



# INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

# **Julio 2023** Tabulación de encuestas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU









# **CONTENIDO**

Ficha de aplicación de encuesta	3
Ficha técnica	4
Objetivo General	5
Alcance	5
Presentación de gráficas y tablas	(







# FICHA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
	BANCO DE SANGRE	1		509	76	N/A
	REHABILITACIÓN	1		98	15	2
APOYO DIAGNOSTICO Y	LABORATORIO (consulta externa)	1		71	11	N/A
TERAPEUTICO	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	1		2893	434	22
CONSULTA EXTERNA- CIRUGIA AMBULATORIA	CIRUGIA AMBULATORIA	1		120	18	18
- VACINACION PAI	VACUNACIÓN PAI	1		744	112	N/A
TOTAL						40







	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
	URGENCIAS ADULTO	1		1575	236	58
URGENCIAS	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:

ni = 8055 = 
$$Z^2 * p*q$$
  
 $e^2$ 

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

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

ni = 
$$Z^2 * p * q$$
 = 1.795<sup>2</sup> \* 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

 $\mu$  = media poblacional

 $\bar{\mathbf{x}}$  = 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 Julio de 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:

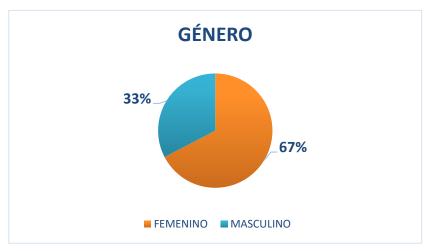
Para la elaboración de este informe, se realizaron unas gráficas en las cuales se incluye: pregunta, áreas (Hospitalización, Consulta Externa, Urgencias y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico) según sea el caso.







## 1. Género



	Cuenta de Género
FEMENINO	999
MASCULINO	484
Total general	1483

EL 67% de usuarios encuestados son del género "Femenino" y el 33% de usuarios pertenecen al género "masculino".

# 2. Rangos de edad

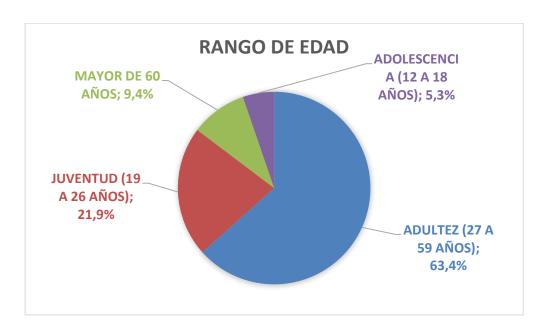
Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27 A 59 AÑOS)	940
JUVENTUD (19 A 26 AÑOS)	325
MAYOR DE 60 AÑOS	140
ADOLESCENCIA (12 A 18 AÑOS)	78
Total general	1483



E.S.E. Hospital Universitario® FRASMO MEOZ



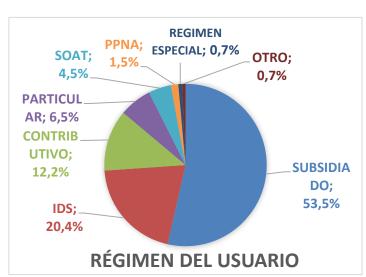




Según los resultados de la encuesta de satisfacción del mes de julio, se evidencia que los tres rangos de edad que más se atienden en la ESE HUEM son: "adultez (27-59 años)" con 63,4%, seguido de "juventud (19-26 años)" con 21,9% y "Mayor de 60 años" con un 9,4%.

# 3. Régimen del usuario

Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	794
IDS	302
CONTRIBUTIVO	181
PARTICULAR	96
SOAT	67
PPNA	22
REGIMEN ESPECIAL	11
OTRO	10
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 der	recho o debe	r que pueda	mencionar	•					
	Deberes			Derechos									
SERVICIO	Debo presentar documenta ción real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformi dades	Consentimi ento previo para tratamient o y estudio	Informació n clara y	Beneficio de un acompaña nte, apoyo psicosocial o religioso	Identificars e por su nombre y ser Ilamado por mi	Respeto a mi condición socio- economica, cultural e	No recuerda	No aplica	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	35	54	28	35	34	9	33	32	23	8	4	0	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO CONSULTA EXTERNA	16 69	33 228	3 17	8 34	0 17	1 12	4 51	9 29	9	3 17	35 78	0	121 564
URGENCIAS	77	109	18	40	48	4	70	24	14	6	93	0	503
TOTAL	Debo presentar documentación real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformidades	Consentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, asi como solicitar segunda opinión	Información clara y confidencial	Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere		Respeto a mi condición socio-economica, cultural e ideologica	No recuerda	No aplica	TOTAL
	197	424	66	117	99	26	158	94	58	34	210	0	148
	13%	29%	4%	8%	7%	2%	11%	6%	4%	2%	14%	0%	100%







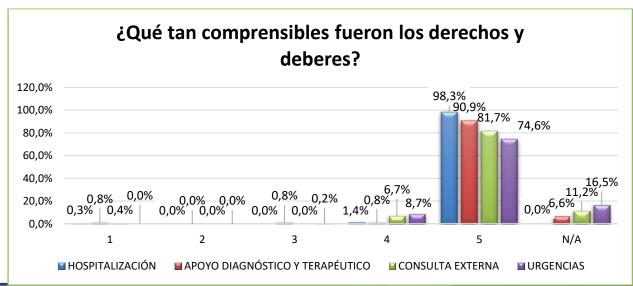


Se puede evidenciar que los tres principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: "Amabilidad y respeto", seguido de "Debo presentar documentación real" e "Información clara y confidencial".

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	1	0	0	4	290	0	295							
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	98,3%	0,0%	100%							
APOYO DIAGNÓSTICO Y														
TERAPÉUTICO	1	0	1	1	110	8	121							
APOYO DIAGNÓSTICO Y														
TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,8%	0,8%	90,9%	6,6%	100%							
CONSULTA EXTERNA														
	2	0	0	38	461	63	564							
CONSULTA EXTERNA	0,4%	0,0%	0,0%	6,7%	81,7%	11,2%	100%							
URGENCIAS														
ORGENCIAS	0	0	1	44	375	83	503							
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,2%	8,7%	74,6%	16,5%	100%							
	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL							
TOTAL	4	0	2	87	1236	154	1483							
	0,3%	0,0%	0,1%	5,9%	83,3%	10,4%	100%							







E.S.E. Hospital Universitario® FRASMO MEOZ



El 99,7% de usuarios del área de Hospitalización; el 91,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 88,4% de usuarios del área de Consulta Externa y el 83,3% de usuarios del área de Urgencias aportaron las calificaciones más altas siendo "5 y 4" 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.

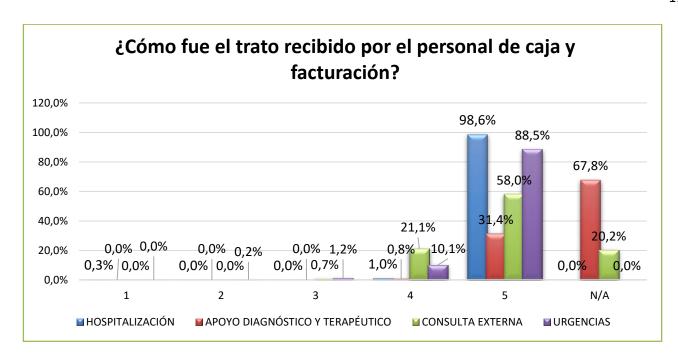
7.

¿Cóı	no fue el tr	ato recibio	lo por el per	sonal de caja y fa	cturación?	)	
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	3	291	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%	98,6%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO							
Y TERAPÉUTICO	0	0	0	1	38	82	121
APOYO DIAGNÓSTICO							
Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	31,4%	67,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	4	119	327	114	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,7%	21,1%	58,0%	20,2%	100%
URGENCIAS	0	1	6	51	445	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	1,2%	10,1%	88,5%	0,0%	100%
	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
TOTAL	1	1	10	174	1101	196	1483
	0%	0%	1%	12%	74%	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 99,6% de usuarios: en el área de Urgencias un 98,6% de usuarios; en el área de Consulta Externa un 79,1% de usuarios; y, en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 32,2% de usuarios.

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



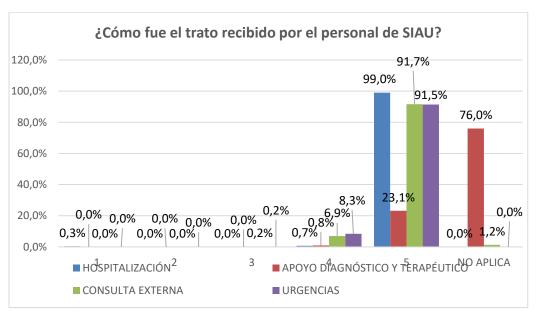




8. Responder a la pregunta: ¿Cómo fue el trato recibido por el personal del SIAU?

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 SIA	W?		
SERVICIO	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	2	292	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,7%	99,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y							
TERAPÉUTICO	0	0	0	1	28	92	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y							
TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	23,1%	76,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	1	39	517	7	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,2%	6,9%	91,7%	1,2%	100%
URGENCIAS	0	0	1	42	460	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,2%	8,3%	91,5%	0,0%	100%
	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL
TOTAL	1	0	2	84	1297	99	1483
	0%	0%	0%	6%	87%	7%	100%



A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de "5 Y 4" la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización el 99,7% de los usuarios: en el área de Consulta Externa el 98,6% de usuarios; en el área de Urgencias el 99,8% de usuarios; y en





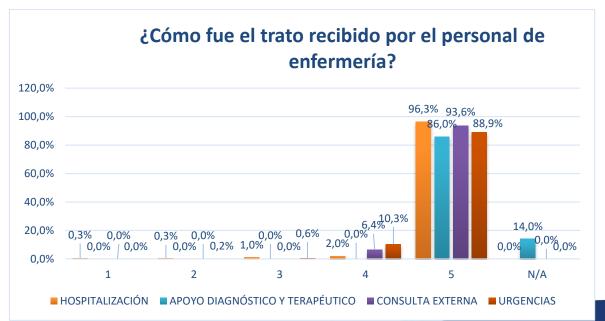


el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 23,9% de los usuarios. El "No aplica" corresponde a Banco de Sangre, Radiología e Imagenología, Vacunación PAI y Cirugía Ambulatoria.

9. 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 re	cibido por el	personal de enferr	nería?		
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	1	1	3	6	284	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,3%	1,0%	2,0%	96,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y							
TERAPÉUTICO	0	0	0	0	104	17	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y							
TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	86,0%	14,0%	100%
CONSULTAEXTERNA	0	0	0	36	528	0	564
CONSULTAEXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	93,6%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	1	3	52	447	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	0,6%	10,3%	88,9%	0,0%	100%
	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL
TOTAL	1	2	6	94	1363	17	1483
	0,1%	0,1%	0,4%	6,3%	91,9%	1,1%	100%









En cuanto al trato recibido por el personal de enfermería los usuarios manifestaron la calificación más alta siendo esta "5 y 4" en los siguientes servicios: el 100% de usuarios en el área de Consulta Externa; el 99,2% de usuarios en el área de Urgencias; El 98,3% de usuarios en el área de hospitalización y el 86% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un incremento del 0,6% de satisfacción en el área de Consulta Externa, un 0,4% en el área de Urgencias y 2,4% en el área de Apoyo y diagnóstico con respecto al mes anterior; y una disminución del 1,1% en el área de hospitalización.

**10.**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	2	1	0	2	290	0	295		
HOSPITALIZACIÓN	0,7%	0,3%	0,0%	0,7%	98,3%	0,0%	100%		
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	0	0	0	36	417	111	564		
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	73,9%	19,7%	100%		
URGENCIAS	0	0	1	43	459	0	503		
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,2%	8,5%	91,3%	0,0%	100%		
	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL		
TOTAL	2	1	1	81	1166	111	1362		
	0,1%	0,1%	0,1%	5,9%	85,6%	8,1%	100%		









Los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo "5 y 4" en los siguientes servicios: El 99% de usuarios en el área de hospitalización; el 99,8% de usuarios en el área de Urgencias y el 80,3% de usuarios en el área de Consulta Externa. El 19,7% de los usuarios que respondió "no aplica", corresponde al servicio de Vacunación PAI, pues en esta área no hay atención con especialistas.

**11.** 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	110	11	121	
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	90,9%	9,1%	100%	



El 90,9% 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.

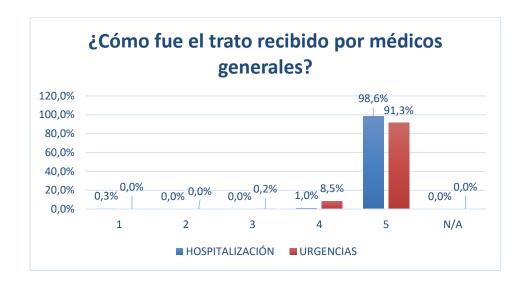






**12.**Responder a la pregunta: ¿Cómo fue el trato recibido por médicos generales? Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales?								
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL	
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	3	291	0	295	
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%	98,6%	0,0%	100%	
URGENCIAS	0	0	1	43	459	0	503	
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,2%	8,5%	91,3%	0,0%	100%	
	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL	
TOTAL	1	0	1	46	750	0	798	
	0,1%	0,0%	0,1%	5,8%	94,0%	0,0%	100%	



El 99,6% de usuarios de Hospitalización y el 99,8% de usuarios del área de Urgencias aportaron las calificaciones más altas siendo "4" y "5" al trato recibido por médicos generales. Se evidencia un aumento del 1% en el área de Urgencias y una disminución del 0,4% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

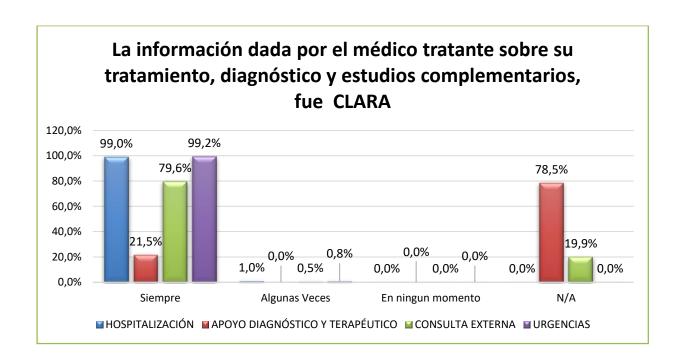






**13.**La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue *CLARA:* 

La información dada p	La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y							
es	estudios complementarios, fue CLARA:							
SERVICIO	Siempre	Algunas Veces	En ningun momento	N/A	TOTAL			
HOSPITALIZACIÓN	292	3	0	0	295			
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100%			
APOYO DIAGNÓSTICO	26	0	0	95	121			
Y TERAPÉUTICO	20	U	U	90				
APOYO DIAGNÓSTICO	21,5%	0,0%	0,0%	78,5%	100%			
Y TERAPÉUTICO	21,370	0,078	0,076	70,570	100 /6			
CONSULTA EXTERNA	449	3	0	112	564			
CONSULTA EXTERNA	79,6%	0,5%	0,0%	19,9%	100%			
URGENCIAS	499	4	0	0	503			
URGENCIAS	99,2%	0,8%	0,0%	0,0%	100%			
TOTAL	Siempre	Algunas Veces	En ningun momento	N/A	TOTAL			
TOTAL	1266	10	0	207	1483			
	85,4%	0,7%	0,0%	14,0%	100%			







E.S.E. Hospital Universitario® FRASMO MEOZ





El 99% de usuarios del área de Hospitalización; el 99,2% de usuarios del área de Urgencias; el 79,6% de usuarios del área de Consulta Externa y el 21,5% 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".

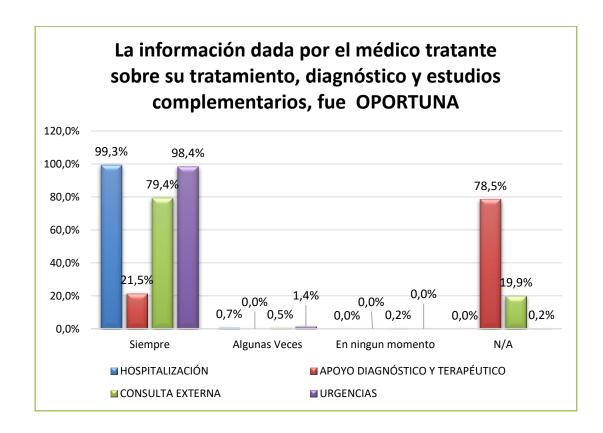
A continuación los porcentajes de la respuesta No aplica corresponden a Banco de sangre, Imagenología y Laboratorio (Apoyo diagnóstico y terapéutico), Vacunación PAI teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

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

La información dada ¡	por el médi	ico tratante	e sobre su tr	La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y							
estu	dios comp	lementario	s, fue OPOI	RTUNA:							
SERVICIO	Siempre	Algunas	En ningun	N/A	TOTAL						
GERVIOLO	Olempie	Veces	momento	IVA	IOIAL						
HOSPITALIZACIÓN	293	2	0	0	295						
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%						
APOYO DIAGNÓSTICO	00	0	0	٥٦	404						
Y TERAPÉUTICO	26	0	0	95	121						
APOYO DIAGNÓSTICO	04 50/	0.00/	0.00/	70 50/	4000/						
Y TERAPÉUTICO	21,5%	0,0%	0,0%	78,5%	100%						
CONSULTA EXTERNA	448	3	1	112	564						
CONSULTA EXTERNA	79,4%	0,5%	0,2%	19,9%	100%						
URGENCIAS	495	7	0	1	503						
URGENCIAS	98,4%	1,4%	0,0%	0,2%	100%						
	Siempre	Algunas	En ningun	N/A	TOTAL						
TOTAL	Siempre	Veces	momento	IN/A	IOIAL						
IOIAL	1262	12	1	208	1483						
	85,1%	0,8%	0,1%	14,0%	100%						







Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna "Siempre" en: 99,3% en el área de Hospitalización; el 98,4% de Urgencias; el 79,4% 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.

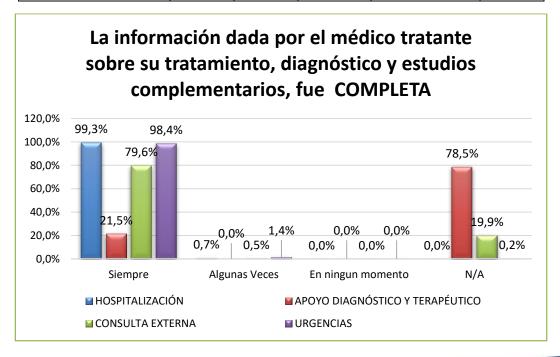






**15.**La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue *COMPLETA:* 

La información dada ¡	oor el médi	ico tratante	e sobre su tr	atamiento, diagnó	stico y			
estudios complementarios, fue COMPLETA:								
SERVICIO		Algunas	En ningun					
SERVICIO	Siempre	Veces	momento	N/A	TOTAL			
HOSPITALIZACIÓN	293	2	0	0	295			
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,7%	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%			
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	449	3	0	112	564			
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	79,6%	0,5%	0,0%	19,9%	100%			
URGENCIAS	495	7	0	1	503			
URGENCIAS	98,4%	1,4%	0,0%	0,2%	100%			
		Algunas	En ningun					
TOTAL	Siempre	Veces	momento	N/A	TOTAL			
IOIAL	1263	12	0	208	1483			
	85,2%	0,8%	0,0%	14,0%	100%			







E.S.E. Hospital Universitario® FRASMO MEOZ





El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización; el 98,4% de Urgencias; el 79,6% 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.

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

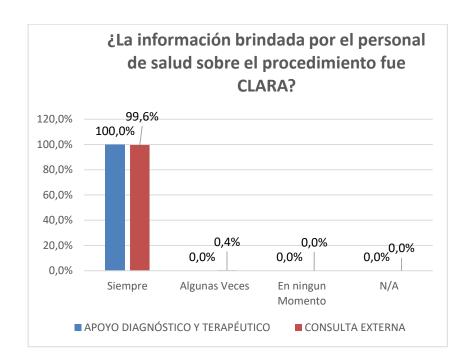
**17**.

¿La información brin	¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?							
SERVICIO	Algunas En ningun							
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121			
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%			
CONSULTA EXTERNA	562	2	0	0	564			
CONSULTA EXTERNA	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%			
TOTAL	683	2	0	0	685			
IOIAL	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%			









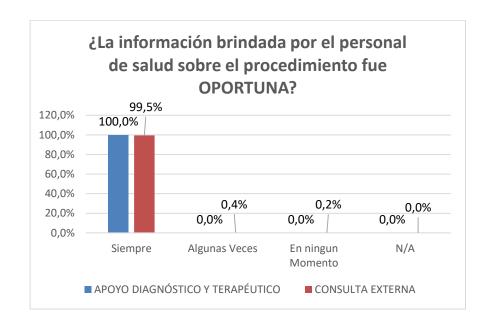
A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue Clara el 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,6% de usuarios de Consulta Externa respondieron que Siempre".

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

¿La información brin	¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue							
	OPORTUNA?							
SERVICIO	Siempre	<b>Algunas</b>	En ningun	N/A	TOTAL			
	Sicilipie	Veces	Momento	IV/A	IOIAL			
APOYO DIAGNÓSTICO								
Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121			
APOYO DIAGNÓSTICO								
Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%			
CONSULTA EXTERNA	561	2	1	0	564			
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	99,5%	0,4%	0,2%	0,0%	100,0%			
TOTAL	682	2	1	0	685			
TOTAL	99,6%	0,3%	0,1%	0,0%	100%			







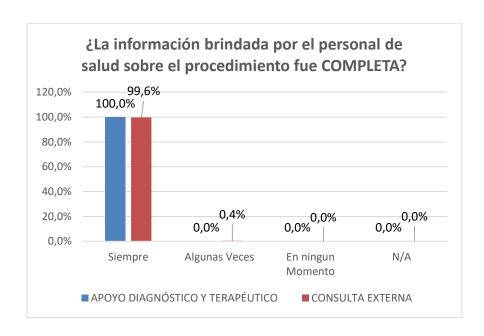
A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue oportuna, el 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,5% de usuarios de Consulta Externa respondieron que "siempre".

19.¿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	SERVICIO Siempre Algunas En ningun Veces Momento N/A TOTAL							
APOYO DIAGNÓSTICO								
Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121			
APOYO DIAGNÓSTICO								
Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%			
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	562	2	0	0	564			
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%			
TOTAL	683	2	0	0	685			
IOIAL	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%			







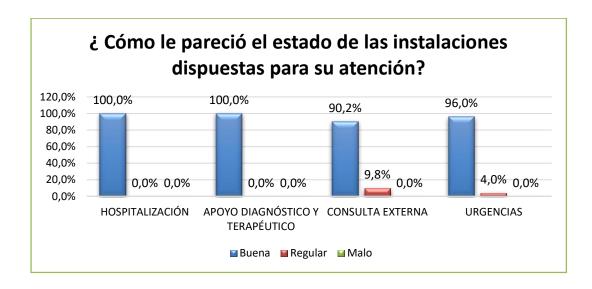
A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,6% de usuarios de Consulta Externa respondieron que "siempre"; y una minoría del 0,4% en Consulta Externa manifestaron que algunas veces la información fue completa.

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

¿Cómo le pareció el d	¿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	121	0	0	121					
Y TERAPÉUTICO	121	O	U	121					
APOYO DIAGNÓSTICO	100,0%	0,0%	0,0%	100%					
Y TERAPÉUTICO	100,076	0,0%	0,0%	100%					
CONSULTA EXTERNA	509	55	0	564					
CONSULTA EXTERNA	90,2%	9,8%	0,0%	100%					
URGENCIAS	483	20	0	503					
URGENCIAS	96,0%	4,0%	0,0%	100%					
TOTAL	1408	75	0	1483					
IOTAL	94,9%	5,1%	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 90,2% y el 96,0% del área de Urgencias. Se mantiene el nivel de satisfacción del 100% de los usuarios en el área de Hospitalización y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, un aumento del 1,0% de usuarios en Urgencias y una disminución del 1,6% de usuarios en Consulta Externa con respecto al mes anterior al estado de las instalaciones dispuestas para su atención.

Por otra parte, el 9,8% de usuarios del área de Consulta Externa y el 4% de usuarios de Urgencias manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue "Regular".

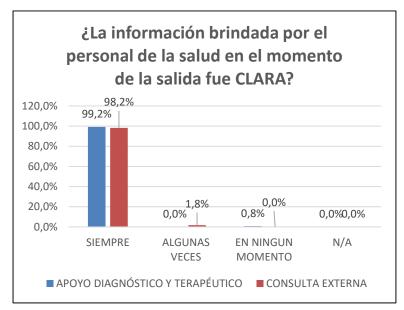
21. ¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue CLARA?







¿La información brindad	¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue							
		CLARA	?					
SERVICIO	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN MOMENT O	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%			
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	554	10	0	0	564			
CONSULTA EXTERNA	98,2%	1,8%	0,0%	0,0%	100%			
#¡REF!	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	NINGUN	N/A	TOTAL			
#μ\ <b>∟</b> 1 :	674	10	1	0	685			
	98,4%	1,5%	0,1%	0,0%	100%			



El 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 98,2% 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 1,8% de usuarios de Consulta Externa y el 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y manifestaron que "algunas veces" o en "ningún momento" el personal de la salud les brindó información al momento de la salida.







**22.** ¿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?									
			EN						
SERVICIO	SIEMPR	ALGUNA	NINGUN	N/A	TOTAL				
SERVICIO	E	S VECES	MOMENT	IN/A	IOIAL				
			0						
APOYO DIAGNÓSTICO									
Y TERAPÉUTICO	120	0	1	0	121				
APOYO DIAGNÓSTICO									
Y TERAPÉUTICO	99,2%	0,0%	0,8%	0,0%	100%				
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	553	10	1	0	564				
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	98,0%	1,8%	0,2%	0,0%	100%				
			EN						
	SIEMPR	ALGUNA	NINGUN	N/A	TOTAL				
TOTAL	E	S VECES	MOMENT	IN/A	IOIAL				
IOTAL			0						
	673	10	2	0	685				
	98,2%	1,5%	0,3%	0,0%	100,0%				





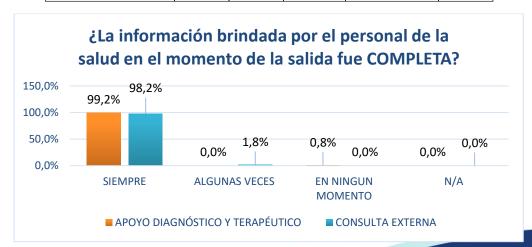




El 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 98% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue oportuna "siempre". El 1,8% de usuarios del área de Consulta Externa manifestó que "algunas veces la información brindada fue oportuna y el 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, 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.

23. ¿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	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN	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%				
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	554	10	0	0	564				
CONSULTA EXTERNA	98,2%	1,8%	0,0%	0,0%	100%				
TOTAL	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN MOMENT O	N/A	TOTAL				
	674	10	1	0	685				
	98,4%	1,5%	0,1%	0,0%	100,0%				









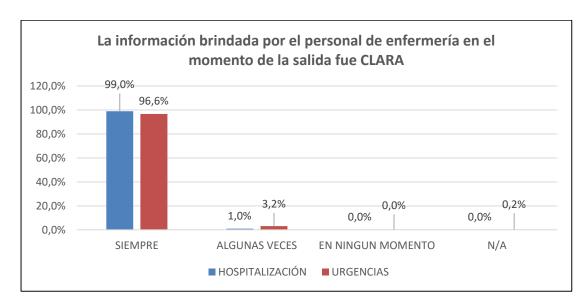
El 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 98,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue completa "siempre". El 1,8% de usuarios de consulta externa manifestaron que en "algunas veces" el personal de la salud les brindó información completa al momento de la salida y el 0,8% de los usuarios Apoyo Diagnostico y Terapéutico manifestaron que en "ningún momento" les brindó información completa al momento de la salida.

# 24. ¿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										
SERVICIO	SIEMPR ALGUNA NINGUN E S VECES MOMENT		TOTAL							
HOSPITALIZACIÓN	292	3	<b>O</b>	0	295					
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100%					
URGENCIAS	486	16	0	1	503					
URGENCIAS	96,6%	3,2%	0,0%	0,2%	100%					
TOTAL	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN MOMENT O	N/A	TOTAL					
	778	19	0	1	798					
	97,5%	2,4%	0,0%	0,1%	100%					







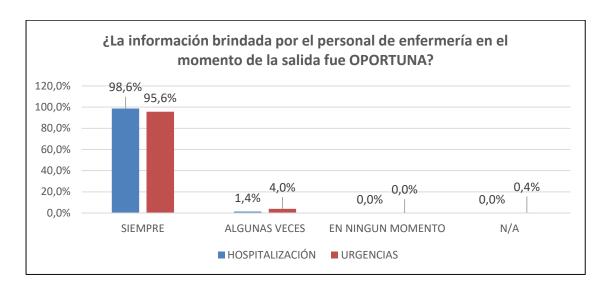
El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 96,6% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara "siempre" y una minoría del 1% del área de hospitalización y el 3,2% de Urgencias manifestó que "algunas veces" la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue clara.

**25.** ¿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	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN MOMENT O	N/A	TOTAL				
HOSPITALIZACIÓN	291	4	0	0	295				
HOSPITALIZACIÓN	98,6%	1,4%	0,0%	0,0%	100%				
URGENCIAS	481	20	0	2	503				
URGENCIAS	95,6%	4,0%	0,0%	0,4%	100%				
TOTAL	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN MOMENT O	N/A	TOTAL				
	772	24	0	2	798				
	96,7%	3,0%	0,0%	0,3%	100%				







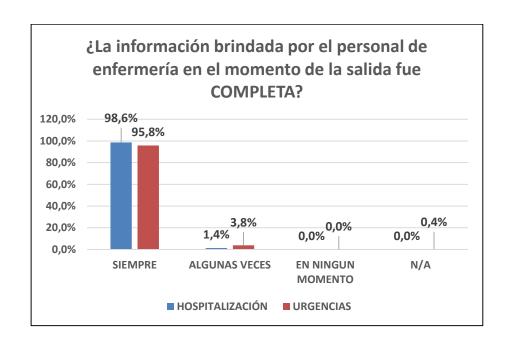
El 98,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 95,6% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue oportuna "siempre" y una minoría del 1,4% del área de hospitalización y el 4% del área de Urgencias manifestó que "algunas veces", le brindaron información por parte del personal de enfermería en el momento de la salida.

**26.** ¿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	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN MOMENTO	N/A	TOTAL					
HOSPITALIZACIÓN	291	4	0	0	295					
HOSPITALIZACIÓN	98,6%	1,4%	0,0%	0,0%	100%					
URGENCIAS	482	19	0	2	503					
URGENCIAS	95,8%	3,8%	0,0%	0,4%	100%					
TOTAL	SIEMPR E	ALGUNA S VECES	EN NINGUN MOMENTO	N/A	TOTAL					
	773	23	0	2	798					
	96,9%	2,9%	0,0%	0,3%	100%					







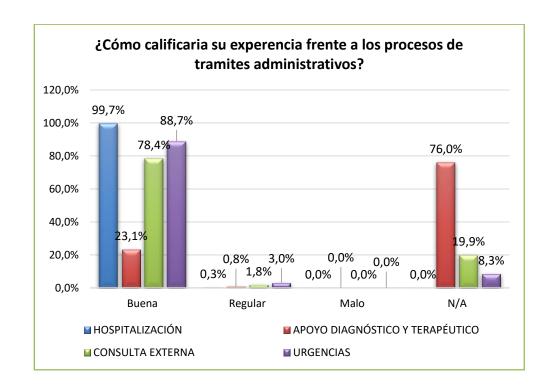
El 98,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 95,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa "siempre" y una minoría del el 1,4% de hospitalización y un 3,8% de Urgencias manifestó que "algunas veces" la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue completa.

27. ¿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	1	0	0	295					
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%					
APOYO DIAGNÓSTICO	28	1	0	92	121					
Y TERAPÉUTICO	20	20 1		92	121					
APOYO DIAGNÓSTICO	23,1%	0.8%	0.0%	76,0%	100%					
Y TERAPÉUTICO	23,170	23,176 0,076		70,076	100 /0					
CONSULTA EXTERNA	442	10	0	112	564					
CONSULTA EXTERNA	78,4%	1,8%	0,0%	19,9%	100%					
URGENCIAS	446	15	0	42	503					
URGENCIAS	88,7%	3,0%	0,0%	8,3%	100%					
TOTAL	1210	27	0	246	1483					
TOTAL	81,6%	1,8%	0,0%	16,6%	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%; el 88,7% de usuarios del área de Urgencias; en Consulta Externa el 78,4% y en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 23,1%.

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.



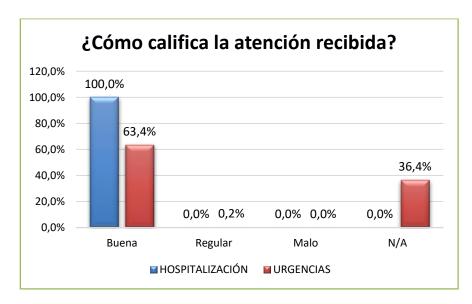




### En cuanto al Servicio de Nutrición, los usuarios respondieron lo siguiente:

28. ¿Cómo califica la atención recibida?

La atención recibida										
SERVICIO	Buena	Buena Regular Malo N/A TOTA								
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	0	295					
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%					
URGENCIAS	319	1	0	183	503					
URGENCIAS	63,4%	0,2%	0,0%	36,4%	100%					
	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL					
TOTAL	614	1	0	183	798					
	76,9%	0,1%	0,0%	22,9%	100%					



El porcentaje más alto de usuarios manifestaron que la atención recibida fue "buena" siendo, el 100% de usuarios de Hospitalización y el 63,4% de usuarios en el área de Urgencias manteniéndose el nivel de satisfacción en el área de hospitalización y una disminución del 4,8% en el área de urgencias en la satisfacción de la atención recibida.

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

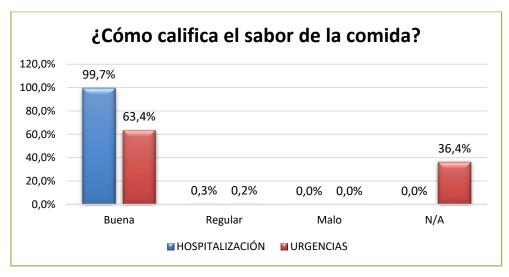






### 29. ¿Cómo califica el sabor de la comida?

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	319	1	0	183	503					
URGENCIAS	63,4%	0,2%	0,0%	36,4%	100%					
	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL					
TOTAL	613	2	0	183	798					
	76,8%	0,3%	0,0%	22,9%	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 63,4% del área de Urgencias respectivamente, manteniéndose el nivel de satisfacción en el área de hospitalización y una disminución del 3,6% 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" siendo el 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.

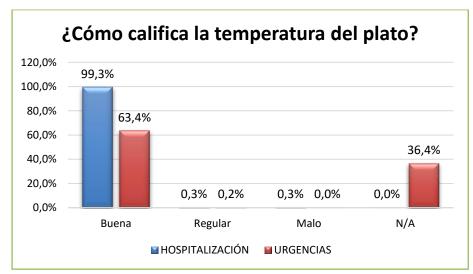






### 30. ¿Cómo califica la temperatura del plato?

La temperatura del plato									
SERVICIO	Buena Regular Malo N/A TOTAL								
HOSPITALIZACIÓN	293	1	1	0	295				
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,3%	0,3%	0,0%	100%				
URGENCIAS	319	1	0	183	503				
URGENCIAS	63,4%	0,2%	0,0%	36,4%	100%				
	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL				
TOTAL	612	2	1	183	798				
	76,7%	0,3%	0,1%	22,9%	100%				



El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,4% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue "buena" evidenciándose un aumento del 0,3% en el área de Hospitalización y una disminución del 3,8% en el área de Urgencias con respecto del mes anterior.

Por otra parte el 0,3% de usuarios del área de hospitalización y el 0,2% 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.

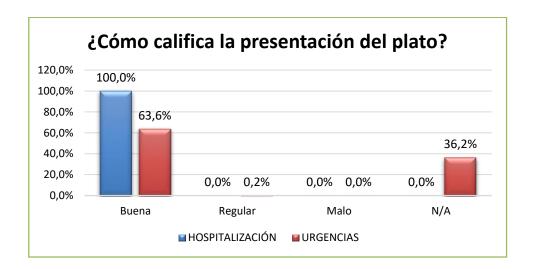






# 31.¿Cómo califica la presentación del plato?

La presentación del plato											
SERVICIO	SERVICIO Buena Regular Malo N/A TOTA										
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	0	295						
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%						
URGENCIAS	320	1	0	182	503						
URGENCIAS	63,6%	0,2%	0,0%	36,2%	100%						
	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL						
TOTAL	615	1	0	182	798						
	77,1%	0,1%	0,0%	22,8%	100%						



El 100% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,6% de usuarios del área de Urgencias calificaron como "buena" la presentación del plato, manteniéndose el nivel de satisfacción en el área de hospitalización y una disminución del 4,4% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

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

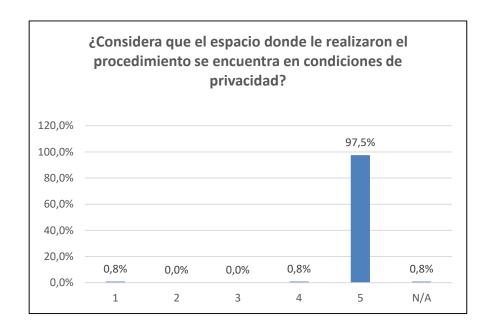






**32.** ¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica ( ) por qué?

Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de									
privacidad. No aplica ( ) por que ?									
SERVICIO	VICIO 1 2 3 4 5 N/A TOTAL								
APOYO DIAGNÓSTICO	1	)	0	1	118	1	121		
Y TERAPÉUTICO	'	U	U	•	110	ı	121		
TOTAL	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	97,5%	0,8%	100%		



En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 98,3% de usuarios aportaron una buena calificación siendo "4 y 5" a la pregunta: ¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad? Se evidencia un aumento del 1,6% con respecto del mes anterior.

Por otra parte el 0,8% de usuarios que manifestaron "no aplica" no consideran que el espacio deba encontrarse en condiciones de privacidad.







**33.** 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	SERVICIO SI NO NO APLICA TOTAL									
<b>CONSULTA EXTERNA</b> 143 69 352 56										
TOTAL	25,4%	12,2%	62,4%	100%						



El 25,4% 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 un aumento significativo del 7% con respecto del mes anterior. Y por el contrario el 12,2% 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 229 usuarios de consulta externa, teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir y 11 usuarios de cirugía ambulatoria.

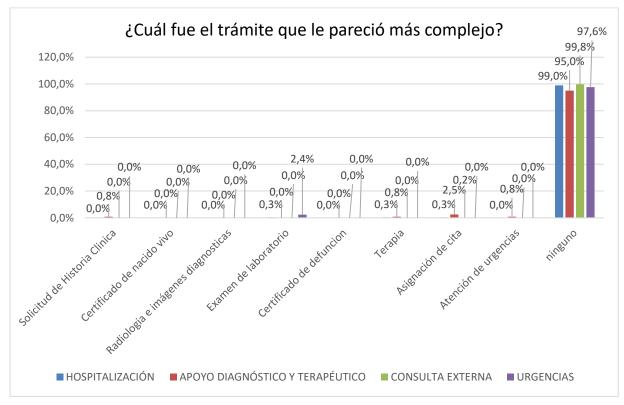






# 34. ¿Cuál fue el trámite que le pareció más complejo?

¿Cuál fue el tramite que le pareció más complejo?										
SERVICIO	Solicitud de Historia Clinica	Certificad o de nacido vivo	Radiologia e imágenes diagnostica s	Examen de laboratorio	Certifica do de defuncio n	Terapia	Asignaci ón de cita	Atención de urgencia s	ninguno	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	1	0	1	1	0	292	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	99,0%	100,0%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	0	0	1	3	1	115	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	2,5%	0,8%	95,0%	100,0%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	1	0	563	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	99,8%	100,0%
URGENCIAS	0	0	0	12	0	0	0	0	491	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	97,6%	100,0%
TOTAL	Solicitud de Historia Clinica	Certificad o de nacido vivo	Radiologia e imágenes diagnostica s	Examen de laboratorio	Certifica do de defuncio n	Terapia	Asignaci ón de cita	Atención de urgencia s	ninguno	TOTAL
	1	0	0	13	0	2	5	1	1461	1483
	0,1%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,1%	0,3%	0,1%	98,5%	100%



A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que "ningún" trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 99,0% de usuarios del área de Hospitalización; el 99,8% de usuarios del área de Consulta Externa; el 97,6% de







usuarios del área de Urgencias y el 95% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

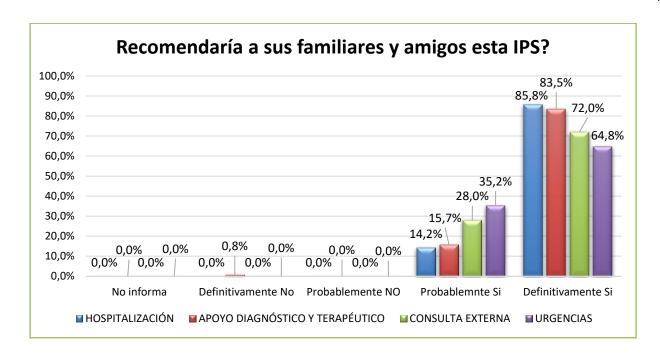
Por otra parte el 0,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que la "solicitud de Historia Clínica" fue el trámite que le pareció más complejo; el 0,3% de usuarios de Hospitalización y el 2,4% de usuarios de Urgencias que los "Exámenes de laboratorio"; el 0,3% de usuarios de Hospitalización y el 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que "Terapia" fue el trámite que les pareció más complejo; el 0,3% de usuarios de Hospitalización, el 2,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la "Asignación de cita" y el 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que la "atención de Urgencias" fue el trámite que le pareció más complejo.

35. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?36.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?								
SERVICIO	No informa	Definitiva mente No	Probablem ente NO	Probablemnte Si	Definitiva mente Si	TOTAL		
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	42	253	295		
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	14,2%	85,8%	100%		
APOYO DIAGNÓSTICO	0	1	0	19	101	121		
Y TERAPÉUTICO	O	I	U	19	101			
APOYO DIAGNÓSTICO	0,0%	0,8%	0.0%	15,7%	02 50/	100%		
Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,6%	0,0%	15,7 76	83,5%			
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	158	406	564		
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	28,0%	72,0%	100%		
URGENCIAS	0	0	0	177	326	503		
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	35,2%	64,8%	100%		
TOTAL	No informa	Definitiva mente No	Probablem ente NO	Probablemnte Si	Definitiva mente Si	TOTAL		
	0	1	0	396	1086	1483		
	0,0%	0,1%	0,0%	26,7%	73,2%	100%		







El 100% de usuarios encuestados en las áreas de Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias y, el 99,2% Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que "definitivamente sí" o "Probablemente si" recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos.

Por otra parte, el 0,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestó que "Definitivamente No" recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos.







**37.** ¿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	1	0	0	2	34	258	295	
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,7%	11,5%	87,5%	100%	
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	1	0	1	56	63	121	
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,8%	0,0%	0,8%	46,3%	52,1%	100%	
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	264	300	564	
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46,8%	53,2%	100%	
URGENCIAS	1	0	0	4	231	267	503	
URGENCIAS	0,2%	0,0%	0,0%	0,8%	45,9%	53,1%	100%	
TOTAL	No informa	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	TOTAL	
	2	1	0	7	585	888	1483	
	0,1%	0,1%	0,0%	0,5%	39,4%	59,9%	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 Consulta Externa, El 99% de usuarios del área de Hospitalización y de Urgencias y, el 98,4% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico calificaron como "muy buena" o "buena" la experiencia global a los servicios de salud que







ha recibido a través de su IPS evidenciándose un aumento del 1,7% en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, 0,4% en el área de Consulta Externa y 46,1% en el área de Urgencias; y, una disminución respecto al mes anterior siendo 1% en el área de hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias.

Cordialmente;

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

Proyectó: Cindy Dayana Gutierrez Buitrago Auxiliar Administrativo SIAU

