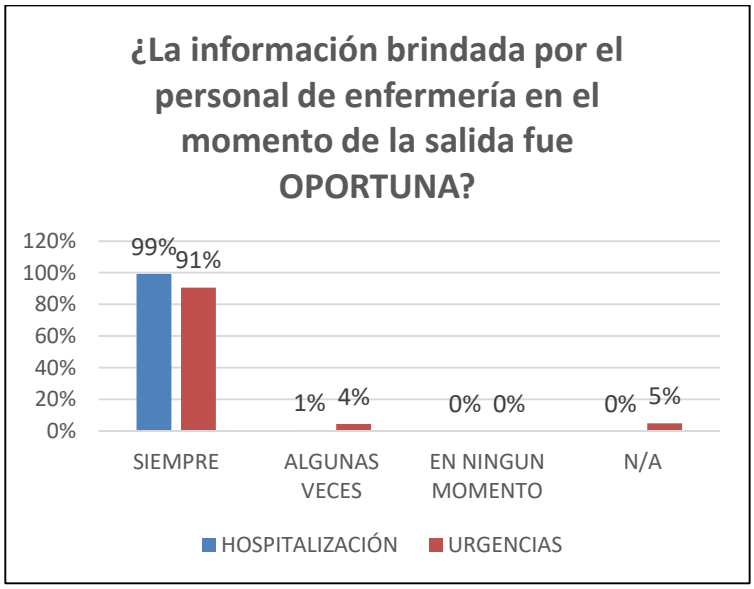
| La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue CLARA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 292 | 3 | 0 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 99% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 456 | 22 | 0 | 25 | 503 |
| **URGENCIAS** | 91% | 4% | 0% | 5% | 100% |
| **TOTAL** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 748 | 25 | 0 | 25 | 798 |
| | 94% | 3% | 0% | 3% | 100% |



El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 91% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara “siempre” y una minoría de 1% del área de Hospitalización y el 4% de Urgencias manifestó que “algunas veces”. “No aplica” manifestaron 5% de los usuarios de Ginecología y Obstetricia (urgencias) quienes no tuvieron egreso en el momento y quedaron hospitalizadas.

**23.** ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue OPORTUNA?

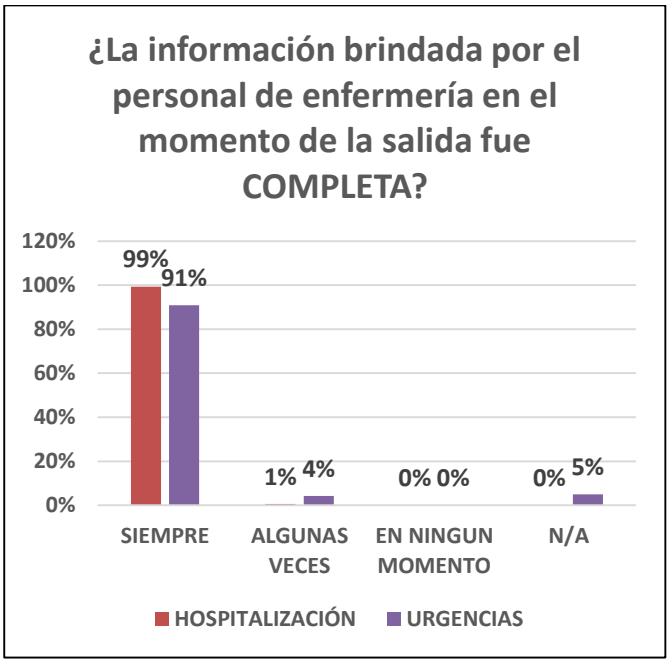
| **¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue OPORTUNA?** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 293 | 2 | 0 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 99% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 456 | 22 | 0 | 25 | 503 |
| **URGENCIAS** | 91% | 4% | 0% | 5% | 100% |
| **TOTAL** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 749 | 24 | 0 | 25 | 798 |
| | 94% | 3% | 0% | 3% | 100% |




El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 91% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue oportuna "siempre" y una minoría de 1% del área de Hospitalización y el 4% de Urgencias manifestó que "algunas veces". "No aplica" manifestaron 5% de los usuarios de Ginecología y Obstetricia (urgencias) quienes no tuvieron egreso en el momento y quedaron hospitalizadas.

**24.** ¿La información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue COMPLETA?

| ¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue COMPLETA? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 293 | 2 | 0 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 99% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 457 | 21 | 0 | 25 | 503 |
| **URGENCIAS** | 91% | 4% | 0% | 5% | 100% |
| **0** | **SIEMPRE** | **ALGUNAS VECES** | **EN NINGUN MOMENTO** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 750 | 23 | 0 | 25 | 798 |
| | 94% | 3% | 0% | 3% | 100% |

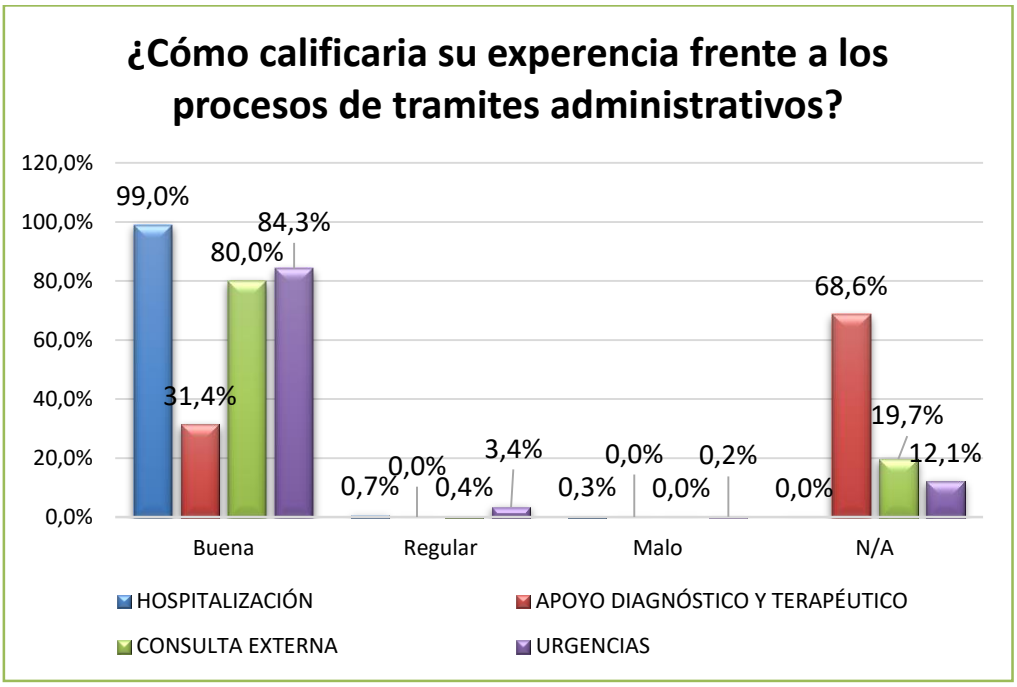



El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 91% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre” y una minoría de 1% del área de Hospitalización y el 4% de Urgencias manifestó que “algunas veces”. “No aplica” expresaron el 5% de los usuarios de Ginecología y Obstetricia (urgencias) quienes no tuvieron egreso en el momento y quedaron hospitalizadas.

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

| ¿Cómo calificaria su experencia frente a los procesos de tramites administrativos? | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 292 | 2 | 1 | 0 | **295** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 99,0% | 0,7% | 0,3% | 0,0% | **100%** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 38 | 0 | 0 | 83 | **121** |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 31,4% | 0,0% | 0,0% | 68,6% | **100%** |
| **CONSULTA EXTERNA** | 451 | 2 | 0 | 111 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 80,0% | 0,4% | 0,0% | 19,7% | 100% |
| **URGENCIAS** | 424 | 17 | 1 | 61 | 503 |
| **URGENCIAS** | 84,3% | 3,4% | 0,2% | 12,1% | 100% |
| **TOTAL** | 1205 | 21 | 2 | 255 | 1483 |
| | 81,3% | 1,4% | 0,1% | 17,2% | 100% |


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



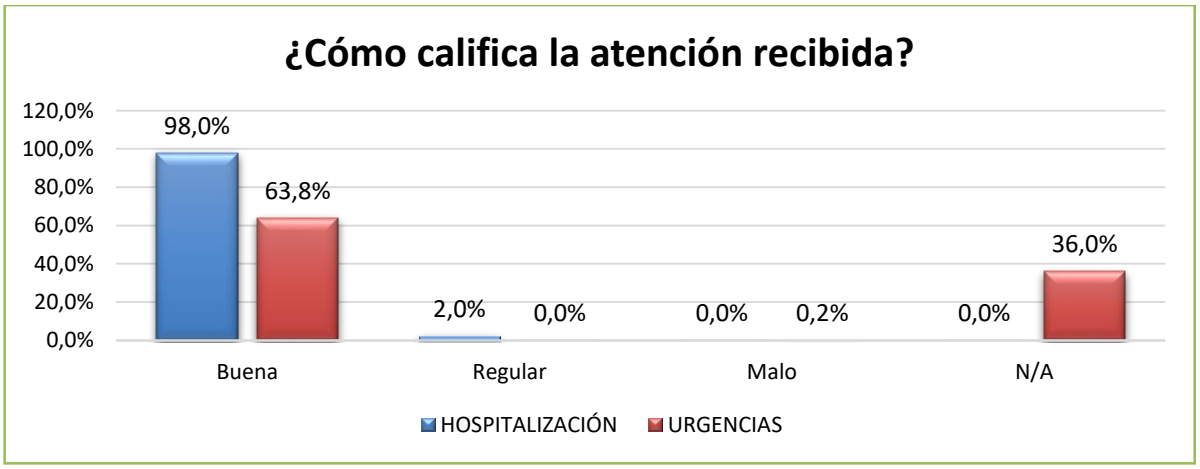

En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: el 99% de usuarios del área de Hospitalización; el 31,4% del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 80% de usuarios de Consulta Externa y el 84,3% de usuarios respectivamente.

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 y en Triage Ginecología y Obstetricia (Urgencias) los usuarios no han realizado trámites administrativos.

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

**26.** ¿Cómo califica la atención recibida?

| La atención recibida | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 289 | 6 | 0 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 98,0% | 2,0% | 0,0% | 0,0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 321 | | 1 | 181 | 503 |
| **URGENCIAS** | 63,8% | 0,0% | 0,2% | 36,0% | 100% |
| **TOTAL** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 610 | 6 | 1 | 181 | 798 |
| | 76,4% | 0,8% | 0,1% | 22,7% | 100% |

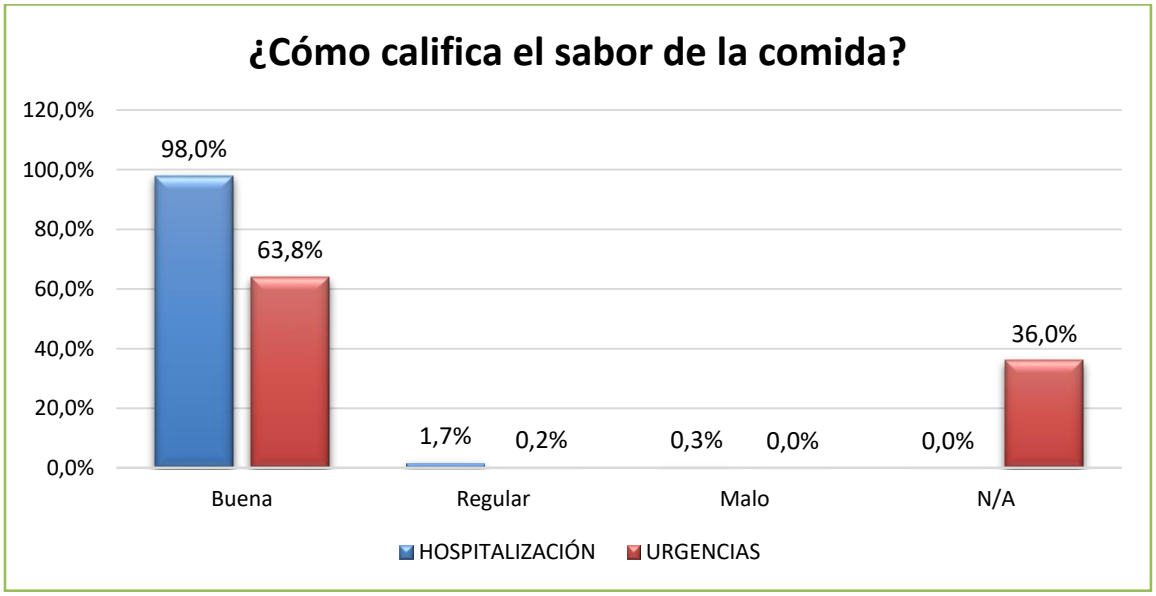



El porcentaje más alto de usuarios manifestaron que la atención recibida fue “buena” siendo, el 98% de usuarios de Hospitalización y el 63,8% de usuarios en el área de Urgencias. Por otra parte, una minoría de usuarios manifestó que la atención recibida fue “regular” o “mala” siendo el 2% en el área de Hospitalización y el 0,2% en el área de Urgencias respectivamente.

Los usuarios de Triage ginecología y obstetricia de Urgencias no reciben servicio de Nutrición, es por eso que responden ***No aplica*** en la encuesta.

**27.** ¿Cómo califica el sabor de la comida?

| El sabor de la comida | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 289 | 5 | 1 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 98,0% | 1,7% | 0,3% | 0,0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 321 | 1 | 0 | 181 | 503 |
| **URGENCIAS** | 63,8% | 0,2% | 0,0% | 36,0% | 100% |
| **TOTAL** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 610 | 6 | 1 | 181 | 798 |
| | 76,4% | 0,8% | 0,1% | 22,7% | 100% |

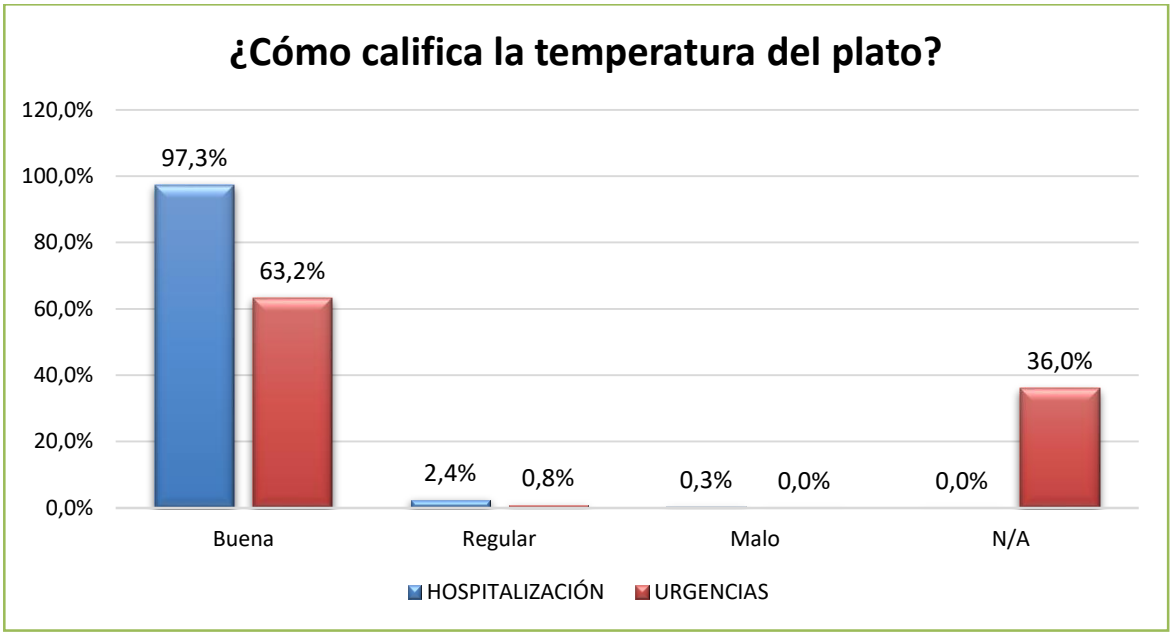



Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 98% del área de Hospitalización y el 63,8% del área de Urgencias respectivamente y un porcentaje mínimo de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “regular” o “malo” siendo el 1,7% y 0,3% de usuarios de Hospitalización y el 0,2% de usuarios de Urgencias.

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.

**28.** ¿Cómo califica la temperatura del plato?

| La temperatura del plato | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 287 | 7 | 1 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 97,3% | 2,4% | 0,3% | 0,0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 318 | 4 | 0 | 181 | 503 |
| **URGENCIAS** | 63,2% | 0,8% | 0,0% | 36,0% | 100% |
| **TOTAL** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 605 | 11 | 1 | 181 | 798 |
| | 75,8% | 1,4% | 0,1% | 22,7% | 100% |



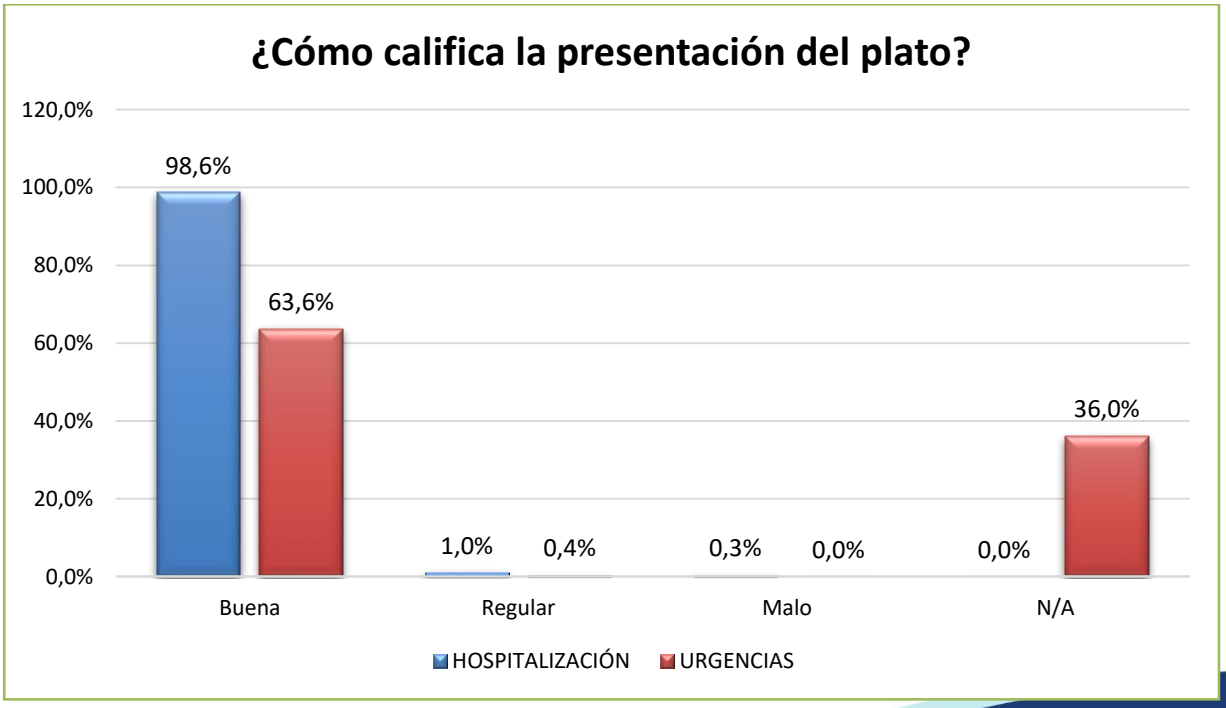

El 97.3% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,2% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue "buena". El 2,4% y 0,3% de usuarios del área de

hospitalización y el 0,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “regular” y/o mala” respectivamente.

Como ya se mencionó anteriormente, en Triage ginecología y obstetricia (Urgencias) no se entregan alimentos a los pacientes.

**29.** ¿Cómo califica la presentación del plato?

| La presentación del plato | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 291 | 3 | 1 | 0 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 98,6% | 1,0% | 0,3% | 0,0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 320 | 2 | 0 | 181 | 503 |
| **URGENCIAS** | 63,6% | 0,4% | 0,0% | 36,0% | 100% |
| **TOTAL** | **Buena** | **Regular** | **Malo** | **N/A** | **TOTAL** |
| | 611 | 5 | 1 | 181 | 798 |
| | 76,6% | 0,6% | 0,1% | 22,7% | 100% |

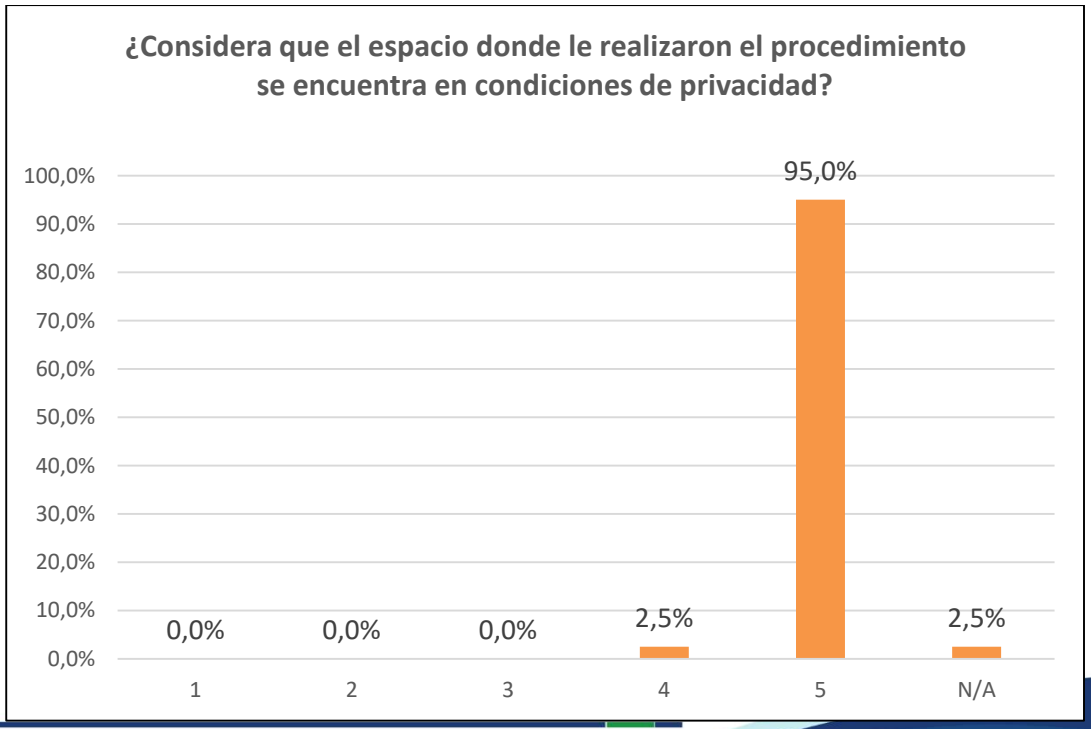


El 98,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,6% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato. Por otra parte, el 1% y 0,3% de usuarios de Hospitalización y el 0,4% y de usuarios de Urgencias calificaron como “regular” y/o “malo” la presentación del plato.

Cabe mencionar que en Triage Ginecología y Obstetricia (Urgencias) no se entregan alimentos a los pacientes.

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

| 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** | 0 | 0 | | 3 | 115 | 3 | 121 |
| **TOTAL** | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,5% | 95,0% | 2,5% | 100% |

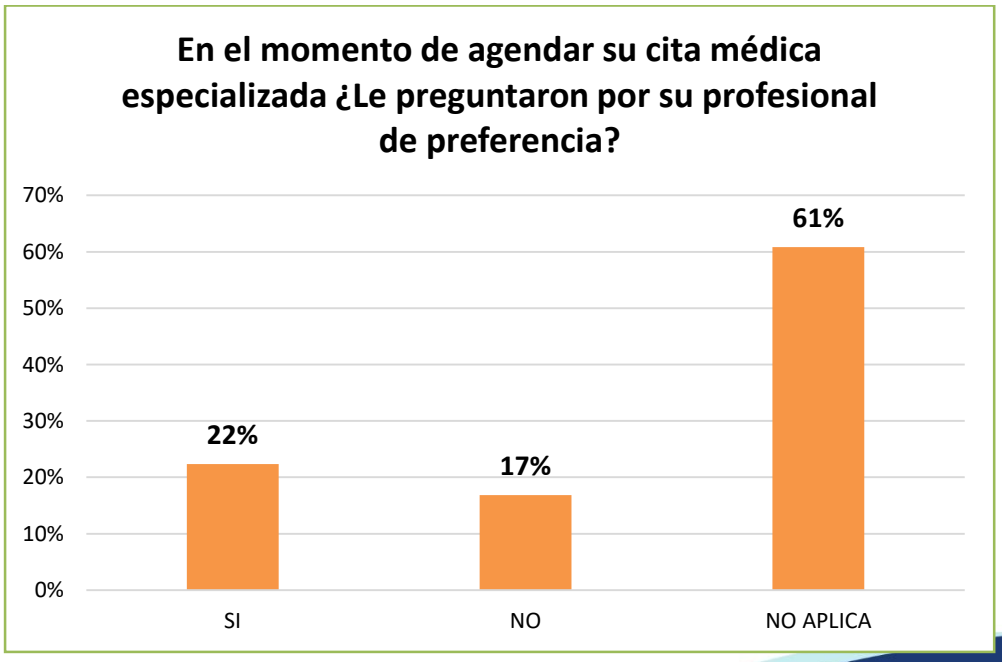


En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 97,5% de usuarios aportaron una buena calificación la pregunta: ¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad?

Por otra parte el 2.5% de usuarios que manifestaron “no aplica” no consideran que el espacio deba encontrarse en condiciones de privacidad.

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

| En el momento de agendar su cita médica especializada ¿Le preguntaron por su profesional de preferencia? | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **SI** | **NO** | **NO APLICA** | **TOTAL** |
| **CONSULTA EXTERNA** | 126 | 95 | 343 | 564 |
| **TOTAL** | 22% | 17% | 61% | 100% |

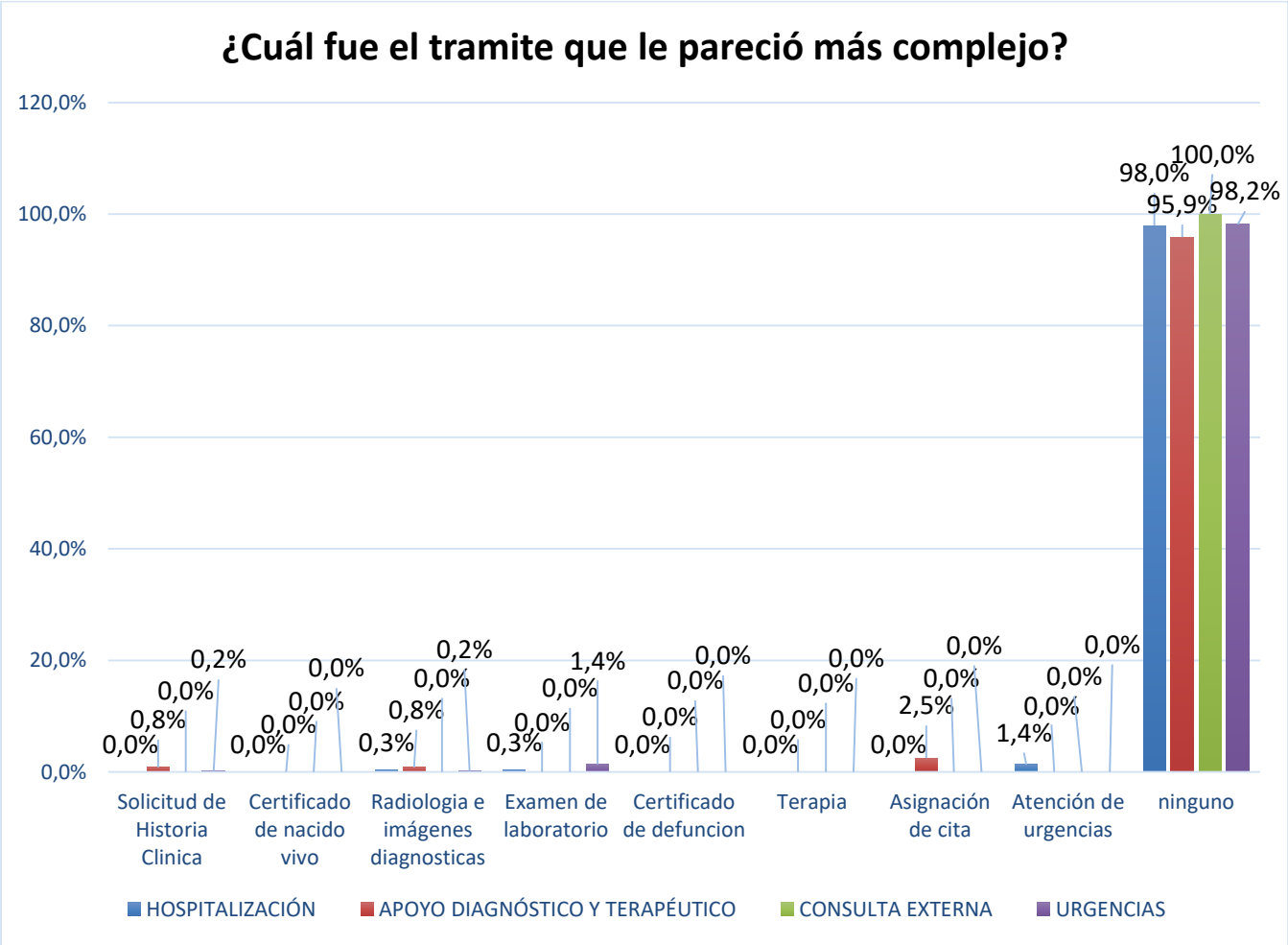


El 22% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Y por el contrario el 17% de usuarios dijeron que “no” a la misma pregunta.

La respuesta que hace relación a **“No Aplica”** corresponde a 109 usuarios de Vacunación PAI, servicio en el cual no se agendan citas médicas y 224 usuarios de consulta externa que respondieron así teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir y 10 usuarios de cirugía ambulatoria.

**32.** ¿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 | 1 | 1 | | 0 | 0 | 4 | 289 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 98,0% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 116 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0,8% | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 2,5% | 0,0% | 95,9% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 564 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 1 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 494 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0,2% | 0,0% | 0,2% | 1,4% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 98,2% | 100% |
| **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** |
| | 2 | 0 | 3 | 8 | 0 | 0 | 3 | 4 | 1463 | 1483 |
| | 0,1% | 0,0% | 0,2% | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,3% | 98,7% | 100% |



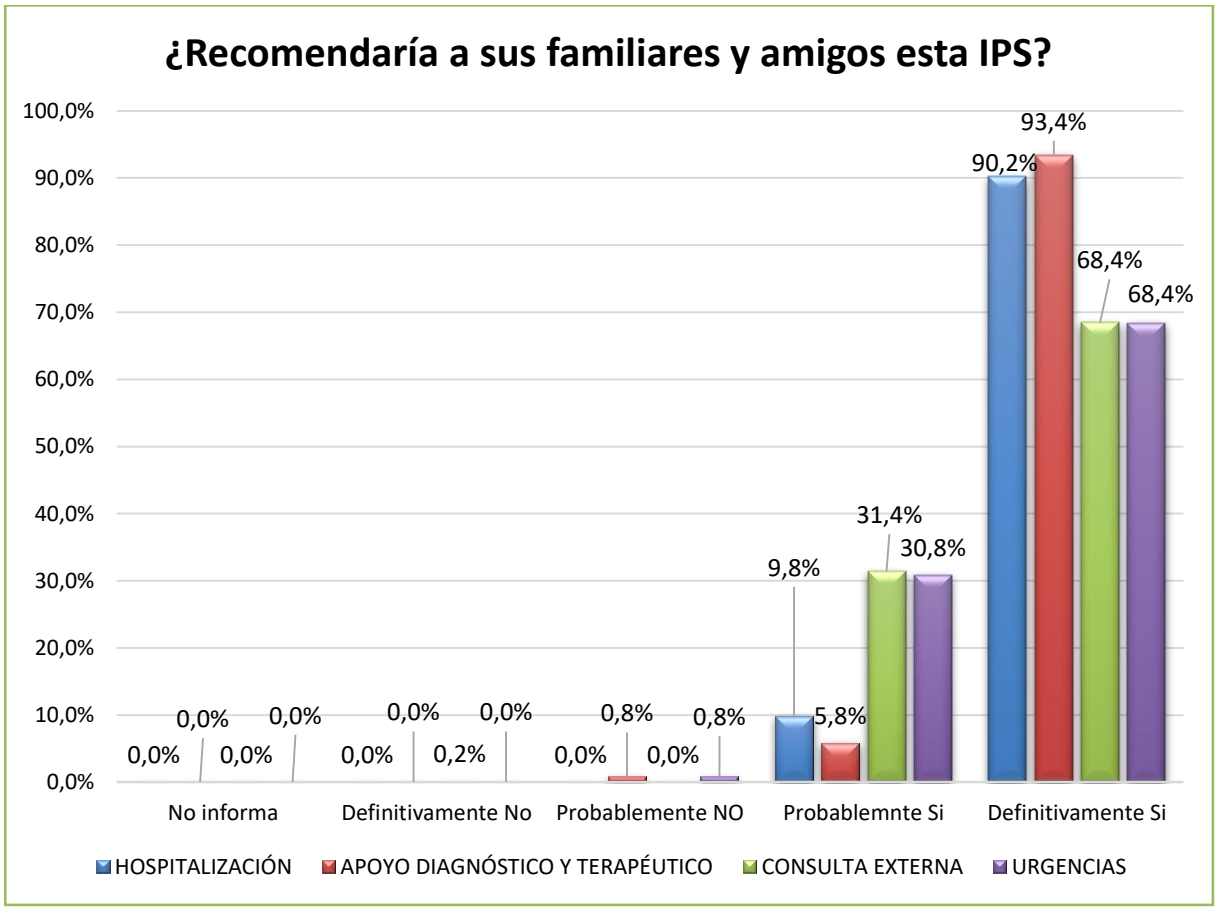

A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 100% de usuarios del área de Consulta Externa, el 98,2% de usuarios del área de Urgencias, el 98% de usuarios del área de Hospitalización y el 95,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Por otra parte, el 0,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,2% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que el trámite más complejo fue la “Historia Clínica”; el 0,3% de usuarios del área de Hospitalización, el 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,2% de usuarios de Urgencias expresaron que “Radiología e

imágenes diagnósticas; el 0,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 1,4% de usuarios de Urgencias manifestaron que el ´trámite más complejo fueron los “Exámenes de laboratorio”; el 2,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico expresó que el trámite más complejo fue la “Asignación de cita” y, e1 1,4% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que el trámite más complejo fue la “Atención de Urgencias”.

**33.** ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

| ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **No informa** | **Definitivamente No** | **Probablemente NO** | **Probablemnte Si** | **Definitivamente Si** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0 | 0 | 0 | 29 | 266 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 9,8% | 90,2% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0 | 0 | 1 | 7 | 113 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 5,8% | 93,4% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 1 | 0 | 177 | 386 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 31,4% | 68,4% | 100% |
| **URGENCIAS** | 0 | 0 | 4 | 155 | 344 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0,0% | 0,0% | 0,8% | 30,8% | 68,4% | 100% |
| **TOTAL** | **No informa** | **Definitivamente No** | **Probablemente NO** | **Probablemnte Si** | **Definitivamente Si** | **TOTAL** |
| | 0 | 1 | 5 | 368 | 1109 | 1483 |
| | 0,0% | 0,1% | 0,3% | 24,8% | 74,8% | 100% |

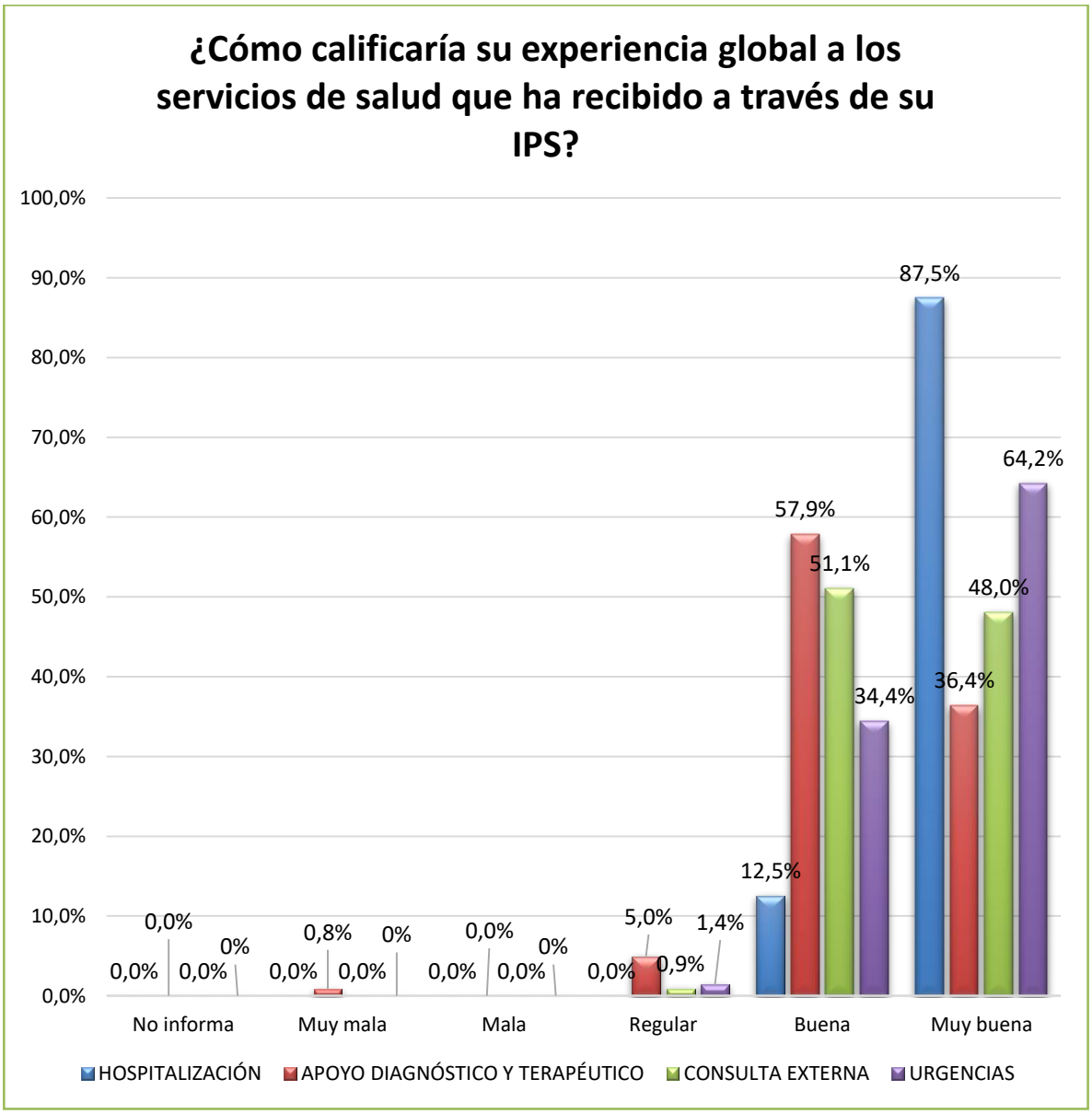



El 100% de los usuarios del área de Hospitalización, el 99,2% de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 99,8 de usuarios de Consulta Externa y el 99,2% de usuarios de Urgencias manifestaron que “definitivamente si” o “probablemente si” recomendarías esta IPS a sus familiares y amigos.

Por otra parte el 0,8% de usuario de apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 0,8% de usuarios de Urgencias y 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que “probablemente no” o “definitivamente no” recomendarías esta IPS a sus familiares y amigos.

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

| ¿Cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **SERVICIO** | **No informa** | **Muy mala** | **Mala** | **Regular** | **Buena** | **Muy buena** | **TOTAL** |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 | 258 | 295 |
| **HOSPITALIZACIÓN** | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 12,5% | 87,5% | 100% |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0 | 1 | 0 | 6 | 70 | 44 | 121 |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO** | 0,0% | 0,8% | 0,0% | 5,0% | 57,9% | 36,4% | 100% |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0 | 0 | 0 | 5 | 288 | 271 | 564 |
| **CONSULTA EXTERNA** | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 51,1% | 48,0% | 100% |
| **URGENCIAS** | 0 | 0 | 0 | 7 | 173 | 323 | 503 |
| **URGENCIAS** | 0% | 0% | 0% | 1,4% | 34,4% | 64,2% | 100% |
| **TOTAL** | **No informa** | **Muy mala** | **Mala** | **Regular** | **Buena** | **Muy buena** | **TOTAL** |
| | 0 | 1 | 0 | 18 | 568 | 896 | 1483 |
| | 0% | 0% | 0% | 1% | 38% | 60% | 100% |




El 100% de usuarios del área de Hospitalización, el 94,3% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 99,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 98,6% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “muy buena” y “buena” la experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.


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

Por otra parte, el 5,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 0,9% de usuarios del área de Consulta Externa y el 1,4% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “Regular” o “Muy mala” la experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

Cordialmente;

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

*Proyectó: Edna Julie Camacho Sandoval*
*Auxiliar Administrativo SIAU*