INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Junio 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.

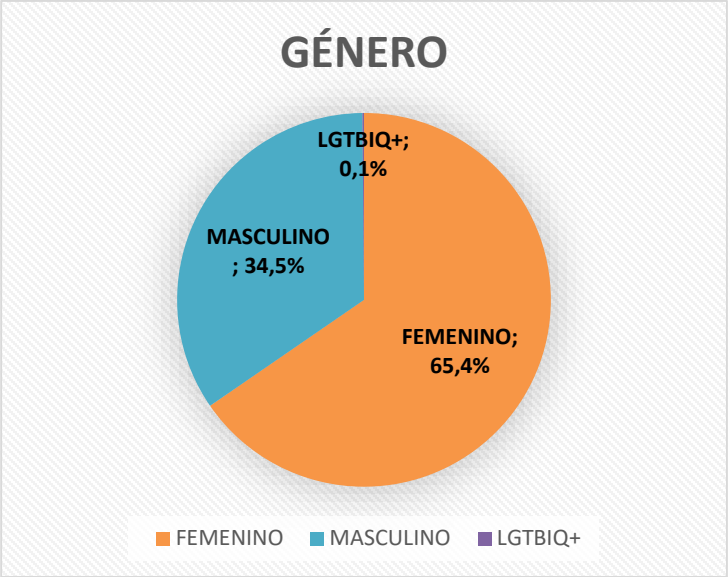
→ **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 30 de Junio 2023.

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

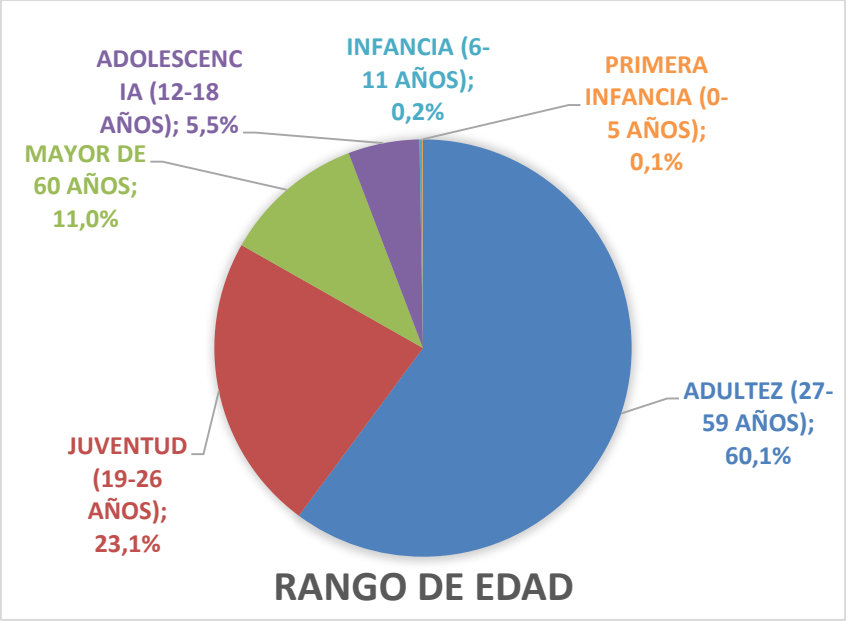


Etiquetas de fila	Cuenta de Género
FEMENINO	970
MASCULINO	511
LGTBIQ+	2
Total general	**1483**

EL 65,4% de usuarios encuestados son del género “Femenino”, el 34,5% de usuarios pertenecen al género “masculino” y el 0,1% al género LGTBIQ+.

2. Rangos de edad

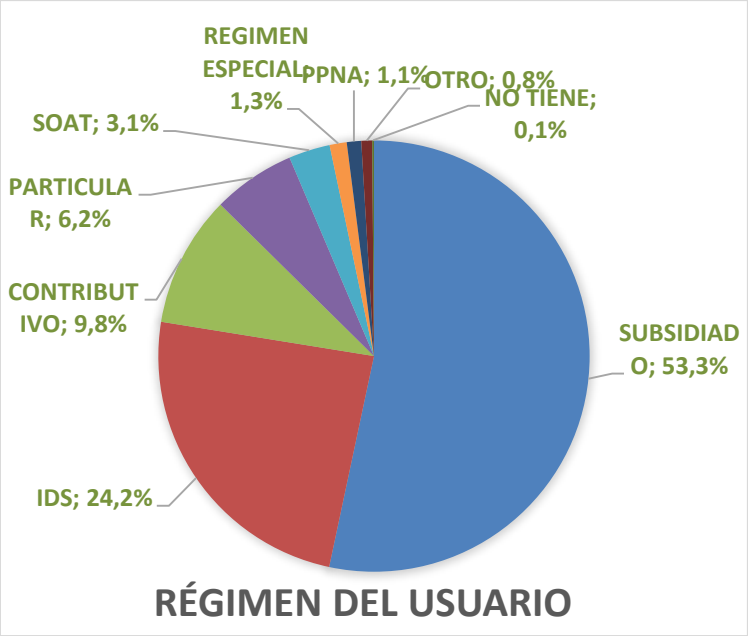
Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	892
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	342
MAYOR DE 60 AÑOS	163
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	82
INFANCIA (6-11 AÑOS)	3
PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	1
Total general	**1483**



Según los resultados de la encuesta de satisfacción del mes de junio, se evidencia que los tres rangos de edad que más se atienden en la ESE HUEM son: “adultez (27- 59 años)”, seguido de “juventud (19–26 años)” y “Adultos mayores de 60 años”.

3. Régimen del usuario

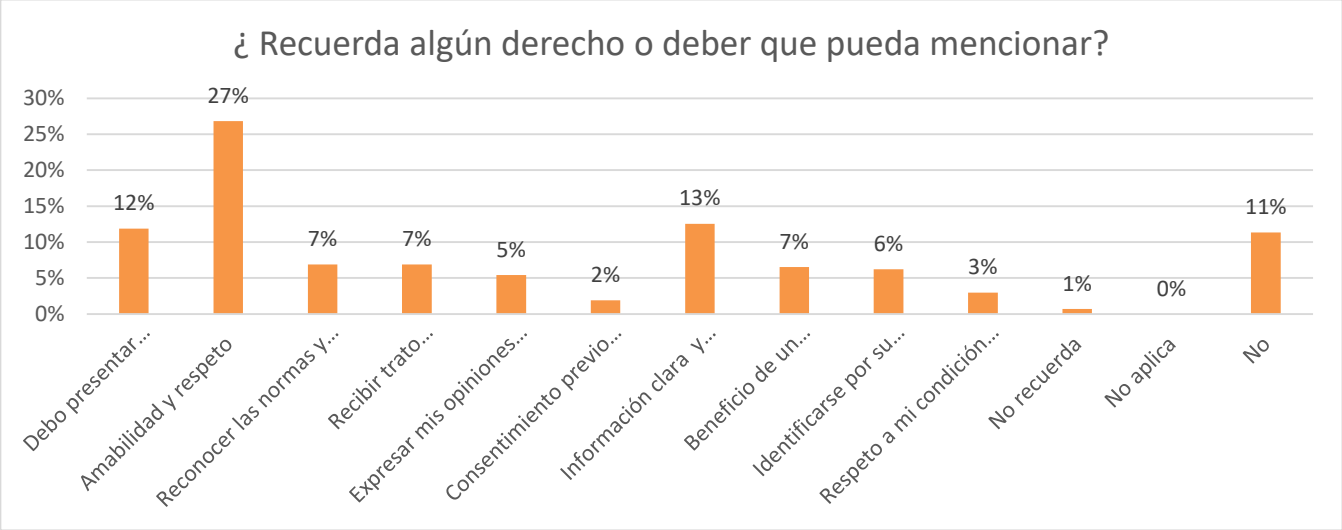
Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	791
IDS	359
CONTRIBUTIVO	146
PARTICULAR	92
SOAT	46
REGIMEN ESPECIAL	19
PPNA	16
OTRO	12
NO TIENE	2
Total general	**1483**



Se evidencia que los tres principales regímenes de salud que más se atiende son: Subsidiado, seguido de IDS y Contributivo.

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

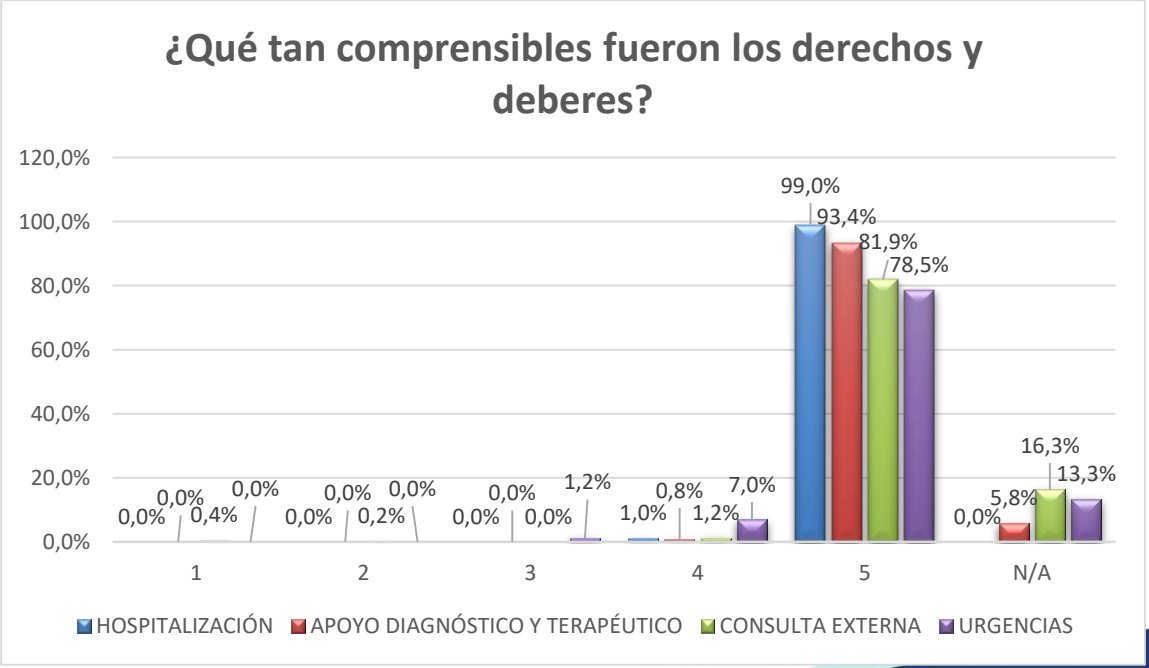
¿ Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?														
	Deberes			Derechos										
SERVICIO	Debo presentar documentación real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformidades	Consentimiento previo para tratamiento y estudio de	Información clara y confidencial	Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso	Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	Respeto a mi condición socio-economica, cultural e	No recuerda	No aplica	No	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	32	47	41	26	28	5	40	39	26	11	0	0	0	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21	34	3	17	2	2	3	5	17	4	6	0	7	121
CONSULTA EXTERNA	59	192	21	38	11	8	51	34	26	25	4		95	564
URGENCIAS	64	125	37	21	39	13	92	19	23	4	0	0	66	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	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	No	TOTAL
	176	398	102	102	80	28	186	97	92	44	10	0	168	1483
	12%	27%	7%	7%	5%	2%	13%	7%	6%	3%	1%	0%	11%	100%



Se puede evidenciar que los tres principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto”, seguido de “información clara y confidencial” y “debo presentar documentación real”.

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	0	3	292	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	99,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	1	113	7	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	93,4%	5,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	2	1		7	462	92	564
CONSULTA EXTERNA	0,4%	0,2%	0,0%	1,2%	81,9%	16,3%	100%
URGENCIAS	0	0	6	35	395	67	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	1,2%	7,0%	78,5%	13,3%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	2	1	6	46	1262	166	1483
	0,1%	0,1%	0,4%	3,1%	85,1%	11,2%	100%

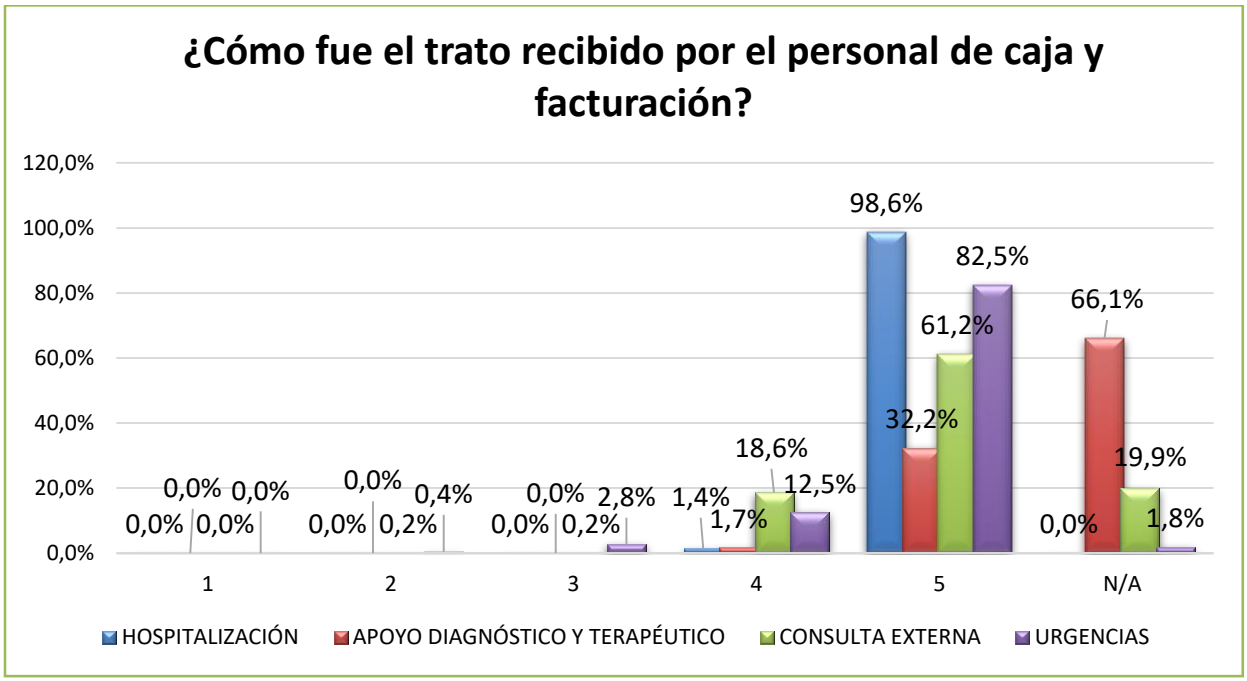


El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 94,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 83,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 85,5% de usuarios del área de Urgencias aportaron las calificaciones más altas siendo “5” y “4” respectivamente a la pregunta: ¿Qué 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	0	4	291	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	98,6%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	2	39	80	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	32,2%	66,1%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	1	1	105	345	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,2%	0,2%	18,6%	61,2%	19,9%	100%
URGENCIAS		2	14	63	415	9	503
URGENCIAS	0,0%	0,4%	2,8%	12,5%	82,5%	1,8%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	3	15	174	1090	201	1483
	0,0%	0,2%	1,0%	11,7%	73,5%	13,6%	100%



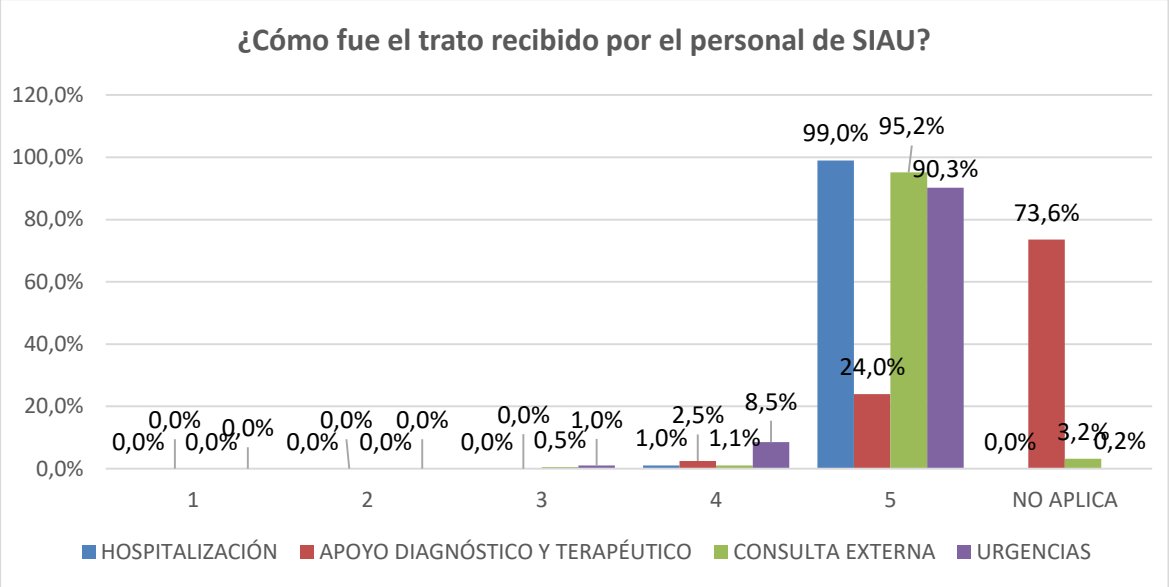
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4” y “5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización un 100% de usuarios: en el área de Urgencias un 95% de usuarios; en el área de Consulta Externa un 79,8% de usuarios; y, en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 33,9% 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.

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

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.

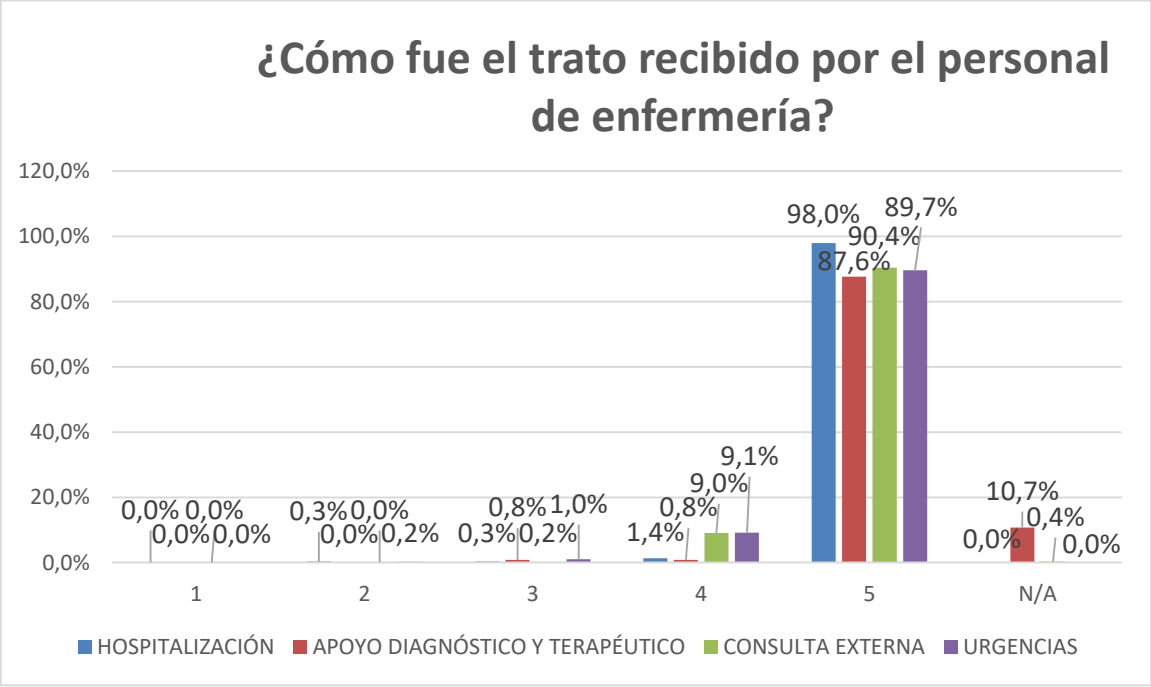
¿Cómo fue el trato recibido por el personal de SIAU?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	3	292	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	99,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	3	29	89	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	24,0%	73,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	3	6	537	18	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,5%	1,1%	95,2%	3,2%	100%
URGENCIAS	0	0	5	43	454	1	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	1,0%	8,5%	90,3%	0,2%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	0	0	8	55	1312	108	1483
	0,0%	0,0%	0,5%	3,7%	88,5%	7,3%	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 96,3% de usuarios; en el área de Urgencias el 98,8%de usuarios; y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 26,5% de los usuarios. El “No aplica” corresponde a Banco de Sangre, Radiología e Imagenología.

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	0	1	1	4	289	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,3%	0,3%	1,4%	98,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	1	1	106	13	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	87,6%	10,7%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	1	51	510	2	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,2%	9,0%	90,4%	0,4%	100%
URGENCIAS	0	1	5	46	451	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	1,0%	9,1%	89,7%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	0	2	8	102	1356		1468
	0,0%	0,1%	0,5%	6,9%	92,4%		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 99,4% de usuarios en el área de hospitalización; el 99,4% de usuarios en el área de Consulta Externa; el 98,8%

de usuarios en el área de Urgencias y el 88,4% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un aumento favorable del 7,4% de usuarios en Consulta Externa y 1,4% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y, una disminución del 0,2% de usuarios en el área de Urgencias y 0,6% de usuarios en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

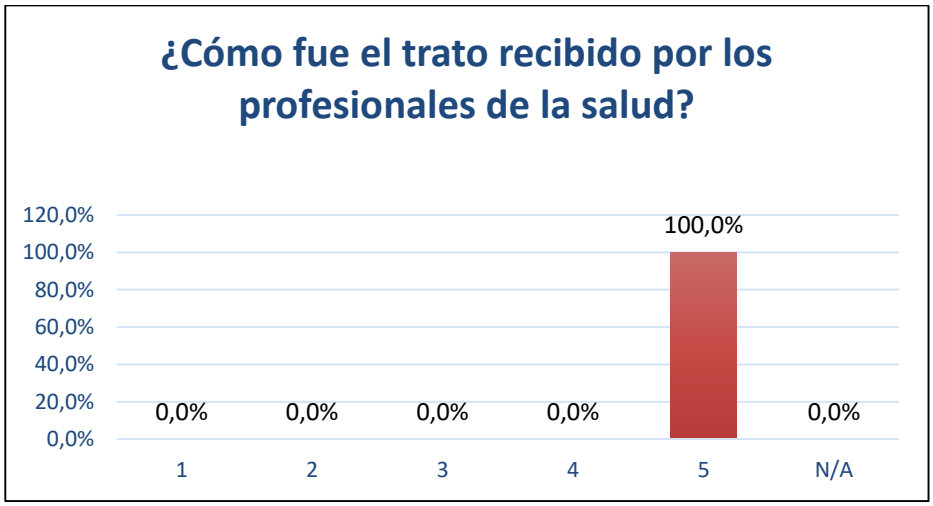
9. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por los médicos especialistas?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	1	1	1	292	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%	99,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	2	49	401	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,4%	8,7%	71,1%	19,9%	100%
URGENCIAS	0	1	7	42	453	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	1,4%	8,3%	90,1%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	2	10	92	1146	112	1362
	0,0%	0,1%	0,7%	6,8%	84,1%	8,2%	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 99,3% de usuarios en el área de hospitalización; el 79,8% de usuarios en el área de Consulta Externa y el 98,4% de usuarios en el área de Urgencias. El 19.9% 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	0	0	0	0	121	0	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100%

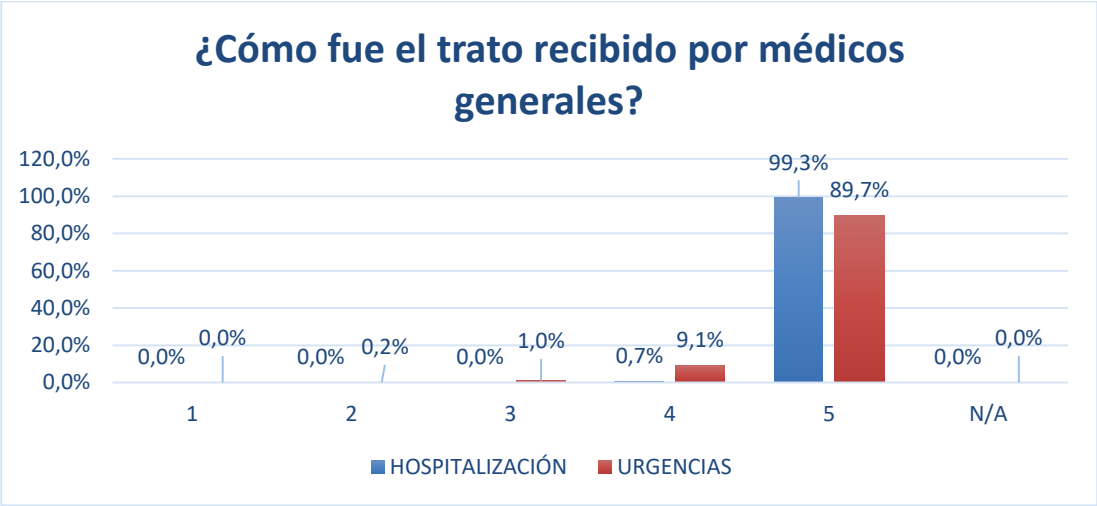


El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron la calificación más alta siendo “5” al trato recibido por los profesionales de la salud.

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.

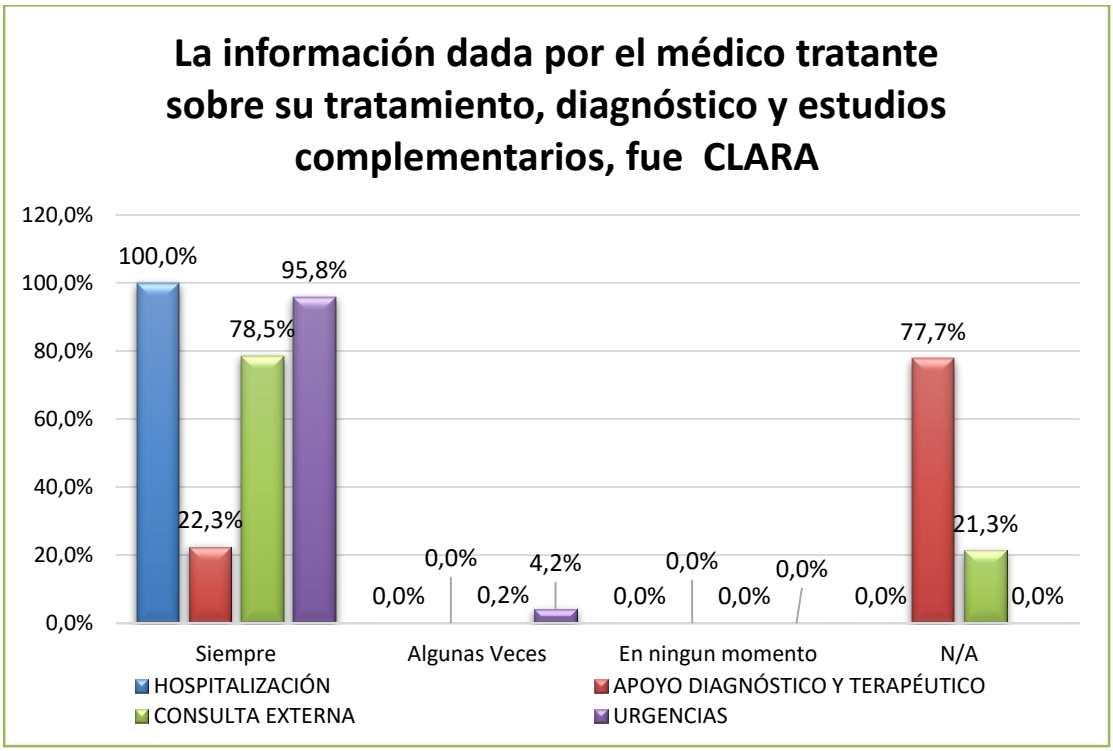
¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	2	293	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	99,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	1	5	46	451	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	1,0%	9,1%	89,7%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	1	5	48	744	0	798
	0,0%	0,1%	0,6%	6,0%	93,2%	0,0%	100%



El 100% de usuarios de Hospitalización y el 98,8% 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 momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	27	0	0	94	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	22,3%	0,0%	0,0%	77,7%	100%
CONSULTA EXTERNA	443	1	0	120	564
CONSULTA EXTERNA	78,5%	0,2%	0,0%	21,3%	100%
URGENCIAS	482	21	0	0	503
URGENCIAS	95,8%	4,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1247	22	0	214	1483
	84,1%	1,5%	0,0%	14,4%	100%

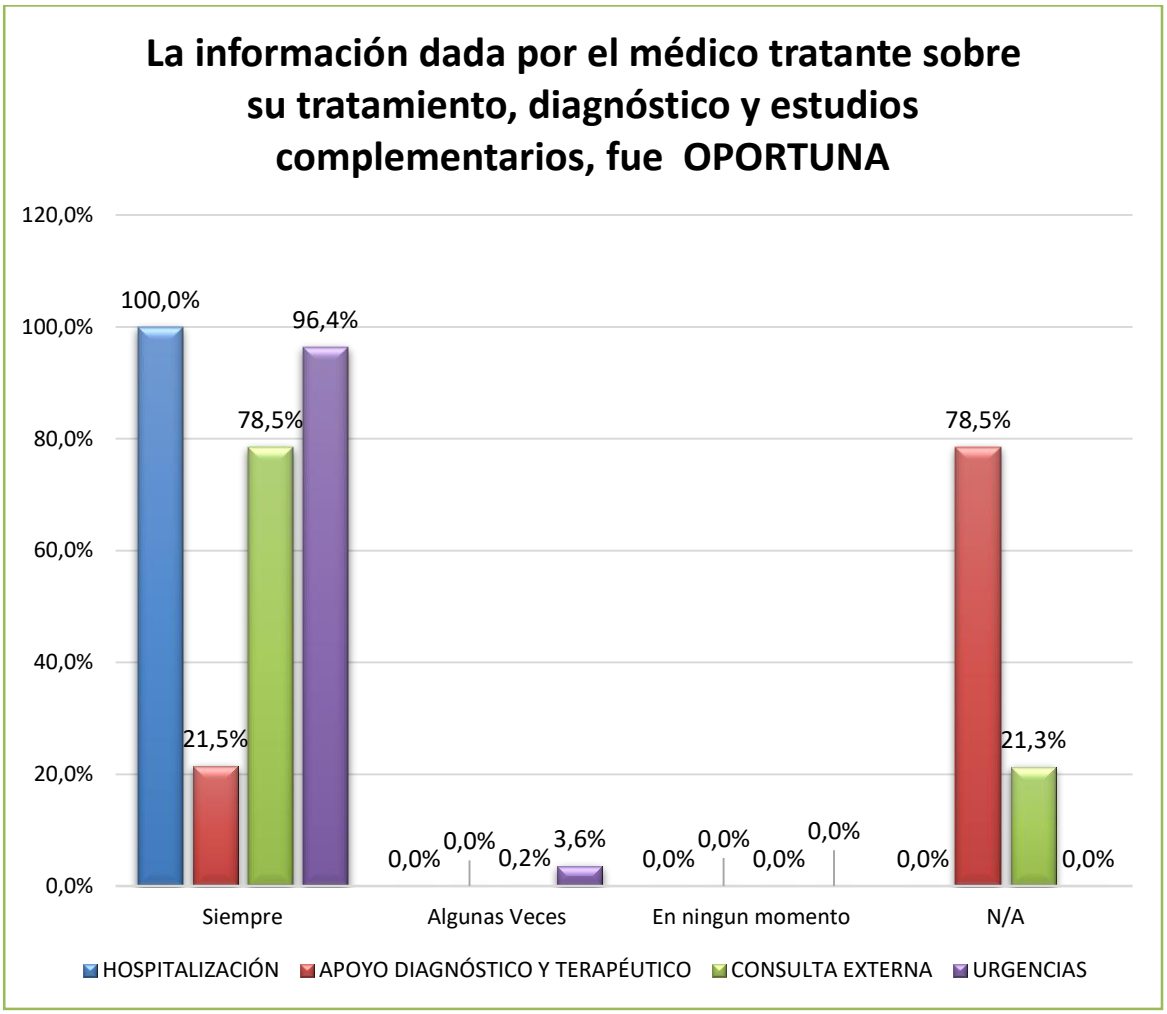


El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 95,8% de usuarios del área de Urgencias; el 78,5% de usuarios del área de Consulta Externa y el 22,3% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico 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 momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	26	0	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21,5%	0,0%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	443	1		120	564
CONSULTA EXTERNA	78,5%	0,2%	0,0%	21,3%	100%
URGENCIAS	485	18	0	0	503
URGENCIAS	96,4%	3,6%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1249	19	0	215	1483
	84,2%	1,3%	0,0%	14,5%	100%

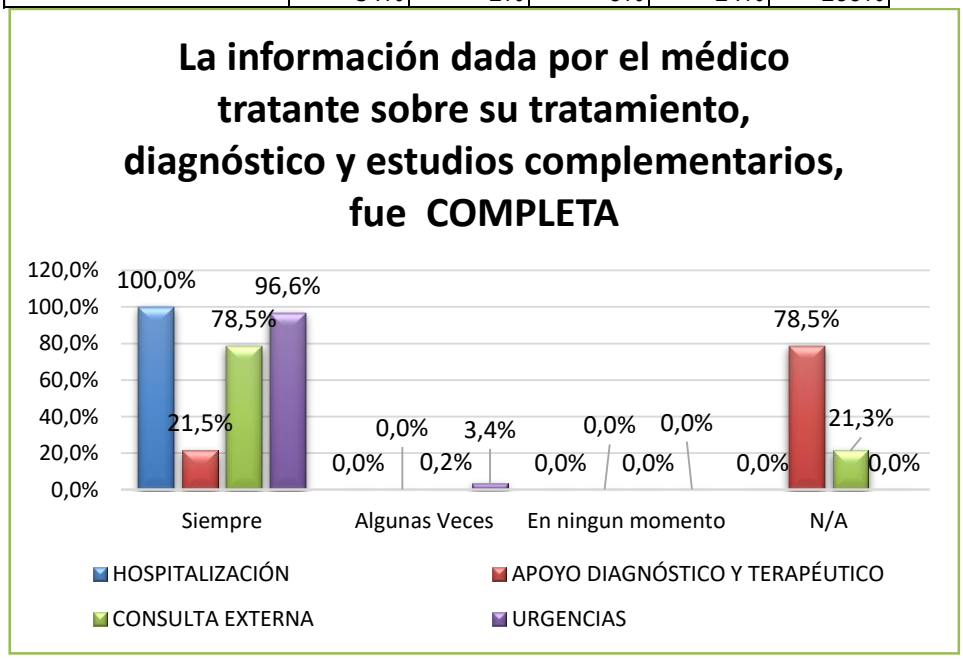


Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre” en: 100% en el área de Hospitalización; el 96,4% de Urgencias; el 78,5% de Consulta Externa y el 21,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

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.

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 momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	26	0	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21,5%	0,0%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	443	1		120	564
CONSULTA EXTERNA	78,5%	0,2%	0,0%	21,3%	100%
URGENCIAS	486	17	0	0	503
URGENCIAS	96,6%	3,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1250	18	0	215	1483
	84%	1%	0%	14%	100%

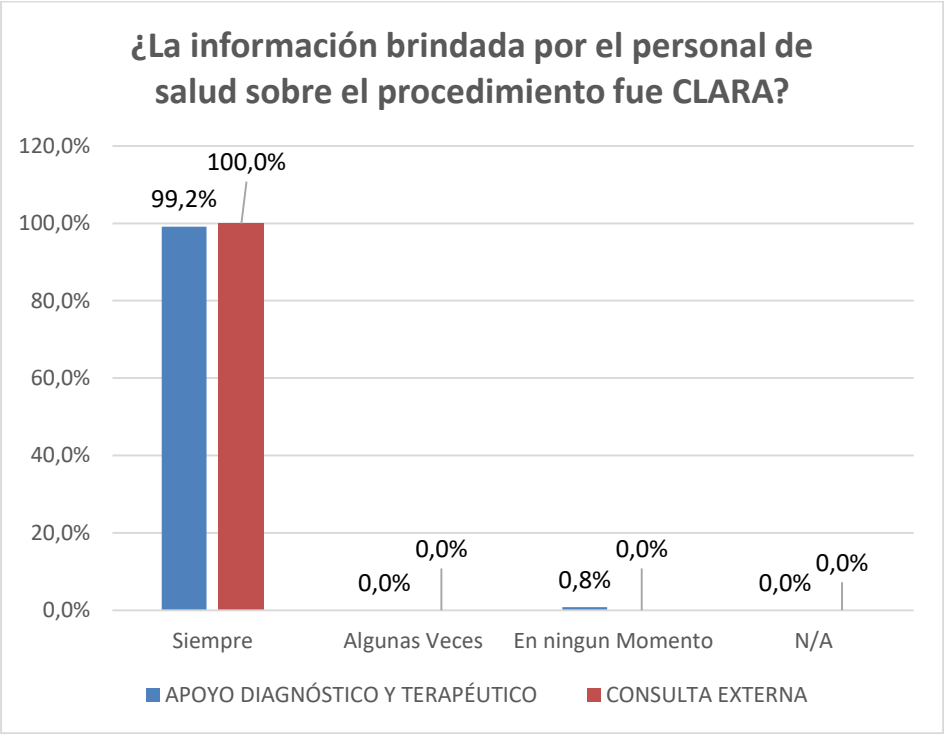


El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 96,6% de Urgencias; el 78,5% de Consulta Externa y el 21,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue Completa “Siempre”.

Los porcentajes de la respuesta “**No aplica”** corresponden a Banco de sangre, Laboratorio e Imagenología (Apoyo diagnóstico y terapéutico) y Vacunación PAI, teniendo en cuenta éstos servicios son un paso para dar claridad al tratamiento y diagnóstico.

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

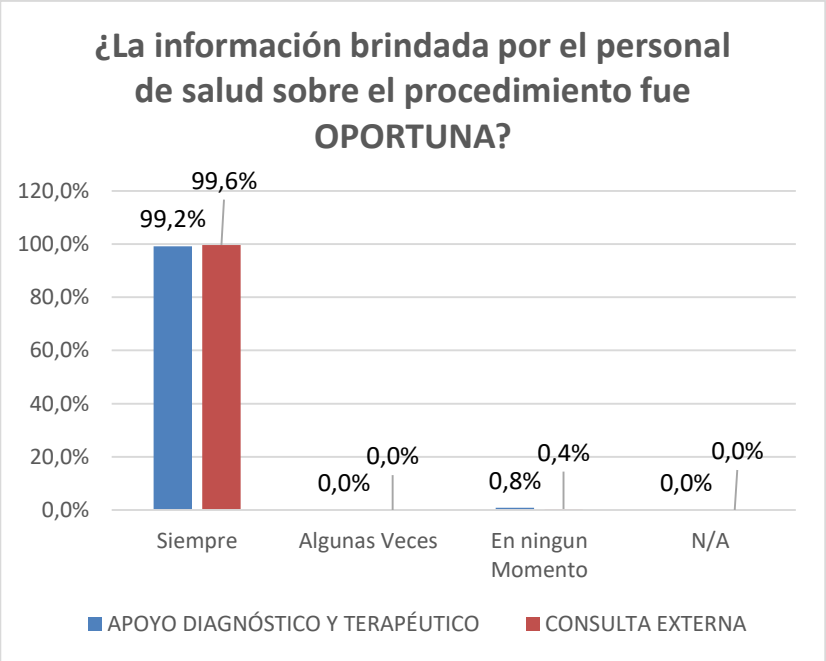
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	120	0	1	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	99,2%	0,0%	0,8%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
TOTAL	**684**	**0**	**1**	**0**	**685**
	99,9%	**0,0%**	**0,1%**	**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 100% de usuarios de Consulta Externa respondieron que “siempre”; y una minoría del 0,8% manifestaron que en ningún momento la información fue clara.

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

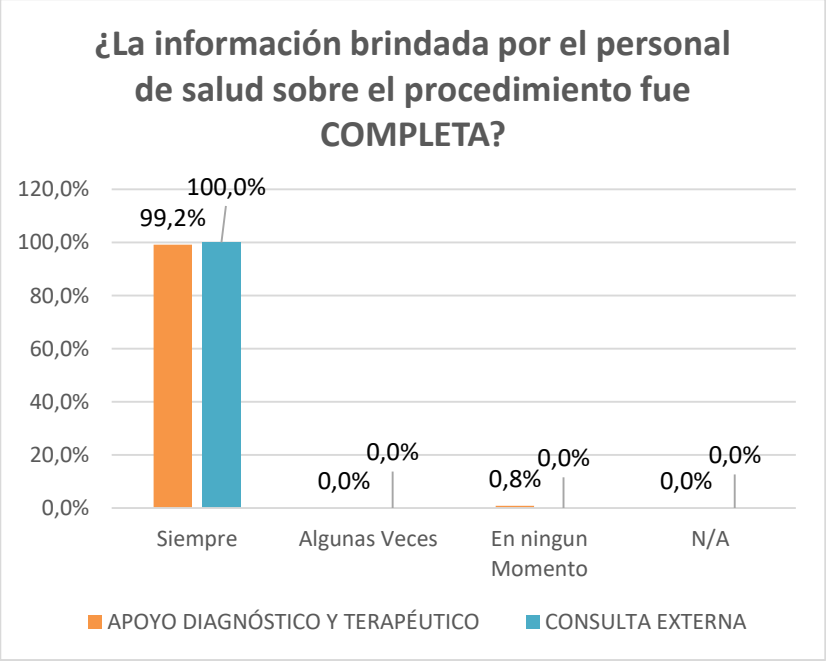
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	120	0	1	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	99,2%	0,0%	0,8%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	562	0	2		564
CONSULTA EXTERNA	99,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0%
TOTAL	**682**	**0**	**3**	**0**	**685**
	99,6%	**0,0%**	**0,4%**	**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 99,6% de usuarios de Consulta Externa respondieron que “siempre”; y una minoría del 0,8% y 0,4% 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	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**684**	**0**	**1**	**0**	**685**
	99,9%	**0,0%**	**0,1%**	**0,0%**	**100%**

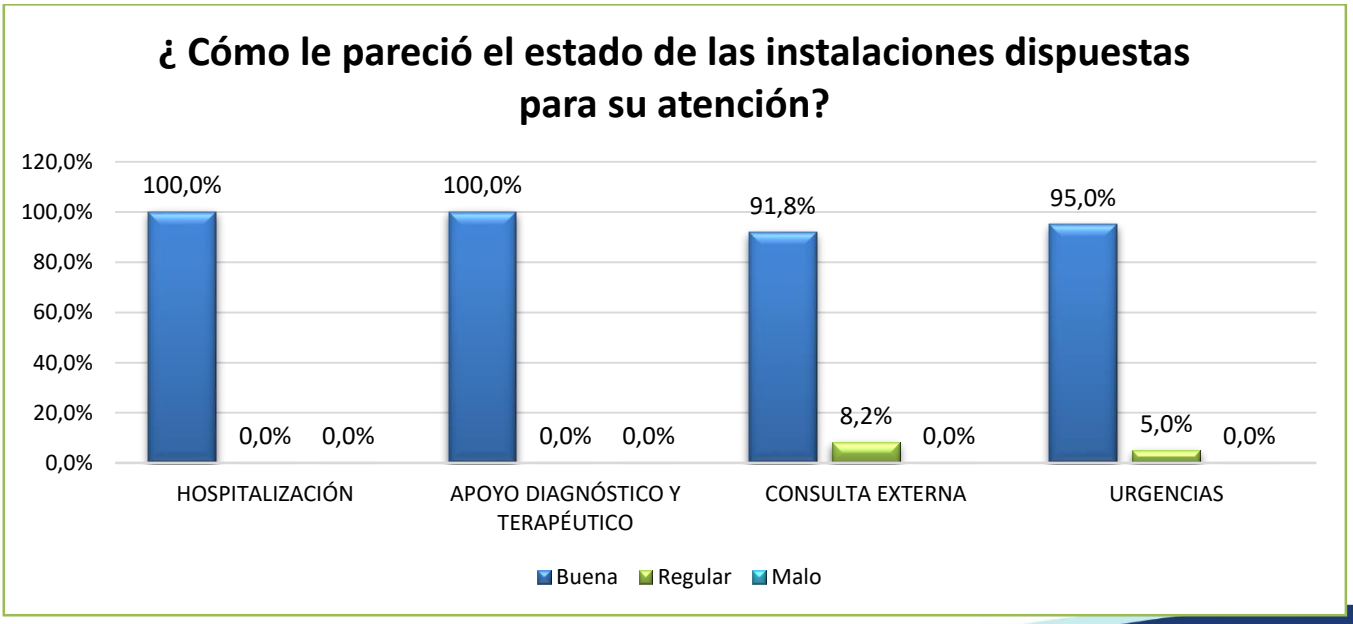


A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 100% de

usuarios de Consulta Externa respondieron que “siempre”; y una minoría del 0,8% 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	295	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	518	46	0	564
CONSULTA EXTERNA	91,8%	8,2%	0,0%	100%
URGENCIAS	478	25	0	503
URGENCIAS	95,0%	5,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1412**	**71**	**0**	**1483**
	95,2%	**4,8%**	**0,0%**	**100%**

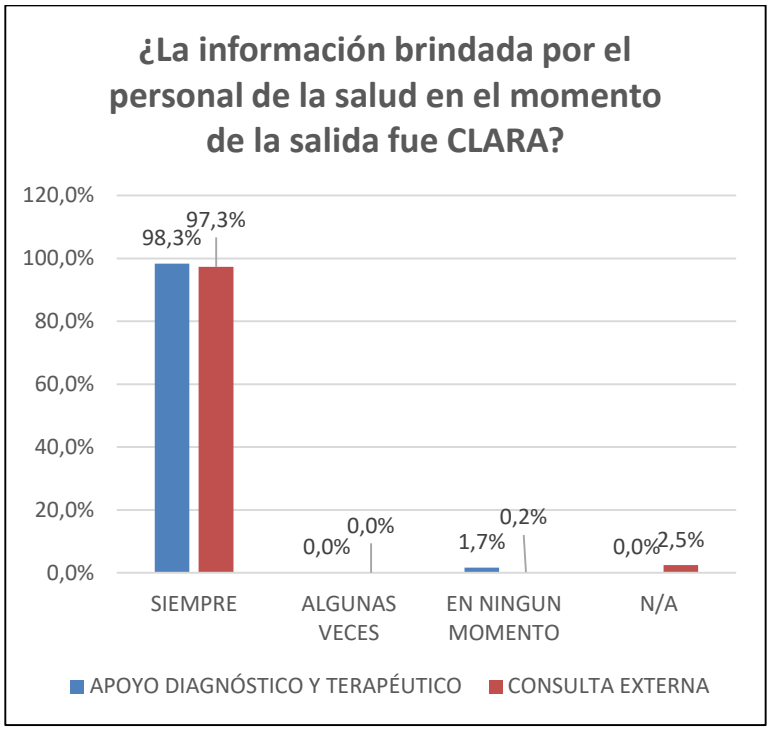


El 100% de usuarios del área de Hospitalización y de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”, así mismo, en el Servicio de Consulta Externa con un 91,8% y el 95% del área de Urgencias. Se evidencia un aumento del 3,7% de usuarios en el área de Hospitalización y un 1,7% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y, una disminución del 0,2% de usuarios en Consulta Externa y 2,6% de usuarios en Urgencias con respecto al mes anterior al estado de las instalaciones dispuestas para su atención.

Por otra parte, el 8,2% de usuarios del área de Consulta Externa y el 5% de usuarios de Urgencias manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Regular”.

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

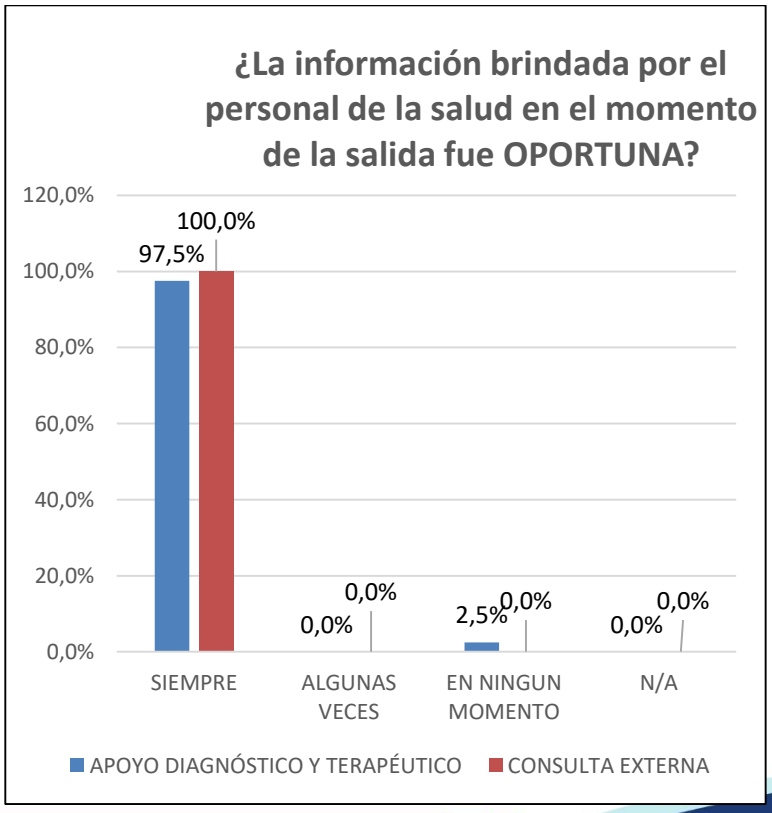
¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	119	0	2	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	98,3%	0,0%	1,7%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	549	0	1	14	564
CONSULTA EXTERNA	97,3%	0,0%	0,2%	2,5%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
	668	0	3	14	685
	97,5%	0,0%	0,4%	2,0%	100%



El 98,3% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 97,3% 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 1,7% 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?

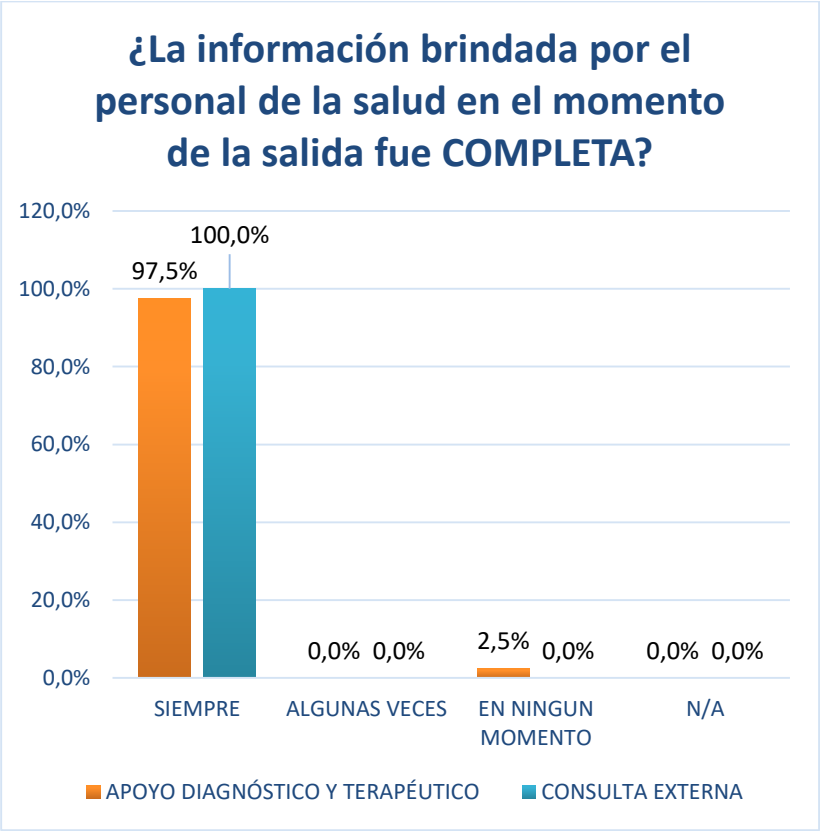
¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	118	0	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	97,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	682	0	3	0	685
	99,6%	0,0%	0,4%	0,0%	100,0%



El 97,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 100% 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 2,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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	118	0	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	97,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	682	0	3	0	685
	99,6%	0,0%	0,4%	0,0%	100,0%

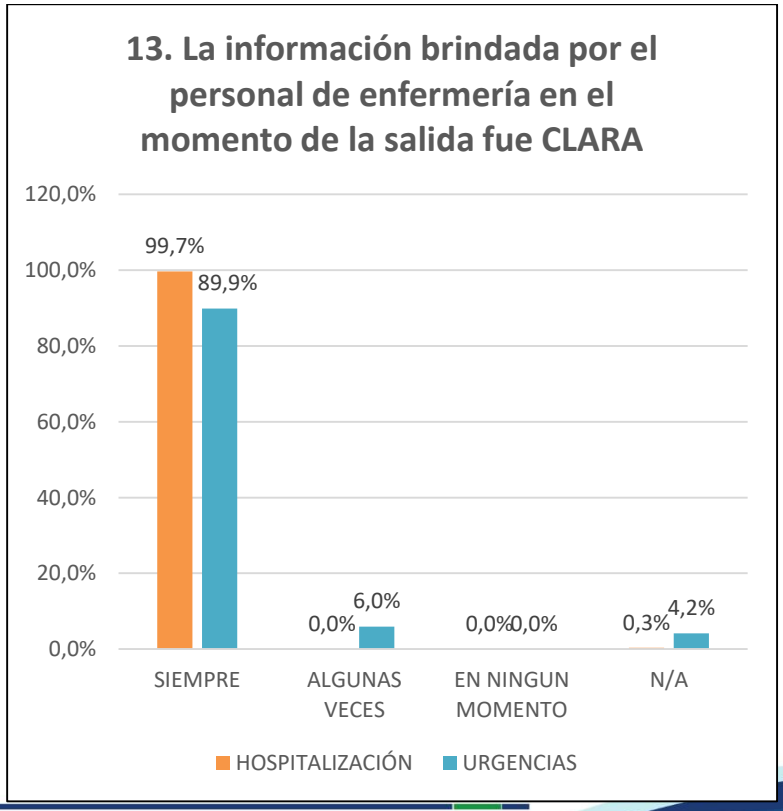


El 97,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 100% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue completa “siempre”. El 2,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que en “ningún momento” el personal de la salud les brindó información completa al momento de la salida.

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

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

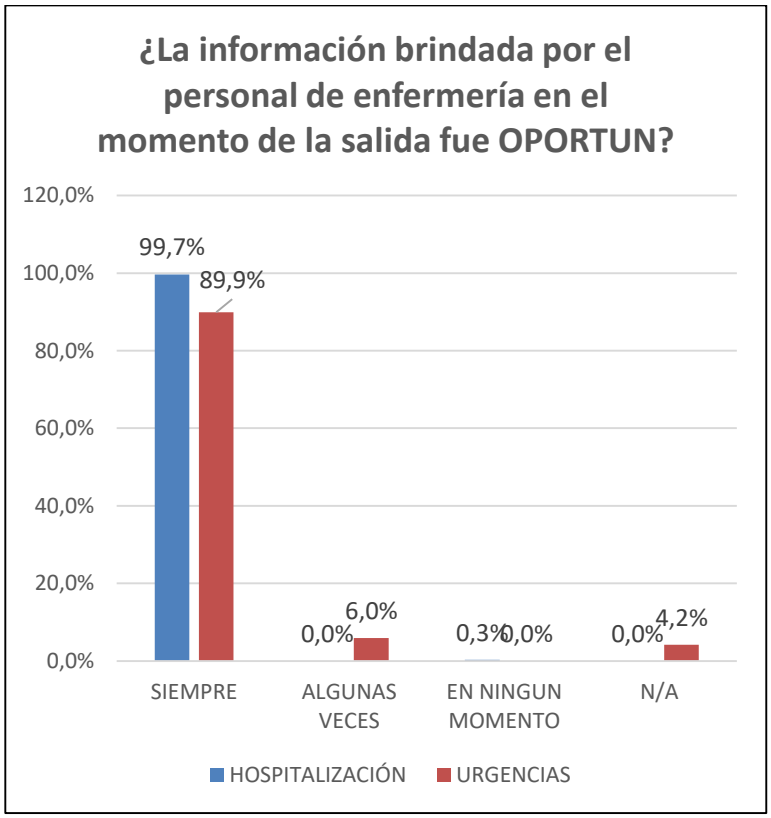
La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue CLARA					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	294	0	0	1	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%	100%
URGENCIAS	452	30	0	21	503
URGENCIAS	89,9%	6,0%	0,0%	4,2%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	746	30	0	22	798
	93,5%	3,8%	0,0%	2,8%	100%



El 99,7% de usuarios del área de Hospitalización y el 89,9% 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 del 6% de Urgencias manifestó que “algunas veces”. “No aplica” manifestaron 4,2% 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?

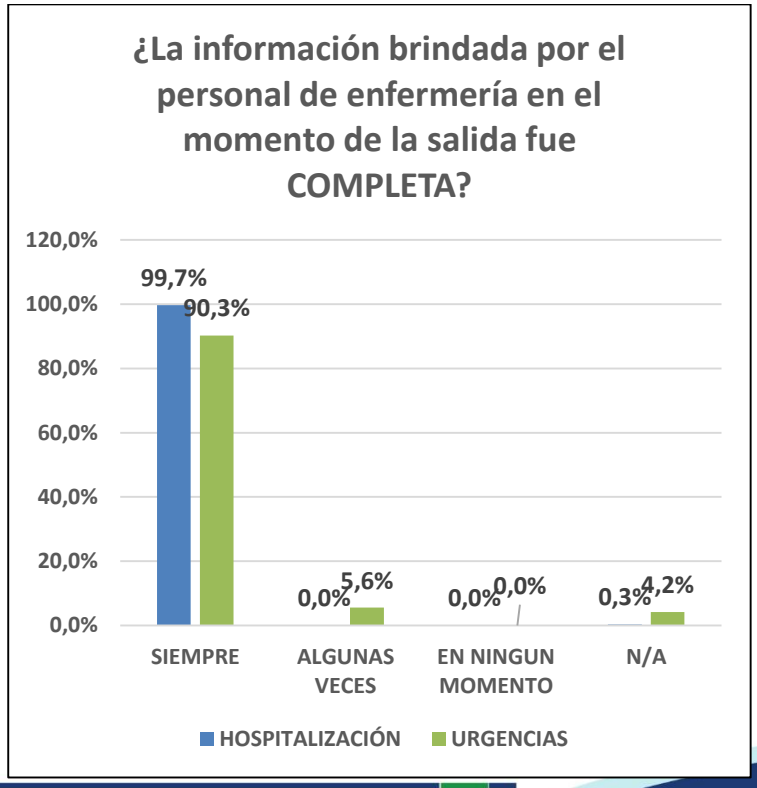
¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	294	0	1	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,0%	0,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	452	30	0	21	503
URGENCIAS	89,9%	6,0%	0,0%	4,2%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	746	30	1	21	798
	93,5%	3,8%	0,1%	2,6%	100%



El 99,7% de usuarios del área de Hospitalización y el 89,9% 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 del 6% del área de Urgencias manifestó que “algunas veces”. “No aplica” manifestaron 4,2% 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	294	0	0	1	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%	100%
URGENCIAS	454	28	0	21	503
URGENCIAS	90,3%	5,6%	0,0%	4,2%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	748	28	0	22	798
	93,7%	3,5%	0,0%	2,8%	100%

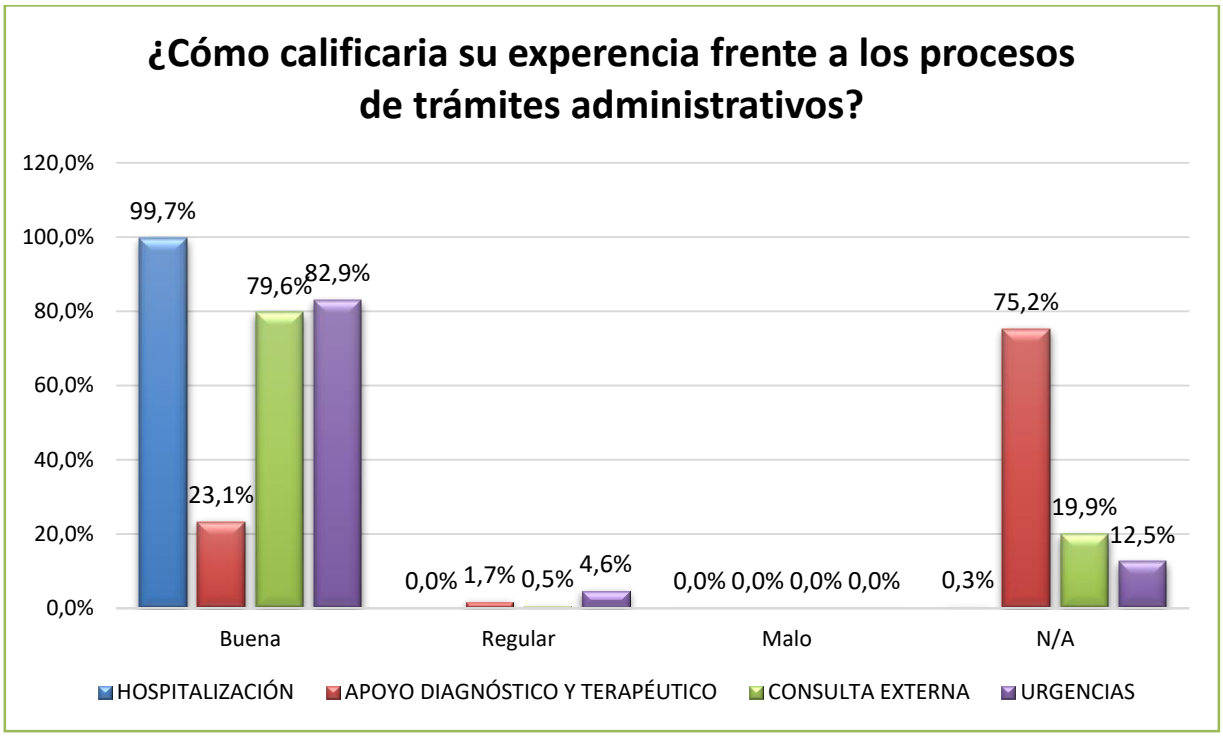


Av. 11E N° 5AN-71 Guaimaral - PBX:(607) 5746888
www.herasmomeoz.gov.co
Cúcuta - Norte de Santander

El 99,7% de usuarios del área de Hospitalización y el 90,3% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre” y una minoría del el 5,6% de Urgencias manifestó que “algunas veces”. “No aplica” expresaron el 4,2% 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	294	0	0	1	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,0%	0,0%	0,3%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	28	2	0	91	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	23,1%	1,7%	0,0%	75,2%	100%
CONSULTA EXTERNA	449	3	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	79,6%	0,5%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	417	23	0	63	503
URGENCIAS	82,9%	4,6%	0,0%	12,5%	100%
TOTAL	1188	28	0	267	1483
	80,1%	1,9%	0,0%	18,0%	100%



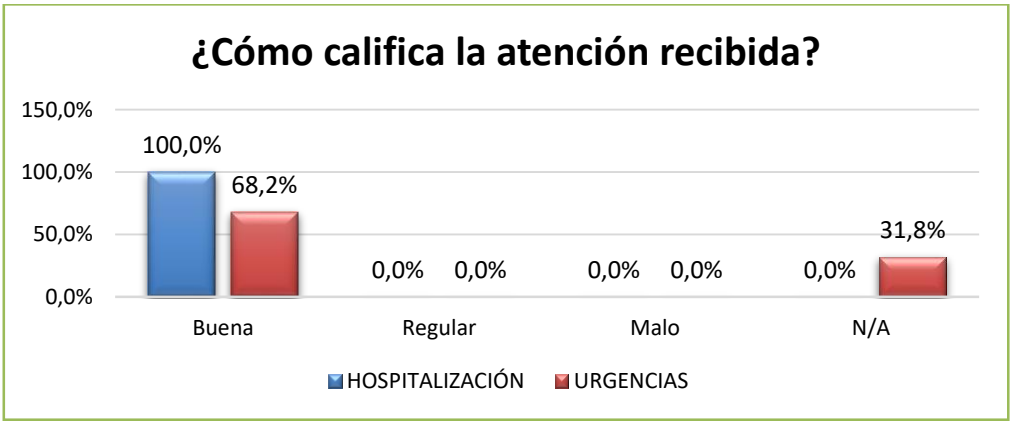
En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: En Hospitalización el 99,7%; en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 23,1%; en Consulta Externa el 79,6% y el 82,9% de usuarios del área de Urgencias.

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:

26. ¿Cómo califica la atención recibida?

La atención recibida					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	343	0	0	160	503
URGENCIAS	68,2%	0,0%	0,0%	31,8%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	638	0	0	160	798
	79,9%	0,0%	0,0%	20,1%	100%

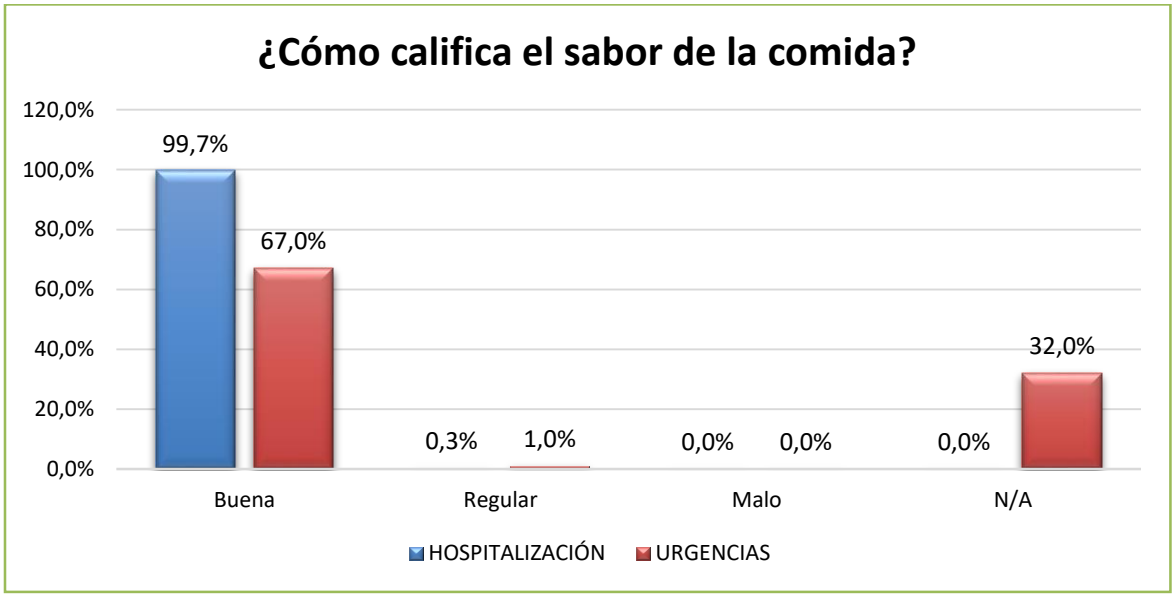


El porcentaje más alto de usuarios manifestaron que la atención recibida fue “buena” siendo, el 100% de usuarios de Hospitalización y el 68,2% de usuarios en el área de Urgencias evidenciándose un aumento significativo de 2% en el área de Hospitalización y 4,4% en el área de Urgencias con relación al mes anterior.

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	294	1	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	337	5	0	161	503
URGENCIAS	67,0%	1,0%	0,0%	32,0%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	631	6	0	161	798
	79,1%	0,8%	0,0%	20,2%	100%

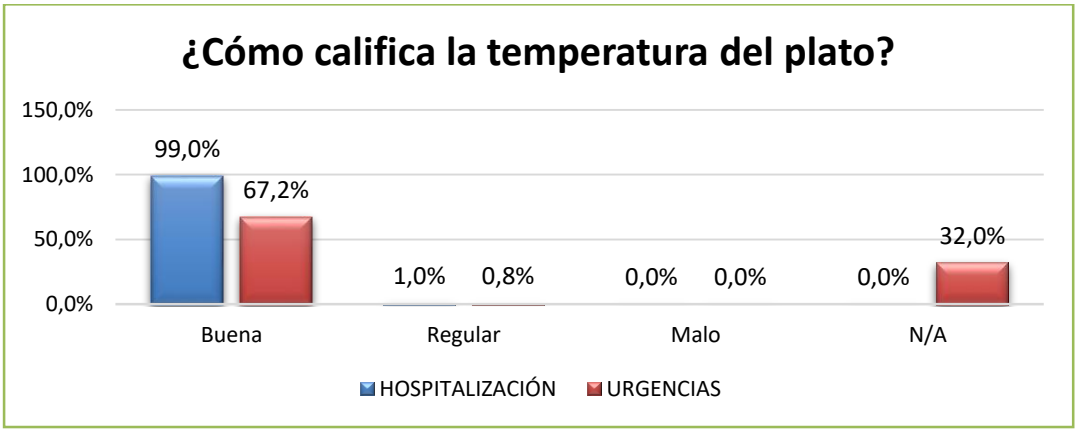


Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 99,7% del área de Hospitalización y el 67% del área de Urgencias respectivamente evidenciándose un aumento del 0,3% en el área de Hospitalización y 3,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior y un porcentaje mínimo de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “regular” o “malo” siendo el 0,3% de usuarios de Hospitalización y el 1% 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	292	3	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	338	4	0	161	503
URGENCIAS	67,2%	0,8%	0,0%	32,0%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	630	7	0	161	798
	78,9%	0,9%	0,0%	20,2%	100%



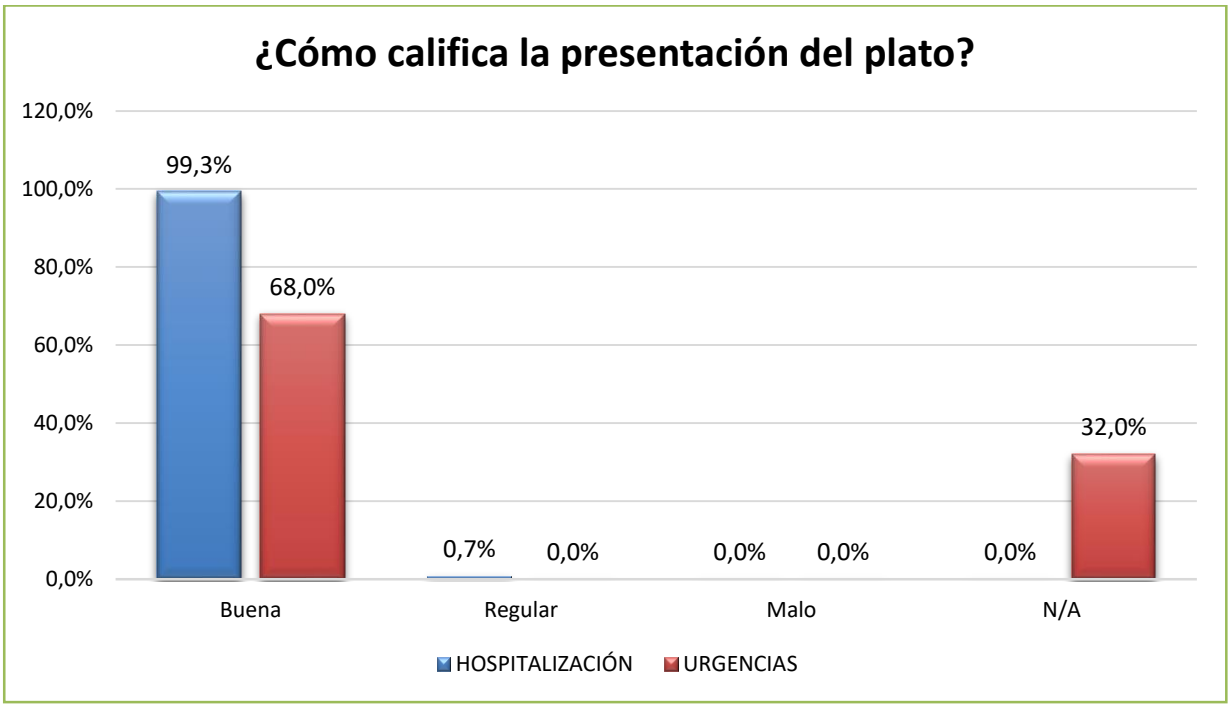
El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 67,2% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue "buena" evidenciándose un aumento significativo del 1,7% en el área de Hospitalización y 4% en el área de Urgencias con respecto del mes anterior.

Por otra parte el 1% de usuarios del área de hospitalización y el 0,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue "regular".

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	293	2	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	342	0	0	161	503
URGENCIAS	68,0%	0,0%	0,0%	32,0%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	635	2	0	161	798
	79,6%	0,3%	0,0%	20,2%	100%



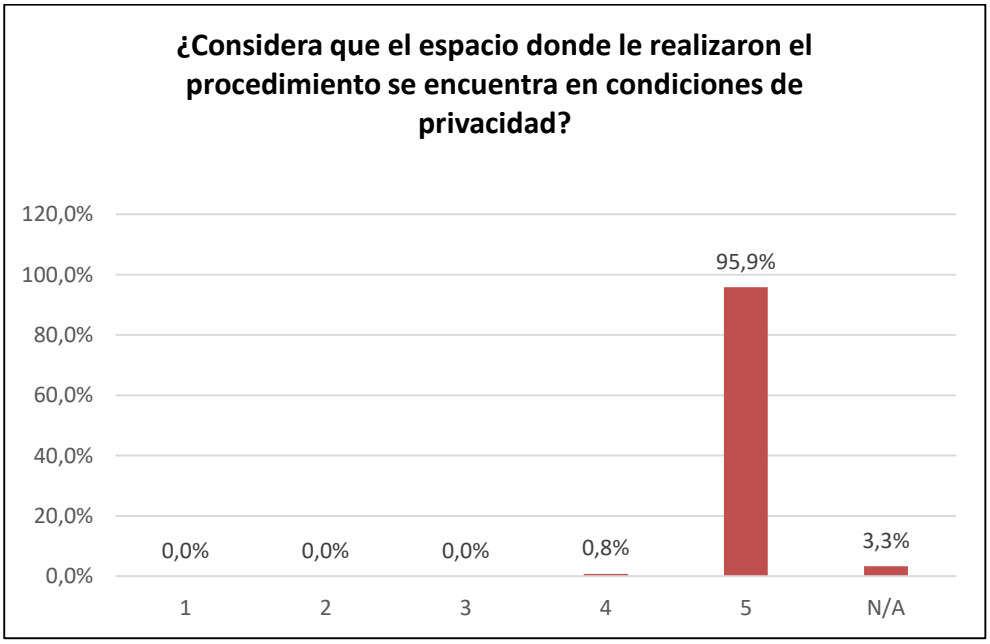
El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 68% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato evidenciándose un aumento del 0,7% en

Hospitalización y 4,4% en Urgencias con respecto al mes anterior. Por otra parte, el 0,7% de usuarios de Hospitalización calificaron como regular 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	0	1	116	4	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	95,9%	3,3%	100%



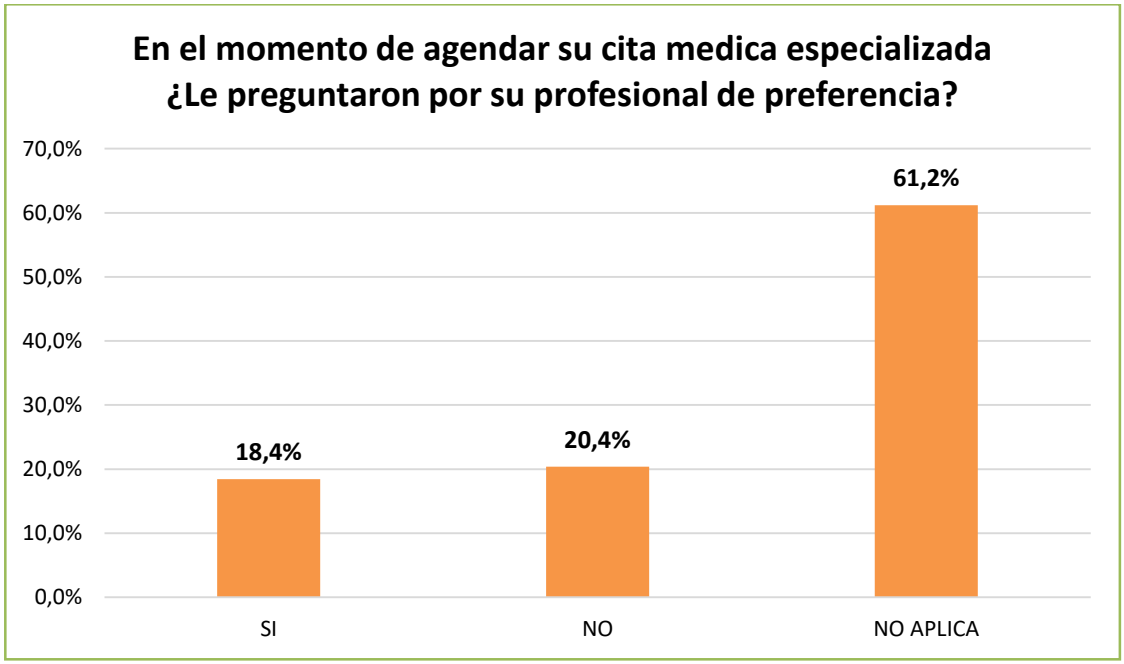
En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 96,7% de usuarios aportaron una buena calificación la pregunta: ¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se

encuentra en condiciones de privacidad? Se evidencia una disminución del 0,8% con respecto del mes anterior.

Por otra parte el 3,3% 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	104	115	345	564
TOTAL	18,4%	20,4%	61,2%	100%

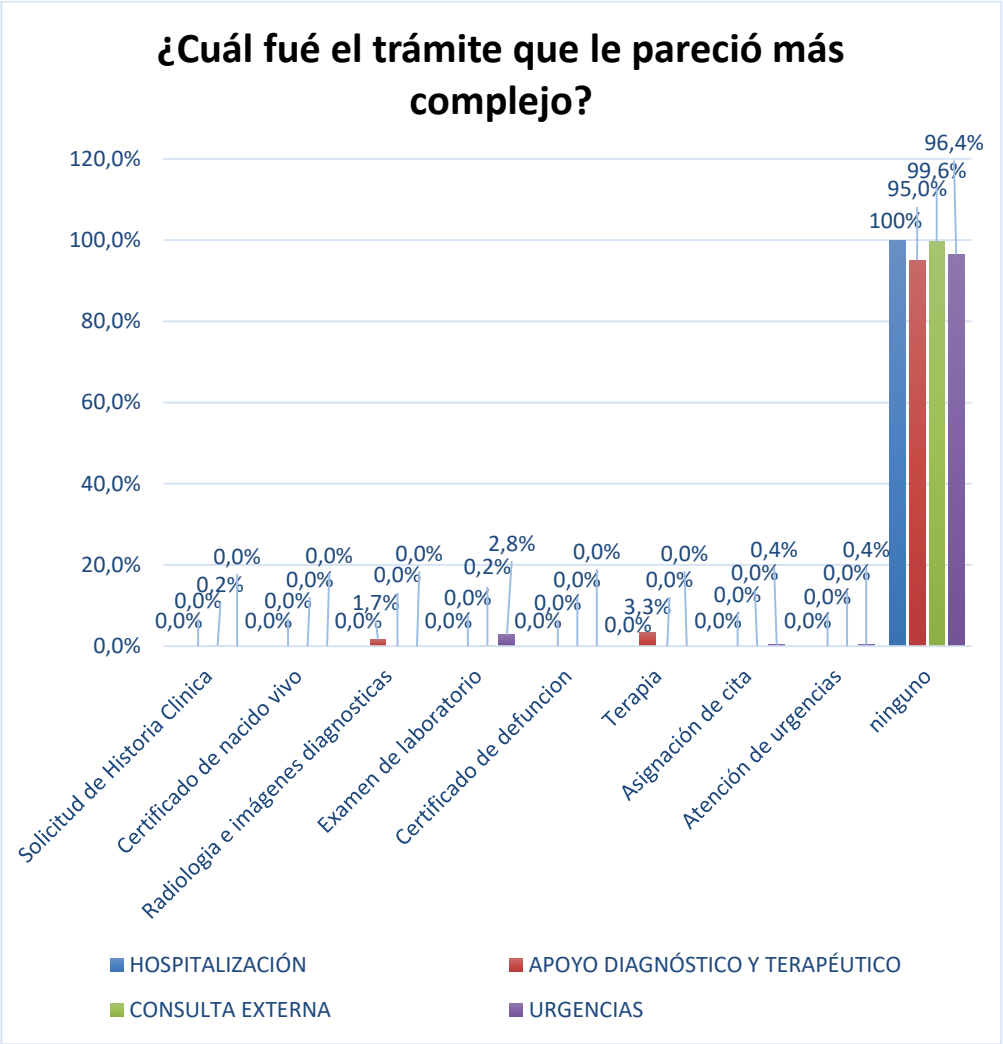


El 18,4% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Evidenciando una disminución del 3,6% con respecto del mes anterior. Y por el contrario el 20,4% de usuarios dijeron que “no” a la misma pregunta.

La respuesta que hace relación a **“No Aplica”** corresponde a 112 usuarios de Vacunación PAI, servicio en el cual no se agendan citas médicas y 228 usuarios de consulta externa, teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir y 5 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	0	0	0	0	0	0	295	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	2	0	0	4	0	0	115	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	95,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	1	0	0	0	0	562	564
CONSULTA EXTERNA	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	99,6%	100%
URGENCIAS	0	0	0	14	0	0	2	2	485	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	96,4%	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**
	1	0	2	15	0	4	2	2	1457	1483
	0,1%	0,0%	0,1%	1,0%	0,0%	0,3%	0,1%	0,1%	98,2%	100%



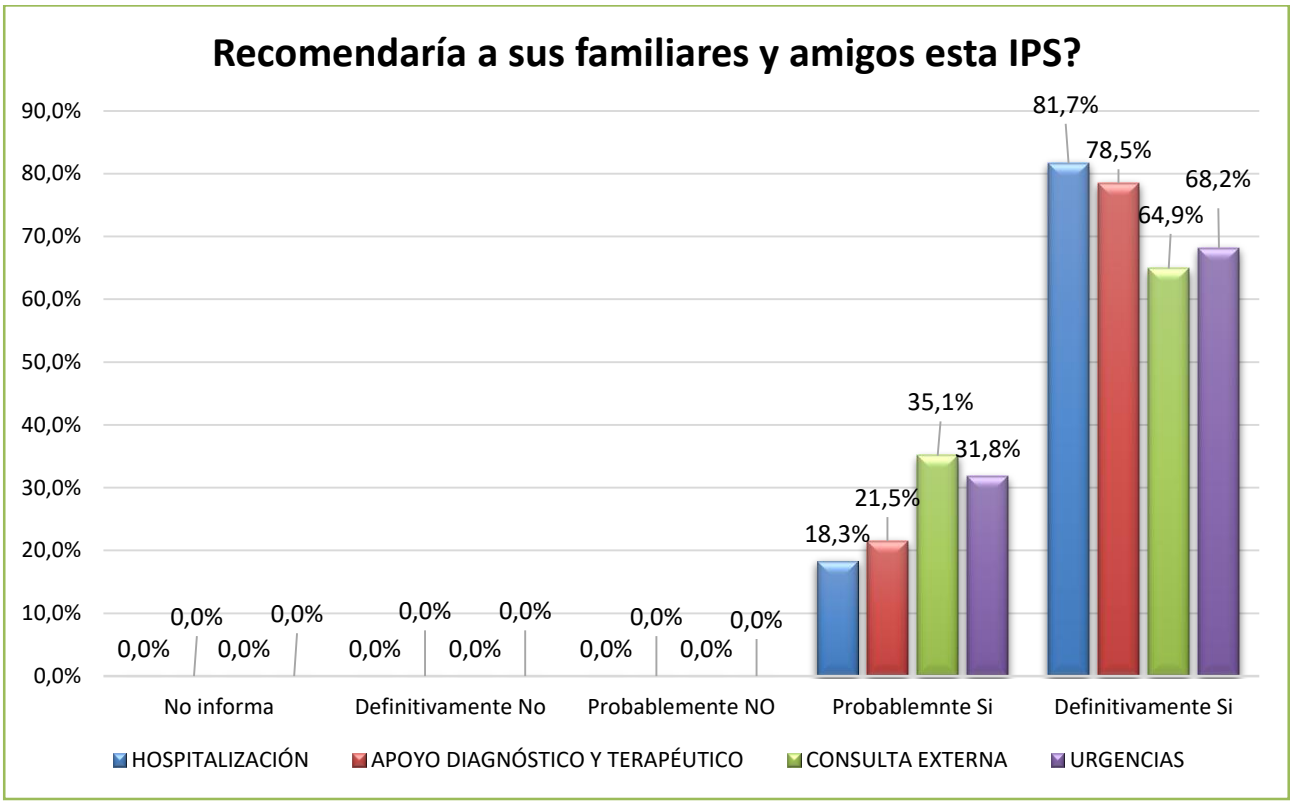
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 99,6% de usuarios del área de Consulta Externa; el 96,4% de usuarios del área de Urgencias y el 95% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Por otra parte, el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que el trámite más complejo fue la “Historia Clínica”; el 1,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que Radiología e Imágenes Diagnósticas; el 0,2% de usuarios del área de

Consulta Externa y el 2,8% de usuarios de Urgencias manifestaron que el ´trámite más complejo fueron los “Exámenes de laboratorio”; el 3,3% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que fue la Terapia; el 0,4% de usuarios de Urgencias manifestó que la asignación de cita; y, el 0,4% de usuarios del área de Urgencias manifestó que el trámite más complejo fue la “Atención de Urgencias”.

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

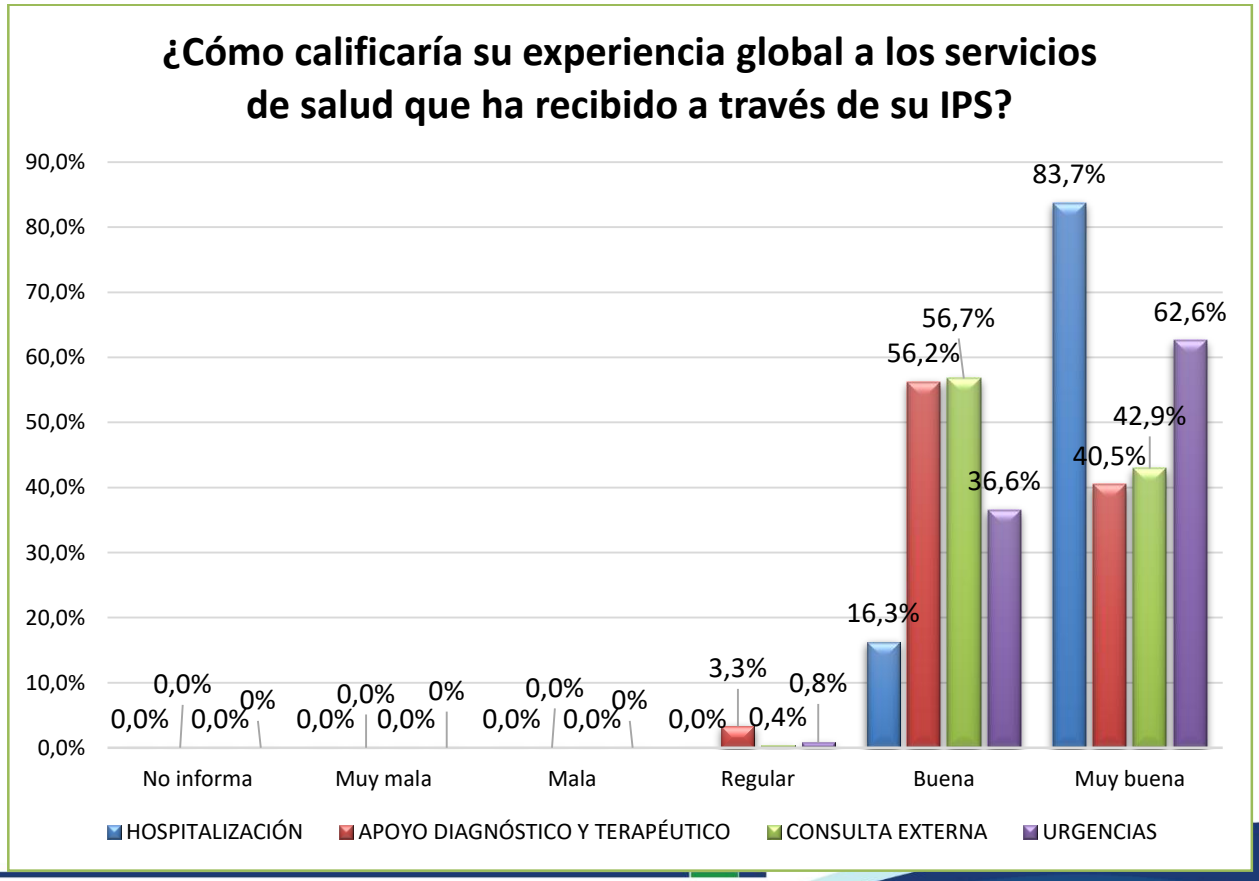
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?						
SERVICIO	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	54	241	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	18,3%	81,7%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	26	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	21,5%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	198	366	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	35,1%	64,9%	100%
URGENCIAS	0	0	0	160	343	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	31,8%	68,2%	100%
TOTAL	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
	0	0	0	438	1045	1483
	0,0%	0,0%	0,0%	29,5%	70,5%	100%



El 100% de usuarios encuestados en las áreas de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, consulta Externa y Urgencias manifestaron que “definitivamente sí” o “probablemente sí” 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	48	247	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,3%	83,7%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	4	68	49	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	56,2%	40,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	2	320	242	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	56,7%	42,9%	100%
URGENCIAS	0	0	0	4	184	315	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	0,8%	36,6%	62,6%	100%
TOTAL	No informa	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	TOTAL
	0	0	0	10	620	853	1483
	0%	0%	0%	1%	42%	58%	100%



A la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS los usuarios manifestaron: El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 96,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 99,6% de usuarios del área de Consulta Externa y el 99,2% 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 evidenciando un aumento significativo respecto al mes anterior siendo 2.4% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 0,5% en el área de Consulta Externa y 2,6% en el área de Urgencias.

Cordialmente;

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

Proyectó: Edna Julie Camacho Sandoval
Auxiliar Administrativo SIAU