INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Diciembre 2023

Tabulación de encuestas

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

CONTENIDO

Ficha de aplicación de encuesta …….... 3

Ficha técnica……..…….....4

Objetivo General …….…….…….….5

Alcance……..….….5

Presentación de gráficas y tablas……..…...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

TOTAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	**1.483**

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:**

$nf = \frac{N-ni}{N-1} = \frac{9869-8055}{9868}$ **= 1483** $ni = 8055 = \frac{Z^2 * p*q}{e^2}$ **NC = 91% =0.91 = p * q = 0.25** **e = (μ - x̄) = 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 Diciembre 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**

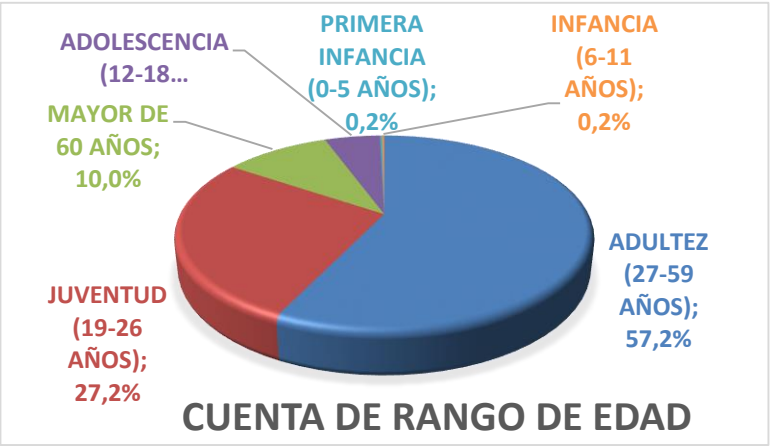
	Cuenta de Género
FEMENINO	1075
MASCULINO	408
Total general	**1483**

2.

EL 72,5% de usuarios encuestados son del género “Femenino” y el 27,5% de usuarios pertenecen al género “masculino”.

3. **Rangos de edad**

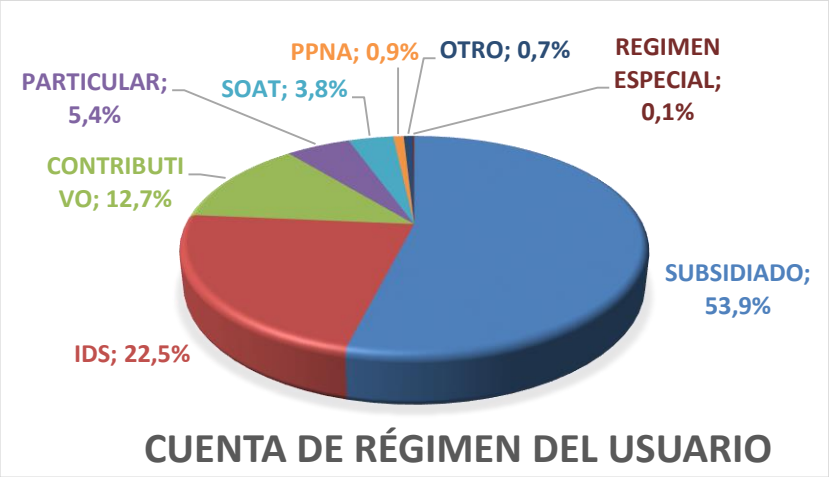
Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	848
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	404
MAYOR DE 60 AÑOS	148
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	77
PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	3
INFANCIA (6-11 AÑOS)	3
Total general	**1483**



Según los resultados de la encuesta de satisfacción se evidencia que los tres rangos de edad que más se atienden en la ESE HUEM son: “Adultez (27- 59 años)” con 57,2%, seguido de “Juventud (19–26 años)” con 27,2% y “Mayor de 60 años” con un 10%.

4. Régimen del usuario

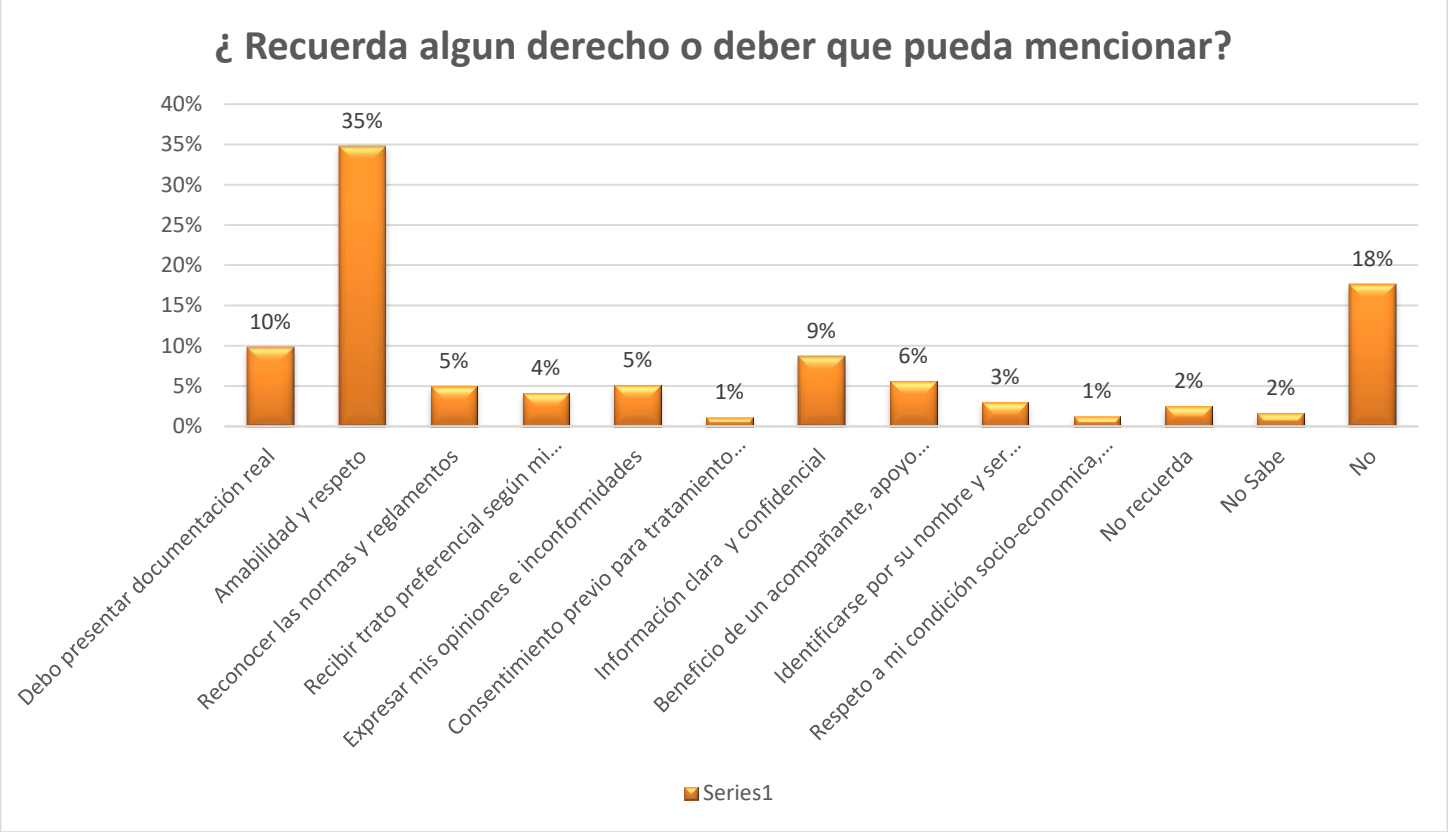
Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	800
IDS	333
CONTRIBUTIVO	188
PARTICULAR	80
SOAT	56
PPNA	13
OTRO	11
REGIMEN ESPECIAL	2
Total general	**1483**



Se evidencia que los tres principales regímenes de salud que más se atiende son: Subsidiado con 53,9%, seguido de IDS con 22,5% y Contributivo con 12,7%.

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

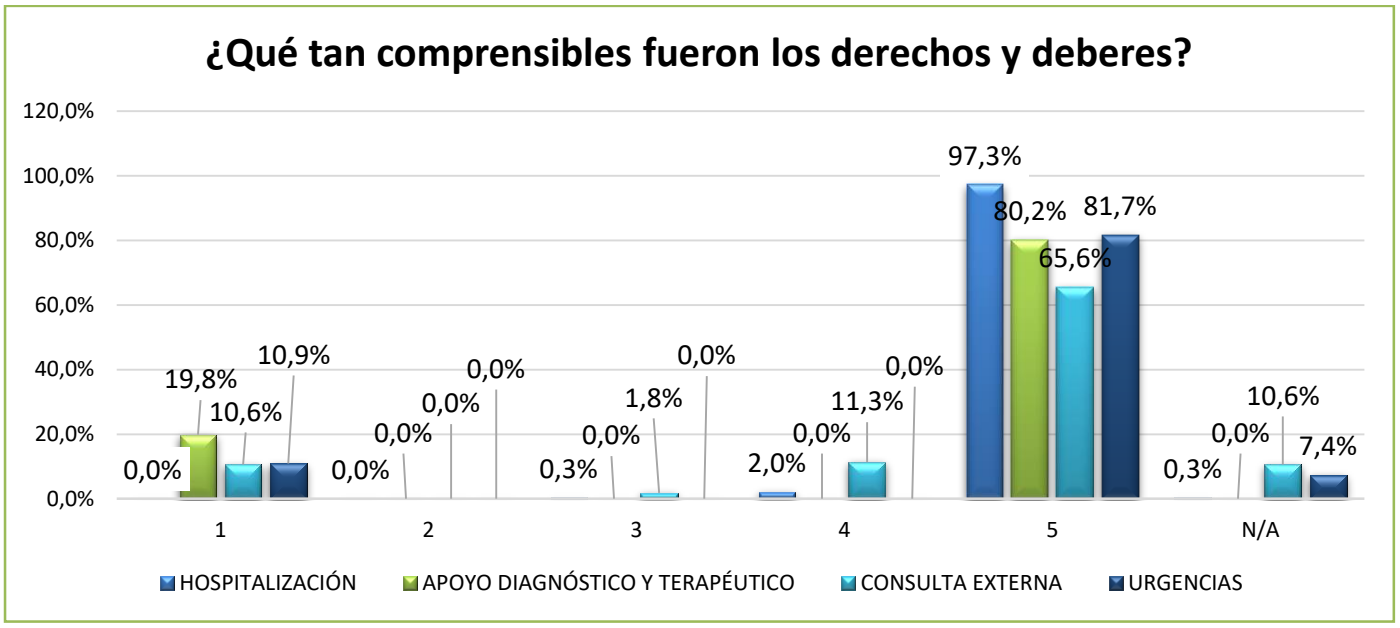
¿ Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?														
	Deberes			Derechos										
SERVICIO	Debo presentar documentación real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformidades	Consentimiento previo 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	21	64	29	11	36	14	37	37	21	14	11	0	0	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	14	46	5	7	3		10	6	3	1	6	0	20	121
CONSULTA EXTERNA	32	272	5	25	3	0	28	5	1	0	16	24	153	564
URGENCIAS	79	134	34	18	34	2	54	34	19	3	4	0	88	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
	146	516	73	61	76	16	129	82	44	18	37	24	261	1483
	10%	35%	5%	4%	5%	1%	9%	6%	3%	1%	2%	2%	18%	100%



Se puede evidenciar que los tres principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto” con un 35%, seguido de “Debo presentar documentación real” con un 10% e “Información clara y confidencial” con un 9%.

6. Responder a la pregunta: ***¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	6	287	1	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	2,0%	97,3%	0,3%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	24	0	0	0	97	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	19,8%	0,0%	0,0%	0,0%	80,2%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	60	0	10	64	370	60	564
CONSULTA EXTERNA	10,6%	0,0%	1,8%	11,3%	65,6%	10,6%	100%
URGENCIAS	55	0	0	0	411	37	503
URGENCIAS	10,9%	0,0%	0,0%	0,0%	81,7%	7,4%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	139	0	11	70	1165	98	1483
	9,4%	0,0%	0,7%	4,7%	78,6%	6,6%	100%

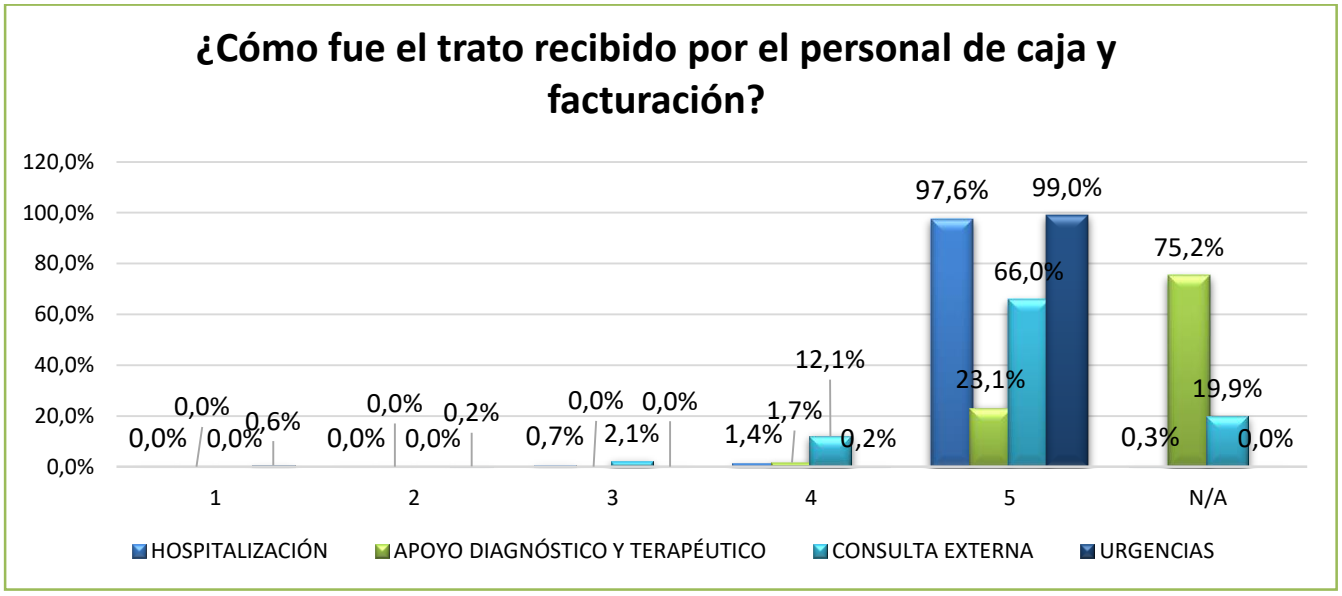


El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización; el 81,7% de usuarios del área de Urgencias; el 80,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 76,9% de usuarios del área de Consulta Externa aportaron las calificaciones más altas siendo "5 y 4" a la pregunta ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?

"No aplica" y "1" respondieron algunos usuarios de las diferentes áreas quienes manifestaron que no se les socializaron los derechos y deberes.

7. 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	2	4	288	1	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,7%	1,4%	97,6%	0,3%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	2	28	91	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	23,1%	75,2%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	12	68	372	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	2,1%	12,1%	66,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	3	1	0	1	498	0	503
URGENCIAS	0,6%	0,2%	0,0%	0,2%	99,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	3	1	14	75	1186	204	1483
	0,2%	0,1%	0,9%	5,1%	80,0%	13,8%	100%

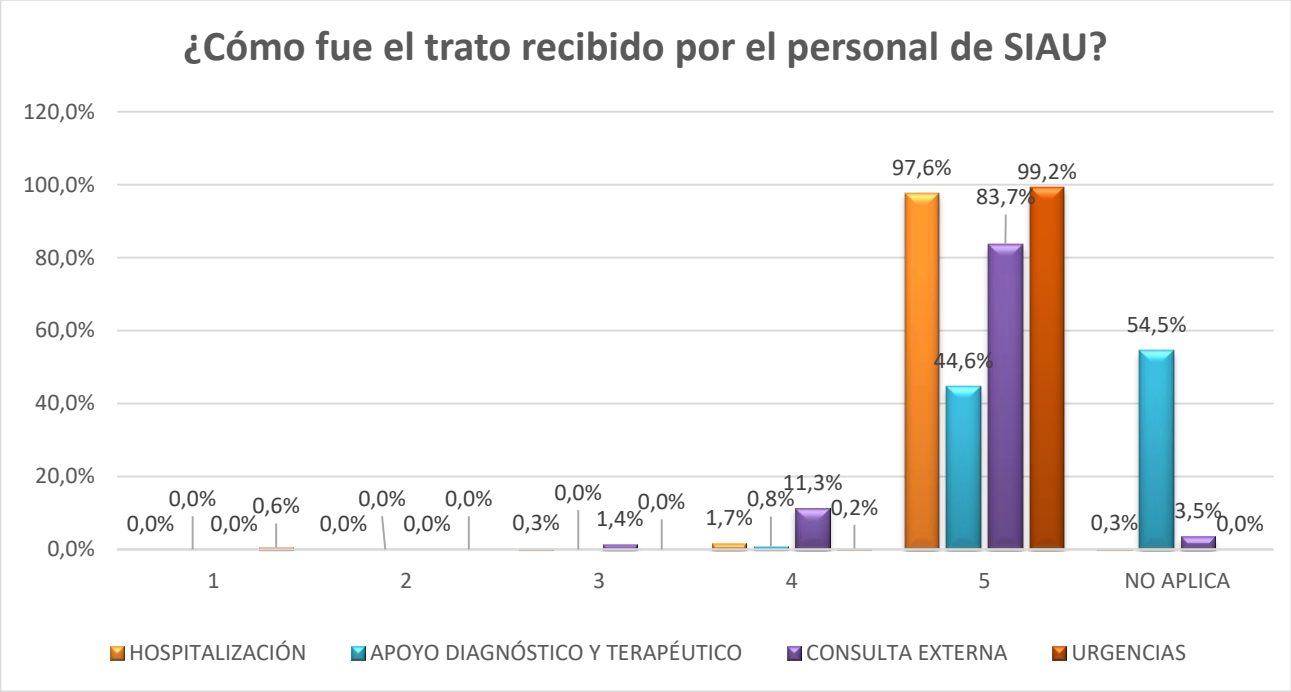


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4 y 5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Urgencias un 99,2% de usuarios; en el área de Hospitalización un 99%; en el área de Consulta Externa un 78,1% y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 24.8%. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,7% para el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y, una disminución de 1% en el área de Hospitalización, 0,8% en el área de Consulta Externa y 0,4% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

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

8. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por el personal del SIAU?*** Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

¿Cómo fue el trato recibido por el personal de SIAU?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	5	288	1	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	1,7%	97,6%	0,3%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	1	54	66	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	44,6%	54,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	8	64	472	20	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	1,4%	11,3%	83,7%	3,5%	100%
URGENCIAS	3	0	0	1	499	0	503
URGENCIAS	0,6%	0,0%	0,0%	0,2%	99,2%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	3	0	9	71	1313	87	1483
	0,2%	0,0%	0,6%	4,8%	88,5%	5,9%	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 Urgencias el 99,4% de los usuarios, en el área de Hospitalización 99,3% de los usuarios: en el área de Consulta Externa el 95% de usuarios y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 45,4% de los usuarios. Se evidencia una

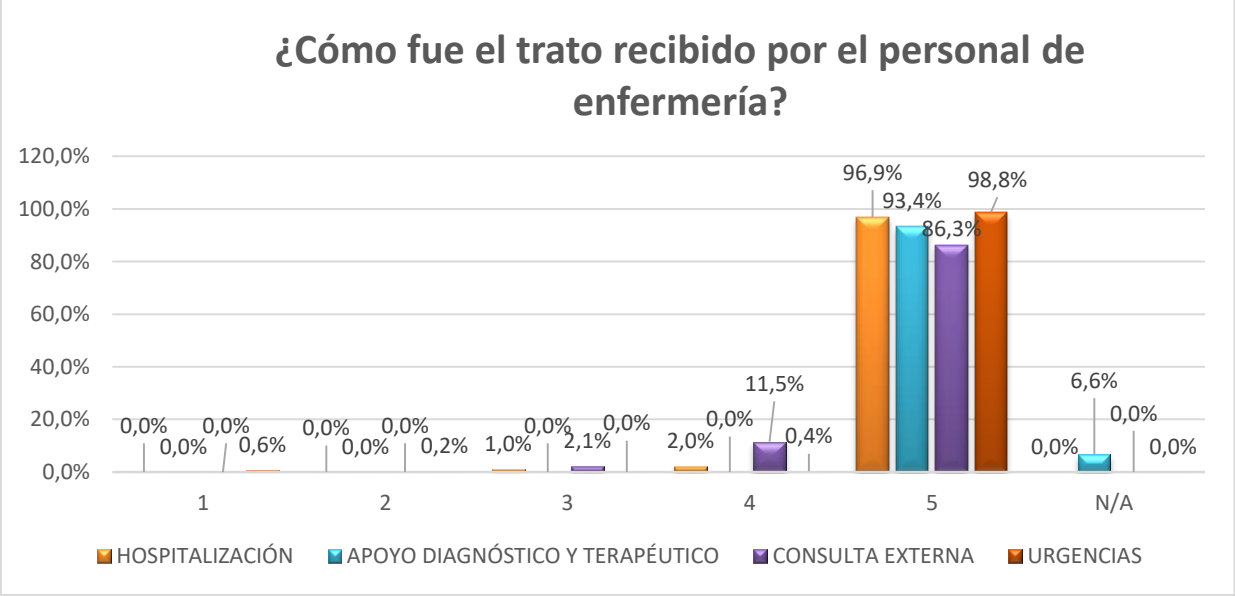
disminución en la satisfacción de los usuarios de 1,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, 1,1% en el área de Consulta Externa, 0,7% en el área de Hospitalización y 0,6% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

El “No aplica” corresponde a algunos usuarios de Banco de Sangre, Rehabilitación, Radioterapia, Imagenología, Oncología, Vacunación PAI y Cirugía Ambulatoria.

9. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por personal de Enfermería?***

Calificando de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta.

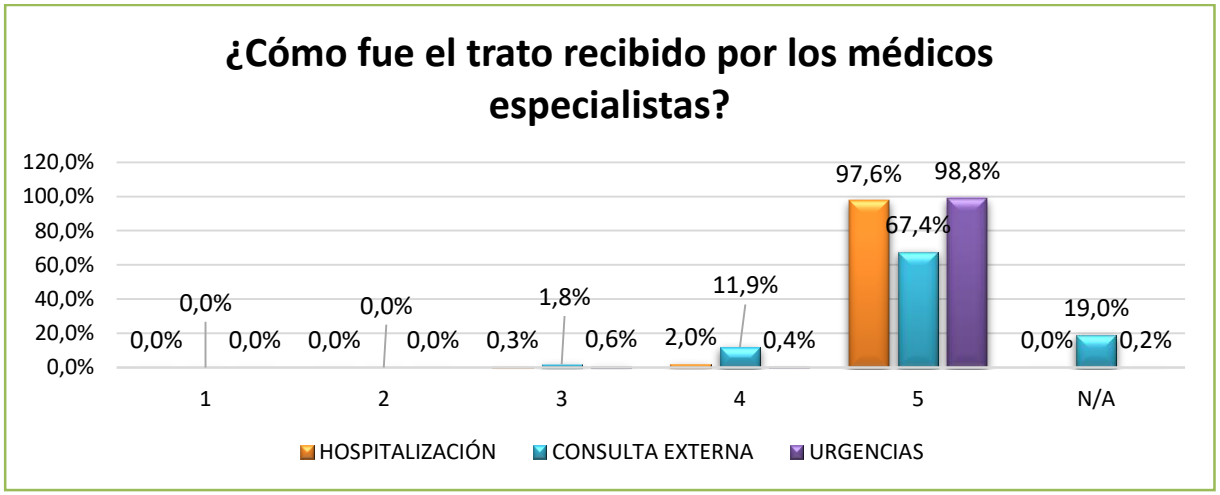
¿Cómo fué el trato recibido por el personal de enfermería?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	3	6	286	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	1,0%	2,0%	96,9%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	113	8	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	93,4%	6,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	12	65	487	0	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	2,1%	11,5%	86,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	3	1	0	2	497	0	503
URGENCIAS	0,6%	0,2%	0,0%	0,4%	98,8%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**NO APLICA**	**TOTAL**
	3	1	15	73	1383	8	1483
	0,2%	0,1%	1,0%	4,9%	93,3%	0,5%	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 99,2% de usuarios en el área de Urgencias; El 98,9% de usuarios en el área de Hospitalización; el 97,8% de usuarios en el área de Consulta Externa; y el 93,4% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia una disminución del 3,3% en la satisfacción de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 1,1% en el área de Hospitalización; 0,6% en el área de Urgencias y 0,1% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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

¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	6	288	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	2,0%	97,6%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	10	67	380	107	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	1,8%	11,9%	67,4%	19,0%	100%
URGENCIAS	0	0	3	2	497	1	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	98,8%	0,2%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	0	14	75	1165	108	1362
	0,0%	0,0%	1,0%	5,5%	85,5%	7,9%	100%



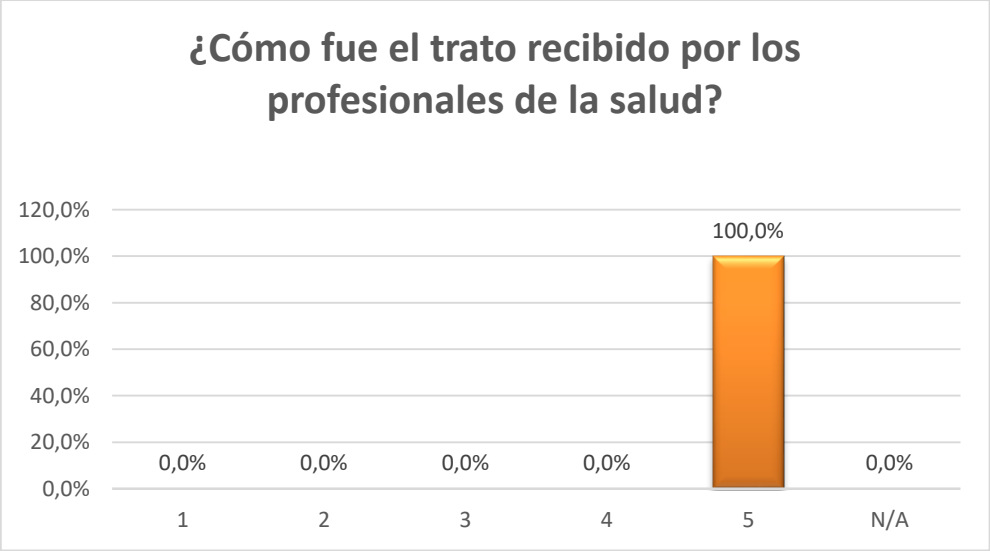
Los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo “5 y 4” en los siguientes servicios: El 99,6% de usuarios en el área de Hospitalización, el 99,2% de usuarios en el área de Urgencias y el 79,3% de

usuarios en el área de Consulta Externa. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,4% en el área de Consulta Externa y una disminución de 0,4% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

El 19% de los usuarios que respondió “No aplica”, corresponde al servicio de Vacunación PAI, pues en esta área no hay atención con especialistas.

11. Responder a la pregunta: ***¿Cómo fue el trato recibido por los Profesionales de la Salud?*** Calificando de 1 a 5, tomando a 5 como la calificación más alta.

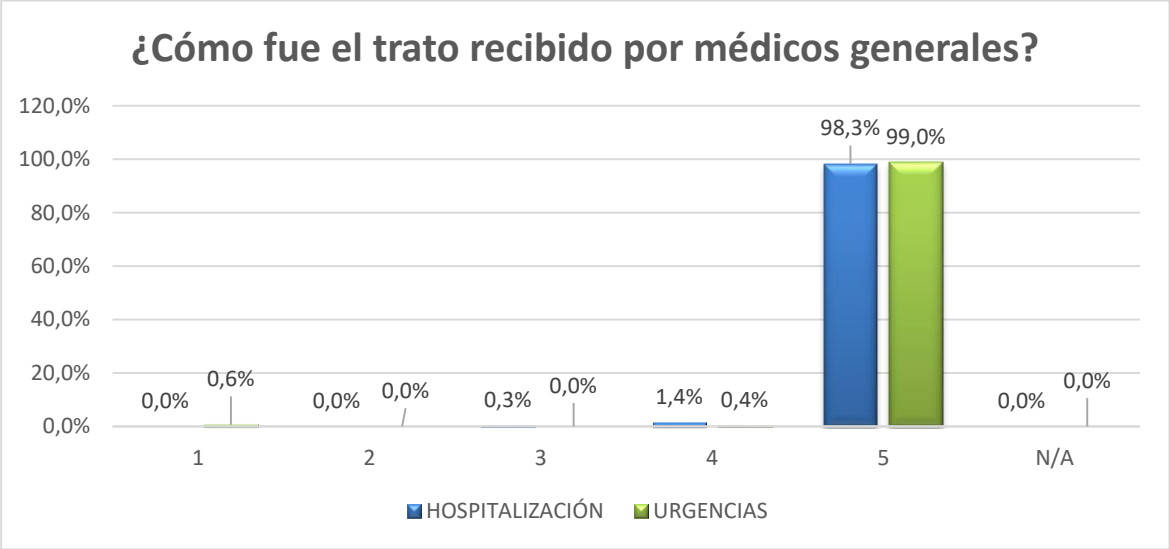
¿Cómo fué el trato recibido por los profesionales de la salud?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	121	0	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100%



El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron la calificación más alta siendo “5” al trato recibido por los profesionales de la salud. Se evidencia una incremento de 9,1% en la satisfacción de los usuarios con respecto al mes anterior.

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

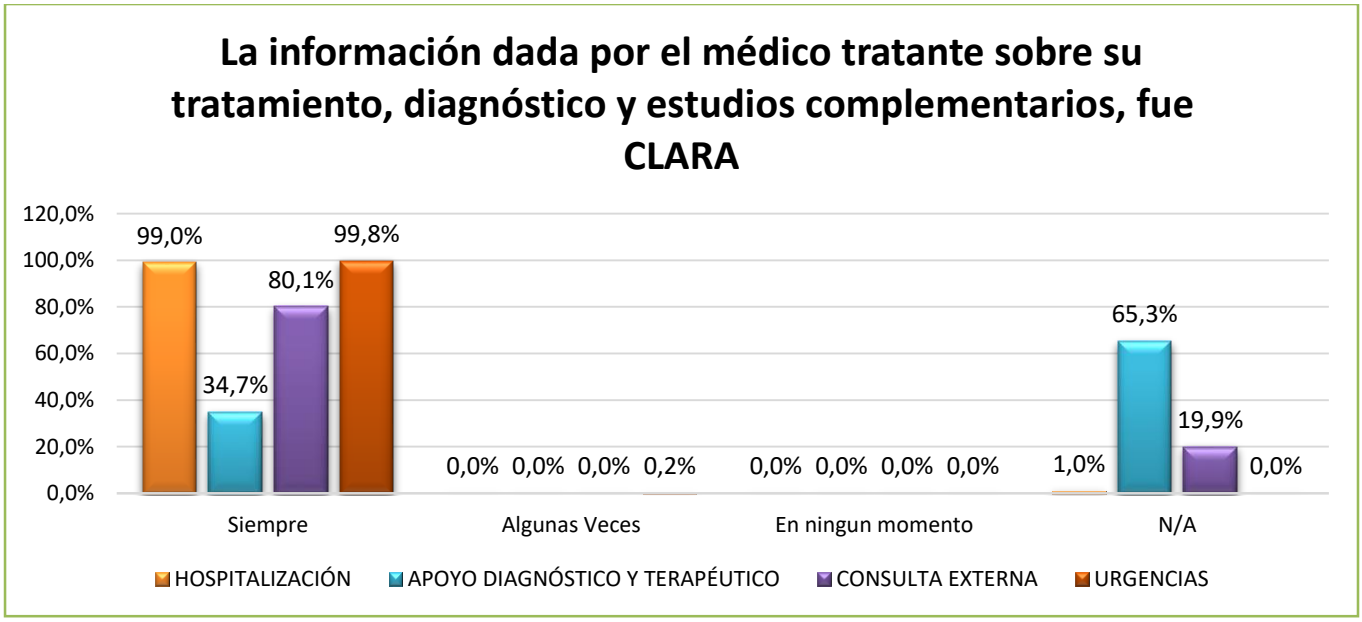
¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	4	290	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	1,4%	98,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	3	0	0	2	498	0	503
URGENCIAS	0,6%	0,0%	0,0%	0,4%	99,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	3	0	1	6	788	0	798
	0,4%	0,0%	0,1%	0,8%	98,7%	0,0%	100%



El 99,7% de usuarios del área de Hospitalización y 99,4% de usuarios del área de Urgencias aportaron las calificaciones más alta siendo “4” y “5” al trato recibido por médicos generales. Se evidencia una disminución en la satisfacción del 0,4% en el área de Urgencias y una disminución de 0,3% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

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

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue CLARA:					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	0	0	79	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34,7%	0,0%	0,0%	65,3%	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**
	1288	1	0	194	1483
	86,9%	0,1%	0,0%	13,1%	100%



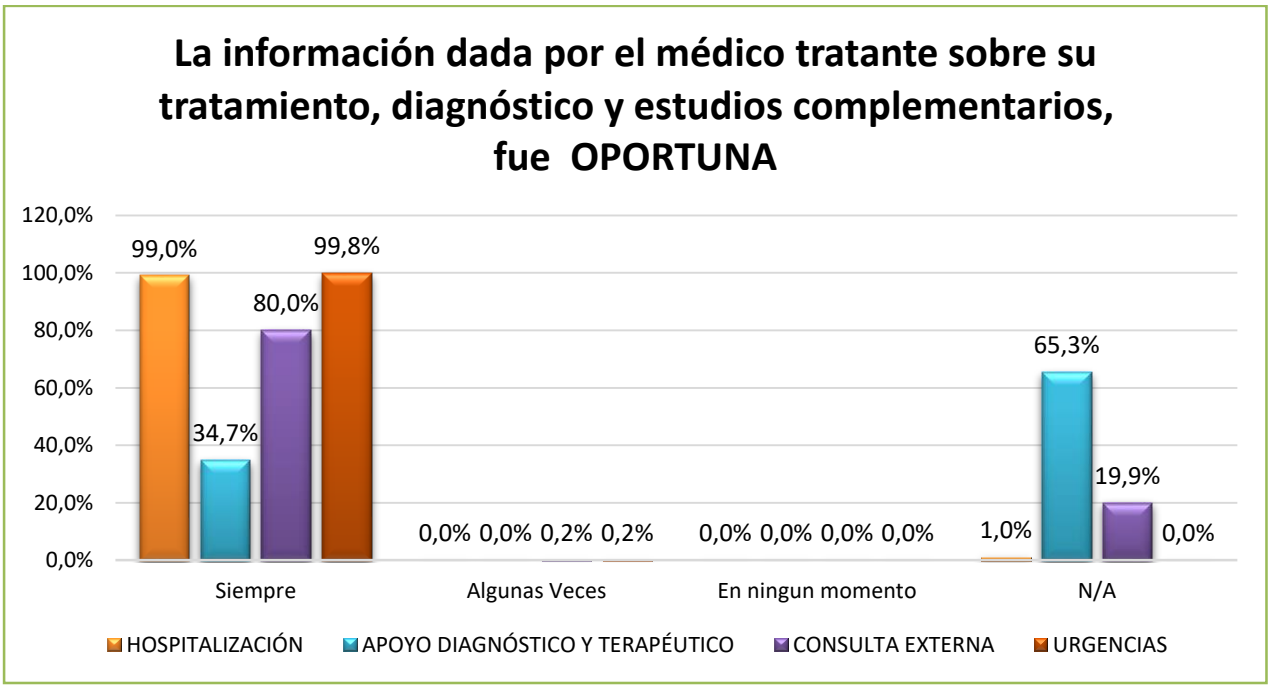
El 99,8% de usuarios del área de Urgencias; 99% de usuarios del área de Hospitalización; el 80,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 34,7% de

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 mantiene el nivel de la satisfacción en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa. Se evidencia un aumento de 0,2% en Urgencias y una disminución de 0,3% de usuarios del área de 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.

14. 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	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	0	0	79	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34,7%	0,0%	0,0%	65,3%	100%
CONSULTA EXTERNA	451	1	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,0%	0,2%	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**
	1287	2	0	194	1483
	86,8%	0,1%	0,0%	13,1%	100%

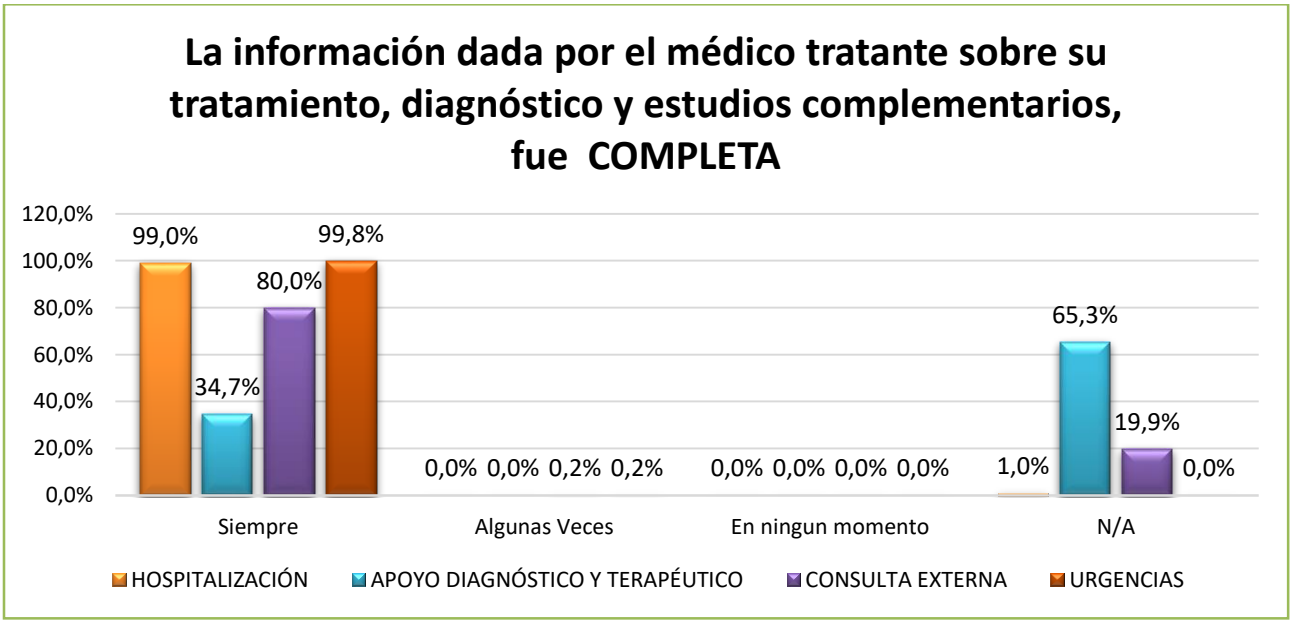


Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre” en: el 99,8% de usuarios de Urgencias; 99% en el área de Hospitalización; el 80% de Consulta Externa y el 34,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; se evidencia un aumento en la satisfacción de 0,2% en el área de Urgencias y una disminución de 0,3% 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) y Vacunación PAI teniendo en cuenta que los procedimientos realizados no requieren ningún tipo de tratamiento o diagnóstico.

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

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue COMPLETA:					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	42	0	0	79	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	34,7%	0,0%	0,0%	65,3%	100%
CONSULTA EXTERNA	451	1	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,0%	0,2%	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**
	1287	2	0	194	1483
	86,8%	0,1%	0,0%	13,1%	100%



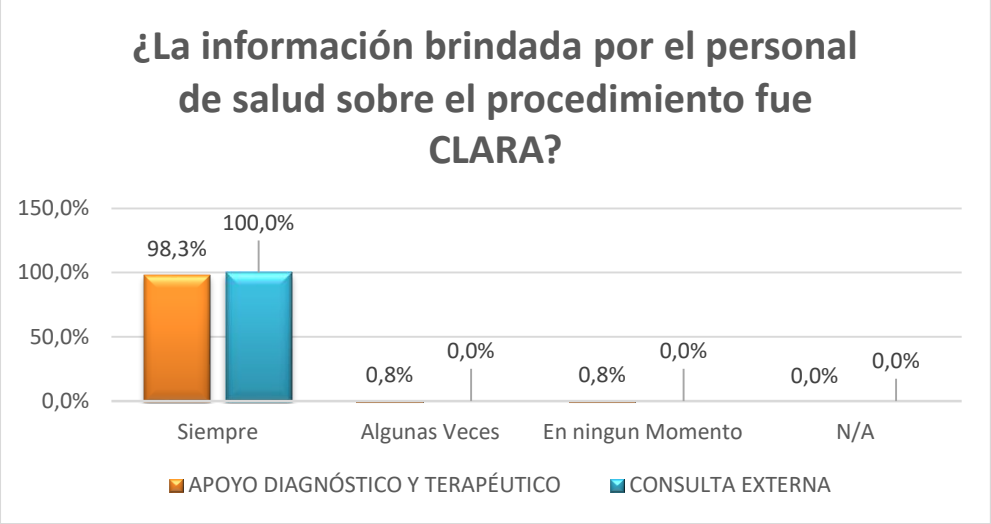
El 99,8% de usuarios de Urgencias; el 99% de usuarios del área de Hospitalización; el 80% de Consulta Externa y el 34,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico,

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 los usuarios de 0,2% en el área de Urgencias y una disminución de 0,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, 0,3% en el área de Hospitalización y 0,1% en el área de Consulta Externa 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.

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

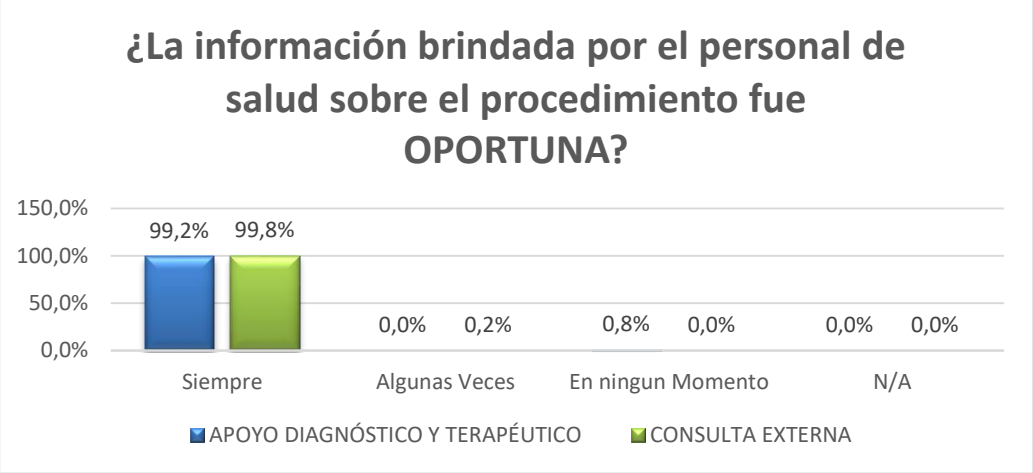
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	119	1	1	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	98,3%	0,8%	0,8%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%
TOTAL	**683**	**1**	**1**	**0**	**685**
	99,7%	**0,1%**	**0,1%**	**0,0%**	**100%**



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue Clara el 100% de usuarios de Consulta Externa y 98,3% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que Siempre". Se mantienen el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa y se evidencia un incremento en la satisfacción de 2,4% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al mes anterior.

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

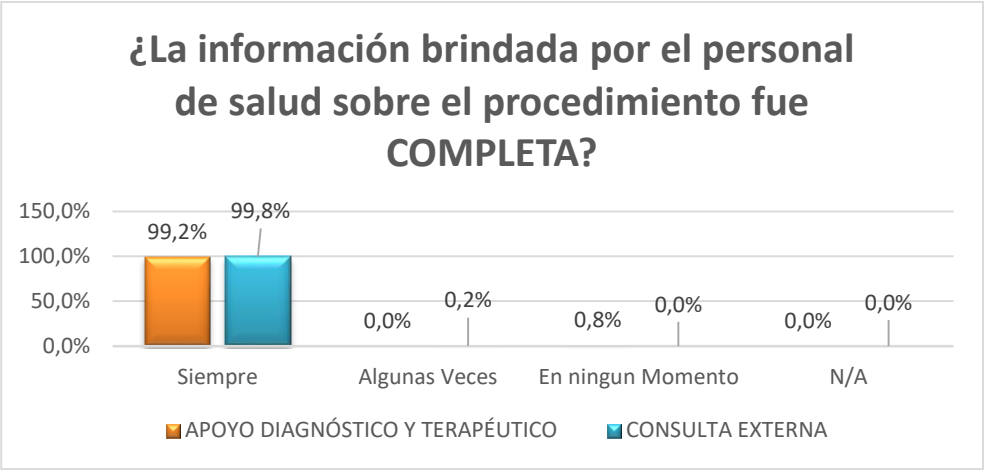
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	120	0	1	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	99,2%	0,0%	0,8%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	563	1	0	0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



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue oportuna, el 99,8% de usuarios del área de Consulta Externa y 99,2% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “siempre”. Se evidencia un incremento de 3,3%% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y una disminución de 0,2% en la satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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

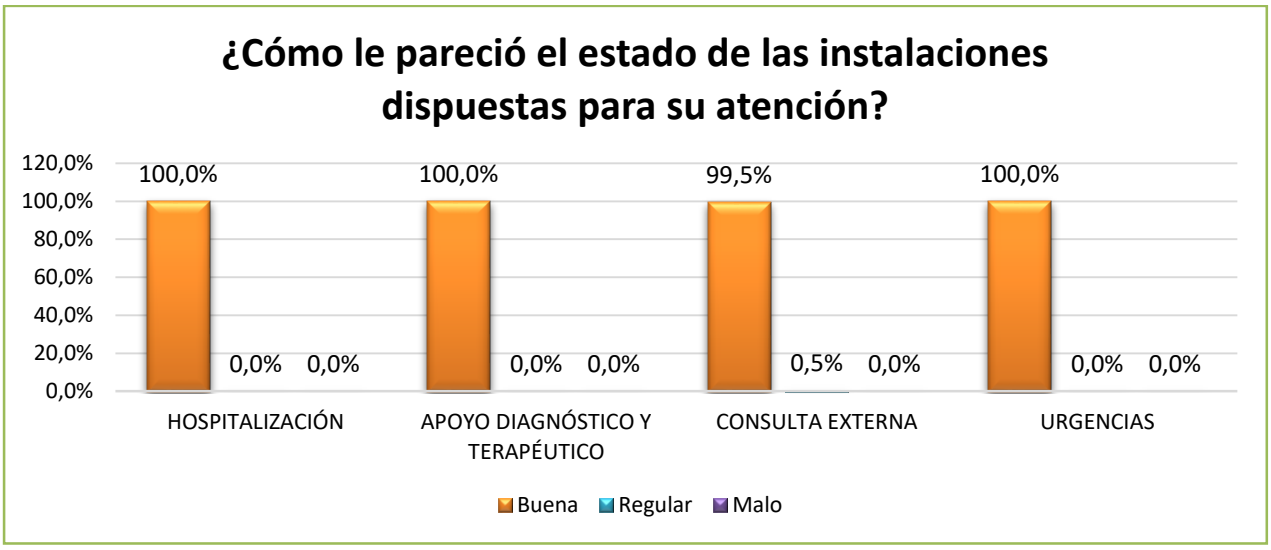
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue COMPLETA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	120	0	1	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	99,2%	0,0%	0,8%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	563	1	0	0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



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 99,8% de usuarios del área de Consulta Externa y 99,2% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “siempre”. Se evidencia un incremento de 3,3%% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y una disminución de 0,2% en la satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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

¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención?				
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	561	3	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,5%	0,5%	0,0%	100%
URGENCIAS	503	0	0	503
URGENCIAS	100,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1480**	**3**	**0**	**1483**
	99,8%	**0,2%**	**0,0%**	**100%**

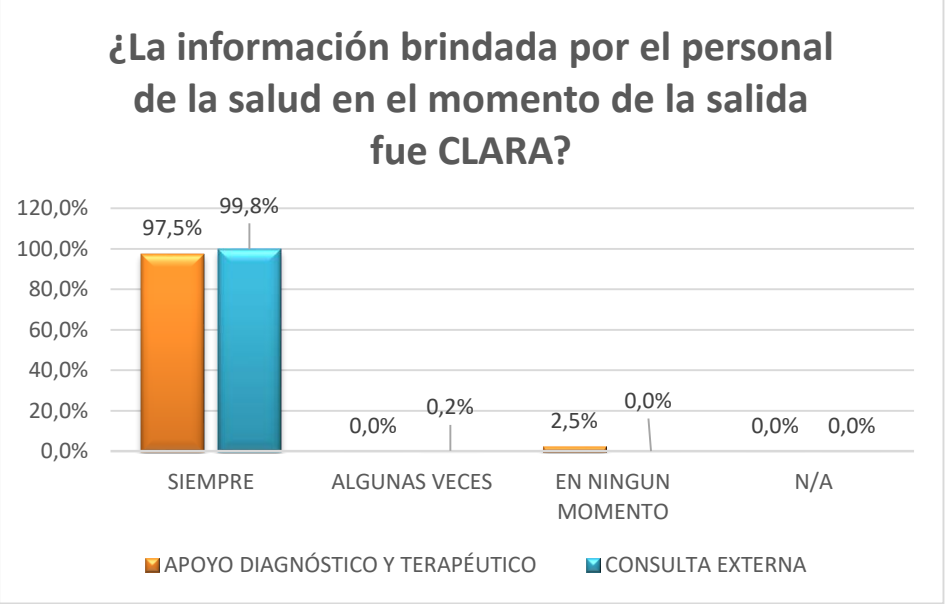


El 100% de usuarios de las áreas de Hospitalización, de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; y Urgencias y el 99,5% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”. Se evidencia un incremento en la satisfacción de los usuarios de 1,1% en el área de Consulta Externa; Hospitalización con 1%; Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con 0,8% y en el área de Urgencias con 0,2% con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,5% de usuarios del área de Consulta Externa manifestó que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Regular”.

20. ¿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	118	0	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	97,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	563	1	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
#¡REF!	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
	681	1	3	0	685
	99,4%	0,1%	0,4%	0,0%	100%

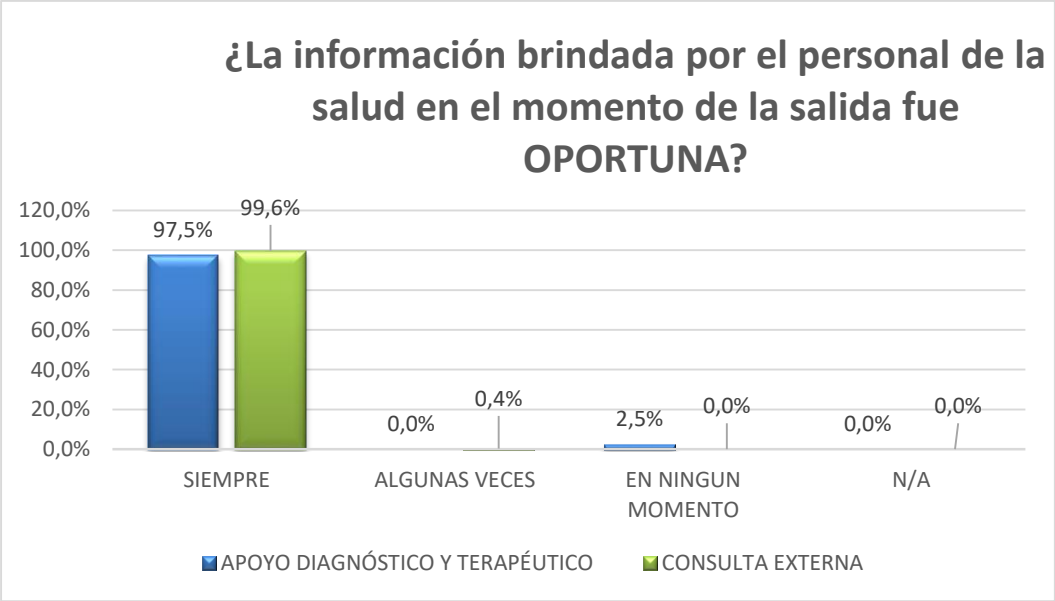


El 99,8% de usuarios de Consulta Externa y el 97,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue clara “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios ambas áreas.

Por otra parte, el 0,2% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que “algunas veces” el personal de la salud les brindó información al momento de la salida y 2,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que “En ningún momento” el personal de la salud les brindó información al momento de la salida.

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

¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	118	0	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	97,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	562	2	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	680	2	3	0	685
	99,3%	0,3%	0,4%	0,0%	100,0%

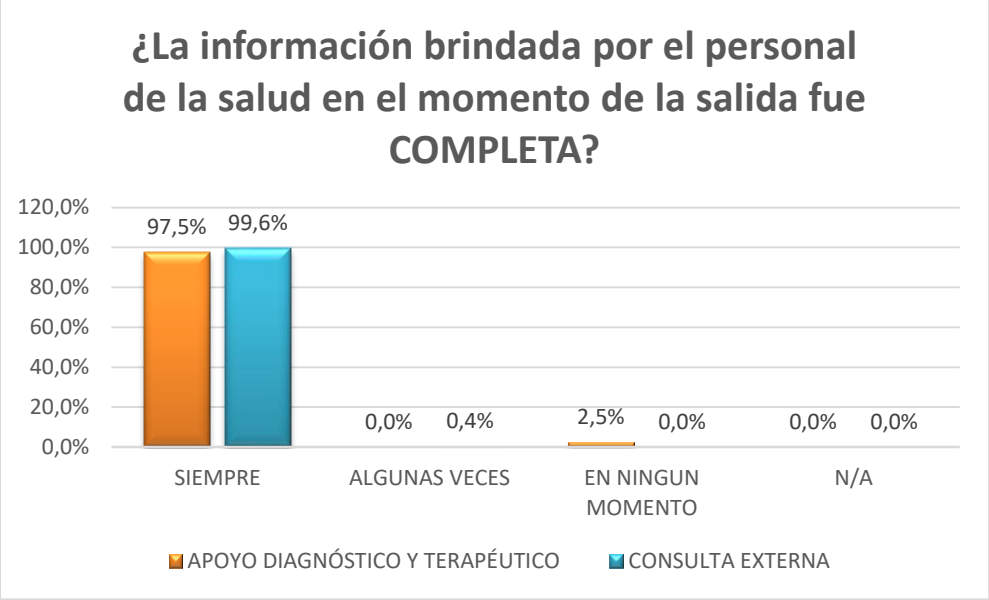


El 99,6% de usuarios de Consulta Externa y el 97,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue oportuna “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y se evidencia una disminución de 0,2% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,4% de usuarios de Consulta Externa manifestó que “algunas veces” la información brindada fue oportuna y el 2,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que en “ningún momento” el personal de la salud les brindó información oportuna al momento de la salida.

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

¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	118	0	3	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	97,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	562	2	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	680	2	3	0	685
	99,3%	0,3%	0,4%	0,0%	100,0%

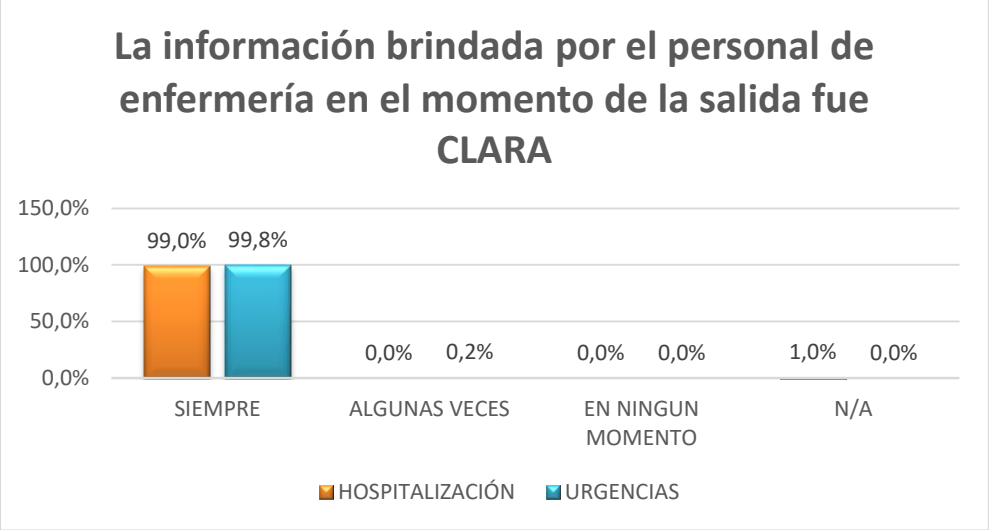


El 99,6% de usuarios de Consulta Externa y el 97.5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue completa “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y se evidencia una disminución de 0,2% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,4% 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 2,5% de los usuarios de Apoyo Diagnostico y Terapéutico manifestaron que en “ningún momento” se les brindó información completa al momento de la salida.

23. ¿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	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	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	1	0	3	798
	99,5%	0,1%	0,0%	0,4%	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 clara "siempre" evidenciándose un aumento de 0,2% en la satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias y una disminución de 0,3% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

De igual forma, se observa que una minoría del 0,2% del área de Urgencias manifestó que "algunas veces" la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue clara.

24. ¿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	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	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	1	0	3	798
	99,5%	0,1%	0,0%	0,4%	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” manteniéndose el nivel de satisfacción en el área de Hospitalización y evidenciándose una aumento de 0,2% en la satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, una minoría de usuarios de 0,2% del área de rUrgencias manifestó que “algunas veces”, le brindaron información por parte del personal de enfermería en el momento de la salida.

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

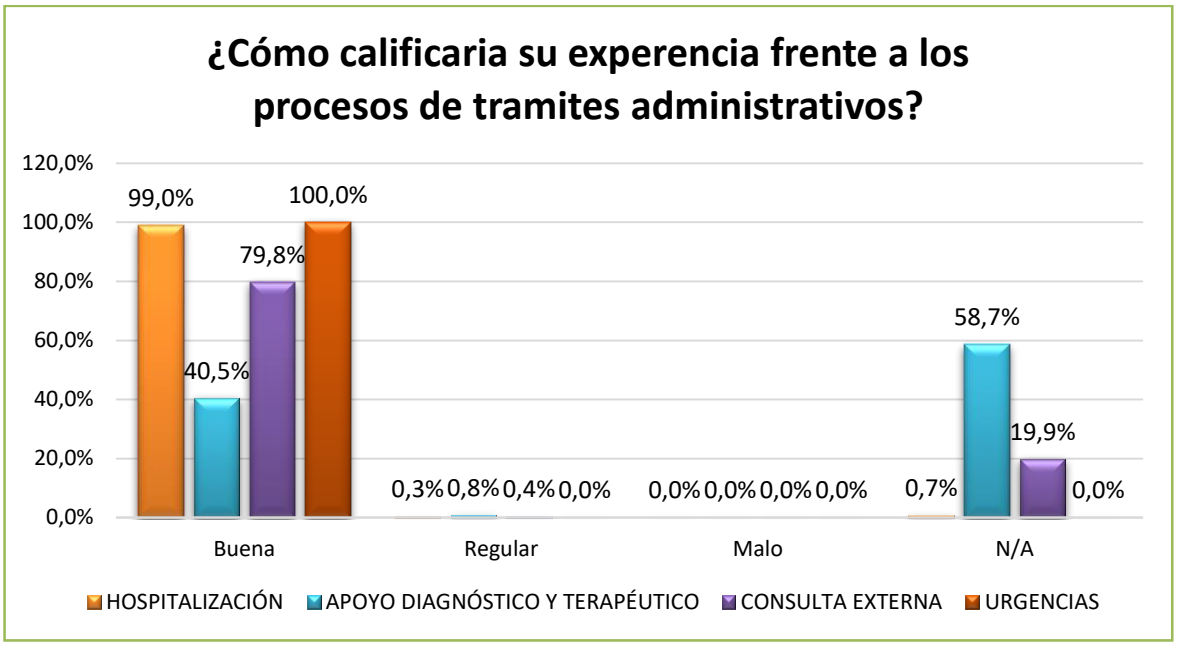
¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue COMPLETA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	502	1	0	0	503
URGENCIAS	99,8%	0,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	794	1	0	3	798
	99,5%	0,1%	0,0%	0,4%	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” manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización y evidenciándose un un aumento de 0,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Así mismo, se evidencia una minoría del el 0,2% en el área de Urgencias manifestó que “algunas veces” la información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue completa.

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

¿Cómo calificaria su experencia frente a los procesos de tramites administrativos?					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	292	1	0	2	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,3%	0,0%	0,7%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	49	1	0	71	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	40,5%	0,8%	0,0%	58,7%	100%
CONSULTA EXTERNA	450	2	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	79,8%	0,4%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	503	0	0	0	503
URGENCIAS	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	1294	4	0	185	1483
	87,3%	0,3%	0,0%	12,5%	100%



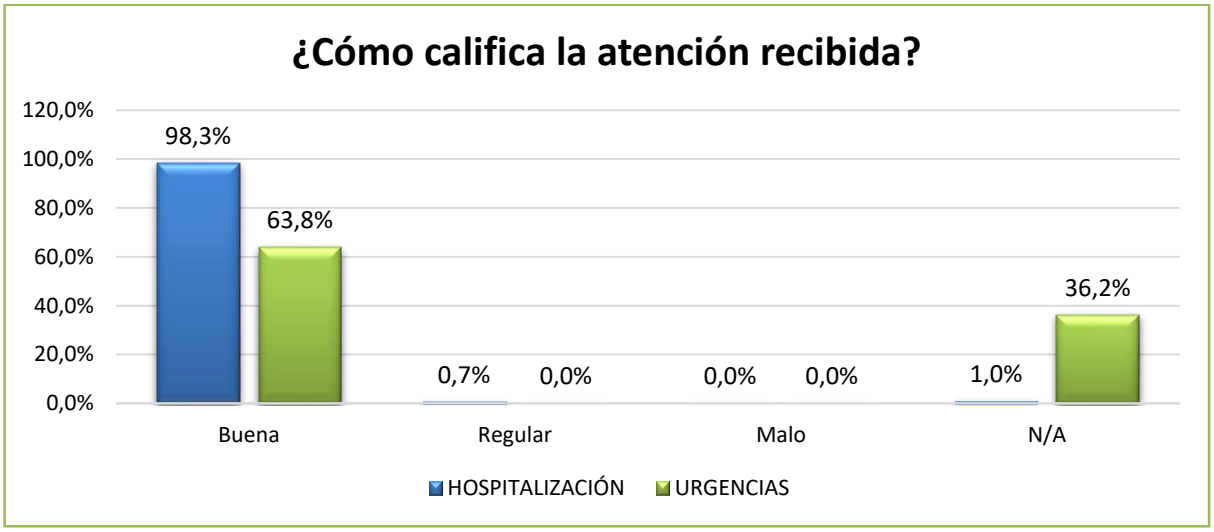
En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: El 100% de usuarios del área de Urgencias; en Hospitalización el 99% de los usuarios; en Consulta Externa el 79,8% de los usuarios y en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 40,5%. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 2,5% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 0,5% en el área de Consulta Externa y 0,2% en Urgencias y, una disminución de 0,3% en el área de Hospitalización con respecto al mes anterior.

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:

27. ¿Cómo califica la atención recibida?

La atención recibida					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	290	2	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	0,7%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	321	0	0	182	503
URGENCIAS	63,8%	0,0%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	611	2	0	185	798
	76,6%	0,3%	0,0%	23,2%	100%

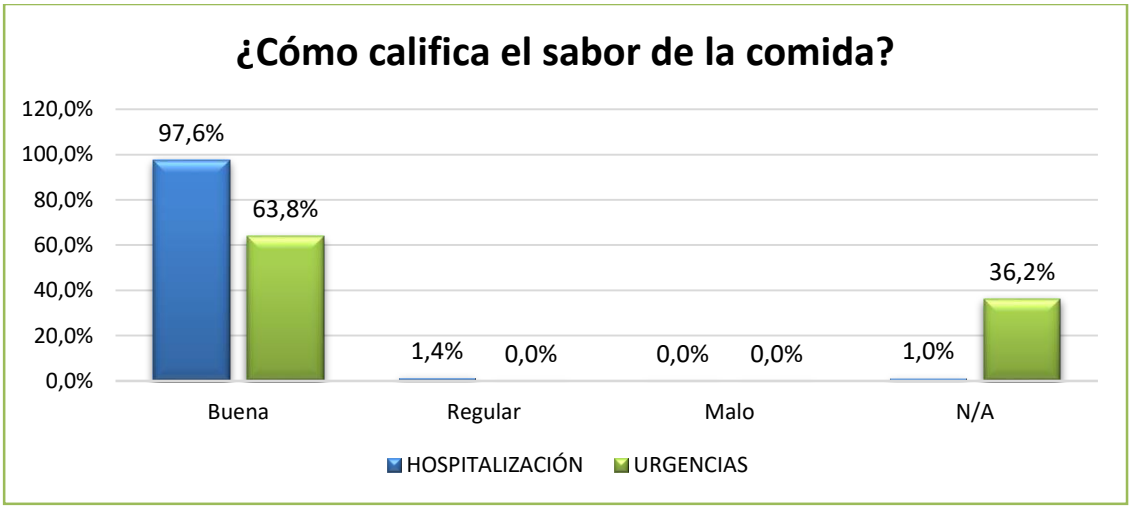


El porcentaje más alto de usuarios manifestó que la atención recibida fue “buena” siendo: 98,3%% de usuarios en el área de Hospitalización y el 63,8% de usuarios en el área de Urgencias manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias y evidenciándose una aumento de 1,4% 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.

28. ¿Cómo califica el sabor de la comida?

El sabor de la comida					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	288	4	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	97,6%	1,4%	0,0%	1,0%	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	4	0	185	798
	76,3%	0,5%	0,0%	23,2%	100%

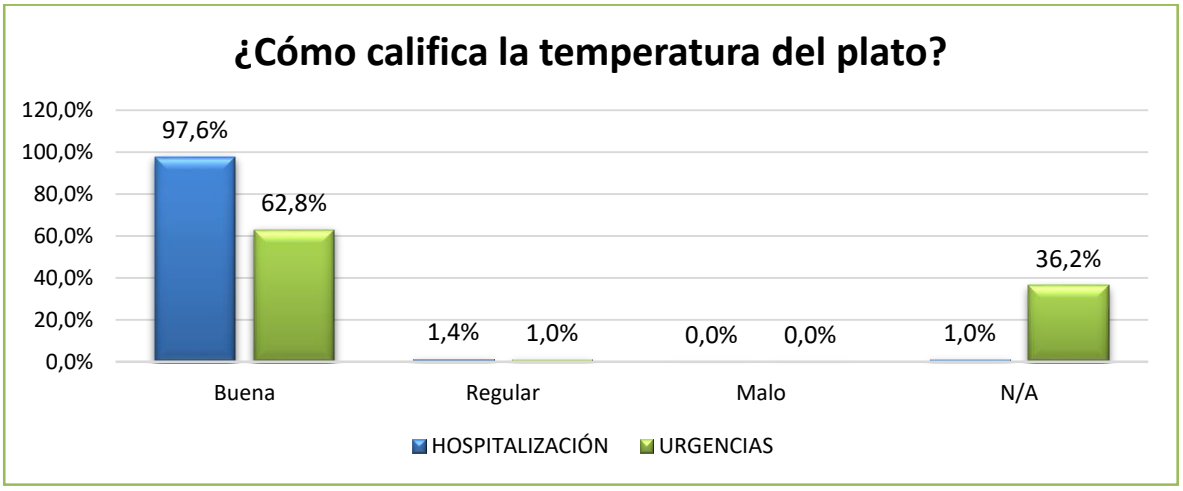


Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 97,6% del área de Hospitalización y el 63,8% del área de Urgencias respectivamente, manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias y evidenciándose un aumento de 1,3% en el área de 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 del área 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.

29. ¿Cómo califica la temperatura del plato?

La temperatura del plato					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	288	4	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	97,6%	1,4%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	316	5	0	182	503
URGENCIAS	62,8%	1,0%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	604	9	0	185	798
	75,7%	1,1%	0,0%	23,2%	100%



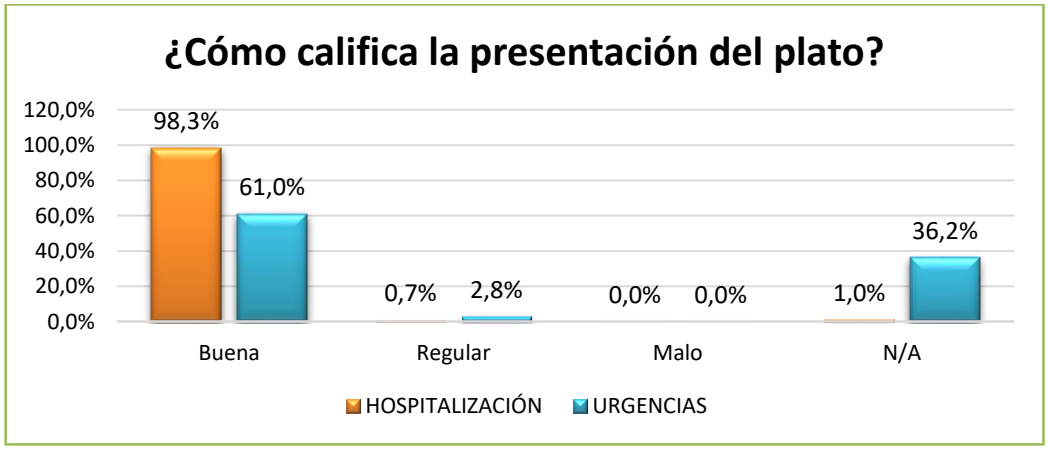
El 97,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 62,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “buena” evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,7% en el área de Hospitalización y una disminución de 1% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte el 1,4% de usuarios del área de hospitalización y 1% de usuarios de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “regular”.

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

30. ¿Cómo califica la presentación del plato?

La presentación del plato					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	290	2	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	0,7%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	307	14	0	182	503
URGENCIAS	61,0%	2,8%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	597	16	0	185	798
	74,8%	2,0%	0,0%	23,2%	100%

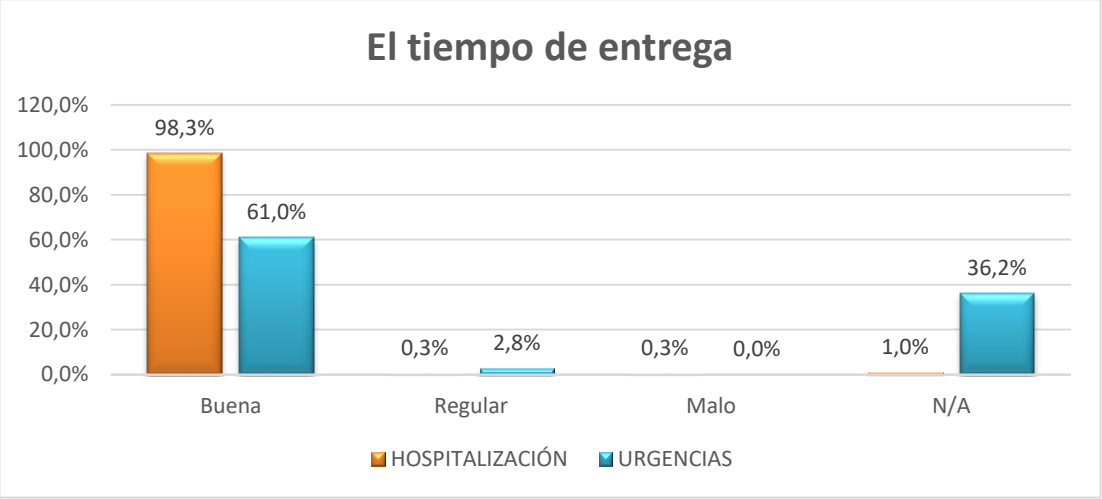


El 98,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 61% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato, evidenciándose un incremento en la satisfacción del usuario de 1% en el área de Hospitalización y una disminución de 2,8% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

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

31. ¿cómo califica el tiempo de entrega?

El tiempo de entrega					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	290	1	1	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	0,3%	0,3%	1,0%	100%
URGENCIAS	307	14	0	182	503
URGENCIAS	61,0%	2,8%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**Total**
	597	15	1	185	798
	74,8%	1,9%	0,1%	23,2%	100%



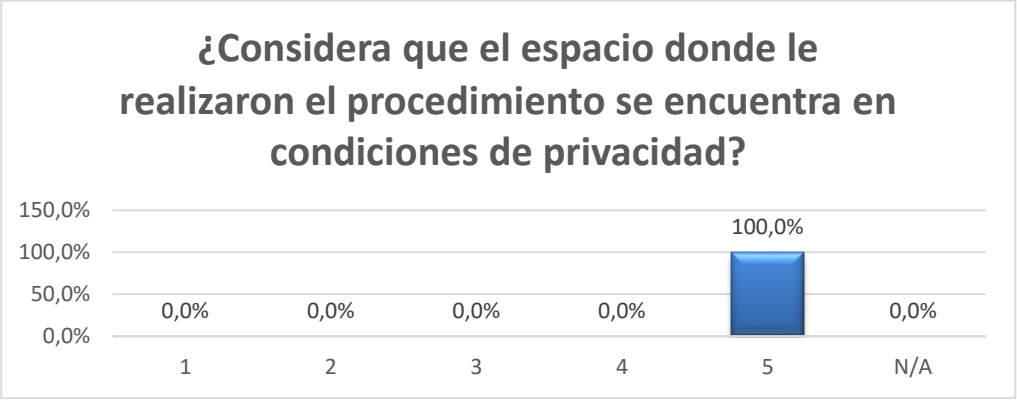
El 98,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 61% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “bueno” el tiempo de entrega evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4% en el área de Hospitalización y una disminución de 2,8% en el área de Urgencias con respeto al mes anterior.

Por otra parte, una minoría de 0,3% de usuarios del área de Hospitalización y 2,8% del área de Urgencias manifestaron que el tiempo de entrega fue “regular” y un 0,3% de usuarios del área de Hospitalización manifestó que fue “Malo”.

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

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

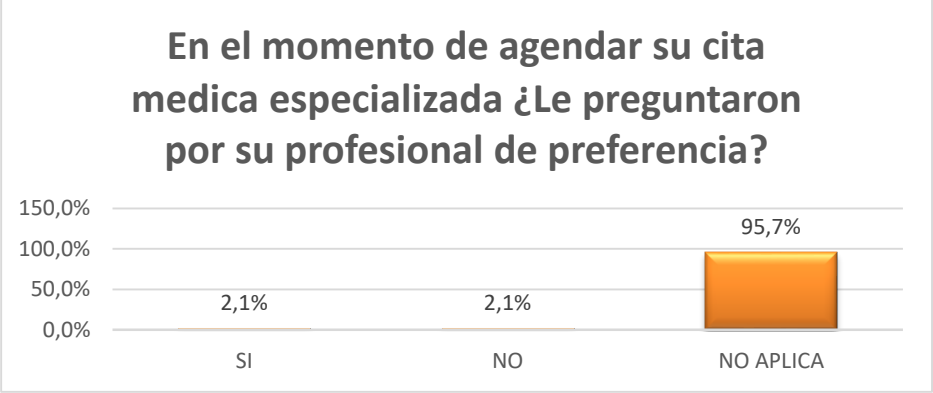
Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica ( ) por que ?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	121	0	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100%



En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 100% de usuarios aportaron una buena calificación siendo “5” a la pregunta: ¿Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad? Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios..

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

En el momento de agendar su cita médica especializada ¿Le preguntaron por su profesional de preferencia?				
SERVICIO	**SI**	**NO**	**NO APLICA**	**TOTAL**
CONSULTA EXTERNA	12	12	540	564
TOTAL	2,1%	2,1%	95,7%	100%

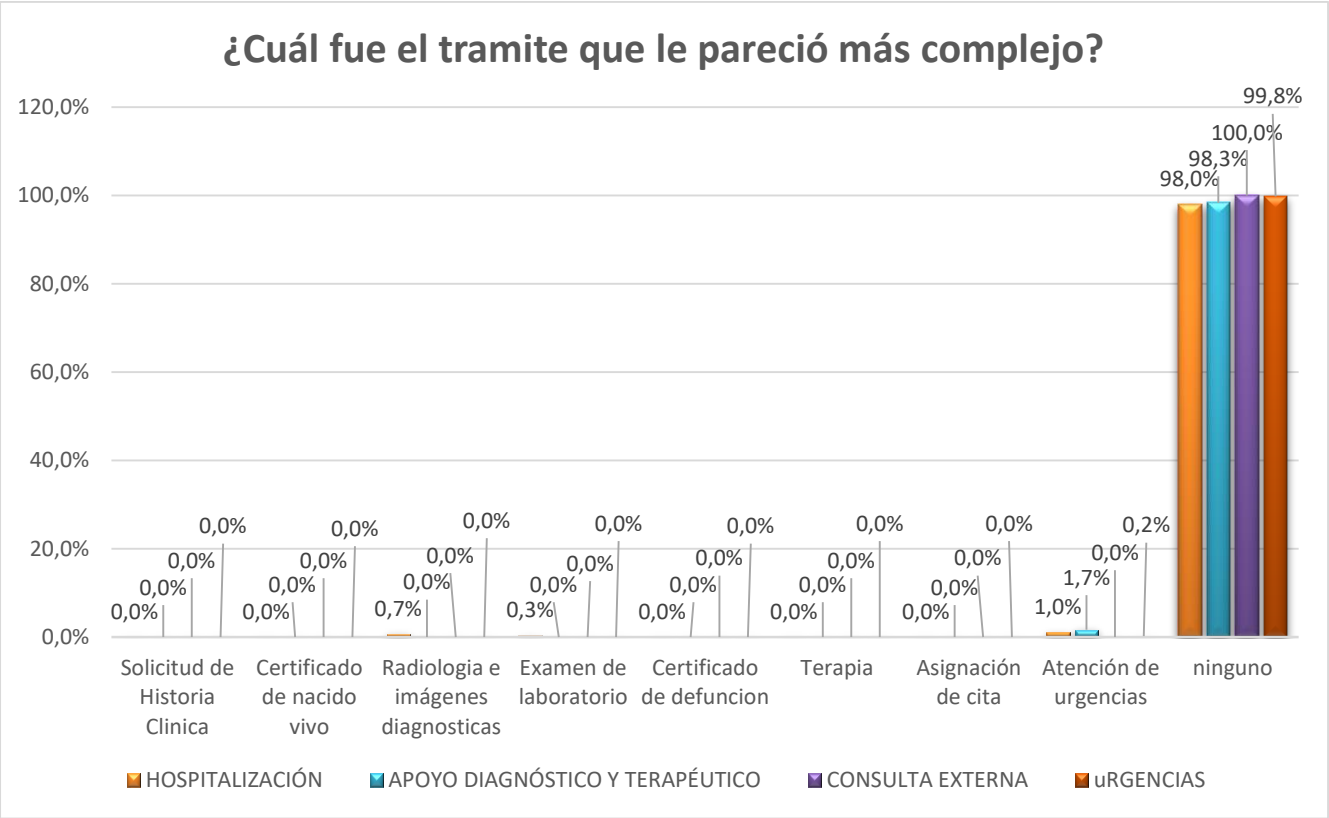


El 2,1% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Evidenciando una disminución del 0,6% con respecto del mes anterior. Y por el contrario el 2,1% de usuarios dijeron que “No” a la misma pregunta.

La respuesta que hace relación a **“No Aplica”** 95,7% corresponde a 112 usuarios de Vacunación PAI, servicio en el cual no se agendan citas médicas y 426 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.

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

¿Cuál fue el tramite que le pareció más complejo?										
SERVICIO	**Solicitud de Historia Clinica**	**Certificado de nacido vivo**	**Radiologia e imágenes diagnosticas**	**Examen de laboratorio**	**Certificado de defuncion**	**Terapia**	**Asignación de cita**	**Atención de urgencias**	**ninguno**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	2	1	0	0	0	3	289	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	98,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	0	0	0	2	119	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	98,3%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	564	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	1	502	503
uRGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	99,8%	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**
	0	0	2	1	0	0	0	6	1474	1483
	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	99,4%	100%

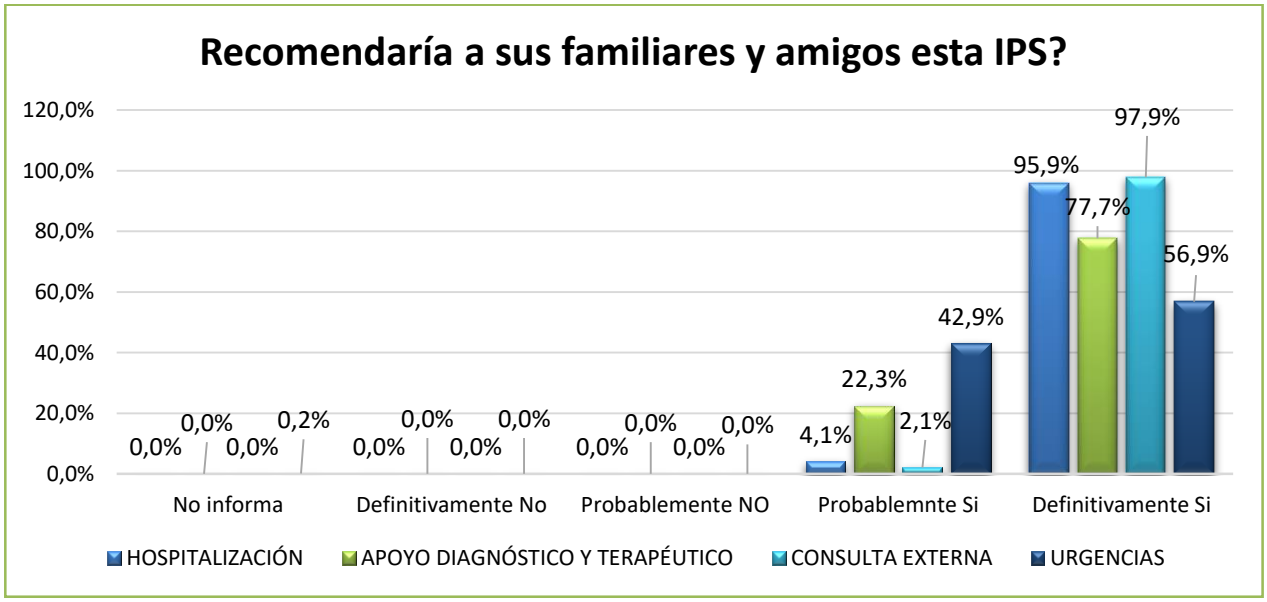


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,8% de usuarios del área de Urgencias; el 98,3% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 98% de usuarios del área de Hospitalización.

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

35. ¿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	12	283	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	95,9%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	27	94	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	22,3%	77,7%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	12	552	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	97,9%	100%
URGENCIAS	1	0	0	216	286	503
URGENCIAS	0,2%	0,0%	0,0%	42,9%	56,9%	100%
TOTAL	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
	1	0	0	267	1215	1483
	0,1%	0,0%	0,0%	18,0%	81,9%	100%

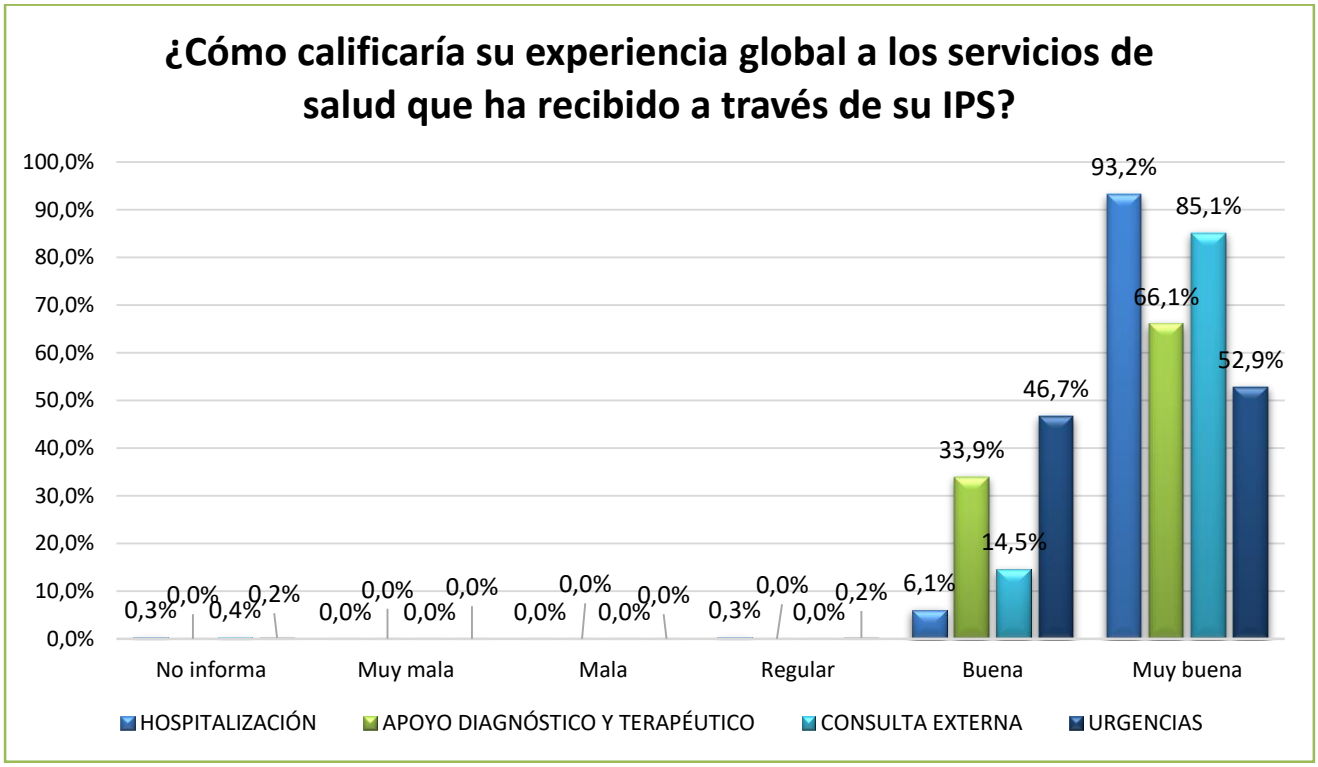


El 100% de usuarios del área de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, y Consulta Externa y el 99,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que “definitivamente sí” o “Probablemente si” recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en las áreas de Hospitalización,

Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa y evidenciándose una disminución de 0,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

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

¿Cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?							
SERVICIO	**No informa**	**Muy mala**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Muy buena**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	1	18	275	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	6,1%	93,2%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	41	80	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,9%	66,1%	100%
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0	82	480	564
CONSULTA EXTERNA	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	14,5%	85,1%	100%
URGENCIAS	1	0	0	1	235	266	503
URGENCIAS	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	46,7%	52,9%	100%
TOTAL	**No informa**	**Muy mala**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Muy buena**	**TOTAL**
	4	0	0	2	376	1101	1483
	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	25,4%	74,2%	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 del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, el 99,6% de usuarios de las áreas de Consulta Externa y Urgencias; y, el 99,3% de usuarios de Hospitalización calificaron como “muy buena” o “buena” la experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS, evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, y una disminución de 0,7% en el área de Hospitalización, 0,4% en el área de Consulta Externa, y 0,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Cordialmente;

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

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU