INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Septiembre 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.

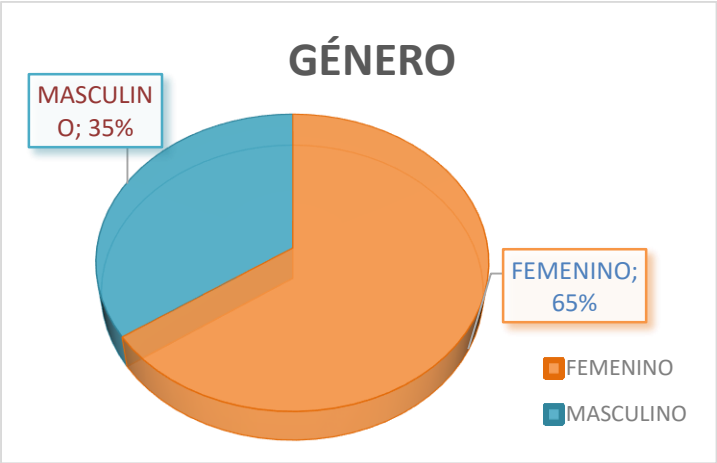
→ **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 30 de Septiembre de 2023.

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

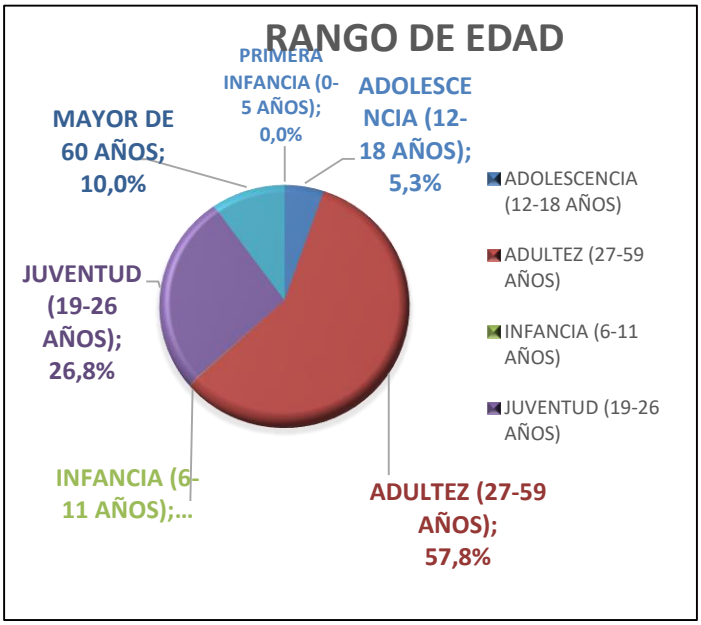


	Cuenta de Género
FEMENINO	969
MASCULINO	514
Total general	**1483**

EL 65% de usuarios encuestados son del género “Femenino” y el 35% de usuarios pertenecen al género “masculino”.

2. Rangos de edad

Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	857
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	398
MAYOR DE 60 AÑOS	148
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	79
INFANCIA (6-11 AÑOS)	1
Total general	**1483**

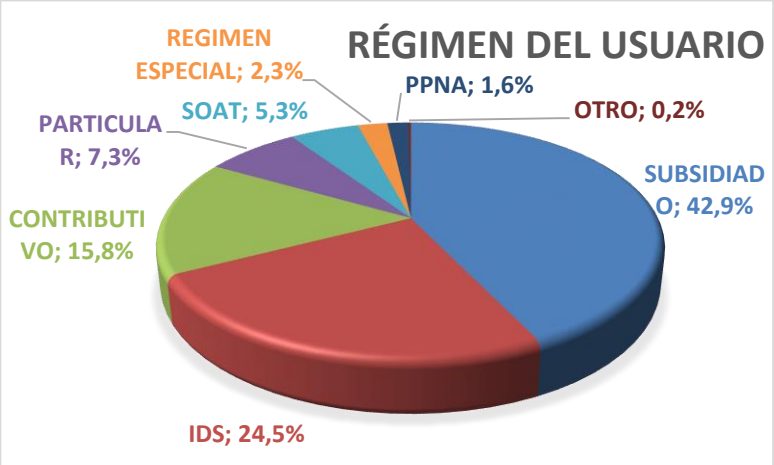


Según los resultados de la encuesta de satisfacción del mes de Septiembre, se evidencia que los tres rangos de edad que más se atienden en la ESE HUEM son:

"Adultez (27- 59 años)" con 57,8%, seguido de "Juventud (19–26 años)" con 26,8% y "Mayor de 60 años" con un 10 %.

3. Régimen del usuario

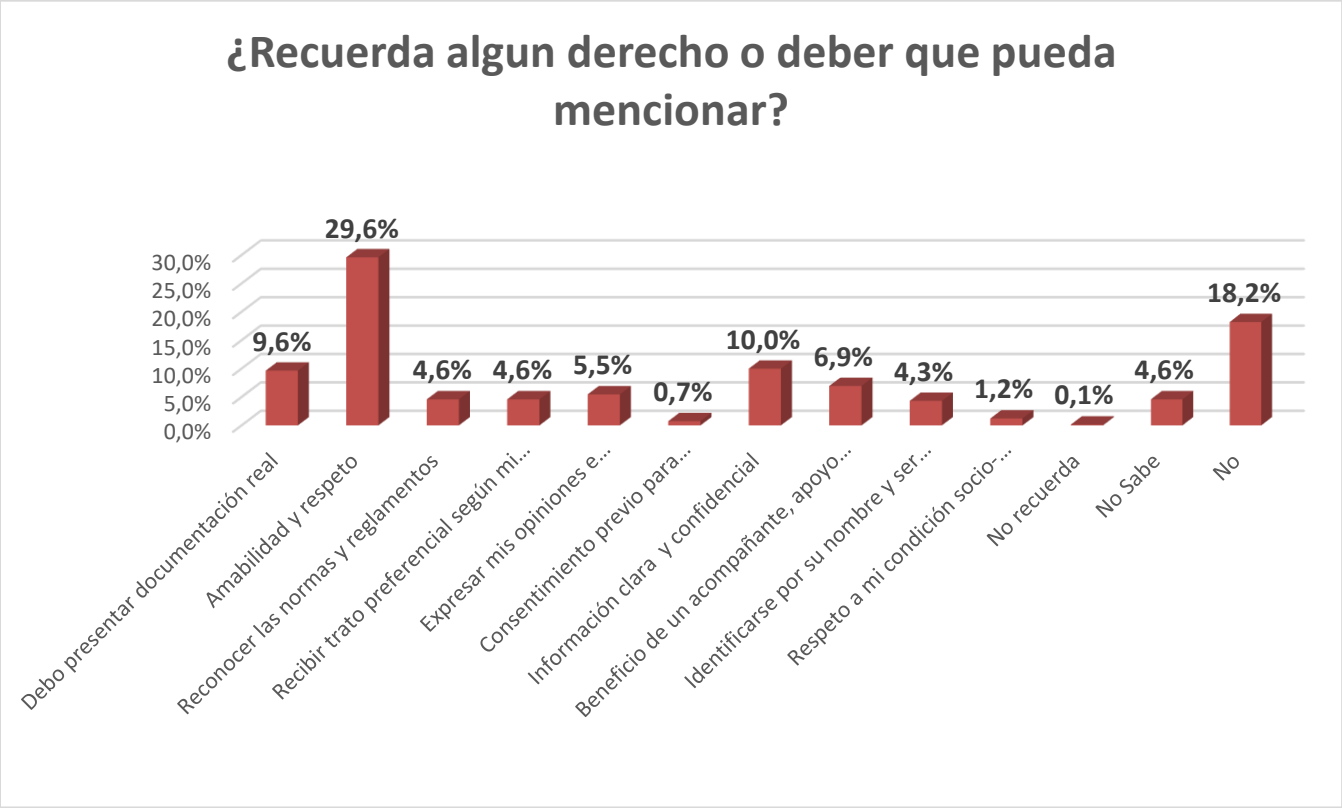
Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	636
IDS	364
CONTRIBUTIVO	235
PARTICULAR	108
SOAT	79
REGIMEN ESPECIAL	34
PPNA	24
OTRO	3
Total general	**1483**



Se evidencia que los tres principales regímenes de salud que más se atiende son: Subsidiado con 42,9%, seguido de IDS con 24,5% y Contributivo con 15,8%.

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

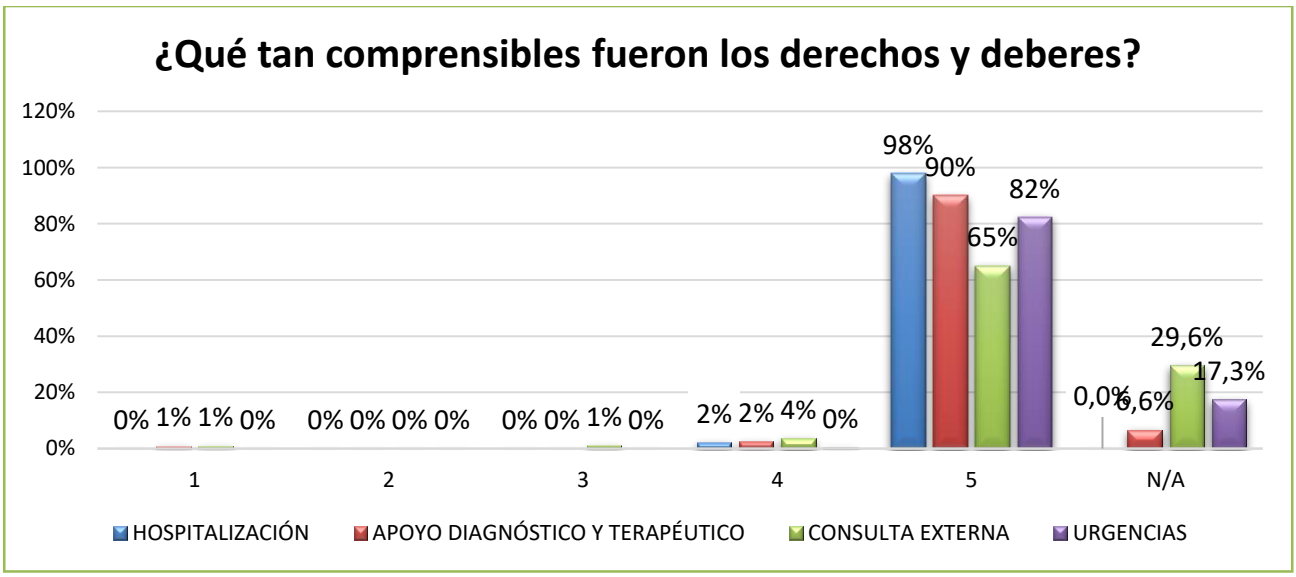
¿ Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?														
	Deberes			Derechos										
SERVICIO	Debo presentar documentación real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformidades	Consentimiento previo 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 Sabe	No	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	24	85	24	25	31	3	31	34	31	6	0	0	1	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	15	51	4	8	3	2	7	8	9	3	0	1	10	121
CONSULTA EXTERNA	40	218	9	25	9	1	41	31	9	4	1	16	160	564
URGENCIAS	64	85	31	10	38	5	69	30	15	5	1	51	99	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 Sabe	No	TOTAL
	143	439	68	68	81	11	148	103	64	18	2	68	270	1483
	9,6%	29,6%	4,6%	4,6%	5,5%	0,7%	10,0%	6,9%	4,3%	1,2%	0,1%	4,6%	18,2%	100%



Se puede evidenciar que los tres principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto” con un 29,6%, seguido de “Información clara y confidencial” con un 10% y “Debo presentar documentación real” con un 9,6%.

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	6	289	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	2%	98%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	3	109	8	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1%	0%	0%	2%	90%	6,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	5	0	6	20	366	167	564
CONSULTA EXTERNA	1%	0%	1%	4%	65%	29,6%	100%
URGENCIAS	0	0	0	2	414	87	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	0%	82%	17,3%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	6	0	6	31	1178	262	1483
	0,4%	0,0%	0,4%	2,1%	79,4%	17,7%	100%



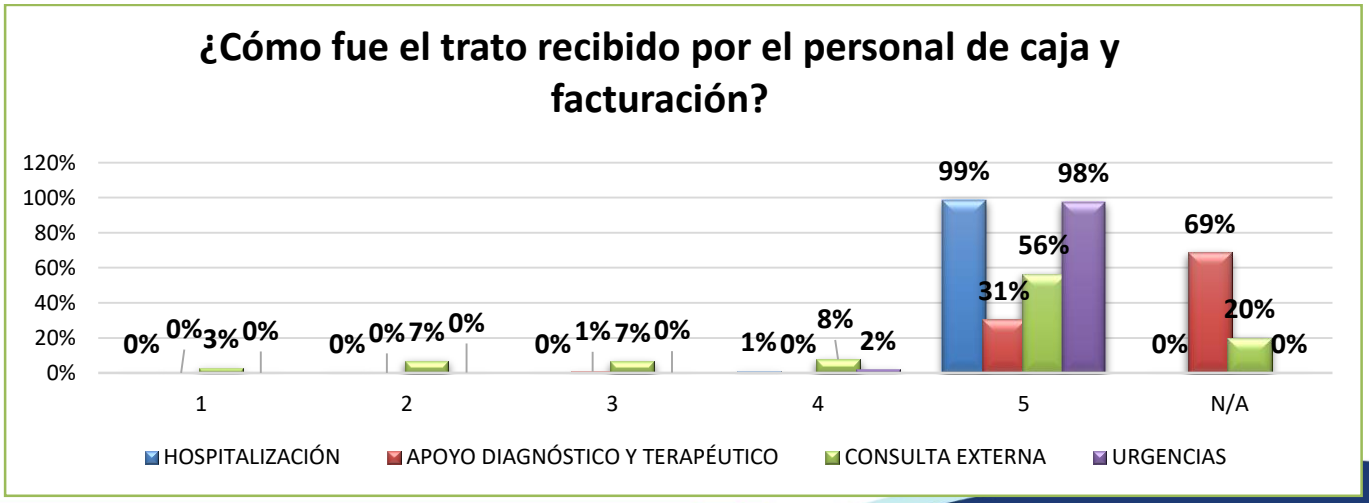
El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 92% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 69% de usuarios del área de Consulta Externa y el 82% de

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 de las diferentes áreas 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	1	0	3	291		295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	1%	99%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	1	0	37	83	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	1%	0%	31%	69%	100%
CONSULTA EXTERNA	16	38	37	43	318	112	564
CONSULTA EXTERNA	3%	7%	7%	8%	56%	20%	100%
URGENCIAS	0	1	1	10	491	0	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	2%	98%	0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	16	40	39	56	1137	195	1483
	1%	3%	3%	4%	77%	13%	100%

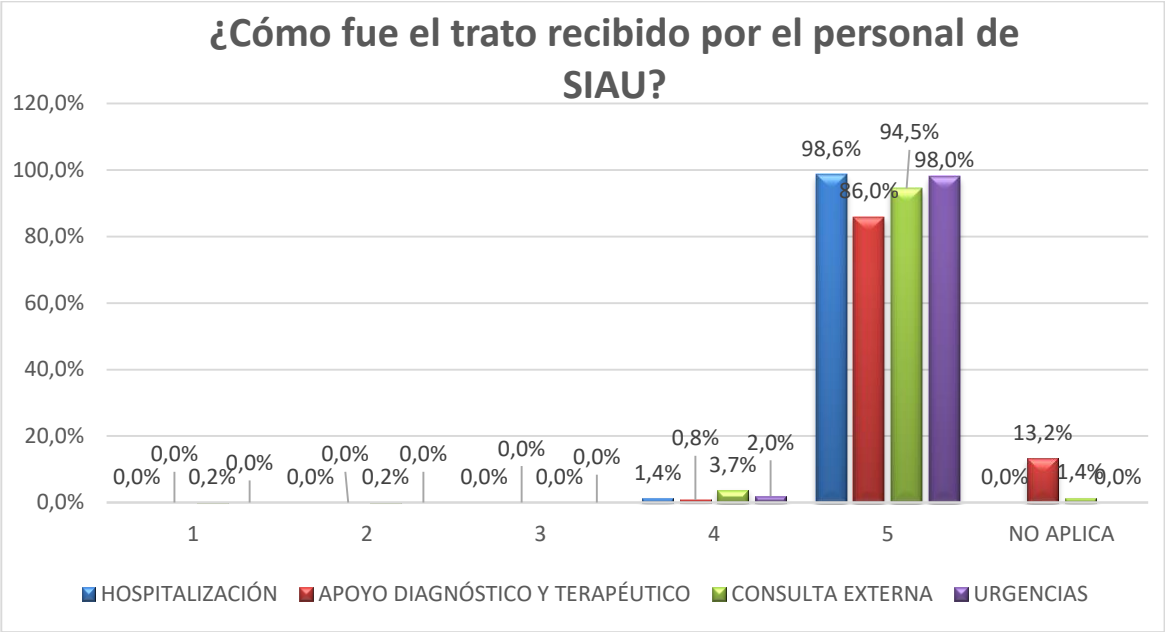


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4 y 5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización y Urgencias un 100% de usuarios; en el área de Consulta Externa un 64% de usuarios; y, en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 31% 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.

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	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	1	104	16	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	86,0%	13,2%	100%
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	21	533	8	564
CONSULTA EXTERNA	0,2%	0,2%	0,0%	3,7%	94,5%	1,4%	100%
URGENCIAS	0	0	0	10	493	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	98,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	1	1	0	36	1421	24	1483
	0,1%	0,1%	0,0%	2,4%	95,8%	1,6%	100%

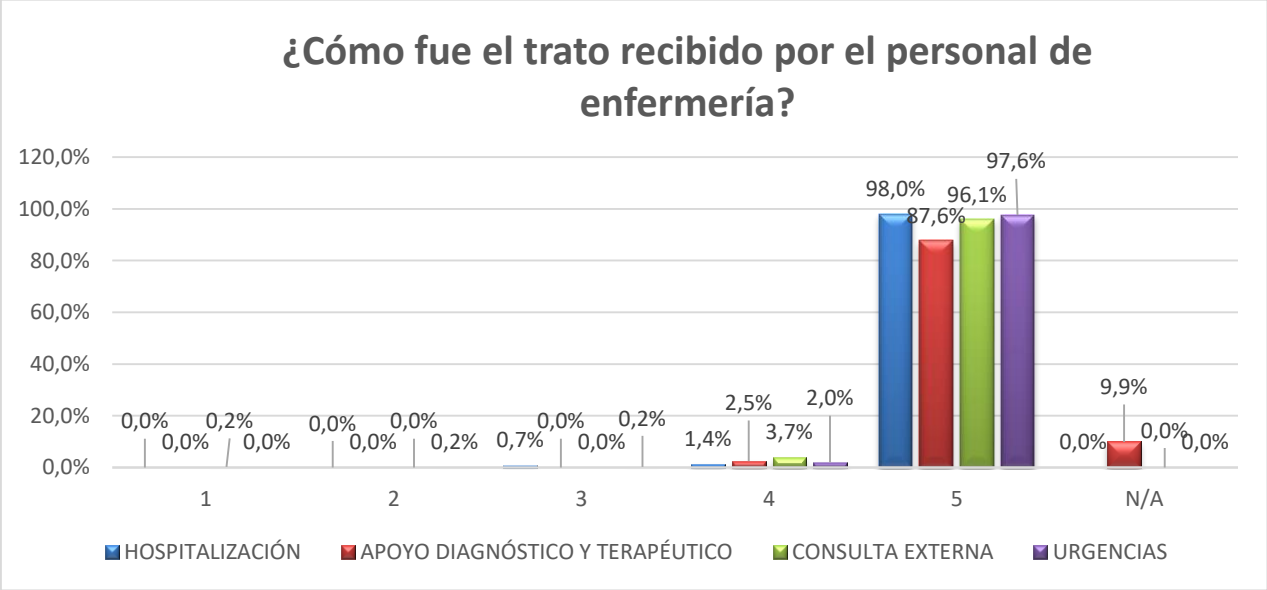


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “5 Y 4” la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización y Urgencias el 100% de los usuarios: en el área de Consulta Externa el 98,2% de usuarios y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 86,8% de los usuarios. El “No aplica” corresponde a algunos usuarios de Banco de Sangre, Radioterapia e Imagenología y Cirugía Ambulatoria.

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	0	2	4	289	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,7%	1,4%	98,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	3	106	12	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	87,6%	9,9%	100%
CONSULTA EXTERNA	1			21	542	0	564
CONSULTA EXTERNA	0,2%	0,0%	0,0%	3,7%	96,1%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	1	1	10	491	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	0,2%	2,0%	97,6%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	1	1	3	38	1428	12	1483
	0,1%	0,1%	0,2%	2,6%	96,3%	0,8%	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 99,8% de usuarios en el área de Consulta Externa; el 99,6% de usuarios en el área de Urgencias; El 99,4% de usuarios en el área de hospitalización y el 90,1% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un incremento del 0,1% de satisfacción en las áreas de Hospitalización y Consulta Externa y una disminución del 0,8% en el área de

Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,2% en el área de Urgencias 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	0	1	2	292	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	99,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	25	427	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	75,7%	19,9%	100%
URGENCIAS	2	1	0	9	488	3	503
URGENCIAS	0,4%	0,2%	0,0%	1,8%	97,0%	0,6%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	2	1	1	36	1207	115	1362
	0,1%	0,1%	0,1%	2,6%	88,6%	8,4%	100%

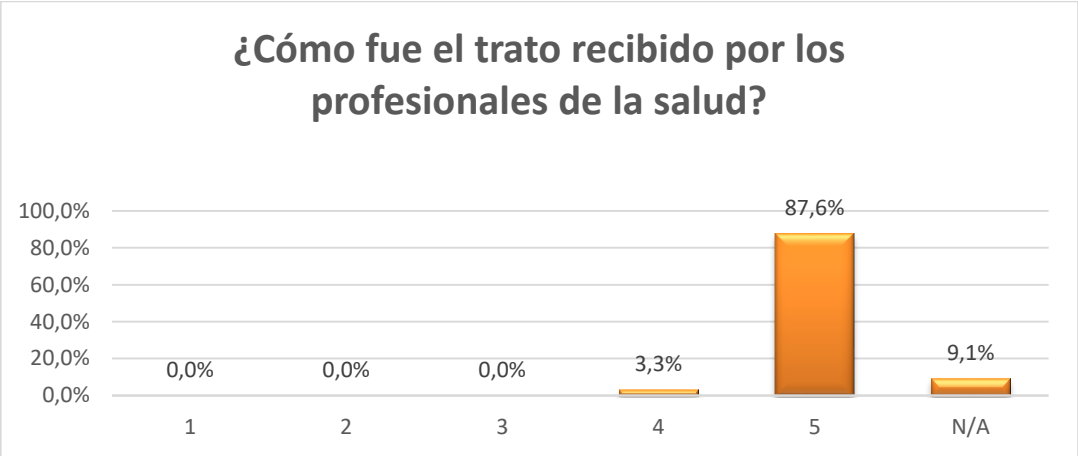
Los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo “5 y 4” en los siguientes servicios: El 99,7% de usuarios en el área de Hospitalización, el 98,8% de usuarios en el área de Urgencias y el 80,1% de usuarios en el área de Consulta Externa. Se evidencia un incremento en la satisfacción

del 0,1% en el área de Hospitalización y 0,3% en el área de Consulta Externa y una disminución del 1,2% 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.

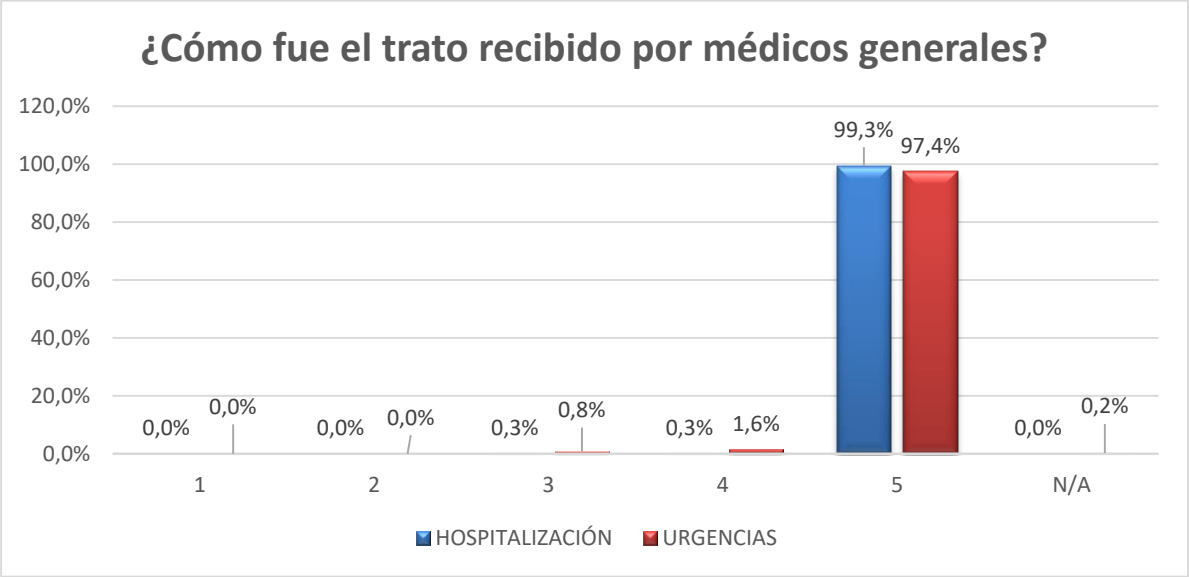
¿Cómo fué el trato recibido por los profesionales de la salud?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	4	106	11	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	87,6%	9,1%	100%



El 90,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron la calificación más alta siendo “5 y 4” al trato recibido por los profesionales de la salud. Se mantiene el nivel de satisfacción en los meses de Agosto y Septiembre.

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.

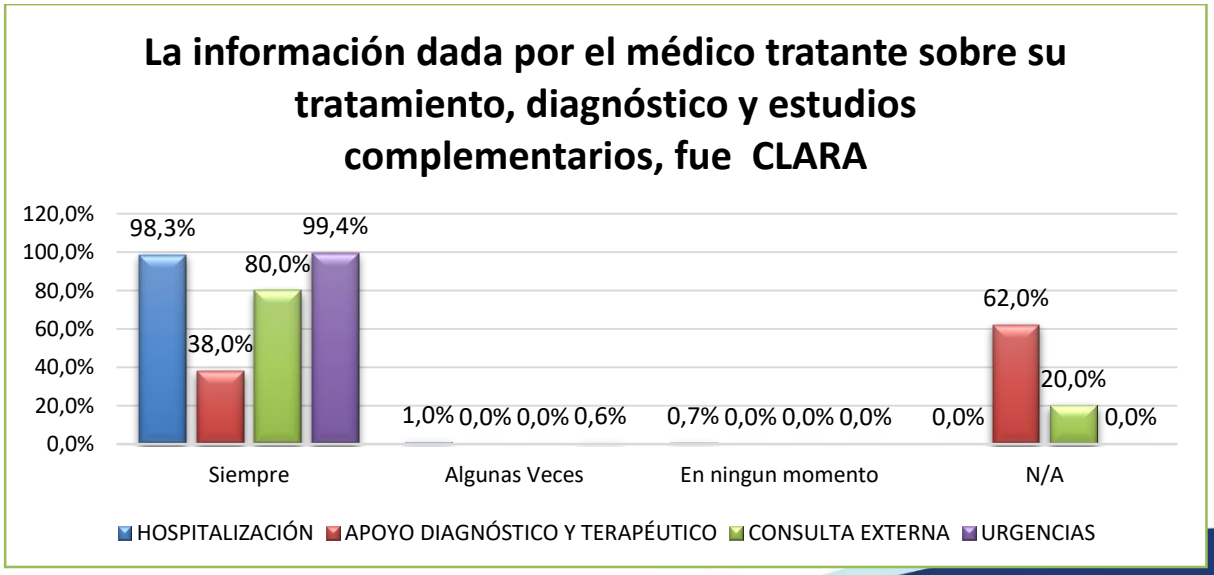
¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	1	293	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	99,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	0	4	8	490	1	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,8%	1,6%	97,4%	0,2%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	0	5	9	783	1	798
	0,0%	0,0%	0,6%	1,1%	98,1%	0,1%	100%



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

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	290	3	2	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	1,0%	0,7%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	46	0	0	75	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	38,0%	0,0%	0,0%	62,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	451	0	0	113	564
CONSULTA EXTERNA	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100%
URGENCIAS	500	3	0	0	503
URGENCIAS	99,4%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1287	6	2	188	1483
	86,8%	0,4%	0,1%	12,7%	100%

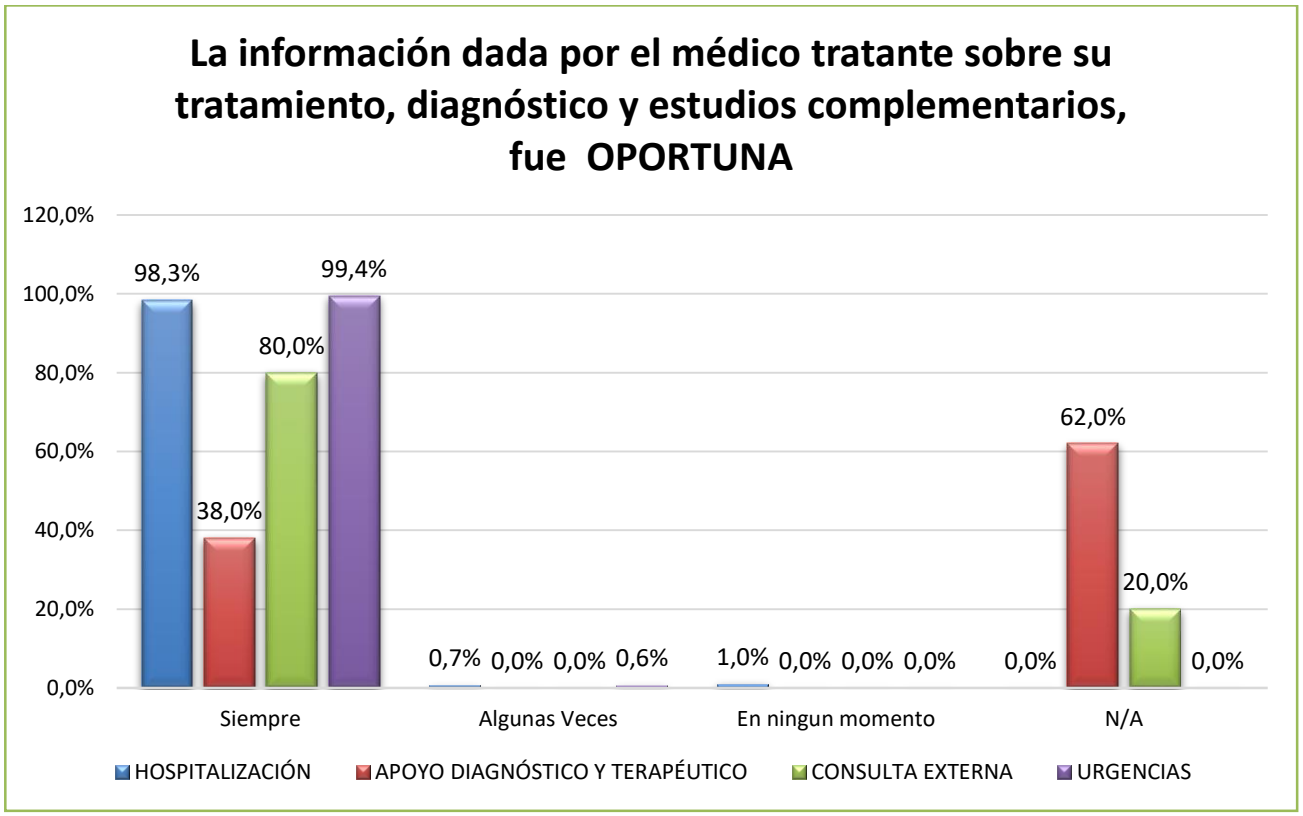


El 99,4% de usuarios del área de Urgencias; 98,3% de usuarios del área de Hospitalización; el 80% de usuarios del área de Consulta Externa y el 38% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue clara "Siempre". Se evidencia un aumento en la satisfacción de 15,7% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 1,3% en el área de Consulta Externa y un 0,2% en el área de Urgencia y una disminución del 1,4% en Hospitalización con respecto al mes anterior.

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.

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	290	2	3	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	0,7%	1,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	46	0	0	75	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	38,0%	0,0%	0,0%	62,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	451	0	0	113	564
CONSULTA EXTERNA	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100%
URGENCIAS	500	3	0	0	503
URGENCIAS	99,4%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1287	5	3	188	1483
	86,8%	0,3%	0,2%	12,7%	100%

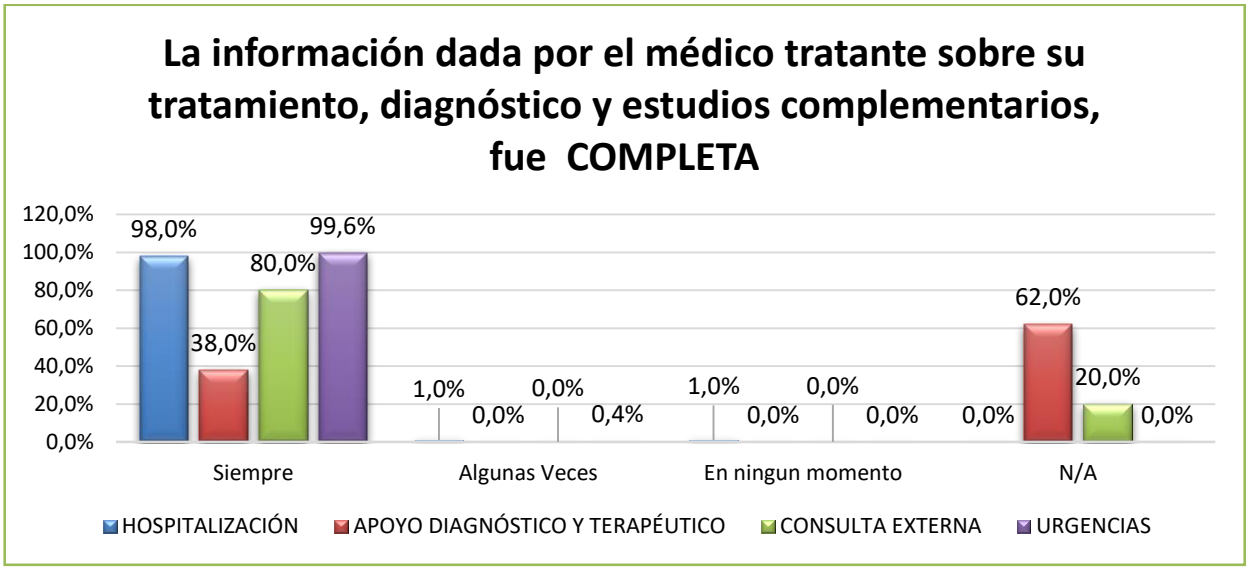


Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre” en: el 99,4% de usuarios de Urgencias; 98,3% en el área de Hospitalización; el 80% de Consulta Externa y el 38% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un aumento 15,7% en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 0,9% en Consulta Externa; 0,6% en el área de Urgencias, y una disminución de 1% en Hospitalización con respecto al mes anterior.

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	289	3	3	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	1,0%	1,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	46	0	0	75	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	38,0%	0,0%	0,0%	62,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	451	0	0	113	564
CONSULTA EXTERNA	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100%
URGENCIAS	501	2	0	0	503
URGENCIAS	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1287	5	3	188	1483
	86,8%	0,3%	0,2%	12,7%	100%



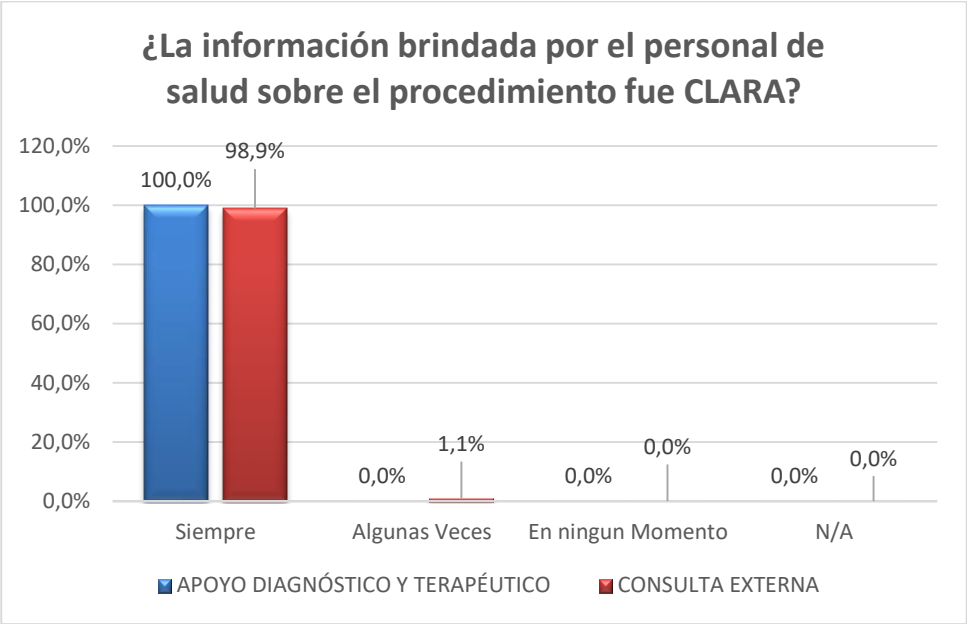
El 99,6% de Urgencias; el 98% de usuarios del área de Hospitalización; el 80% de Consulta Externa y el 38% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento,

diagnóstico y estudios complementarios fue Completa “Siempre”. Se evidencia un incremento en la satisfacción de 15,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 1,1% de Consulta Externa y 0,4% en Urgencias y una disminución del 1,3% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

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**?

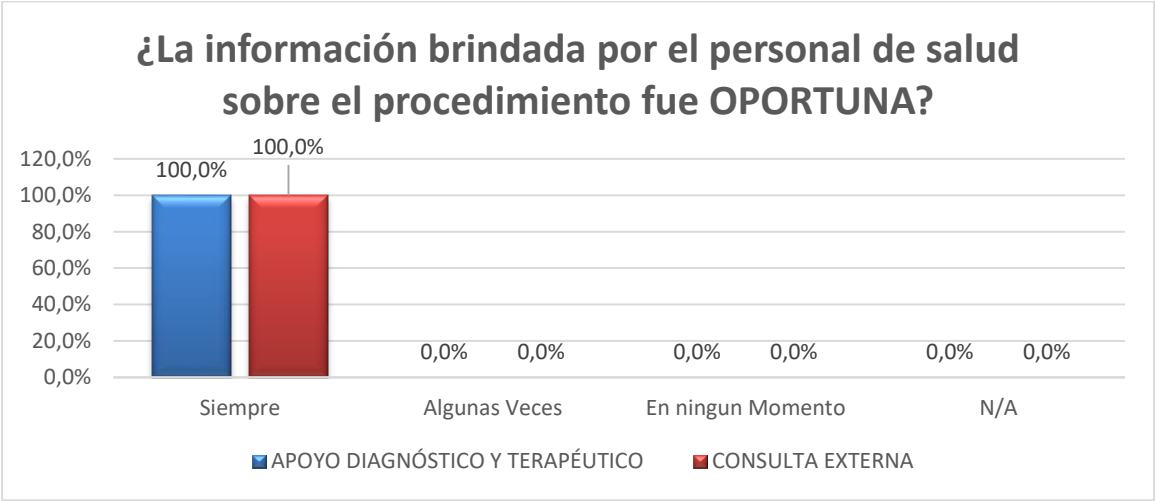
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	558	6	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	98,9%	1,1%	0,0%	0,0%	0%
TOTAL	**679**	**6**	**0**	**0**	**685**
	99,1%	**0,9%**	**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 98,9% de usuarios de Consulta Externa respondieron que Siempre". Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en ambas áreas.

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

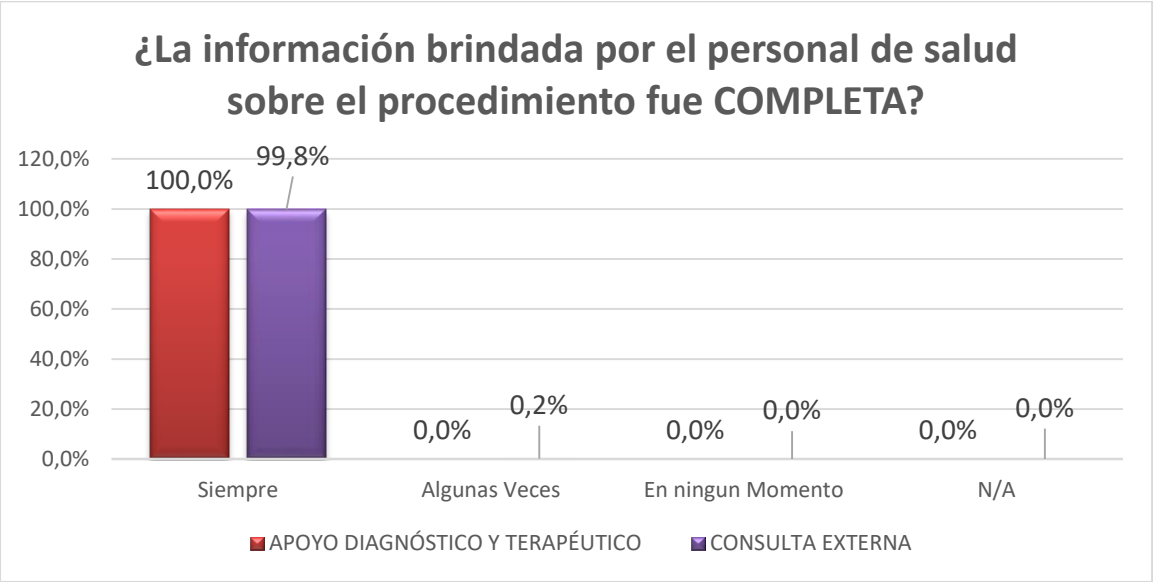
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**685**	**0**	**0**	**0**	**685**
	100,0%	**0,0%**	**0,0%**	**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 Consulta Externa respondieron que “siempre”. Se evidencia un aumento de 0,7% en la satisfacción en el área de Consulta Externa.

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

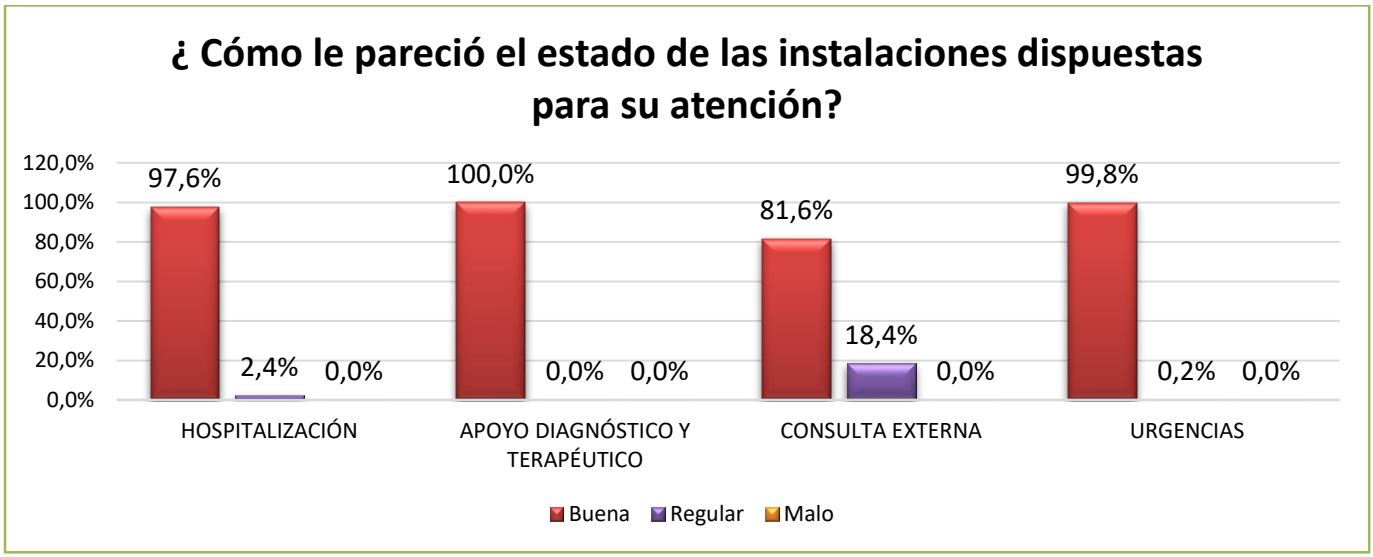
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue COMPLETA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	563	1	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**684**	**1**	**0**	**0**	**685**
	99,9%	**0,1%**	**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 99,8% de usuarios de Consulta Externa respondieron que “siempre”. Se evidencia un aumento en la satisfacción de 0,5% en el área de Consulta Externa.

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	288	7	0	295
HOSPITALIZACIÓN	97,6%	2,4%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	460	104	0	564
CONSULTA EXTERNA	81,6%	18,4%	0,0%	100%
URGENCIAS	502	1	0	503
URGENCIAS	99,8%	0,2%	0,0%	100%
TOTAL	**1371**	**112**	**0**	**1483**
	92,4%	**7,6%**	**0,0%**	**100%**

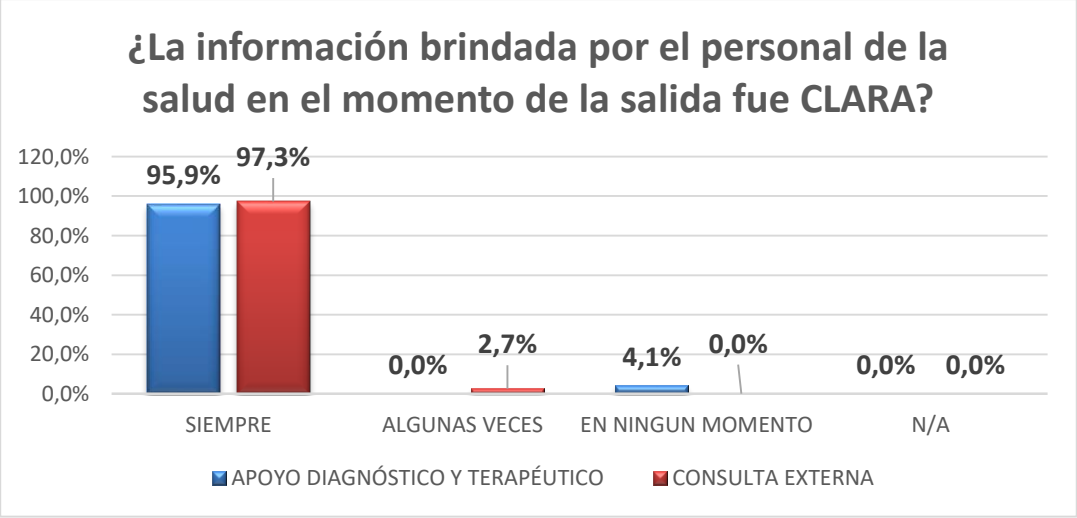


El 100% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 99,8% de usuarios del área de Urgencias; el 97,6% de usuarios de Hospitalización y el 81,6% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”. Se evidencia un incremento del 7,6% en el área de Hospitalización; 1,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,6% en el área de Urgencias y una disminución del 6,9% en Consulta Externa en la satisfacción de usuarios con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 18,4% de usuarios del área de Consulta Externa; 2.4% de usuarios de Hospitalización y el 0,2% 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	116	0	5	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	95,9%	0,0%	4,1%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	549	15	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	97,3%	2,7%	0,0%	0,0%	100%
#¡REF!	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
	665	15	5	0	685
	97,1%	2,2%	0,7%	0,0%	100%

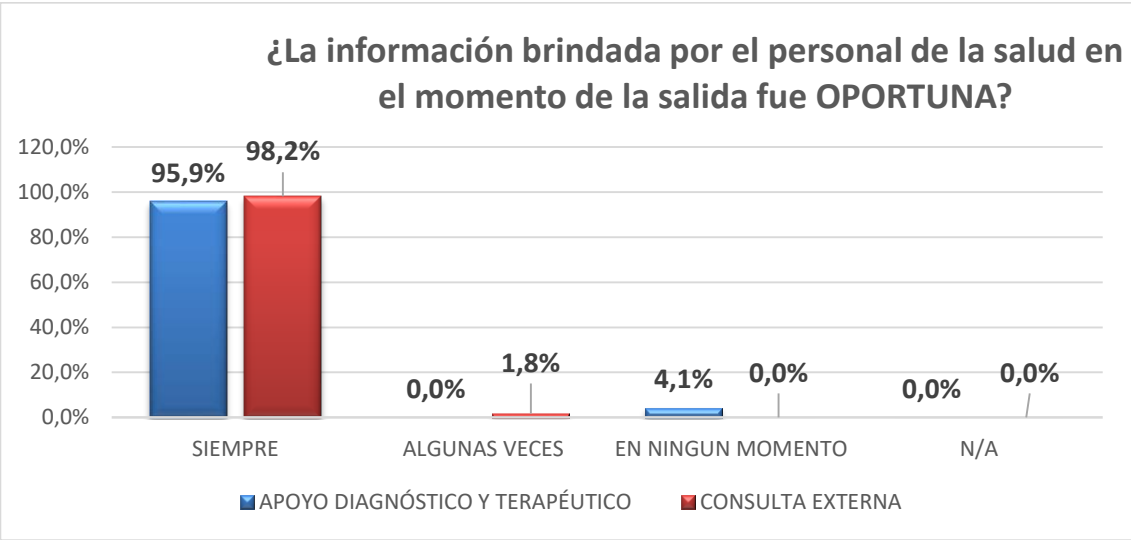


El 97,3% de usuarios de Consulta Externa y el 95,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue clara “siempre”. El 2,7% de usuarios de Consulta

Externa manifestaron que “algunas veces” 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	116	0	5	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	95,9%	0,0%	4,1%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	554	10	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	98,2%	1,8%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	670	10	5	0	685
	97,8%	1,5%	0,7%	0,0%	100,0%

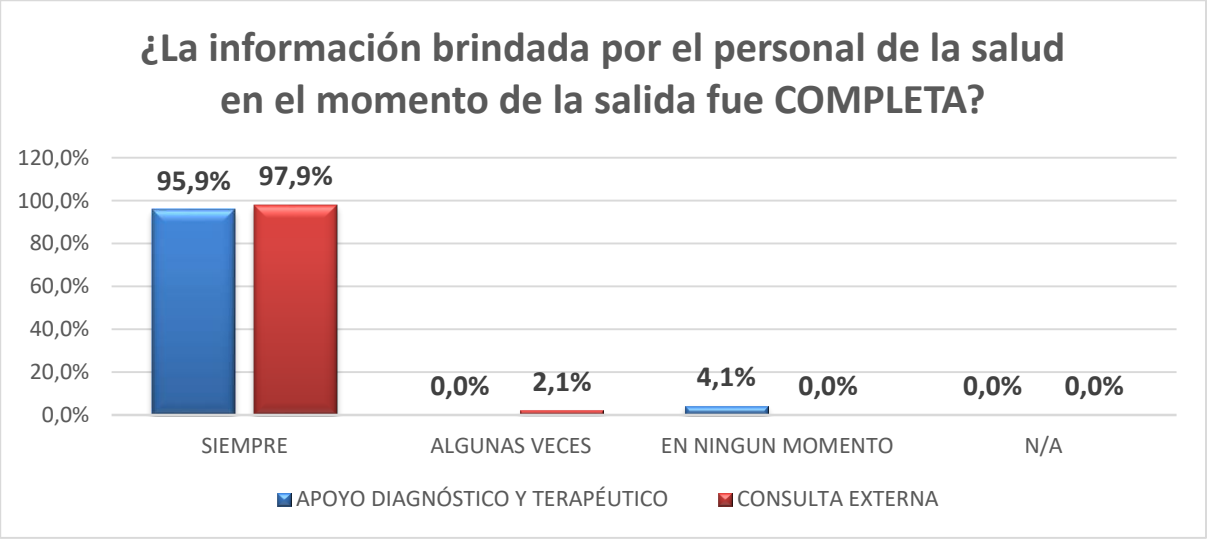


El 98,2% de usuarios de Consulta Externa y el 95,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue oportuna “siempre”. El 1,8% de usuarios del área de

Consulta Externa manifestó que “algunas veces la información brindada fue oportuna y el 4,1% 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?

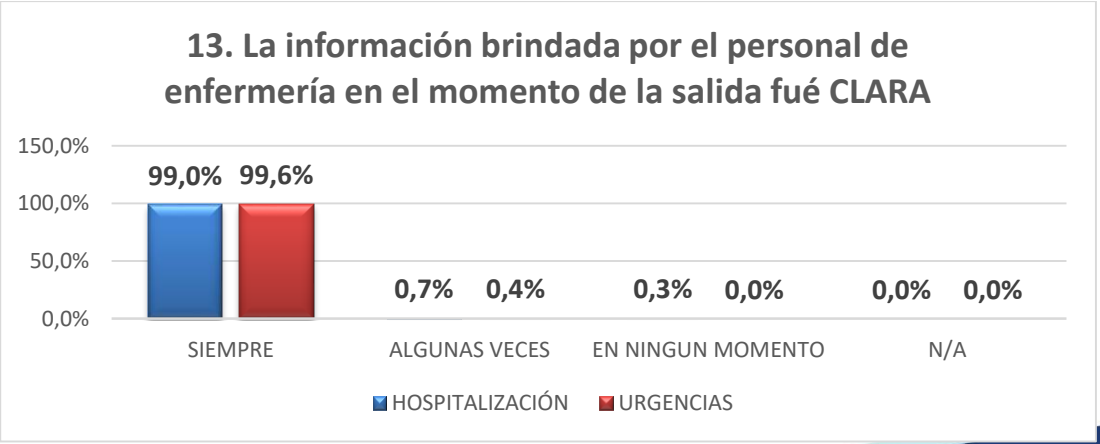
¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	116	0	5	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	95,9%	0,0%	4,1%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	552	12	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	97,9%	2,1%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	668	12	5	0	685
	97,5%	1,8%	0,7%	0,0%	100,0%



El 97,9% de usuarios de Consulta Externa y el 95,9% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue completa “siempre”. El 2,1% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que “algunas veces” el personal de la salud les brindó información completa al momento de la salida y el 4,1% de los usuarios de Apoyo Diagnostico y Terapéutico manifestaron que en “ningún momento” les brindó información completa al momento de la salida.

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

La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue CLARA					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	292	2	1	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,7%	0,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	501	2	0	0	503
URGENCIAS	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	793	4	1	0	798
	99,4%	0,5%	0,1%	0,0%	100%

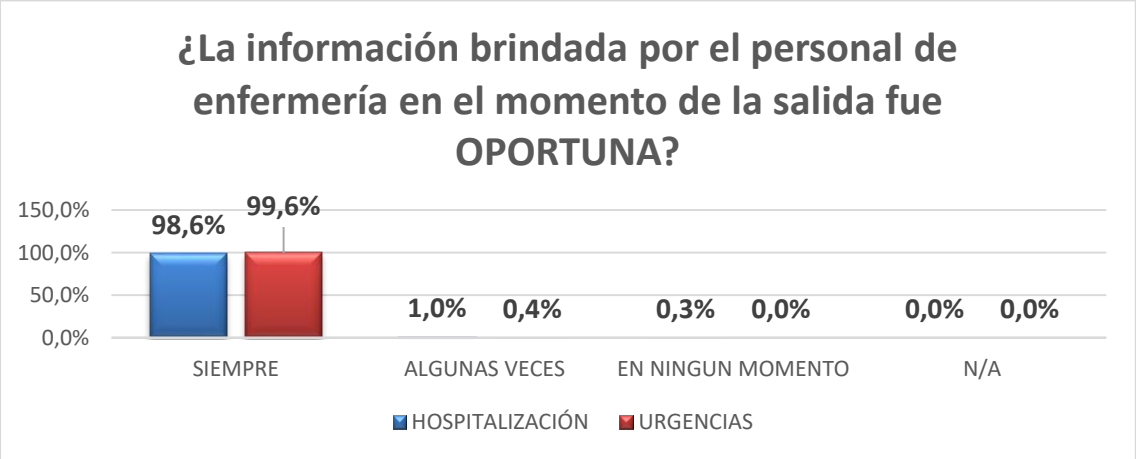


El 99,6% de usuarios del área de Urgencias y el 99% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara “siempre” evidenciándose un aumento satisfactorio de 0,8% en el Urgencias y una disminución del 0,3% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

De igual forma, se observa una minoría del 0,7% del área de hospitalización y el 0,4% de Urgencias manifestó que “algunas veces” la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue clara.

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

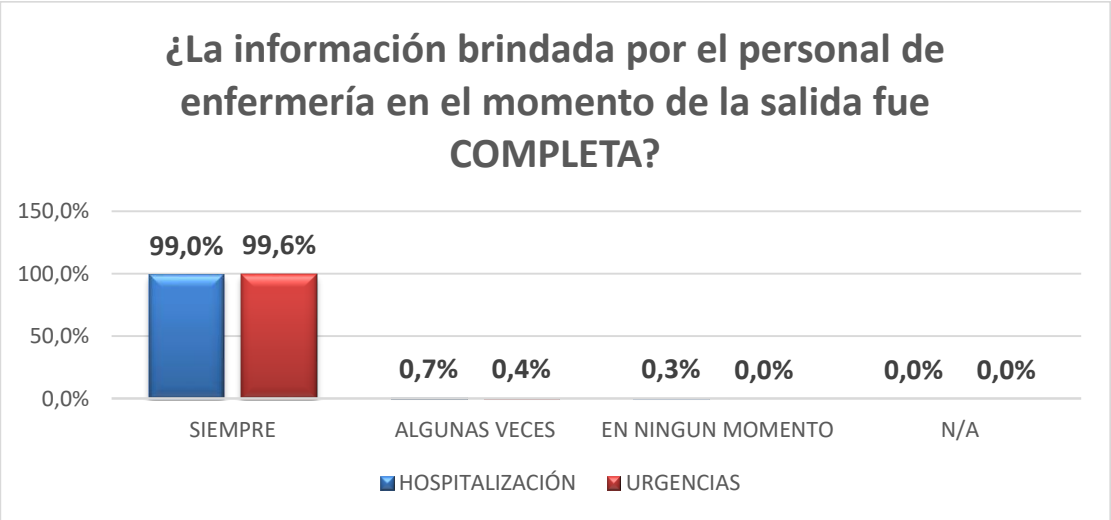
¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	291	3	1	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,6%	1,0%	0,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	501	2	0	0	503
URGENCIAS	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	792	5	1	0	798
	99,2%	0,6%	0,1%	0,0%	100%



El 99,6% de usuarios del área de Urgencias y el 98,6% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue oportuna “siempre” y una minoría del 1% del área de hospitalización y el 0,4% del área de Urgencias manifestó que “algunas veces”, le brindaron información por parte del personal de enfermería en el momento de la salida.

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	292	2	1	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,7%	0,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	501	2	0	0	503
URGENCIAS	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	793	4	1	0	798
	99,4%	0,5%	0,1%	0,0%	100%

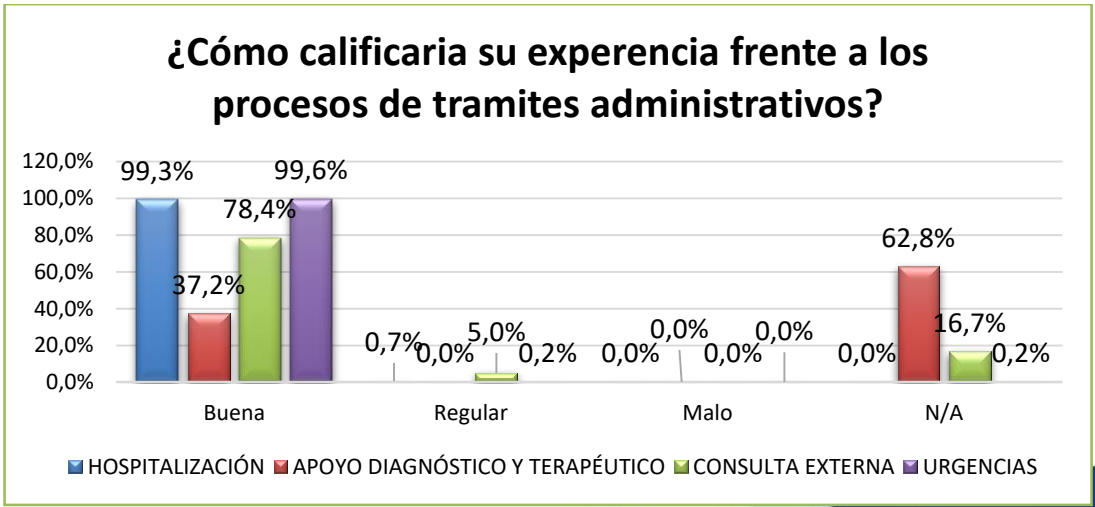


El 99,6% de usuarios del área de Urgencias y el 99% de usuarios del área de Hospitalización manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre” evidenciándose un aumento satisfactorio de 0,4% en el área de Urgencias y una disminución de 0,3% en el área de Hospitalización y con respecto al mes anterior.

Así mismo, se evidencia una minoría del el 0,7% de hospitalización y un 0,4% de Urgencias manifestó que “algunas veces” la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue completa.

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	293	2	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	45	0	0	76	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	37,2%	0,0%	0,0%	62,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	442	28	0	94	564
CONSULTA EXTERNA	78,4%	5,0%	0,0%	16,7%	100%
URGENCIAS	501	1	0	1	503
URGENCIAS	99,6%	0,2%	0,0%	0,2%	100%
TOTAL	1281	31	0	171	1483
	86,4%	2,1%	0,0%	11,5%	100%



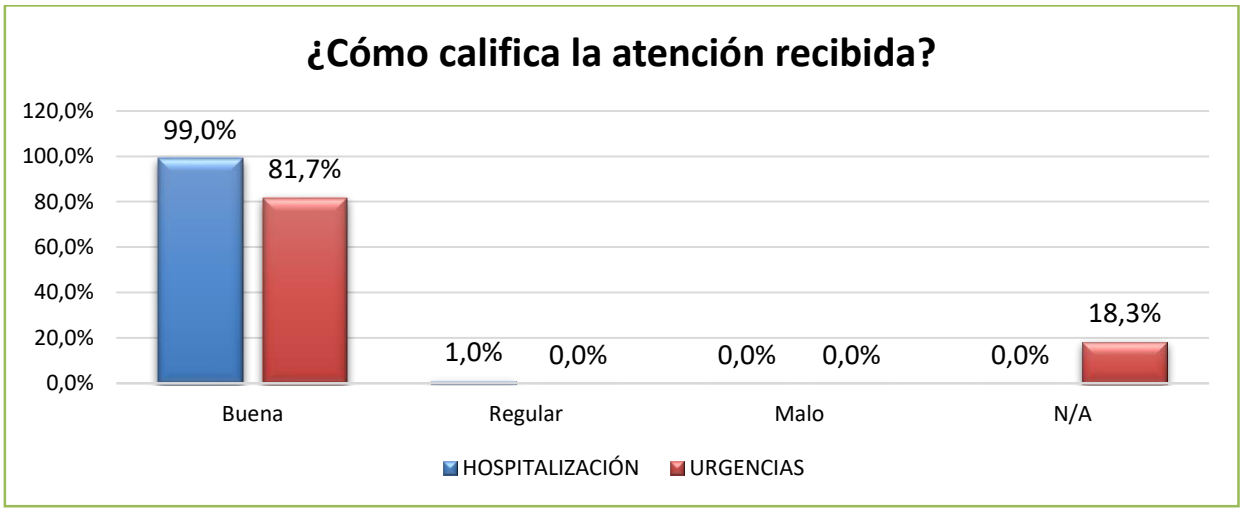
En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: El 99,6% de usuarios del área de Urgencias; en Hospitalización el 99,3%; en Consulta Externa el 78,4% y en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 37,2%. Se evidencia un aumento significativo en la satisfacción de 15,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, 0,8% en el área de Urgencias y 0,7% en el área de Consulta Externa y una disminución de 0,7% en el área de Hospitalización.

Los datos obtenidos en la respuesta “***No aplica”*** corresponden a Vacunación PAI (Consulta Externa) y Banco de Sangre, Radioterapia e Imagenología (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	292	3	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	411	0	0	92	503
URGENCIAS	81,7%	0,0%	0,0%	18,3%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	703	3	0	92	798
	88,1%	0,4%	0,0%	11,5%	100%

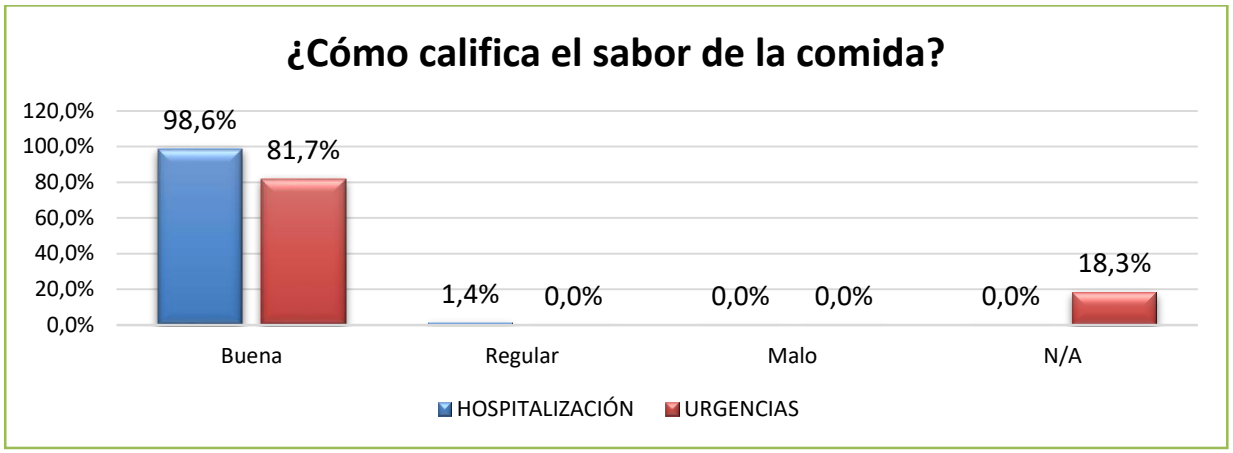


El porcentaje más alto de usuarios manifestó que la atención recibida fue "buena" manteniéndose siendo: 99%% de usuarios en el área de Hospitalización y el 81,7% de usuarios en el área de Urgencias evidenciándose un aumento de 2,4% en este servicio y una disminución de 1% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

La respuesta ***No aplica*** corresponde a los usuarios de Triage Ginecología y Obstetricia del área de Urgencias pues no reciben servicio de Nutrición.

27. ¿Cómo califica el sabor de la comida?

El sabor de la comida					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	291	4	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,6%	1,4%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	411	0	0	92	503
URGENCIAS	81,7%	0,0%	0,0%	18,3%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	702	4	0	92	798
	88,0%	0,5%	0,0%	11,5%	100%



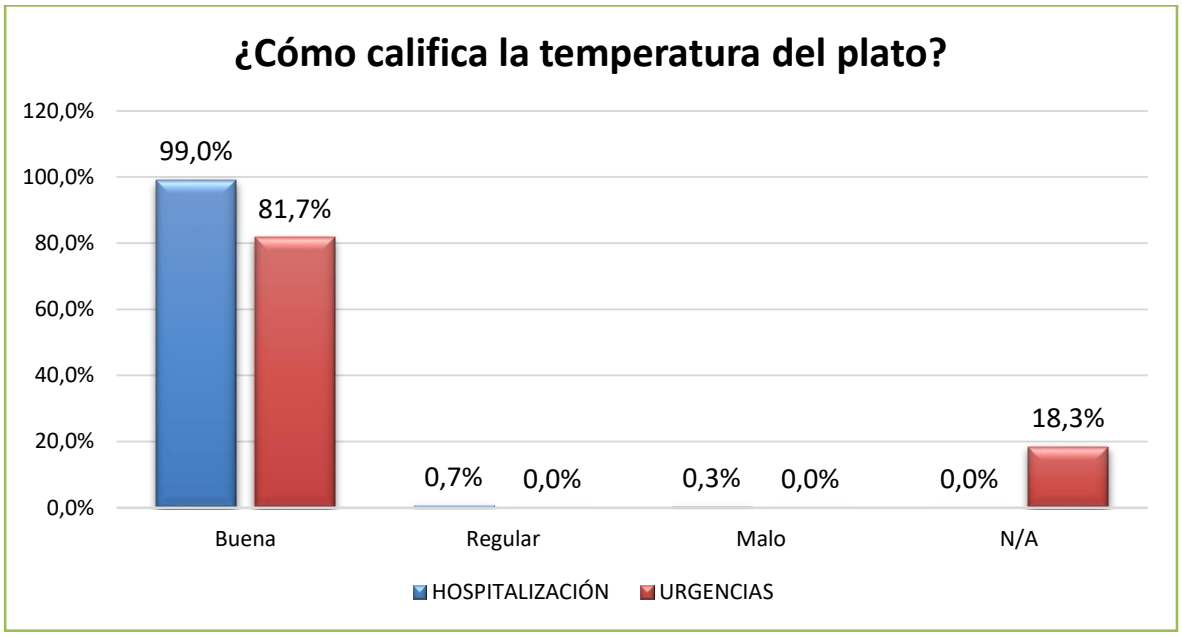
Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 98,6% del área de Hospitalización y el 81,7% del área de Urgencias respectivamente, evidenciándose un aumento significativo de 3,8% en el área de Urgencias y una disminución de 0,7% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior. Un porcentaje mínimo de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “regular” siendo el 1,4% de usuarios de Hospitalización.

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	2	1	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,7%	0,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	411	0	0	92	503
URGENCIAS	81,7%	0,0%	0,0%	18,3%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	703	2	1	92	798
	88,1%	0,3%	0,1%	11,5%	100%

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



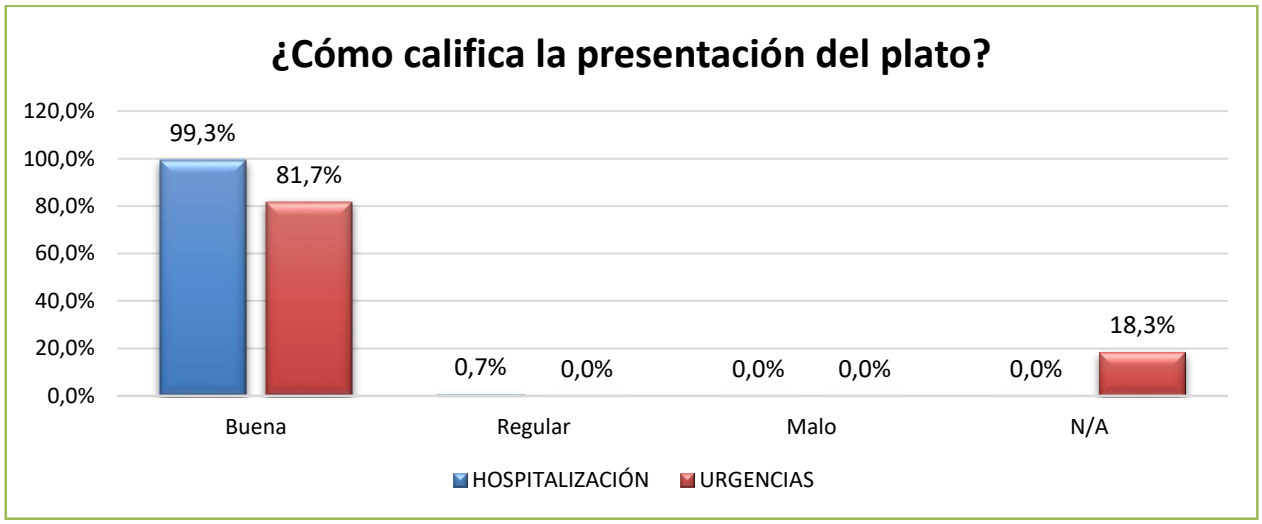
El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 81,7% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “buena” evidenciándose un aumento en la satisfacción de 0,4% de usuarios en el área de Hospitalización y 3,4% de usuarios en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte el 0,7% de usuarios del área de hospitalización 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	411	0	0	92	503
URGENCIAS	81,7%	0,0%	0,0%	18,3%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	704	2	0	92	798
	88,2%	0,3%	0,0%	11,5%	100%

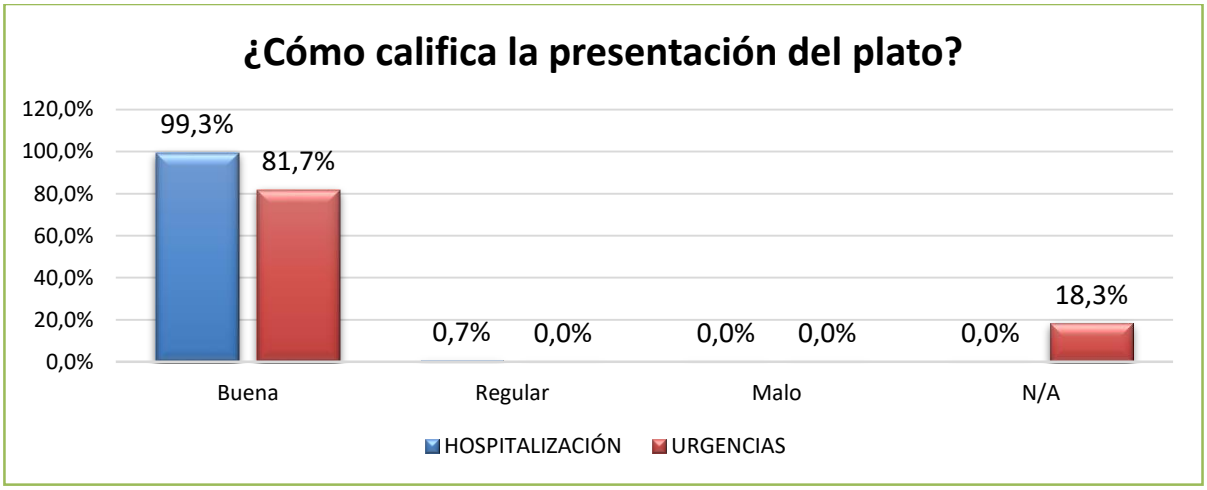


El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 81,7% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato, evidenciándose un aumento de 2,6% en el área de Urgencias y una disminución de 0,7% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

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

30. ¿cómo califica el tiempo de entrega?

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	411	0	0	92	503
URGENCIAS	81,7%	0,0%	0,0%	18,3%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	704	2	0	92	798
	88,2%	0,3%	0,0%	11,5%	100%



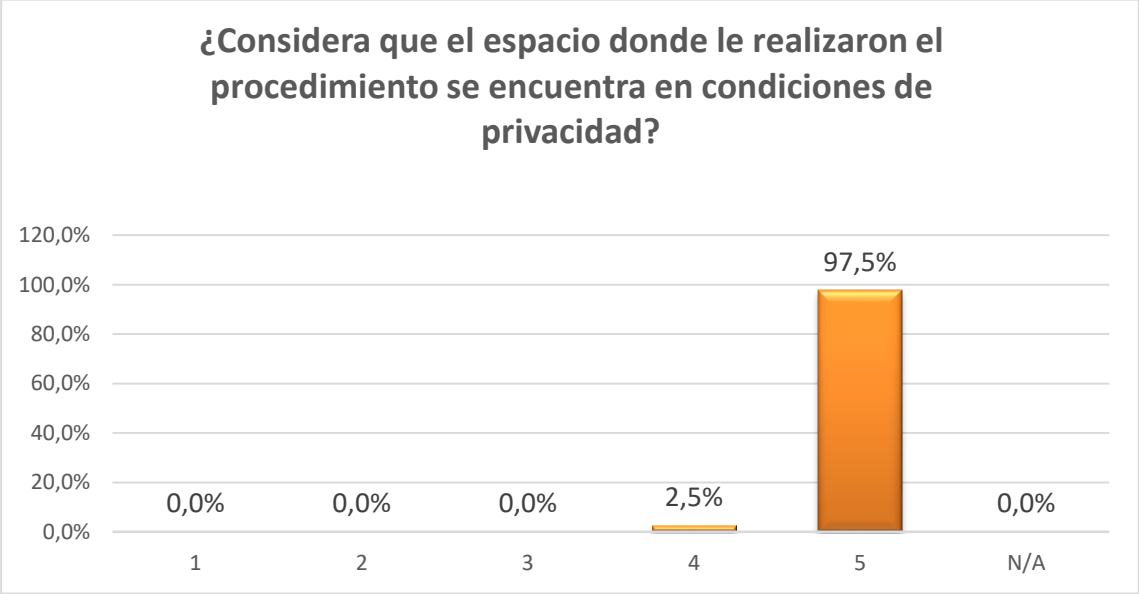
El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 81,7% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato evidenciándose que el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización se mantiene y que en el área de Urgencias hubo un aumento de 2,8%.

Por otra parte, una minoría de 0,7% de usuarios en Hospitalización manifestaron que la presentación del plato fue “regular”.

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

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

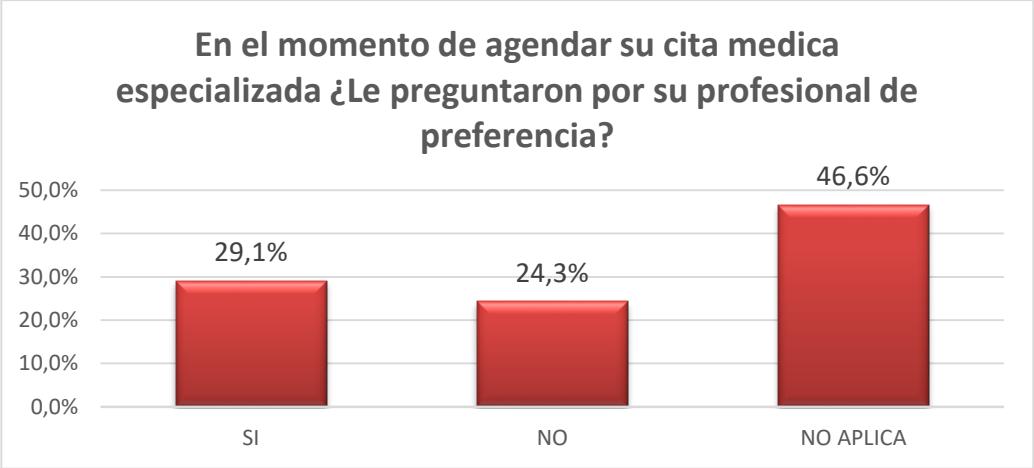
Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica ( ) por que ?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	3	118	0	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	97,5%	0,0%	100%



En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 100% 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 significativo de 4,9% con respecto del mes anterior.

32. 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	164	137	263	564
TOTAL	29,1%	24,3%	46,6%	100%

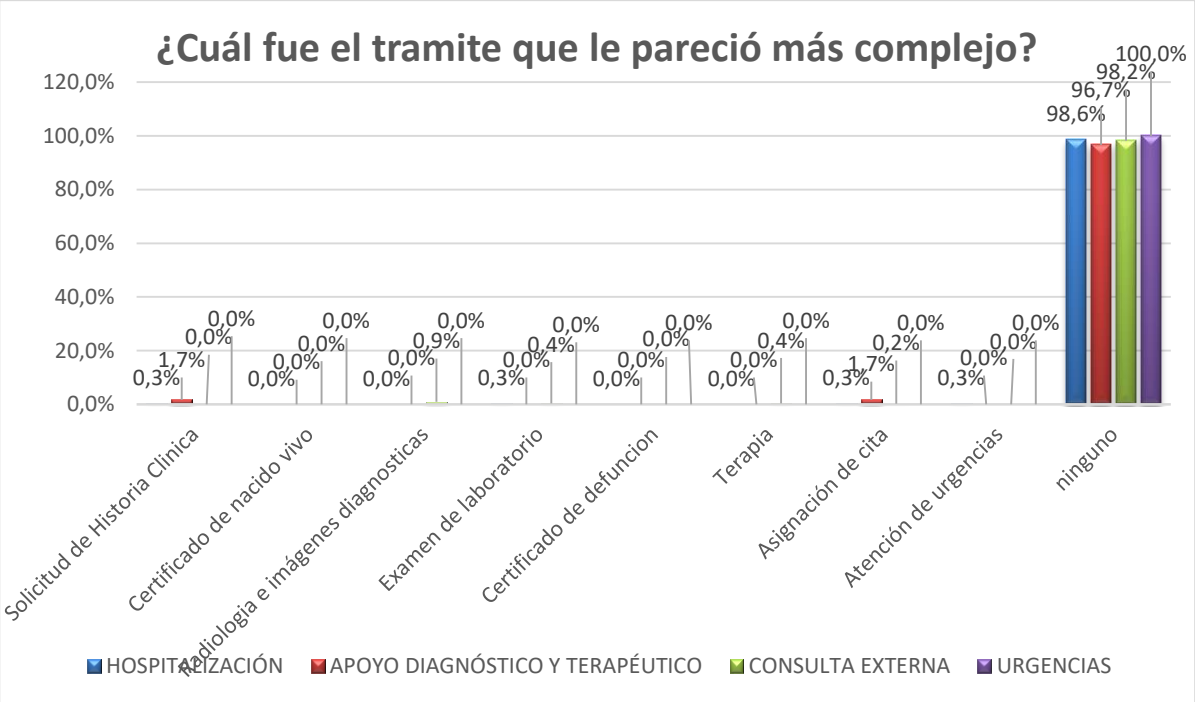


El 29,1% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Evidenciando un aumento significativo del 1,4% con respecto del mes anterior. Y por el contrario el 24,3% 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 150 usuarios de consulta externa, teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir y 1 usuario de cirugía ambulatoria.

33. ¿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	1	0	0	1	0	0	1	1	291	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	98,6%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	0	0	0	0	2	0	117	121
APOYO DIAGNÓSTICO	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	96,7%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	5	2	0	2	1	0	554	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,9%	0,4%	0,0%	0,4%	0,2%	0,0%	98,2%	100%
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	503	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	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**
	3	0	5	3	0	2	4	1	1465	1483
	0,2%	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,3%	0,1%	98,8%	100%



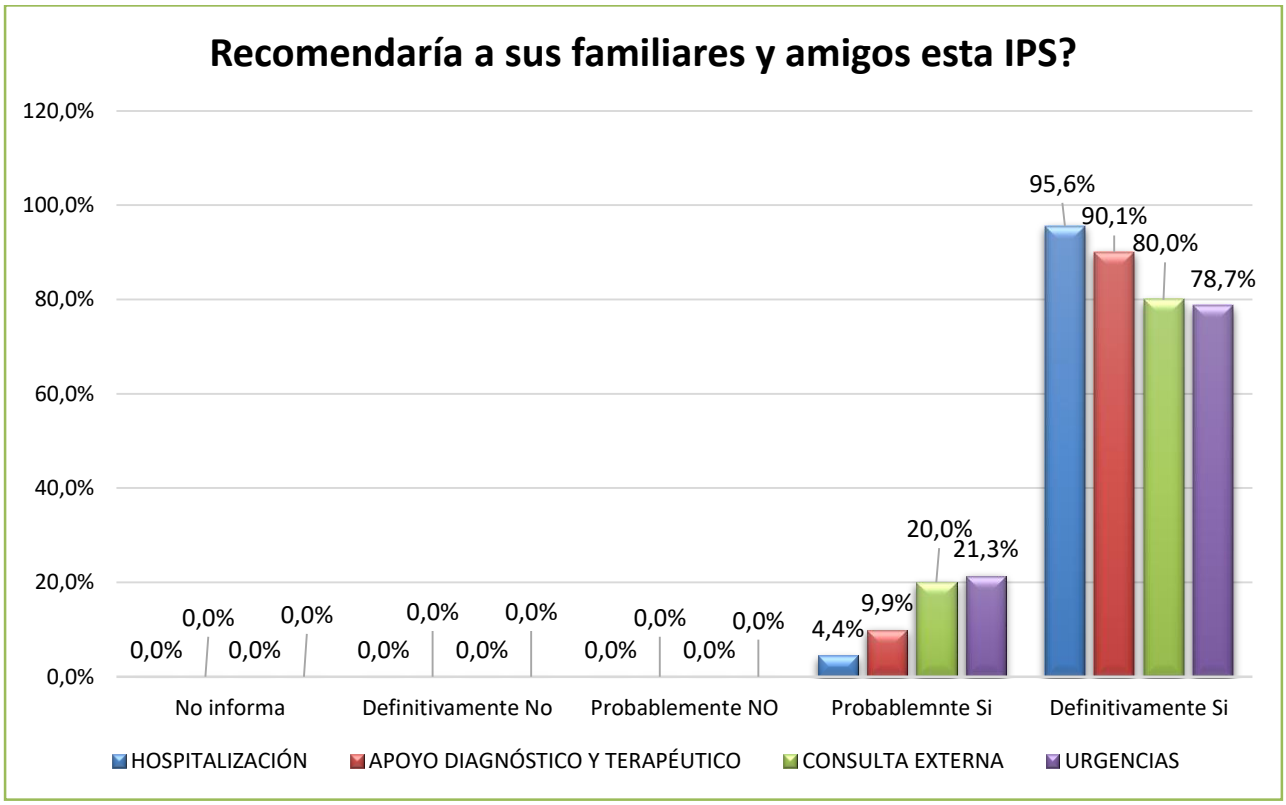
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 100% de usuarios del área de Urgencias; el 98,6% de usuarios del área de Hospitalización; el 98,2% de usuarios del

área de Consulta Externa; y el 96,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Por otra parte el 0,3% de usuarios de Hospitalización y el 1,7% 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 0,9% de usuarios de Consulta Externa manifestó que el trámite más complejo fue “Radiología e Imágenes Diagnósticas”; el 0,3% de usuarios de Hospitalización y el 0,4% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que fue el “Examen de laboratorio Clínico”; el 0,4% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que “Terapia” fue el trámite que les pareció más complejo; el 1,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 0,3% de Hospitalización y el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que la “Asignación de citas” fue el trámite que les pareció más complejo y, el 0,3% de usuarios de Hospitalización manifestó que la “atención de Urgencias” fue el trámite que le pareció más complejo.

34. ¿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	13	282	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%	95,6%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	12	109	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	9,9%	90,1%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	113	451	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	107	396	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	21,3%	78,7%	100%
TOTAL	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
	0	0	0	245	1238	1483
	0,0%	0,0%	0,0%	16,5%	83,5%	100%



El 100% de usuarios de las áreas de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, Consulta Externa y Urgencias manifestaron que “definitivamente sí” o “Probablemente si” recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos evidenciándose un incremento en el nivel de satisfacción en los usuarios de 2,5% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 0,6% en el área de Urgencias; 0,3% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

35. ¿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	2	42	251	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	14,2%	85,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	32	89	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,4%	73,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	3	3	241	317	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%	42,7%	56,2%	100%
URGENCIAS	0	1	0	0	123	379	503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	24,5%	75,3%	100%
TOTAL	**No informa**	**Muy mala**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Muy buena**	**TOTAL**
	0	1	3	5	438	1036	1483
	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	29,5%	69,9%	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 Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 99,8% de usuarios del área de Urgencias; 99,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 98,9%

de usuarios del área de Consulta Externa calificaron como “muy buena” o “buena” la experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS manteniéndose el nivel de satisfacción en los usuarios en el área de Hospitalización y evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 5,8% en el área de Urgencias y 4,9% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y una disminución en la satisfacción de 0,6% en los usuarios del área de Consulta Externa respecto al mes anterior.

Cordialmente;

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

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU