INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Octubre 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

Gobernación de Norte de Santander

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

FICHA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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

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

	SERVICIO	PISO	ALA	PROM	MUESTRA	# CAMAS
CONSULTA EXTERNA-CIRUGIA AMBULATORIA - VACINACION PAI	CONSULTA EXTERNA	1		2893	434	22
	CIRUGIA AMBULATORIA	1		120	18	18
	VACUNACIÓN PAI	1		744	112	N/A
TOTAL					564	40

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

FICHA TÉCNICA

- → **NOMBRE DEL ESTUDIO:** Medición de la Satisfacción del Usuario acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en las instalaciones de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.
- → **QUIEN REALIZA EL ESTUDIO:** SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.
- → **Encuesta estructurada -** presencial.
- → **UNIVERSO:** Pacientes o familiares que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la entidad.
- → **DISEÑO MUESTRA:** Muestreo Aleatorio.
- → **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1483 personas.
- → **FORMULA ESTADÍSTICA UTILIZADA:**

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

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

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

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

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

$$N = 9869$$

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

ni = tamaño de muestra inicial
nf = tamaño de muestra final
N = tamaño de población (tamaño promedio mensual del primer semestre (9869))
NC = Nivel de confianza (91%)
p = probabilidad de éxito (0.5)
q = probabilidad de fracaso (0.5)
e = error (1%)
FC = factor de corrección
μ = media poblacional
x̄ = media poblacional
Z = limite bajo la curva normal

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

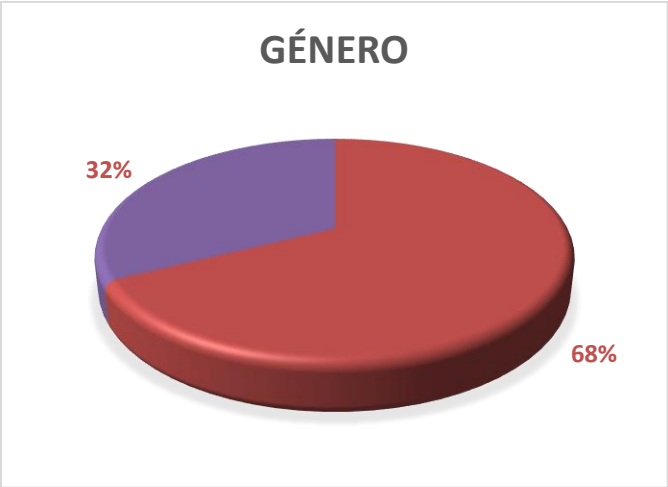
→ **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 31 de Octubre de 2023.

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

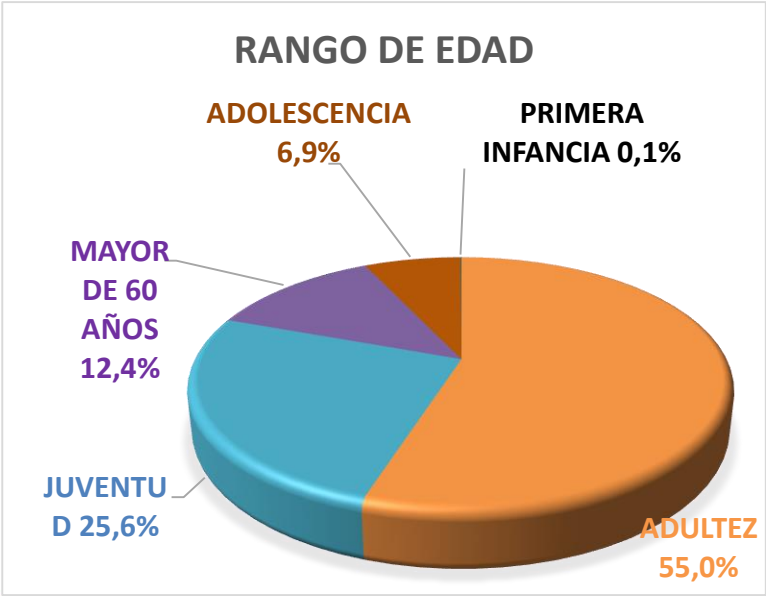


	Cuenta de Género
FEMENINO	1002
MASCULINO	481
Total general	**1483**

EL 68% de usuarios encuestados son del género “Femenino” y el 32% de usuarios pertenecen al género “masculino”.

2. Rangos de edad

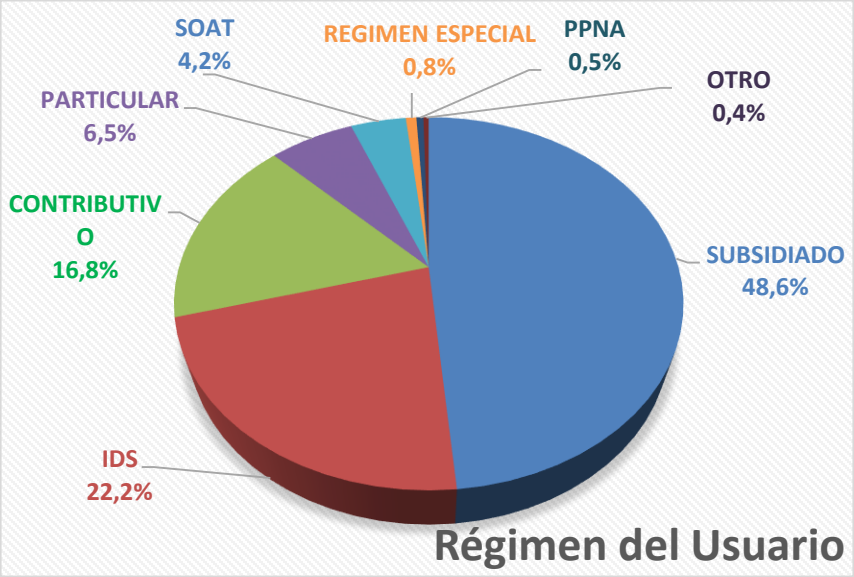
Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	815
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	380
MAYOR DE 60 AÑOS	184
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	103
PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	1
Total general	**1483**



Según los resultados de la encuesta de satisfacción del mes de Octubre, se evidencia que los tres rangos de edad que más se atienden en la ESE HUEM son: “Adultez (27-59 años)” con 55%, seguido de “Juventud (19–26 años)” con 25,6% y “Mayor de 60 años” con un 12,4 %.

3. Régimen del usuario

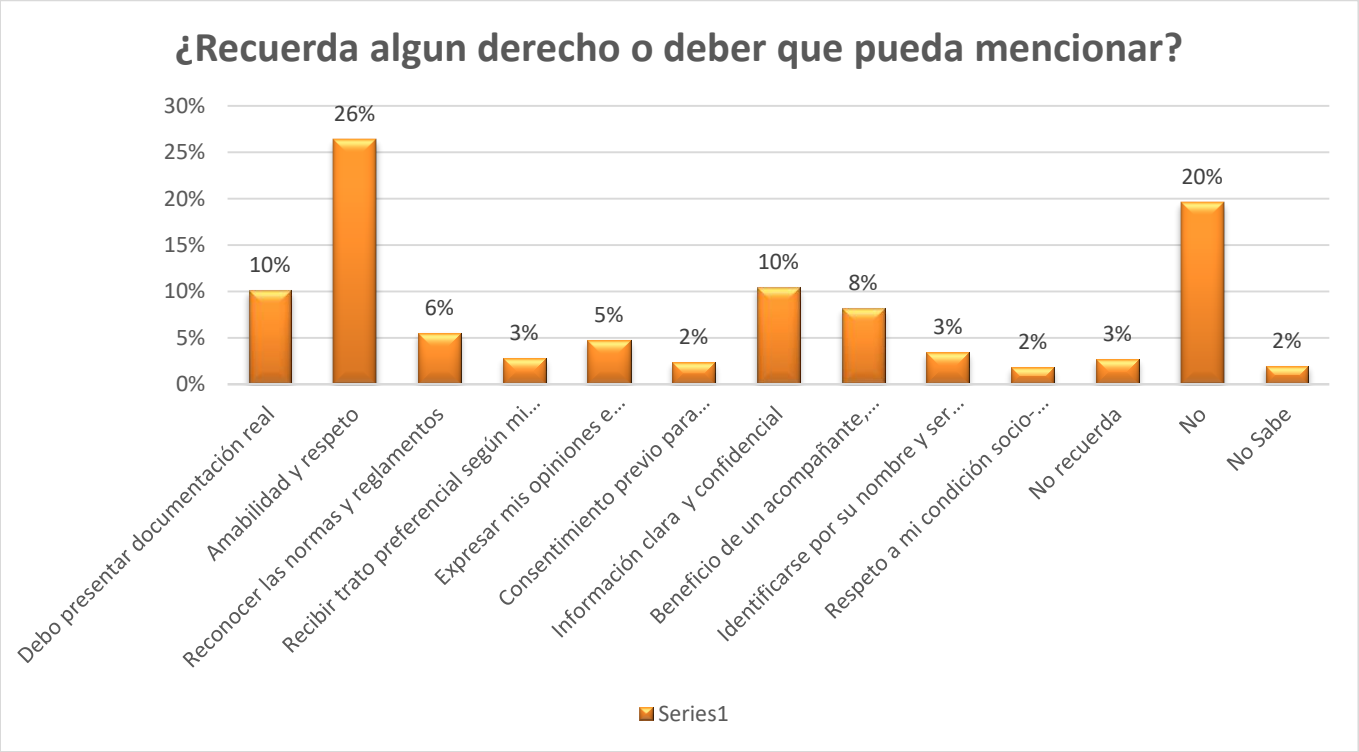
Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	720
IDS	329
CONTRIBUTIVO	249
PARTICULAR	96
SOAT	63
REGIMEN ESPECIAL	12
PPNA	8
OTRO	6
Total general	**1483**



Se evidencia que los tres principales regímenes de salud que más se atiende son: Subsidiado con 48,6%, seguido de IDS con 22,2% y Contributivo con 16,8%.

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

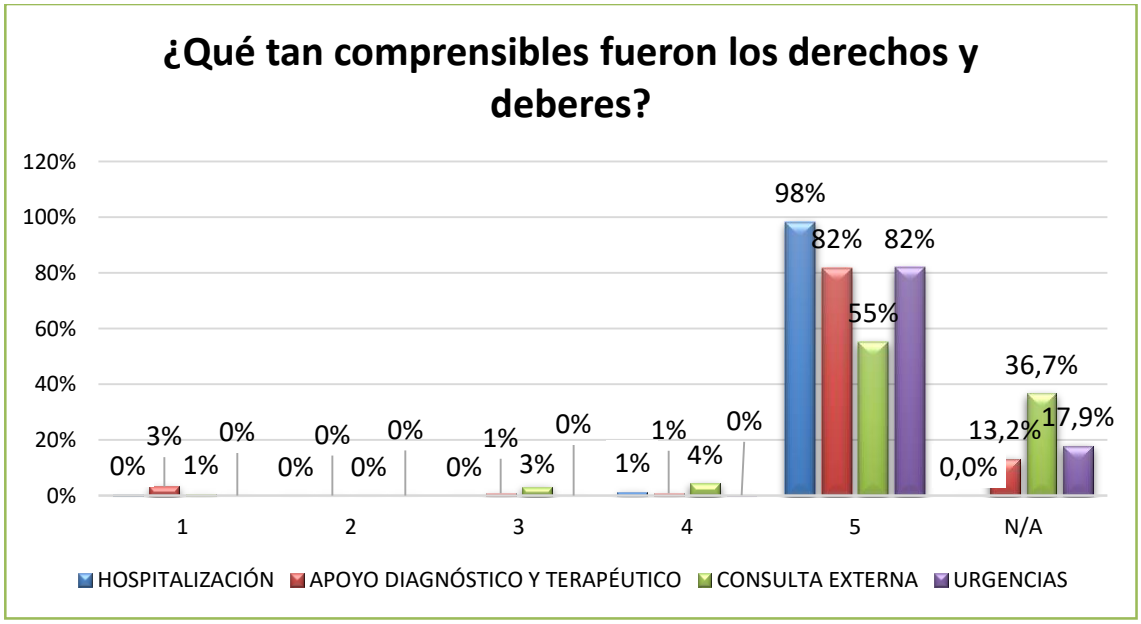
¿Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?														
	Deberes			Derechos										
SERVICIO	Debo presentar documentación real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformidades	Consentimiento previo 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	No Sabe	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	31	64	33	11	25	9	39	55	8	16	4	0	0	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	23	45	5	1	1	1	7	4	6	0	9	19	0	121
CONSULTA EXTERNA	36	171	9	18	7	9	36	23	16	4	24	182	29	564
URGENCIAS	60	111	35	12	37	16	73	39	20	7	3	90	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	Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre	Respeto a mi condición socio-economica, cultural e ideologica	No recuerda	No	No Sabe	TOTAL
	150	391	82	42	70	35	155	121	50	27	40	291	29	1483
	10%	26%	6%	3%	5%	2%	10%	8%	3%	2%	3%	20%	2%	100%



Se puede evidenciar que los tres principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto” con un 26%, seguido de “Información clara y confidencial” con un 10% y “Debo presentar documentación real” con un 10% de igual forma.

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%	0%	0%	1%	98%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	4	0	1	1	99	16	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	3%	0%	1%	1%	82%	13,2%	100%
CONSULTA EXTERNA	3	0	17	25	312	207	564
CONSULTA EXTERNA	1%	0%	3%	4%	55%	36,7%	100%
URGENCIAS	0	0	0	1	412	90	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	0%	82%	17,9%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	8	0	18	31	1113	313	1483
	0,5%	0,0%	1,2%	2,1%	75,1%	21,1%	100%

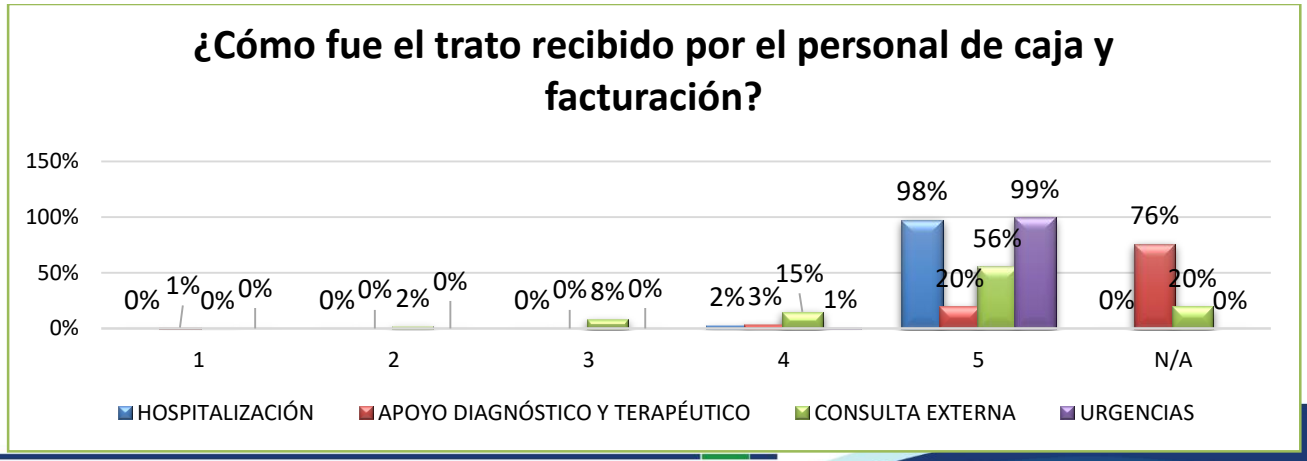


El 99% de usuarios del área de Hospitalización; el 83% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 82% de usuarios del área de Urgencias y el 59% de usuarios del área de Consulta Externa aportaron las calificaciones más altas siendo “5 y 4” a la pregunta ¿Qué tan comprensibles fueron 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	0	0	7	288	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	2%	98%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	4	24	92	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1%	0%	0%	3%	20%	76%	100%
CONSULTA EXTERNA	1	10	44	83	314	112	564
CONSULTA EXTERNA	0%	2%	8%	15%	56%	20%	100%
URGENCIAS	0	0	0	3	500	0	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	1%	99%	0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	2	10	44	97	1126	204	1483
	0%	1%	3%	7%	76%	14%	100%

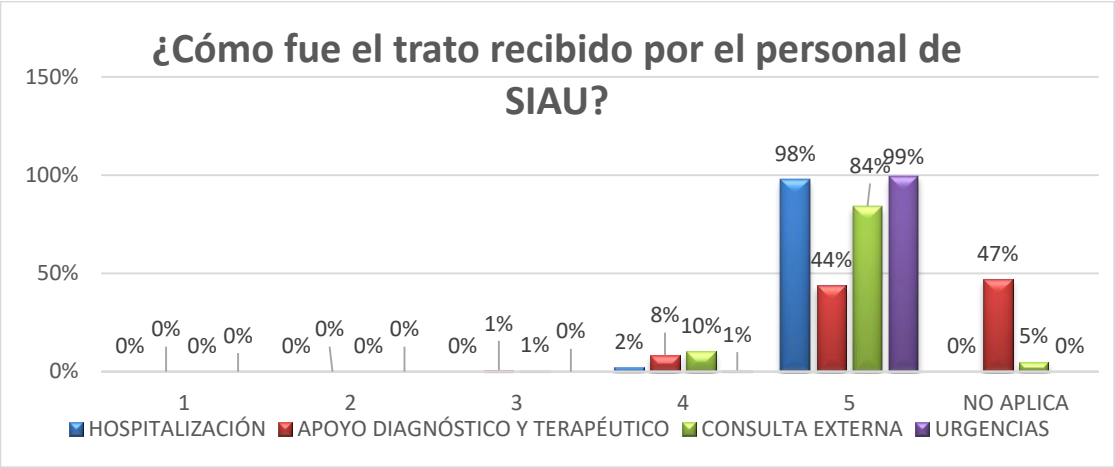


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4 y 5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización y Urgencias un 100% de usuarios manteniéndose el nivel de satisfacción; en el área de Consulta Externa un 71% de usuarios evidenciándose un aumento en la satisfacción; y, en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 23% de usuarios evidenciándose una disminución en el nivel de satisfacción.

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	7	288	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0%	0%	0%	2%	98%	0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	1	10	53	57	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0%	0%	1%	8%	44%	47%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	3	58	475	28	564
CONSULTA EXTERNA	0%	0%	1%	10%	84%	5%	100%
URGENCIAS	0	0	0	3	500	0	503
URGENCIAS	0%	0%	0%	1%	99%	0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	0	0	4	78	1316	85	1483
	0%	0%	0%	5%	89%	6%	100%

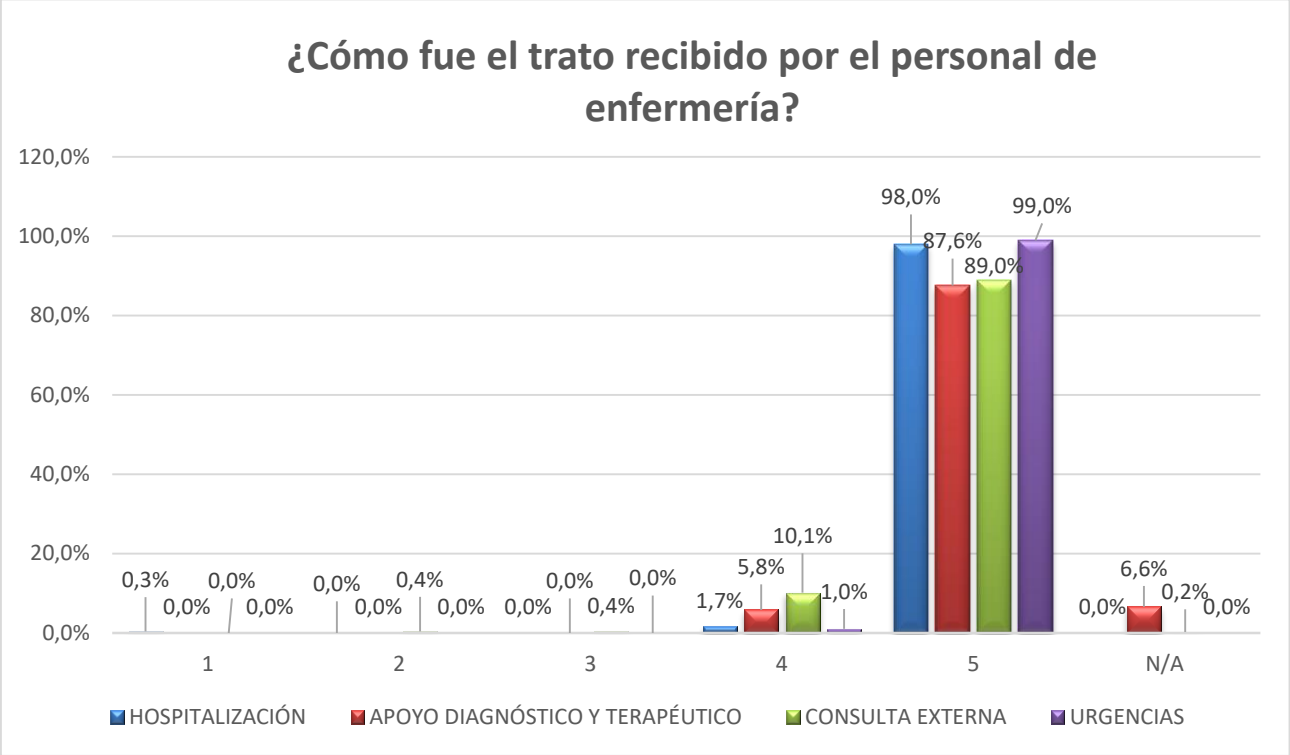


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “5 Y 4” la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización y Urgencias el 100% de los usuarios: en el área de Consulta Externa el 94% de usuarios y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 52% 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	1	0	0	5	289	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	1,7%	98,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	7	106	8	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	87,6%	6,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	2	2	57	502	1	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,4%	0,4%	10,1%	89,0%	0,2%	100%
URGENCIAS	0	0	0	5	498	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	99,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	1	2	2	74	1395	9	1483
	0,1%	0,1%	0,1%	5,0%	94,1%	0,6%	100%



En cuanto al trato recibido por el personal de enfermería los usuarios aportaron la calificación más alta siendo esta “5 y 4” en los siguientes servicios: el 100% de usuarios en el área de Urgencias; El 99,7% de usuarios en el área de hospitalización; el 99,1% de usuarios en el área de Consulta Externa; y el 93,4% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un incremento del 3,3% en la satisfacción de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, 0,4% en el área de Urgencias y 0,3% en el área de Hospitalización y una disminución del 0,7% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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

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.

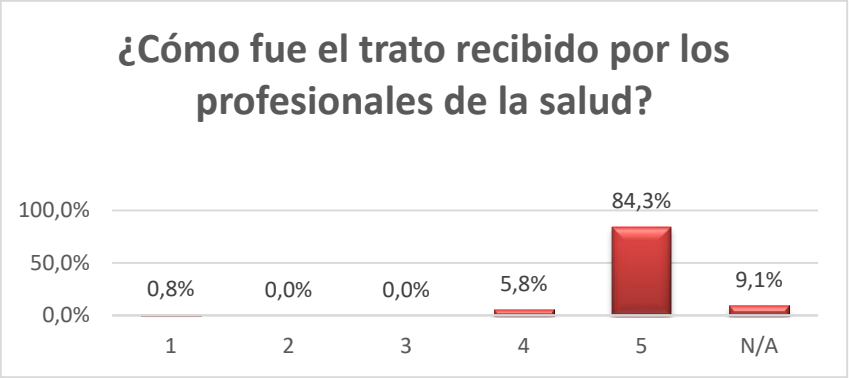
¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	4	290	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	98,3%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	1	2	72	377	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,2%	0,4%	12,8%	66,8%	19,9%	100%
URGENCIAS	0	0	0	6	495	2	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	98,4%	0,4%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	1	1	2	82	1162	114	1362
	0,1%	0,1%	0,1%	6,0%	85,3%	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 99,6% de usuarios en el área de Urgencias y el 79,6% de usuarios en el área de Consulta Externa. Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia un incremento en la satisfacción de 0,8% en el área de Urgencias y una disminución de 0,5% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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.

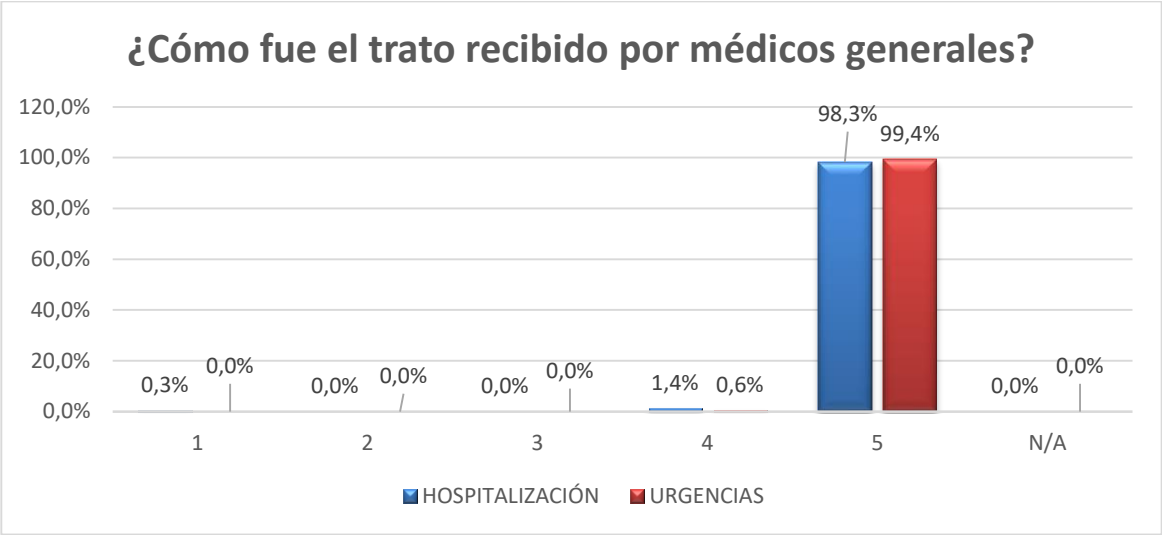
¿Cómo fué el trato recibido por los profesionales de la salud?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	7	102	11	121
TOTAL	0,8%	0,0%	0,0%	5,8%	84,3%	9,1%	100%



El 90,1% 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 evidencia una disminución de 0,8% en la satisfacción de los usuarios con respecto al mes anterior.

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.

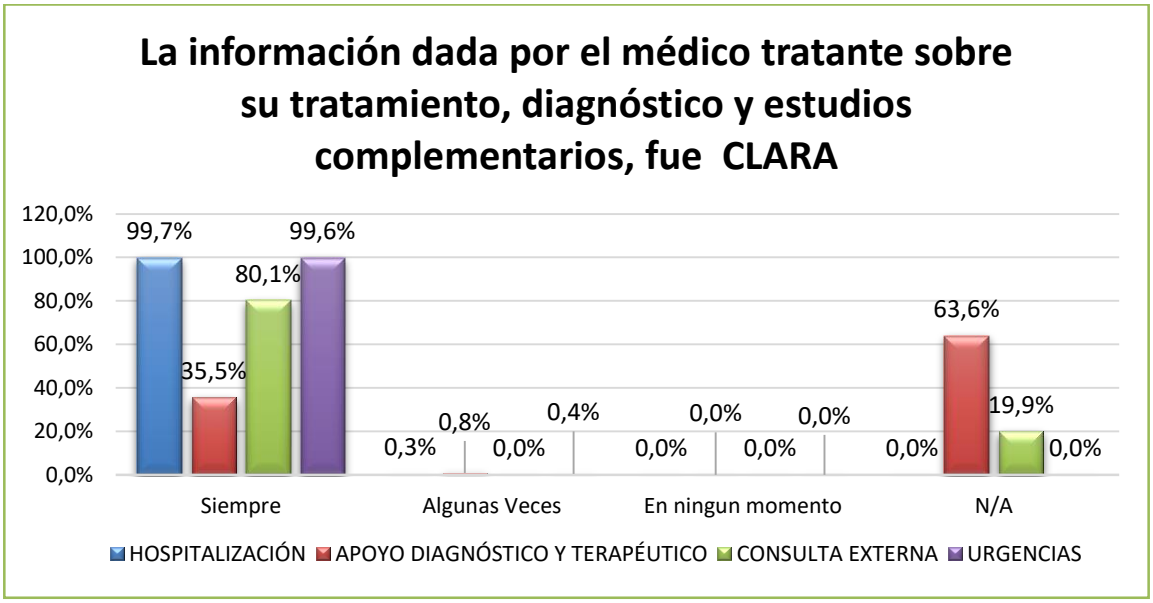
¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	4	290	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	98,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	3	500	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	99,4%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	1	0	0	7	790	0	798
	0,1%	0,0%	0,0%	0,9%	99,0%	0,0%	100%



El 100% de usuarios del área de Urgencias y 99,7% de usuarios del área de Hospitalización aportaron las calificaciones más altas siendo “4” y “5” al trato recibido por médicos generales. Se evidencia un aumento en la satisfacción 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	294	1	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	43	1	0	77	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	35,5%	0,8%	0,0%	63,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	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**
	1290	4	0	189	1483
	87,0%	0,3%	0,0%	12,7%	100%



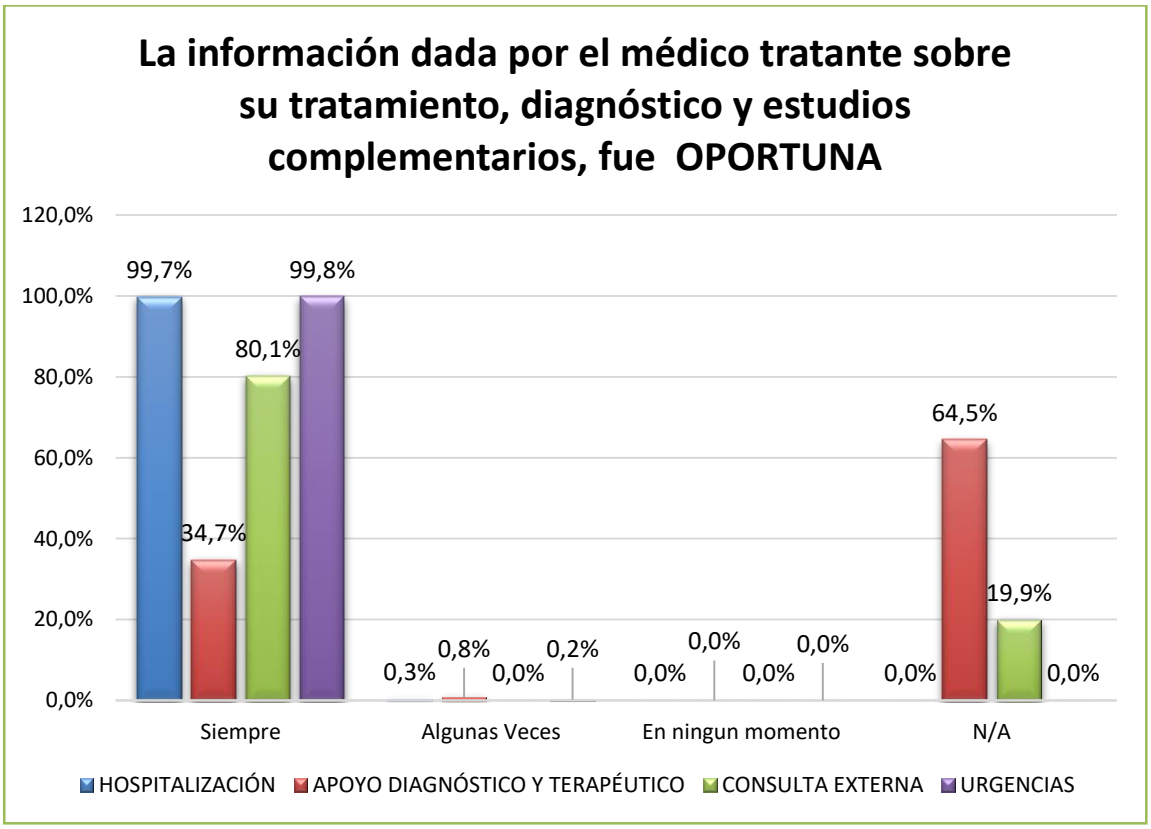
El 99,7% de usuarios del área de Hospitalización; 99,6% de usuarios del área de Urgencias; el 80,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 35,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por

el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue clara "Siempre". Se evidencia un aumento en la satisfacción de 1,4% en Hospitalización, un 0,2% en el área de Urgencias y 0,1% en el área de Consulta Externa y una disminución de 2,5% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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	294	1	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	1	0	78	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34,7%	0,8%	0,0%	64,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	502	1	0	0	503
URGENCIAS	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1290	3	0	190	1483
	87,0%	0,2%	0,0%	12,8%	100%



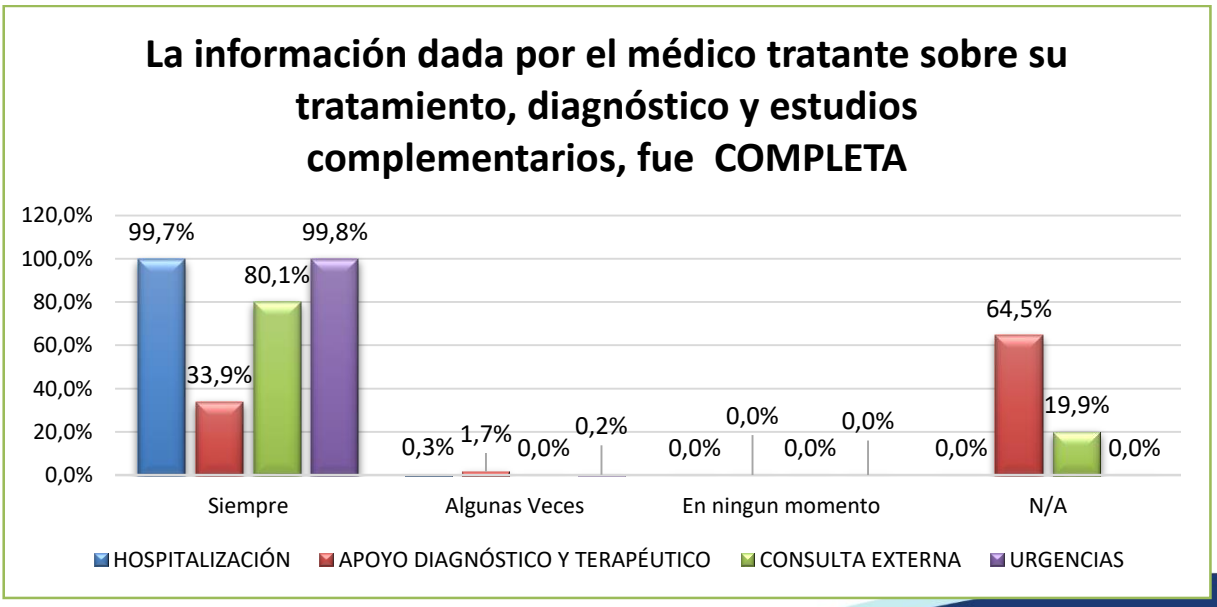
Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre” en: el 99,8% de usuarios de Urgencias; 99,7% en el área de Hospitalización; el 80,1% de Consulta Externa y el 34,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4% en Hospitalización, 0,4% en el área de Urgencias y 0,1% en Consulta Externa; y una disminución de 3,3% en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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.

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

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	294	1	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	41	2	0	78	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	33,9%	1,7%	0,0%	64,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	502	1	0	0	503
URGENCIAS	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1289	4	0	190	1483
	86,9%	0,3%	0,0%	12,8%	100%

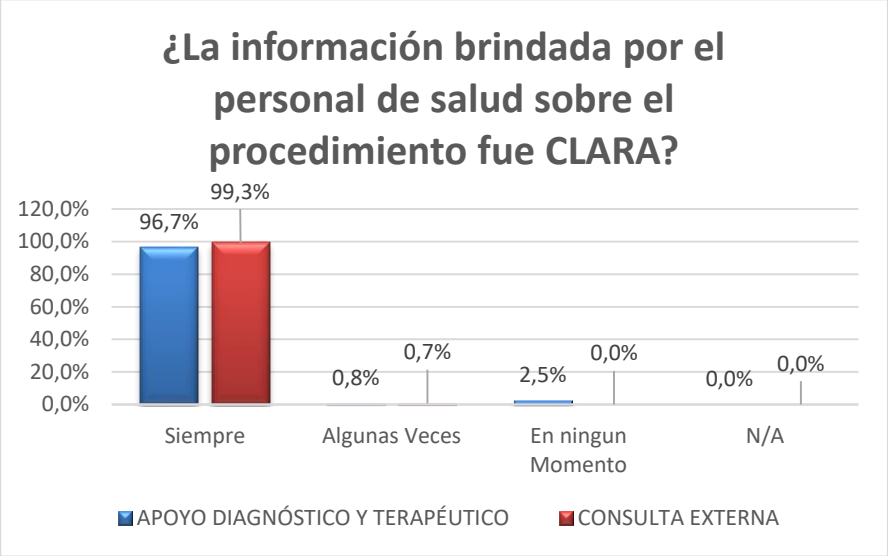


El 99,8% de Urgencias; el 99,7% de usuarios del área de Hospitalización; el 80,1% de Consulta Externa y el 33,9% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue Completa "Siempre". Se evidencia un incremento en la satisfacción de 1,7% en el área de Hospitalización, 0,2% en Urgencias y 0,1% de Consulta Externa; y, una disminución del 4,1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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**?

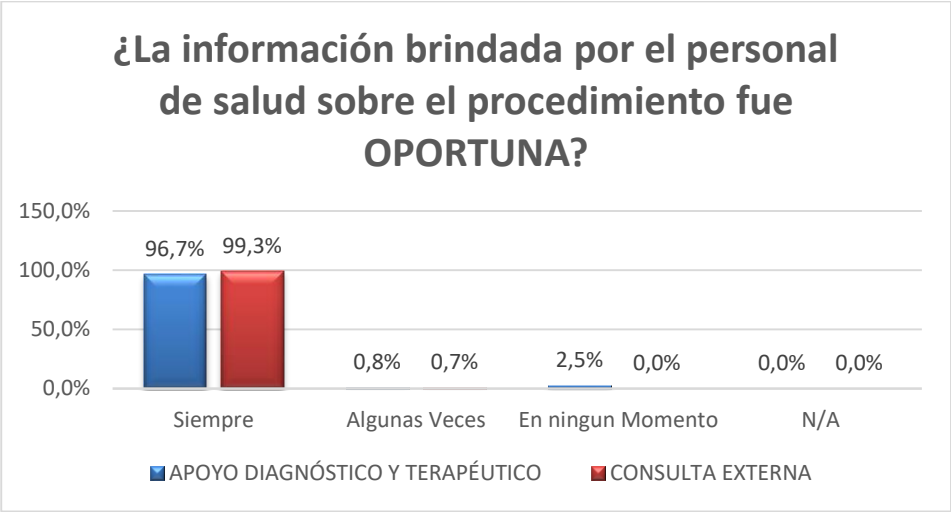
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	117	1	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	96,7%	0,8%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	560	4	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0%
TOTAL	**677**	**5**	**3**	**0**	**685**
	98,8%	**0,7%**	**0,4%**	**0,0%**	**100%**



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue Clara el 99,3% de usuarios de Consulta Externa y 96,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que Siempre". Se evidencia un incremento en la satisfacción de 0,4% en el área de Consulta Externa y una disminución de 3,3% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al mes anterior.

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	117	1	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	96,7%	0,8%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	560	4	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**677**	**5**	**3**	**0**	**685**
	98,8%	**0,7%**	**0,4%**	**0,0%**	**100%**



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue oportuna, el 99,3% de usuarios del área de Consulta Externa y 96,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que "siempre". Se evidencia una disminución de 3,3% en la satisfacción en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,7% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

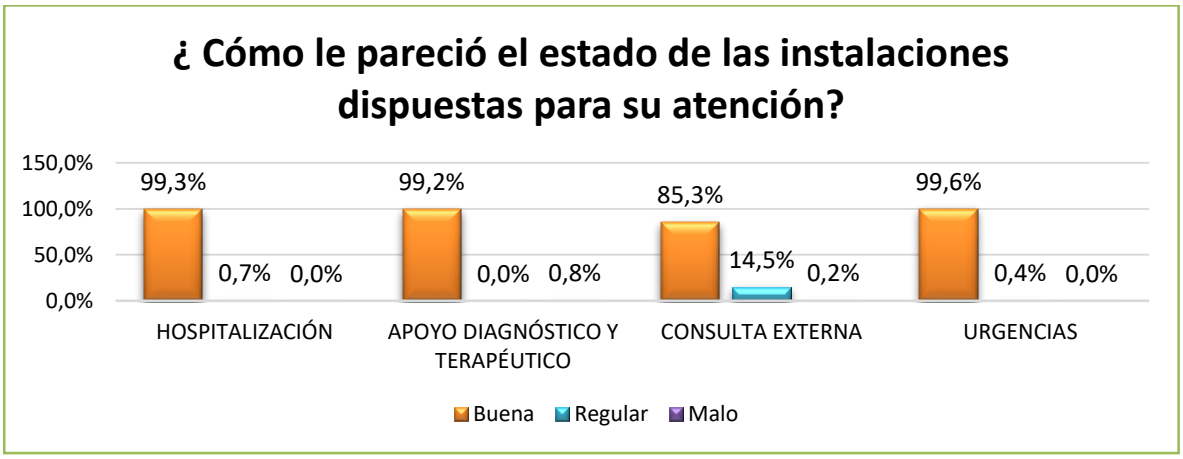
17. ¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue **COMPLETA**?

¿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	116	2	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	95,9%	1,7%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	560	4	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**676**	**6**	**3**	**0**	**685**
	98,7%	**0,9%**	**0,4%**	**0,0%**	**100%**

A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 99,3% de usuarios del área Consulta Externa y el 95,9% de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “siempre”. Se evidencia una disminución en la satisfacción de 4,1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,5% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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	293	2	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,7%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	120	0	1	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	99,2%	0,0%	0,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	481	82	1	564
CONSULTA EXTERNA	85,3%	14,5%	0,2%	100%
URGENCIAS	501	2	0	503
URGENCIAS	99,6%	0,4%	0,0%	100%
TOTAL	**1395**	**86**	**2**	**1483**
	94,1%	**5,8%**	**0,1%**	**100%**

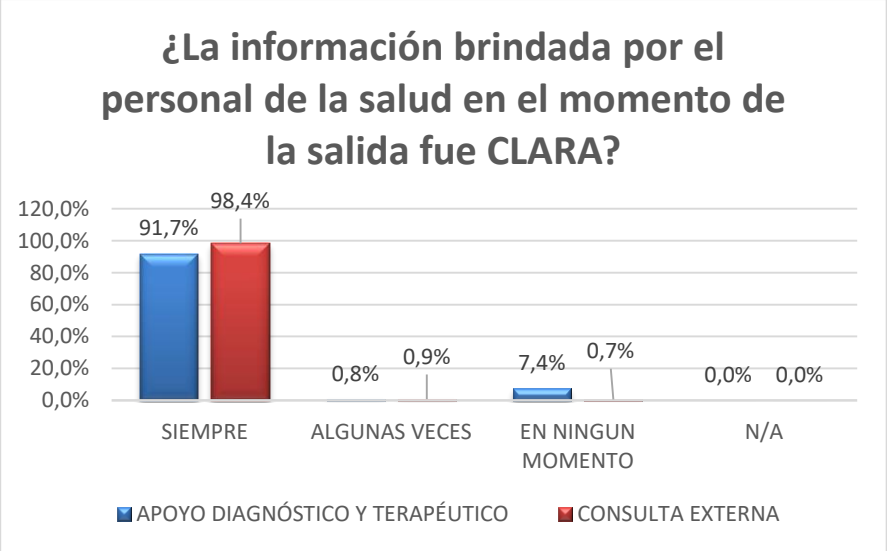


El 99,6% de usuarios del área de Urgencias; el 99,3 % de usuarios de Hospitalización; el 99,2% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; y el 85,3% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”. Se evidencia un incremento en la satisfacción de los usuarios del 3,7% en Consulta Externa y 1.7% en el área de Hospitalización; y una disminución de 0,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 14,5% de usuarios del área de Consulta Externa; 0,7% de usuarios de Hospitalización y el 0,4% 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	111	1	9	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	91,7%	0,8%	7,4%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	555	5	4	0	564
CONSULTA EXTERNA	98,4%	0,9%	0,7%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	666	6	13	0	685
	97,2%	0,9%	1,9%	0,0%	100%

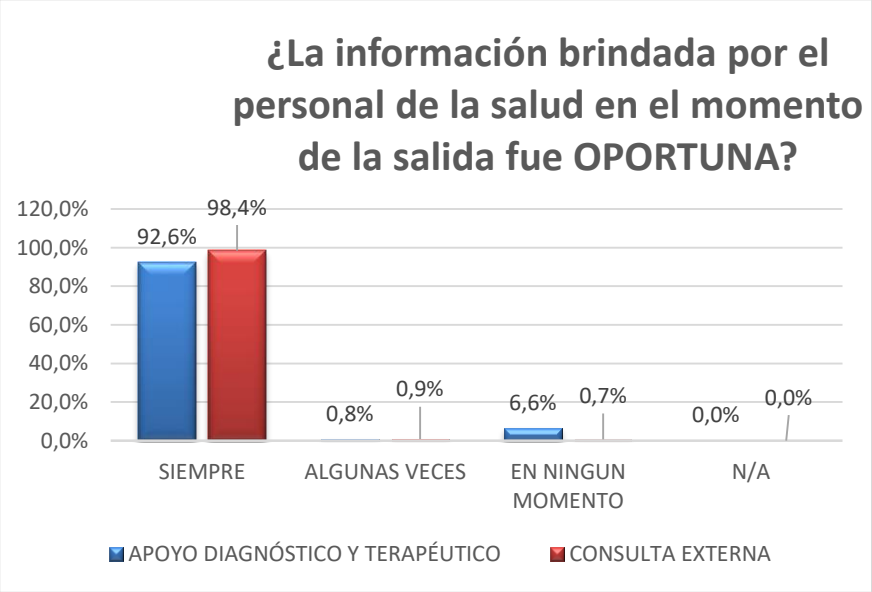


El 98,4% de usuarios de Consulta Externa y el 91,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue clara “siempre”. El 0,8% de usuarios de Apoyo

Diagnóstico y Terapéutico y el 0,9% 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?

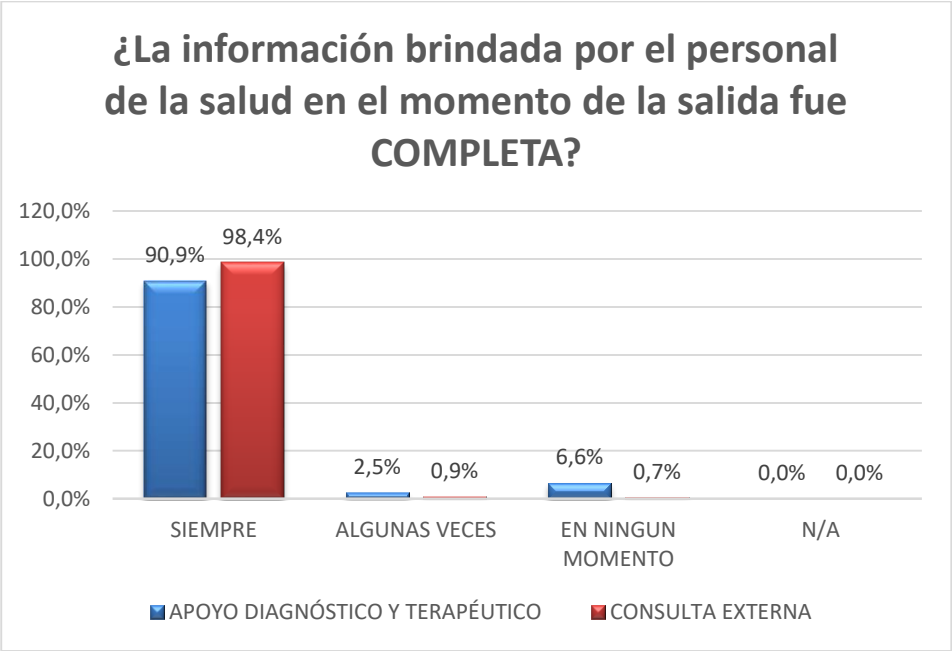
¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	112	1	8	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	92,6%	0,8%	6,6%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	555	5	4	0	564
CONSULTA EXTERNA	98,4%	0,9%	0,7%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	667	6	12	0	685
	97,4%	0,9%	1,8%	0,0%	100,0%



El 98,4% de usuarios de Consulta Externa y el 92,6% 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 0,8% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,9% de usuarios de Consulta Externa manifestó que “algunas veces” la información brindada fue oportuna y el 6,6% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,7% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que en “ningún momento” el personal de la salud les brindó información oportuna al momento de la salida.

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

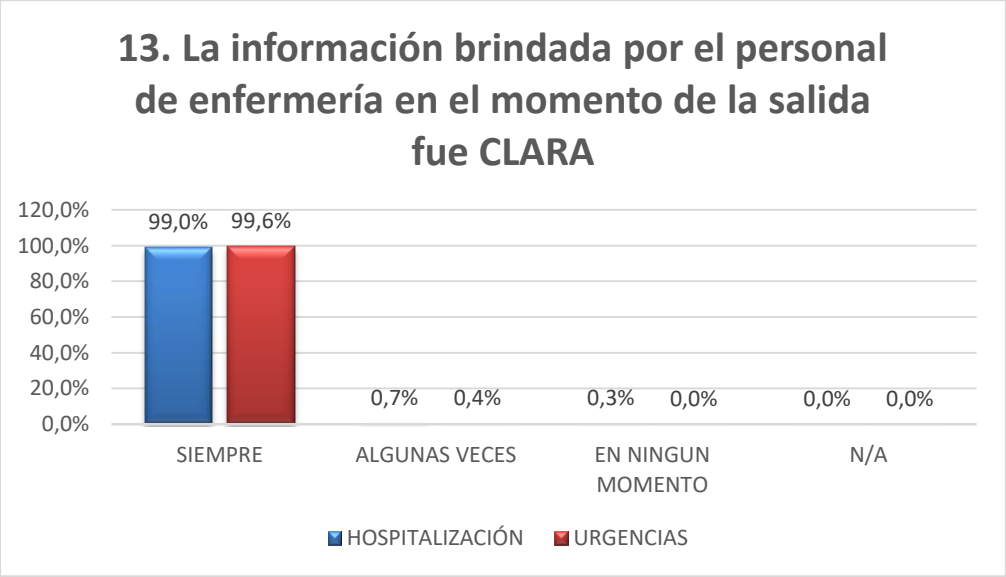
¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	110	3	8	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	90,9%	2,5%	6,6%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	555	5	4	0	564
CONSULTA EXTERNA	98,4%	0,9%	0,7%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	665	8	12	0	685
	97,1%	1,2%	1,8%	0,0%	100,0%



El 98,4% de usuarios de Consulta Externa y el 90,9% 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 2,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,9% de Consulta Externa manifestaron que “algunas veces” el personal de la salud les brindó información completa al momento de la salida y el 6,6% de los usuarios de Apoyo Diagnostico y Terapéutico y 0,7% de Consulta Externa manifestaron que en “ningún momento” se 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%

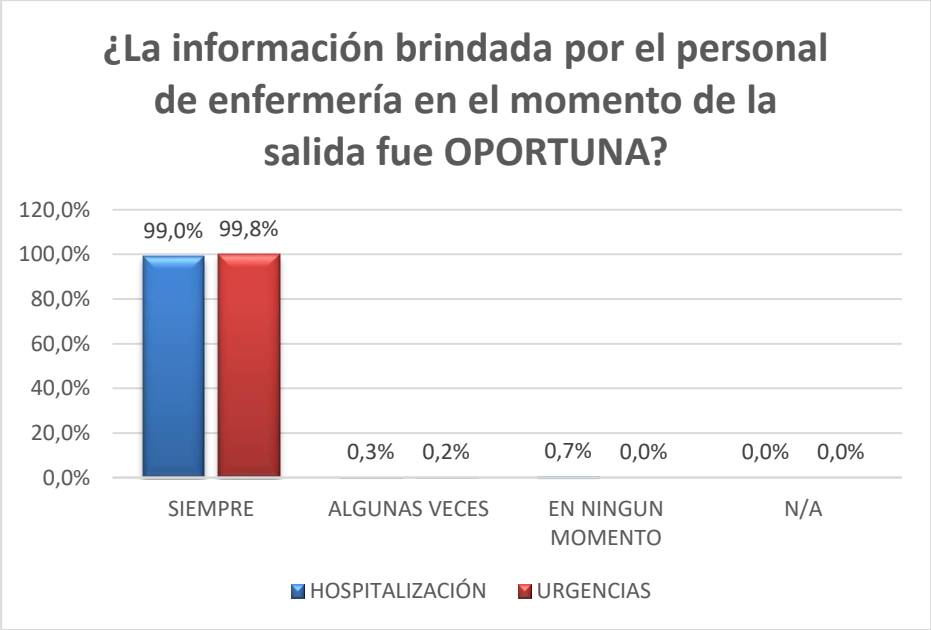


El 99,6% de usuarios del área de Urgencias y el 99% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara “siempre” manteniéndose el nivel de satisfacción en ambas áreas.

De igual forma, se observa que 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?

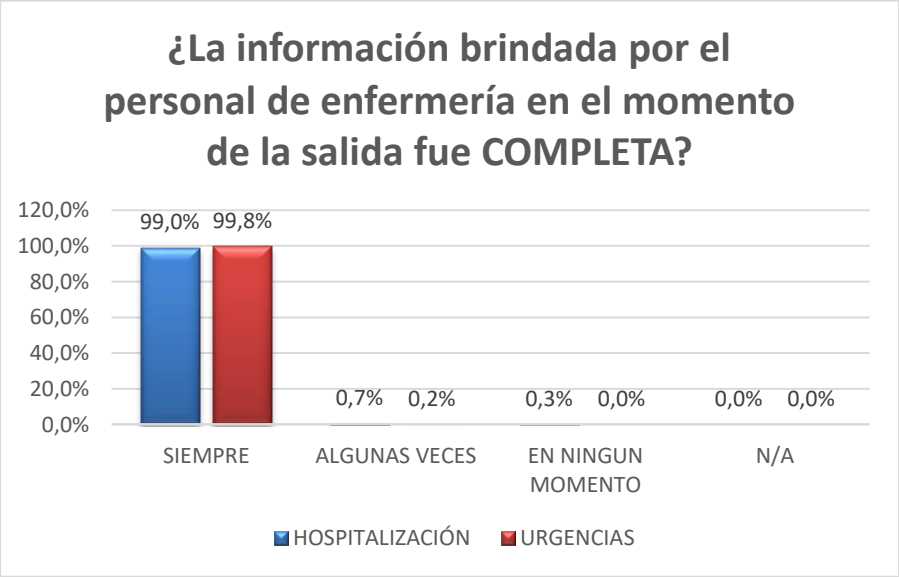
¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	292	1	2	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,3%	0,7%	0,0%	100%
URGENCIAS	502	1	0	0	503
URGENCIAS	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	794	2	2	0	798
	99,5%	0,3%	0,3%	0,0%	100%



El 99,8% 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 oportuna “siempre” y una minoría del 0,3% del área de hospitalización y el 0,2% 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	502	1	0	0	503
URGENCIAS	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	794	3	1	0	798
	99,5%	0,4%	0,1%	0,0%	100%

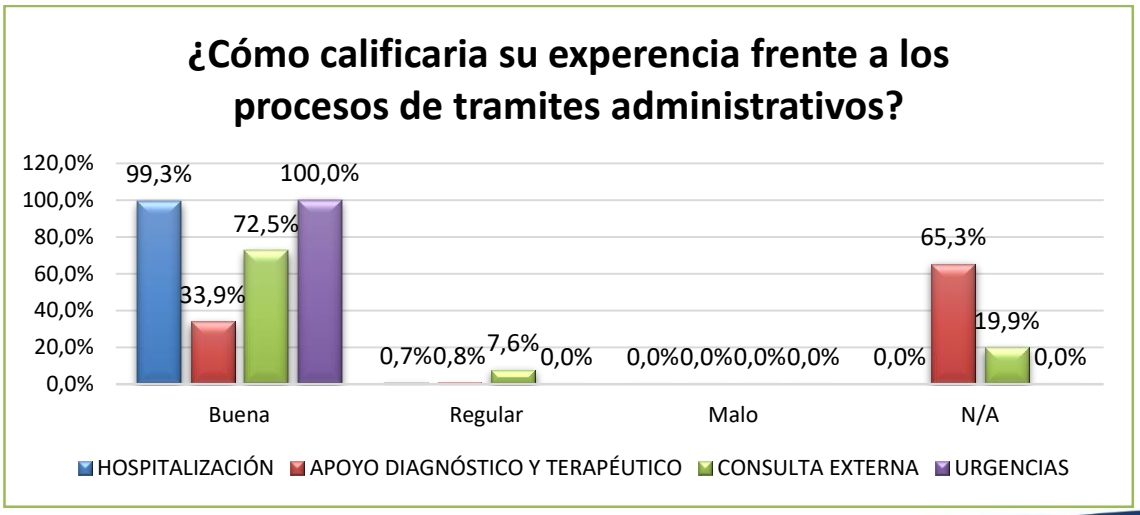


El 99,8% de usuarios del área de Urgencias y el 99% de usuarios del área de Hospitalización manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre” evidenciándose un aumento satisfactorio de 0,2% en el área de Urgencias y manteniéndose el nivel de satisfacción en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

Así mismo, se evidencia una minoría del el 0,7% de hospitalización y un 0,2% 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	41	1	0	79	**121**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	33,9%	0,8%	0,0%	65,3%	**100%**
CONSULTA EXTERNA	409	43	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	72,5%	7,6%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	503	0	0	0	503
URGENCIAS	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	1246	46	0	191	1483
	84,0%	3,1%	0,0%	12,9%	100%



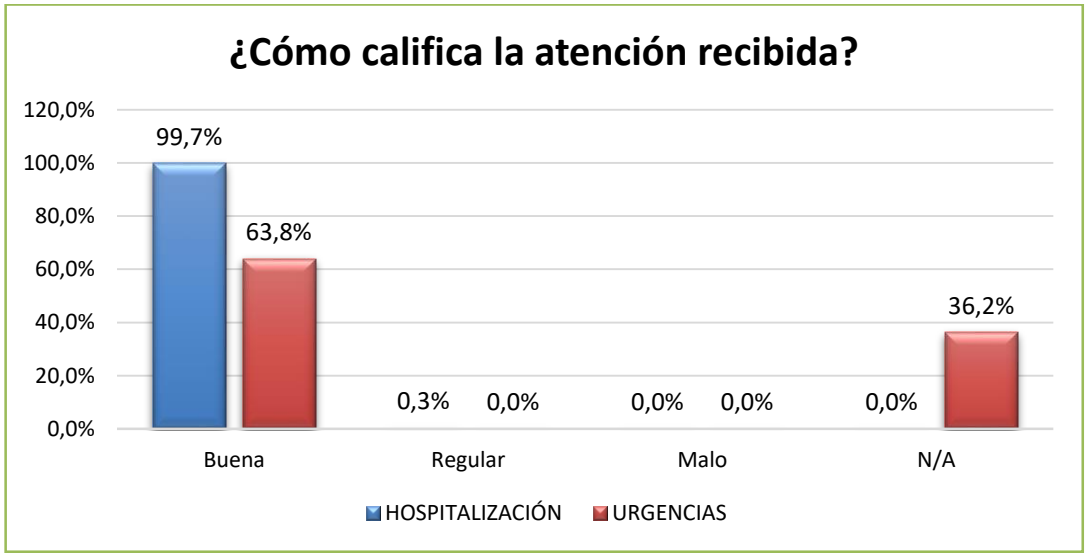
En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: El 100% de usuarios del área de Urgencias; en Hospitalización el 99,3%; en Consulta Externa el 72,5% y en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 33,9%. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia un aumento significativo en la satisfacción de 0,4% en el área de Urgencias y una disminución de 5,9% en el área de Consulta Externa y 3,3% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

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	294	1	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	321	0	0	182	503
URGENCIAS	63,8%	0,0%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	615	1	0	182	798
	77,1%	0,1%	0,0%	22,8%	100%



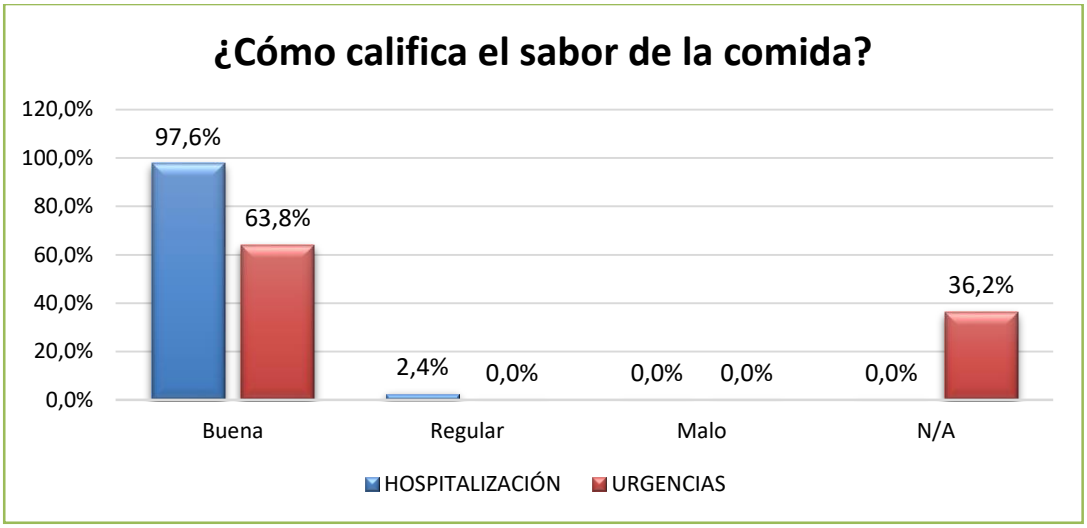
El porcentaje más alto de usuarios manifestó que la atención recibida fue “buena” siendo: 99,7%% de usuarios en el área de Hospitalización y el 63,8% de usuarios en el área de Urgencias evidenciándose un aumento de 0,7% en Hospitalización y una disminución de 17,9% en el área de Urgencias con respecto 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.

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

27. ¿Cómo califica el sabor de la comida?

El sabor de la comida					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	288	7	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	97,6%	2,4%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	321	0	0	182	503
URGENCIAS	63,8%	0,0%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	609	7	0	182	798
	76,3%	0,9%	0,0%	22,8%	100%

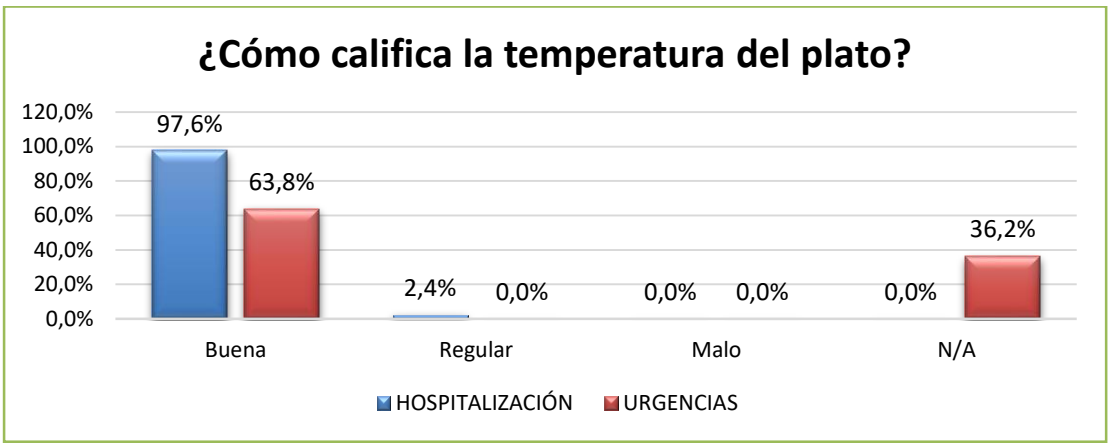


Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 97,6% del área de Hospitalización y el 63,8% del área de Urgencias respectivamente, evidenciándose un disminución de 17,9% en el área de Urgencias y de 1% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior. Un porcentaje mínimo de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “regular” siendo el 2,4% 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	288	7	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	97,6%	2,4%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	321	0	0	182	503
URGENCIAS	63,8%	0,0%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	609	7	0	182	798
	76,3%	0,9%	0,0%	22,8%	100%



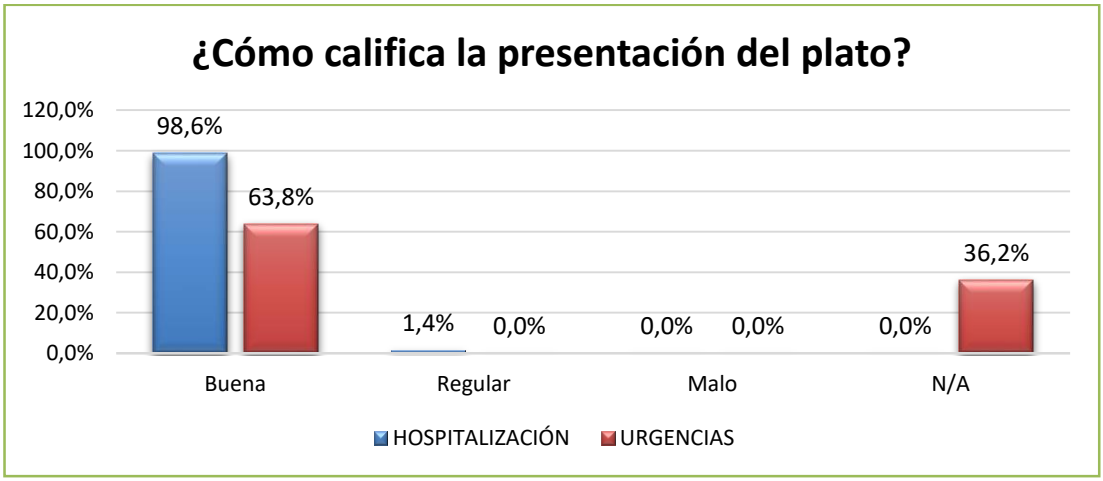
El 97,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “buena” evidenciándose una disminución en la satisfacción de 17,9% de usuarios en el área de Urgencias y 1,4% de usuarios en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

Por otra parte el 2,4% 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	291	4	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,6%	1,4%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	321	0	0	182	503
URGENCIAS	63,8%	0,0%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	612	4	0	182	798
	76,7%	0,5%	0,0%	22,8%	100%

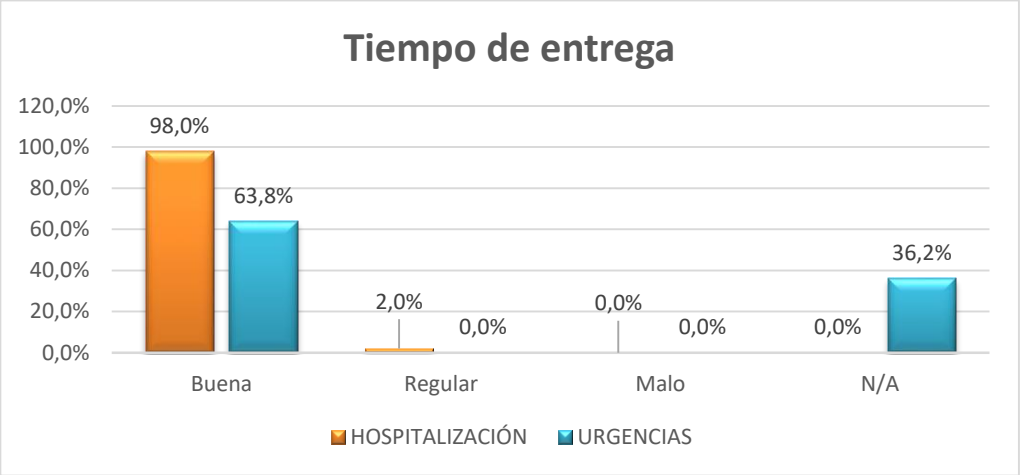


El 98,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,8% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato, evidenciándose una disminución de 17,9% en el área de Urgencias y 0,7% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

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

30. ¿cómo califica el tiempo de entrega?

Tiempo de entrega					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	289	6	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	2,0%	0,0%	0,0%	100%
URGENCIAS	321	0	0	182	503
URGENCIAS	63,8%	0,0%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**Total**
	610	6	0	182	798
	76,4%	0,8%	0,0%	22,8%	100%



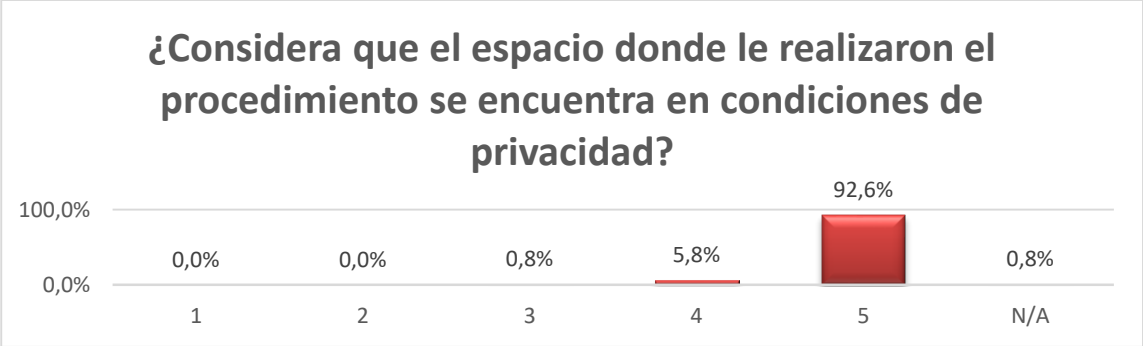
El 98% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,8% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “bueno” el tiempo de entrega.

Por otra parte, una minoría de 2% de usuarios en Hospitalización manifestaron que el tiempo de entrega 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	1	7	112	1	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,8%	5,8%	92,6%	0,8%	100%



En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 98,4% 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 una disminución de 1,6% con respecto del mes anterior.

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

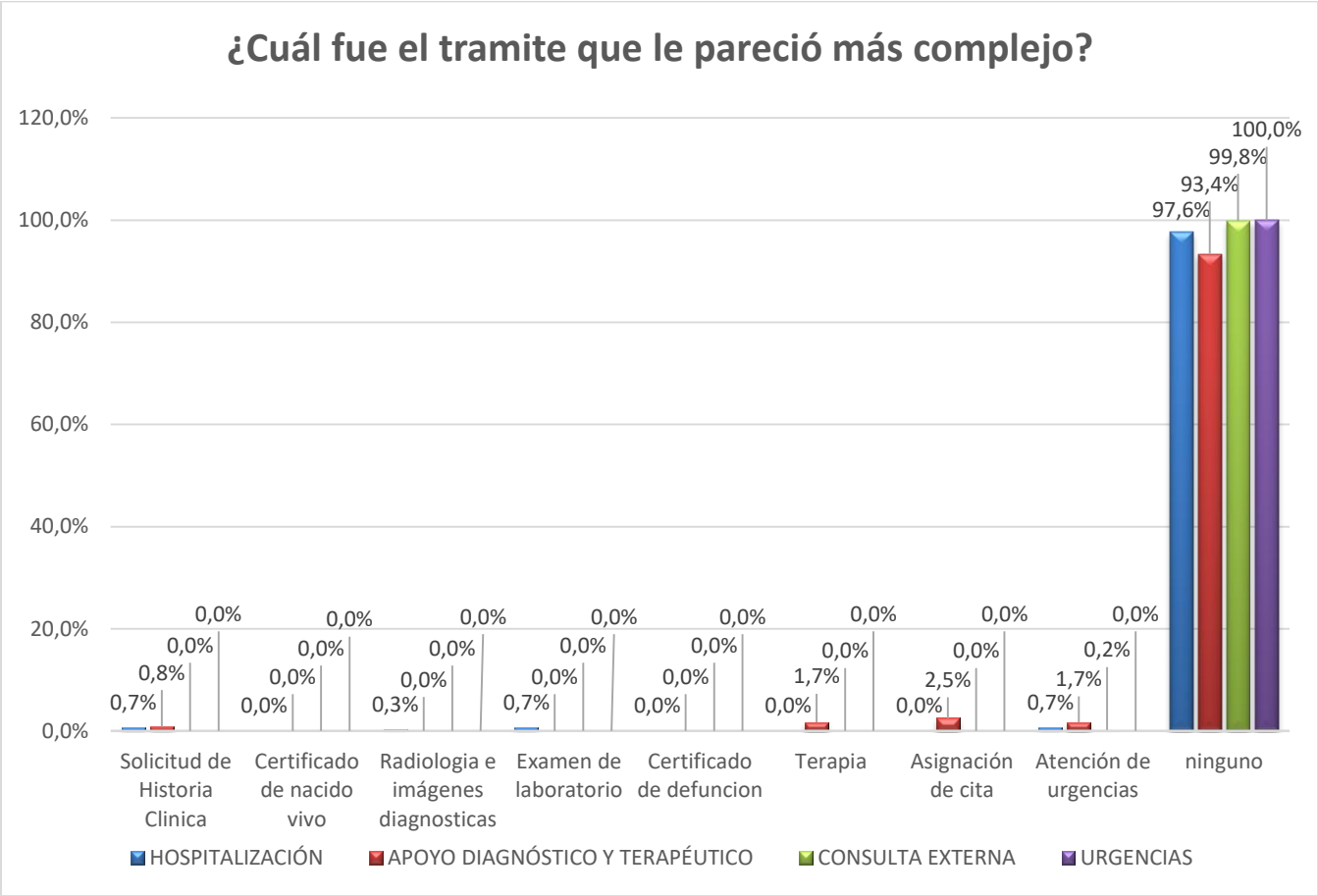
En el momento de agendar su cita médica especializada ¿Le preguntaron por su profesional de preferencia?				
SERVICIO	**SI**	**NO**	**NO APLICA**	**TOTAL**
CONSULTA EXTERNA	86	98	380	564
TOTAL	15%	17%	67%	100%

El 15% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Evidenciando una disminución del 14,1% con respecto del mes anterior. Y por el contrario el 17% de usuarios dijeron que “no” a la misma pregunta.

La respuesta que hace relación a **“No Aplica”** corresponde a 112 usuarios de Vacunación PAI, servicio en el cual no se agendan citas médicas y 266 usuarios de consulta externa, teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir y 2 usuarios 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	2	0	1	2	0	0	0	2	288	295
HOSPITALIZACIÓN	0,7%	0,0%	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	97,6%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	0	0	2	3	2	113	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	2,5%	1,7%	93,4%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	1	563	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	99,8%	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	1	2	0	2	3	5	1467	1483
	0,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	98,9%	100%



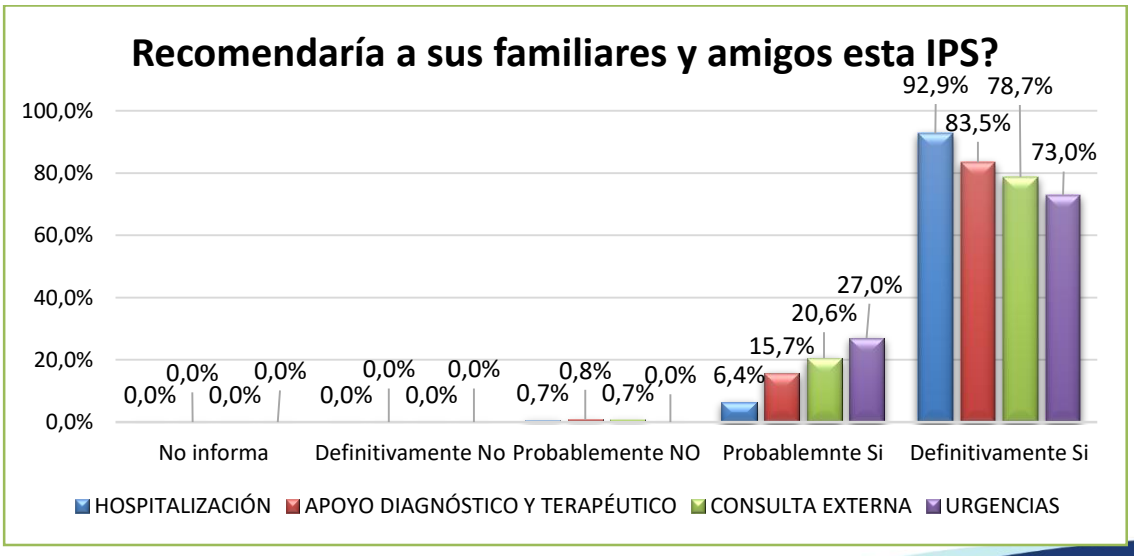
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 100% de usuarios del área de Urgencias; el 99,8% de usuarios del área de Consulta Externa; el 97,6% de usuarios del área de Hospitalización; y el 93,4% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Por otra parte el 0,7% de usuarios de Hospitalización y 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 manifestó que el trámite más complejo fue “Radiología e Imágenes Diagnósticas”; el 0,7% de usuarios de Hospitalización manifestó que fue el “Examen de laboratorio Clínico”; el 1.7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que “Terapia” fue el

trámite que les pareció más complejo; el 2,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la “Asignación de citas” fue el trámite que les pareció más complejo y, el 0,7% de usuarios de Hospitalización, 1,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestó que la “atención de Urgencias” fue el trámite que le pareció más complejo.

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

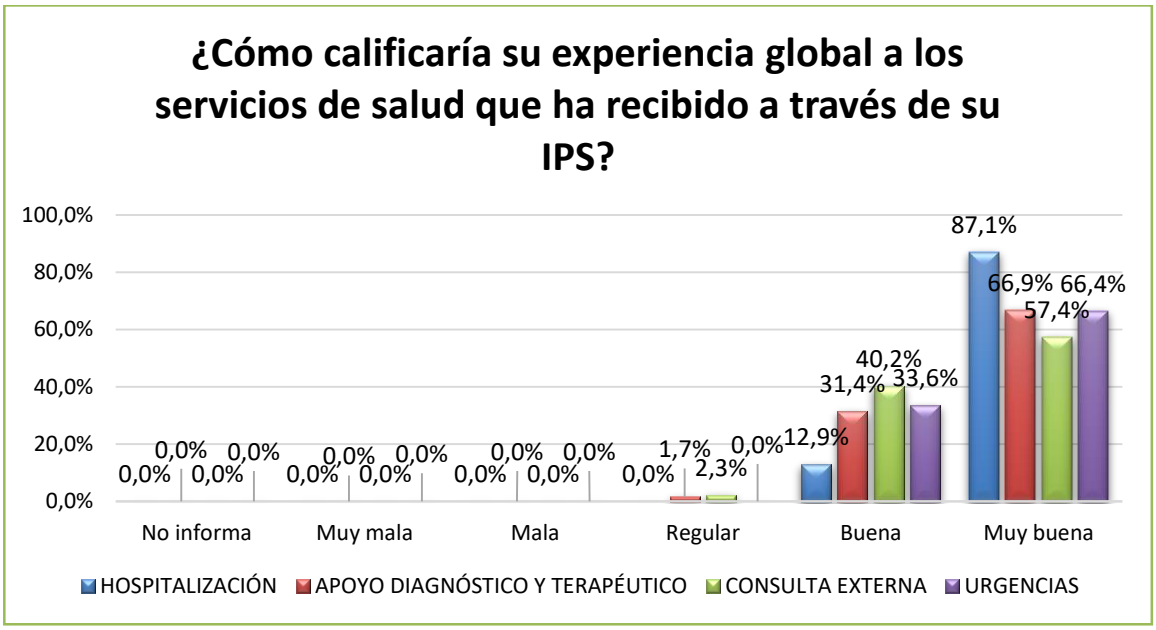
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?						
SERVICIO	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	2	19	274	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,7%	6,4%	92,9%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	1	19	101	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,8%	15,7%	83,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	4	116	444	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,7%	20,6%	78,7%	100%
URGENCIAS	0	0	0	136	367	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	27,0%	73,0%	100%
TOTAL	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
	0	0	7	290	1186	1483
	0,0%	0,0%	0,5%	19,6%	80,0%	100%



El 100% de usuarios del área de Urgencias; el 99,3% de usuarios de Hospitalización y 99,3% usuarios de Consulta Externa; y, el 99,2% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que “definitivamente sí” o “Probablemente si” recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias y evidenciándose una disminución en la satisfacción en los usuarios de 0,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; y, 0,7% en las áreas de Hospitalización y 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	0	38	257	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,9%	87,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	2	38	81	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	31,4%	66,9%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	13	227	324	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	40,2%	57,4%	100%
URGENCIAS	0	0	0	0	169	334	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,6%	66,4%	100%
TOTAL	**No informa**	**Muy mala**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Muy buena**	**TOTAL**
	0	0	0	15	472	996	1483
	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	31,8%	67,2%	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 de las áreas de Hospitalización y Urgencias; el 98,3% de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; y, el 97,6% 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 evidenciandose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,7% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias y una disminución en la satisfacción de 1,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 1,3% en los usuarios del área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

Cordialmente;

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

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU