INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Febrero 2024

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.

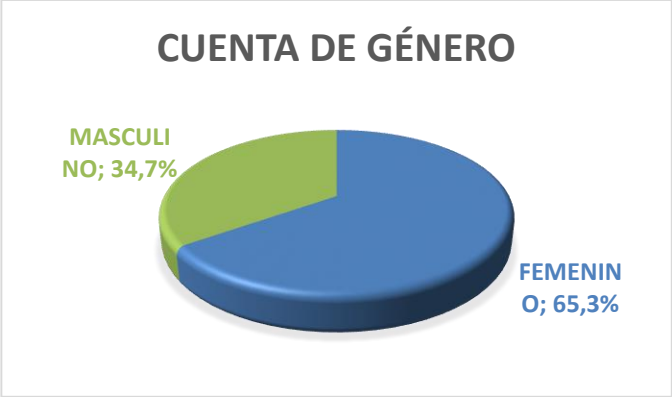
- → **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 29 de Febrero de 2024.

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

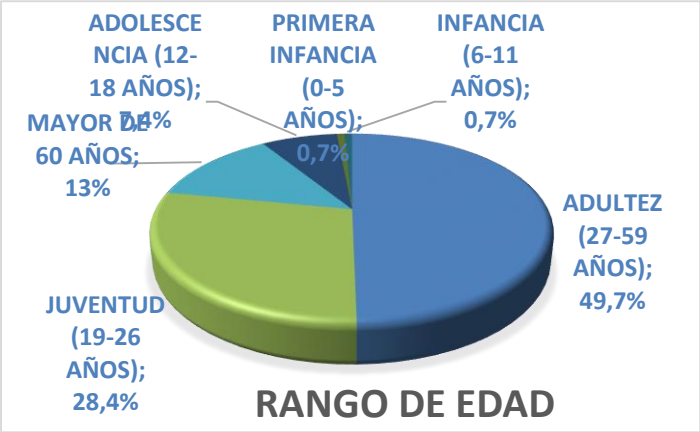


Etiquetas de fila	Cuenta de Género
FEMENINO	968
MASCULINO	515
Total general	**1483**

EL 65,3% de usuarios encuestados son del género “Femenino”, el 34,7% de usuarios pertenecen al género “masculino”.

2. Rangos de edad

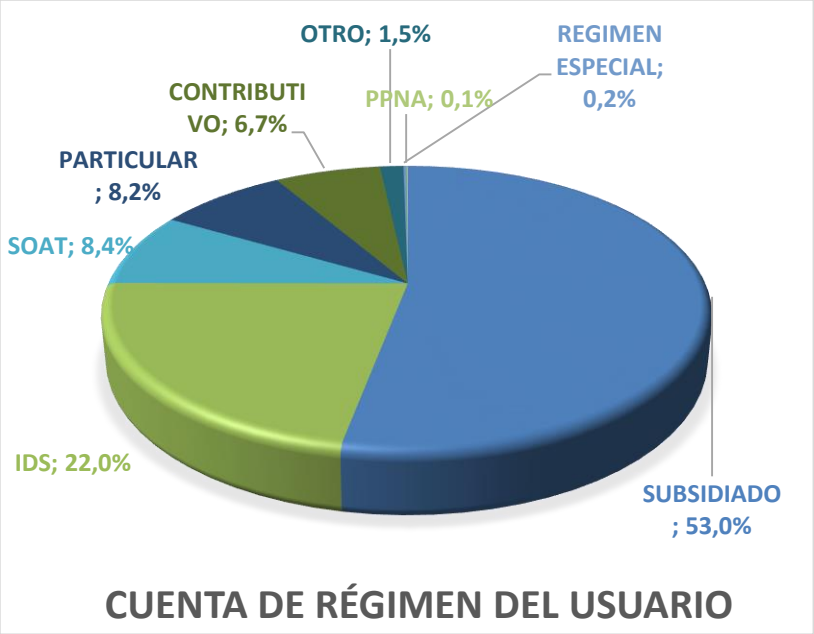
Etiquetas de fila	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	737
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	421
MAYOR DE 60 AÑOS	193
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	110
PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	11
INFANCIA (6-11 AÑOS)	11
Total general	**1483**



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 49,7%, seguido de “Juventud (19–26 años)” con 28,4% y “Mayor de 60 años” con un 13%.

3. Régimen del usuario

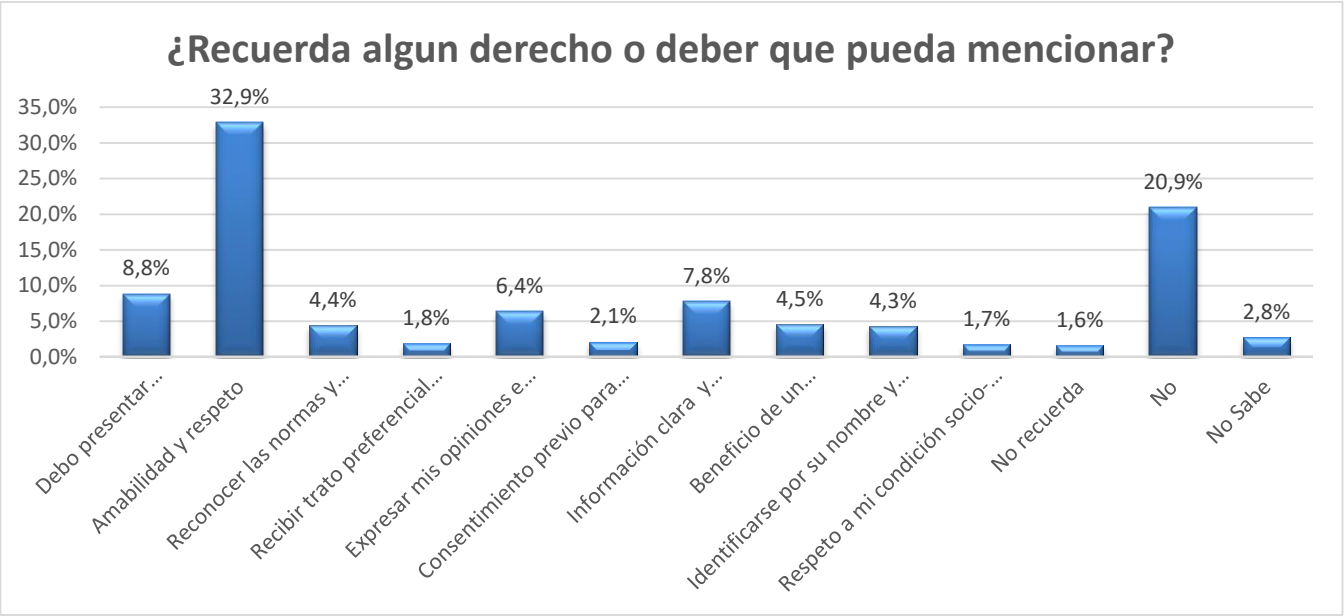
Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	786
IDS	327
SOAT	124
PARTICULAR	121
CONTRIBUTIVO	99
OTRO	22
REGIMEN ESPECIAL	3
PPNA	1
Total general	**1483**



Se evidencia que los tres principales regímenes de salud que más se atiende son: Subsidiado con 53%, seguido de IDS con 22% y Particular con 8,4%.

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

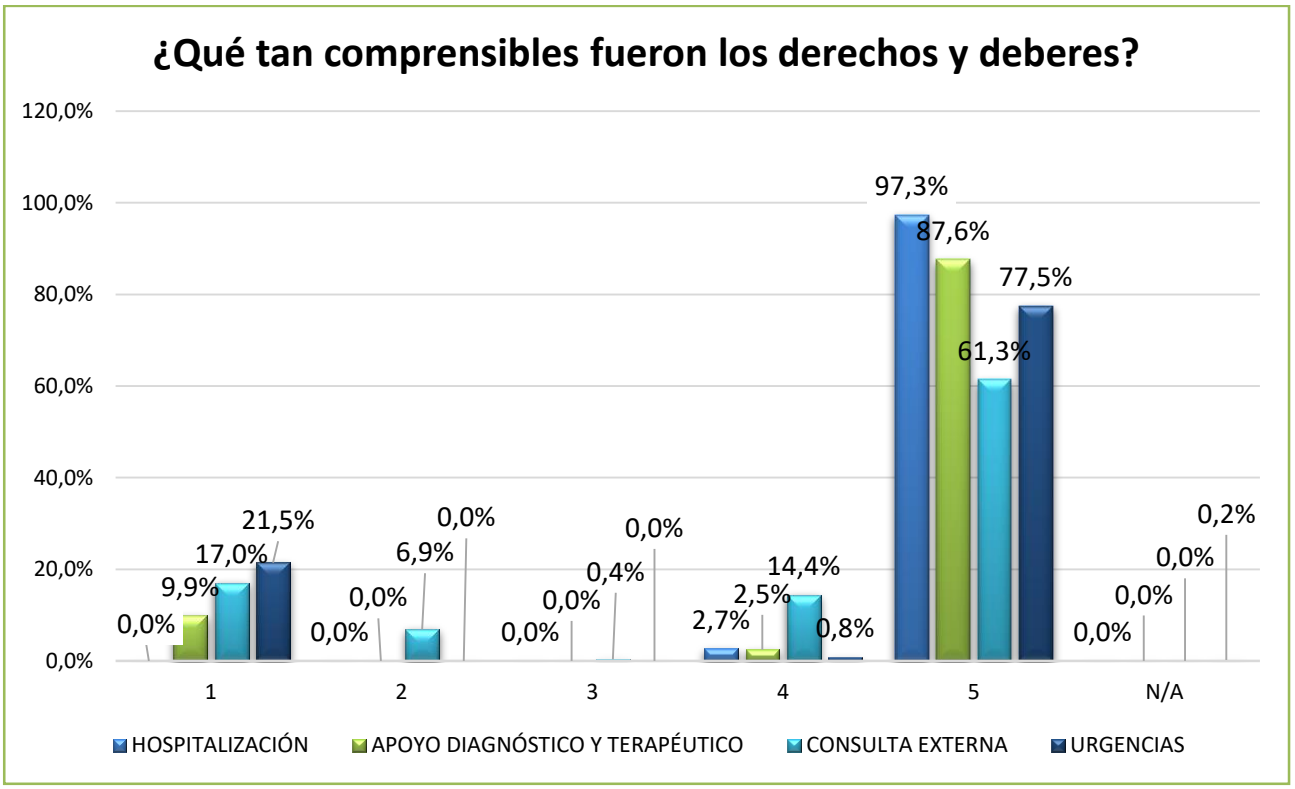
¿ Recuerda algun derecho o deber que pueda mencionar?														
Deberes				Derechos										
SERVICIO	Debo presentar documentación real	Amabilidad y respeto	Reconocer las normas y reglamentos	Recibir trato preferencial según mi condición	Expresar mis opiniones e inconformidades	Consentimiento previo para tratamiento y	Información clara y confidencial	Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o	Identificarse por su nombre y ser llamado por mi	Respeto a mi condición socio-economica, cultural	No recuerda	No	No Sabe	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	27	61	22	10	39	21	44	28	20	18	5	0	0	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	14	53	6	2	1	1	9	7	9	1	4	14	0	121
CONSULTA EXTERNA	30	259	10	3	4	4	8	6	6	1	6	187	40	564
URGENCIAS	60	115	27	12	51	5	54	26	29	5	9	109	1	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
	131	488	65	27	95	31	115	67	64	25	24	310	41	1483
	9%	33%	4%	2%	6%	2%	8%	5%	4%	2%	2%	21%	3%	100%



Se puede evidenciar que los tres principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto” con un 32,9%, seguido de “Debo presentar documentación real” con un 8,8% y “Información clara y confidencial” con un 7,8%.

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

¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	8	287	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	97,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	12	0	0	3	106	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	9,9%	0,0%	0,0%	2,5%	87,6%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	96	39	2	81	346		564
CONSULTA EXTERNA	17,0%	6,9%	0,4%	14,4%	61,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	108	0	0	4	390	1	503
URGENCIAS	21,5%	0,0%	0,0%	0,8%	77,5%	0,2%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	216	39	2	96	1129	1	1483
	14,6%	2,6%	0,1%	6,5%	76,1%	0,1%	100%

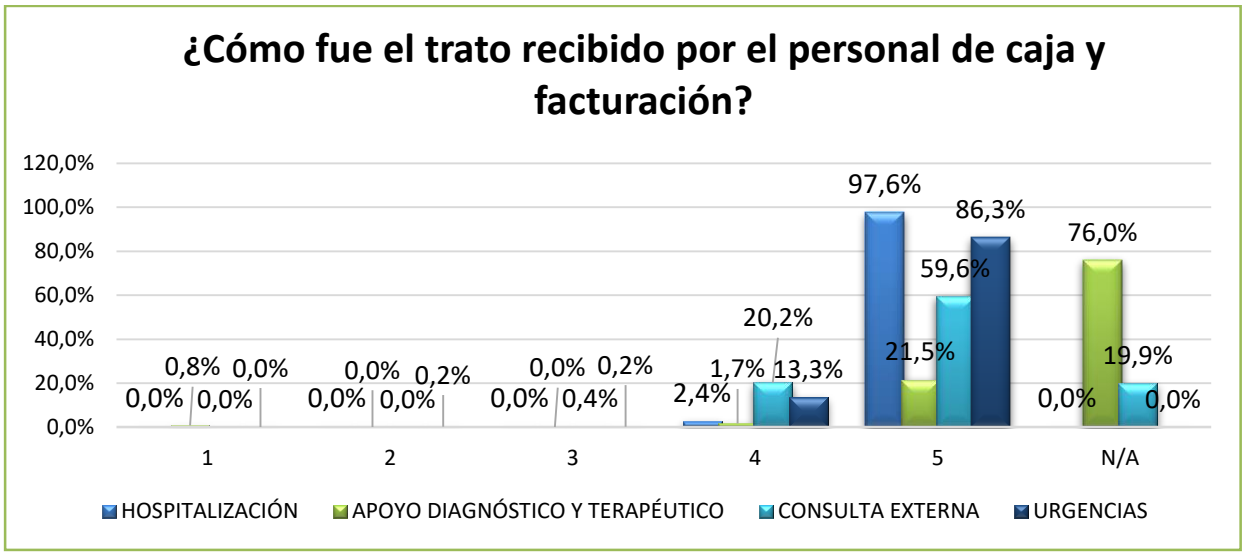


El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 90,1% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 78,3% de usuarios del área de Urgencias y el 75,7% de usuarios del área de Consulta Externa aportaron las calificaciones más altas siendo “5 y 4” a la pregunta ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes? Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización y se evidencia una disminución en la satisfacción de los usuarios de 11,7% en el área de Urgencias, 6,9% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,3% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

“Uno (1)” 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%	0,0%	0,0%	2,4%	97,6%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	2	26	92	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	1,7%	21,5%	76,0%	100%
CONSULTA EXTERNA			2	114	336	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,4%	20,2%	59,6%	19,9%	100%
URGENCIAS	0	1	1	67	434		503
URGENCIAS	0,0%	0,2%	0,2%	13,3%	86,3%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	1	1	3	190	1084	204	1483
	0,1%	0,1%	0,2%	12,8%	73,1%	13,8%	100%

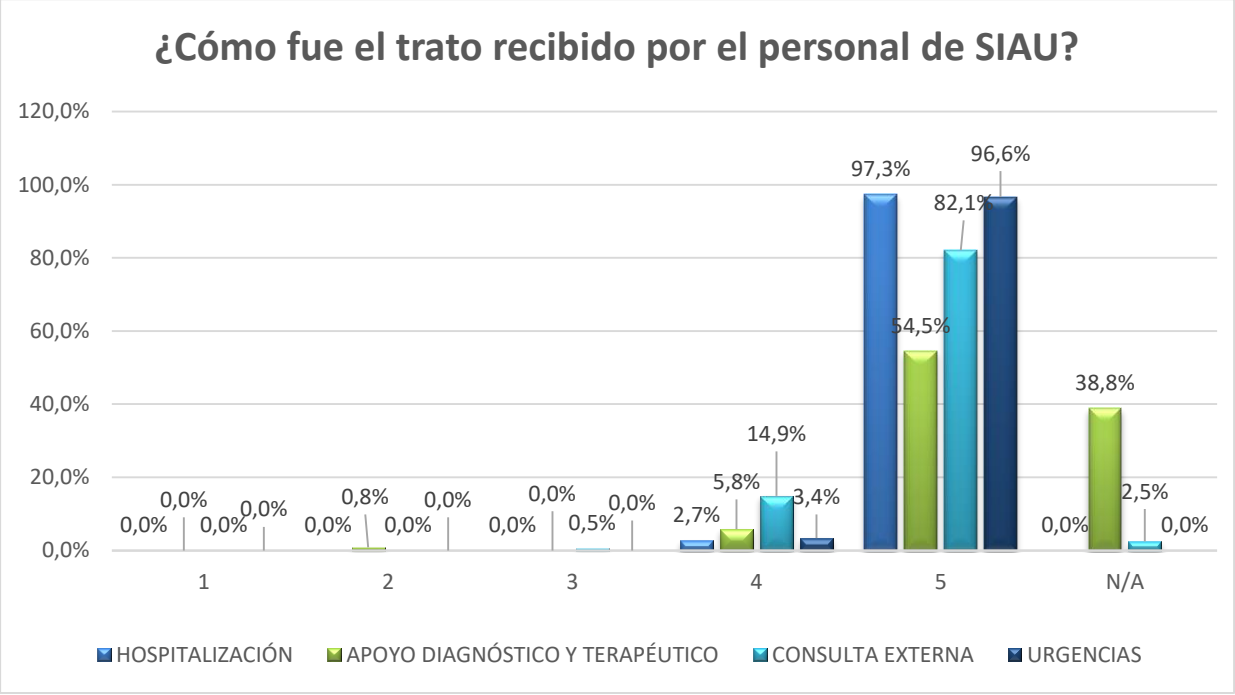


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4 y 5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización un 100% de usuarios; en el área de Urgencias un 99,6% en el área de Consulta Externa un 76,8 % y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 23,2%. 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 0,3% en el área de Hospitalización y una disminución 0,9% en el área de Consulta Externa y 0,2% en el área de Urgencias.

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.

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**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	8	287	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	97,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	1	0	7	66	47	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,8%	0,0%	5,8%	54,5%	38,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	3	84	463	14	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,5%	14,9%	82,1%	2,5%	100%
URGENCIAS	0	0	0	17	486	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	96,6%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	1	3	116	1302	61	1483
	0,0%	0,1%	0,2%	7,8%	87,8%	4,1%	100%



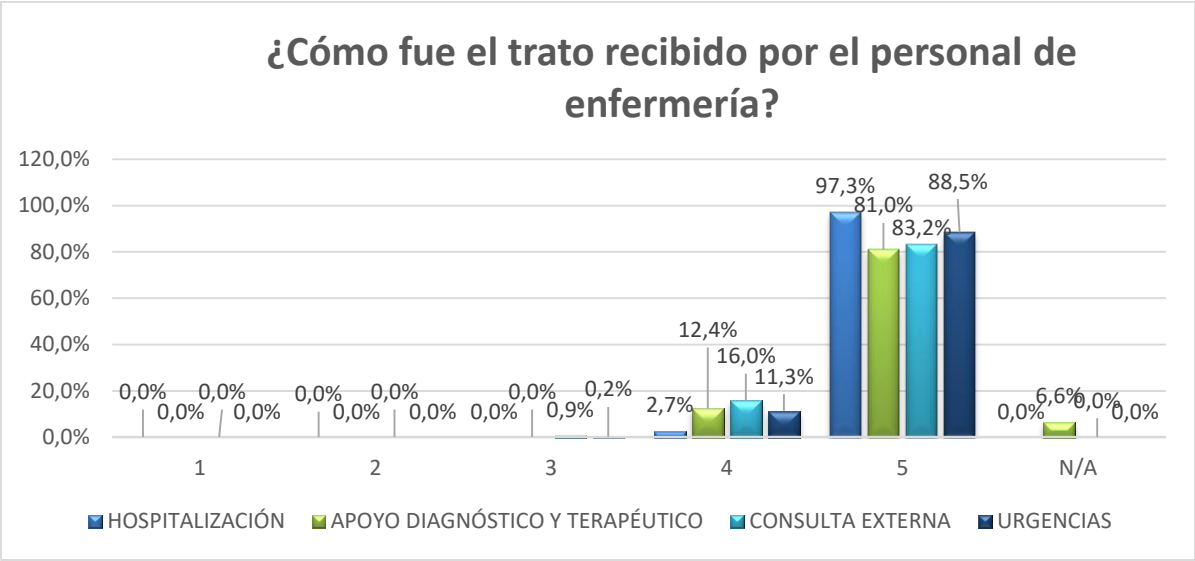
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “5 Y 4” la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización y Urgencias el 100% de los usuarios, en el área de Consulta Externa el 97% de usuarios y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 60,3% de los usuarios. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización, se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 2% en el área de Consulta Externa y 1% en el área de Urgencias y, una disminución en la satisfacción de los usuarios de 13,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al mes anterior.

El “No aplica” corresponde a algunos usuarios de Banco de Sangre, Laboratorio, Radioterapia, Imagenología, Cirugía Ambulatoria.

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

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

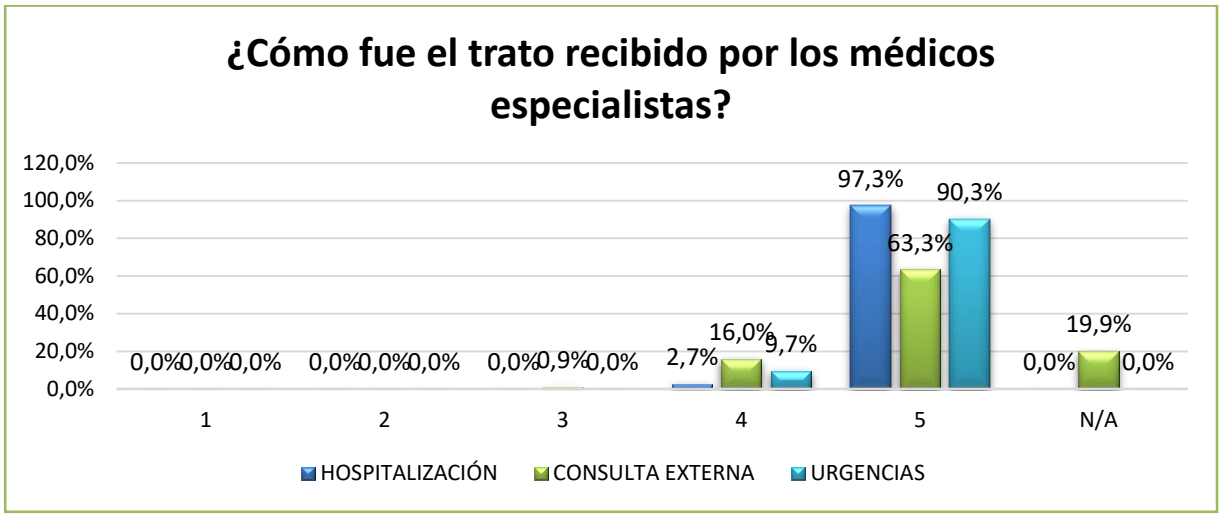
¿Cómo fué el trato recibido por el personal de enfermería?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	8	287	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	97,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	15	98	8	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	12,4%	81,0%	6,6%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	5	90	469	0	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,9%	16,0%	83,2%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	0	1	57	445	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,2%	11,3%	88,5%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	0	6	170	1299	8	1483
	0,0%	0,0%	0,4%	11,5%	87,6%	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 100% de usuarios en el área de Hospitalización; el 99,8% de usuarios en el área de Urgencias; el 99,2% de usuarios en el área de Consulta Externa y el 93,4% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en las áreas de Hospitalización y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un aumento de la satisfacción de los usuarios de 1,5% en el área de Consulta Externa y 0,4% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

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

¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	8	287	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	97,3%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	5	90	357	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,9%	16,0%	63,3%	19,9%	100%
URGENCIAS	0	0	0	49	454	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	90,3%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	0	5	147	1098	112	1362
	0,0%	0,0%	0,4%	10,8%	80,6%	8,2%	100%

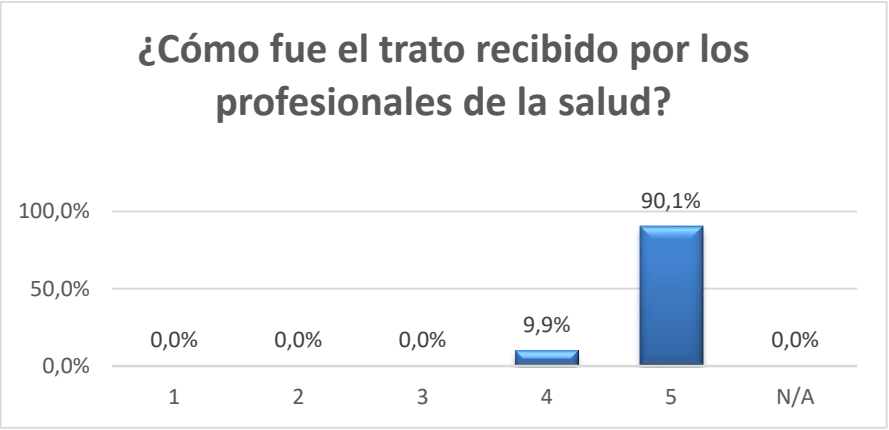


Los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo “5 y 4” en los siguientes servicios: El 100% de usuarios en las áreas de Hospitalización y Urgencias y 79,3% de usuarios en el área de Consulta Externa. Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios en el área de Hospitalización y se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,7% en el área de Consulta Externa y 0,6% en el área de Urgencias 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.

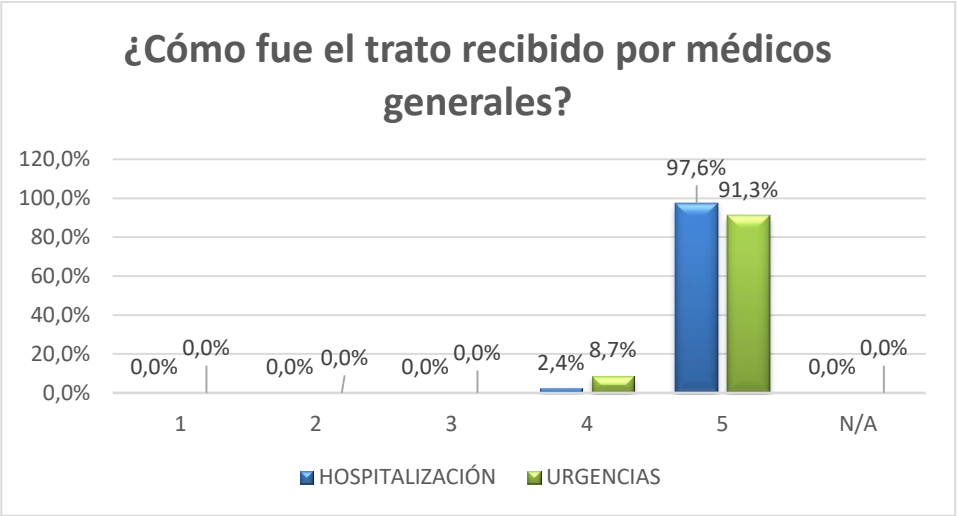
¿Cómo fué el trato recibido por los profesionales de la salud?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	12	109	0	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	9,9%	90,1%	0,0%	100%



El 100% 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 un aumento de 9,9% 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.

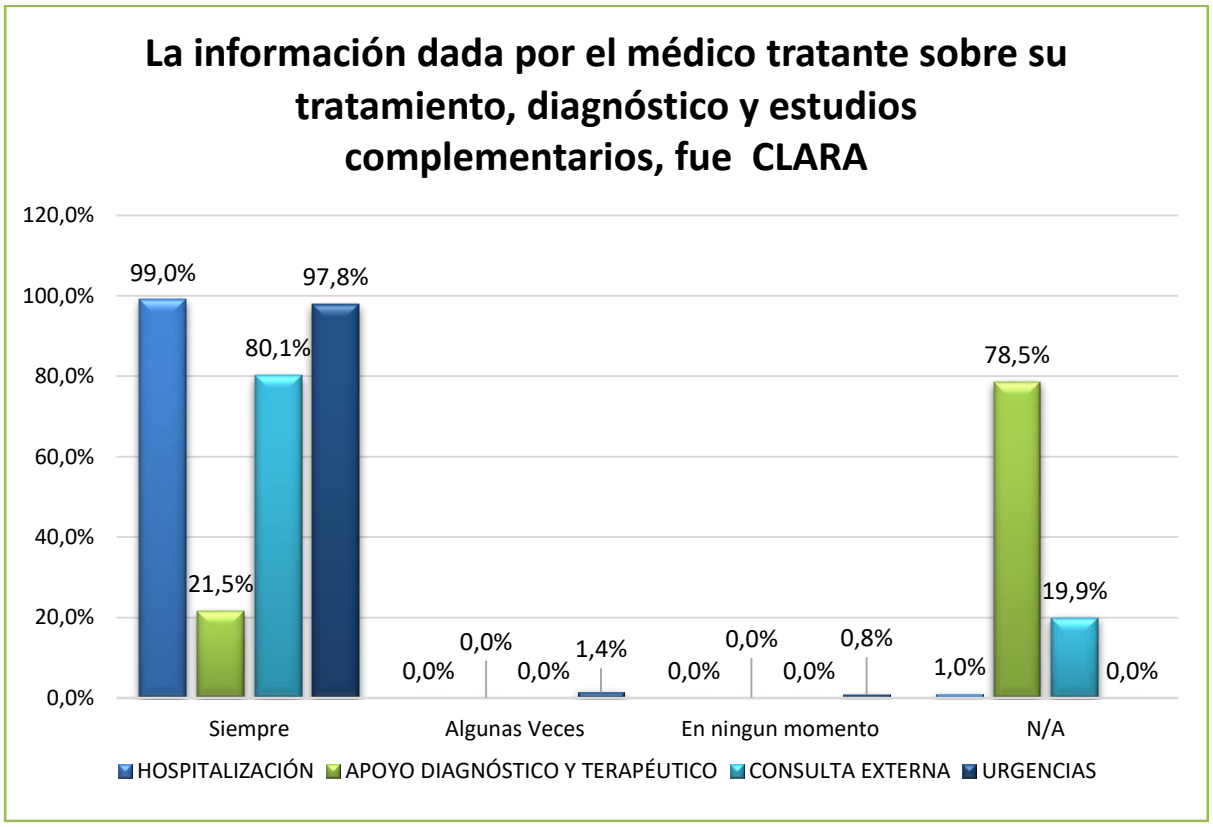
¿Cómo fué el trato recibido por médicos generales?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	7	288	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	97,6%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	0	0	44	459	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	8,7%	91,3%	0,0%	100%
TOTAL	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
	0	0	0	51	747	0	798
	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	93,6%	0,0%	100%



El 100% de usuarios de las áreas de Hospitalización y Urgencias aportaron las calificaciones más alta siendo “4” y “5” al trato recibido por médicos generales. Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios en el área de Hospitalización y se evidencia un aumento en la satisfacción de 0,4% 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	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	26	0	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21,5%	0,0%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	492	7	4	0	503
URGENCIAS	97,8%	1,4%	0,8%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1262	7	4	210	1483
	85,1%	0,5%	0,3%	14,2%	100%

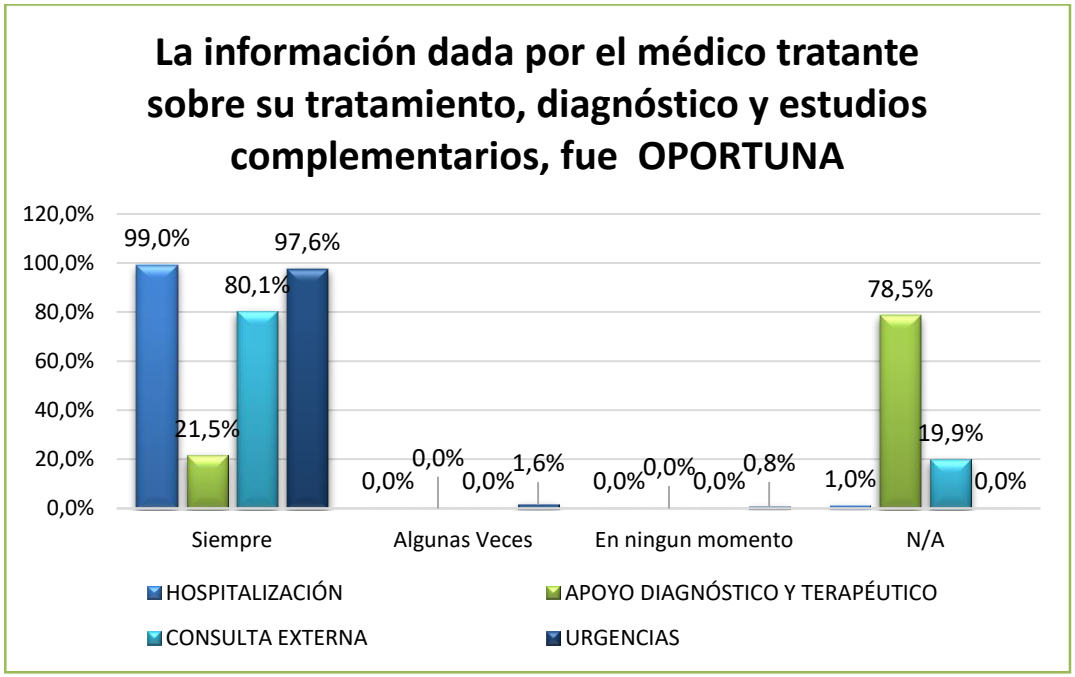


El 99% de usuarios del área de Hospitalización; 97,8% de usuarios del área de Urgencias; el 80,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 21,5% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue clara "Siempre". Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa y se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4% en el área de Hospitalización y 0,2% de usuarios del área de Urgencias 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	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	26	0	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21,5%	0,0%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	491	8	4	0	503
URGENCIAS	97,6%	1,6%	0,8%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1261	8	4	210	1483
	85,0%	0,5%	0,3%	14,2%	100%

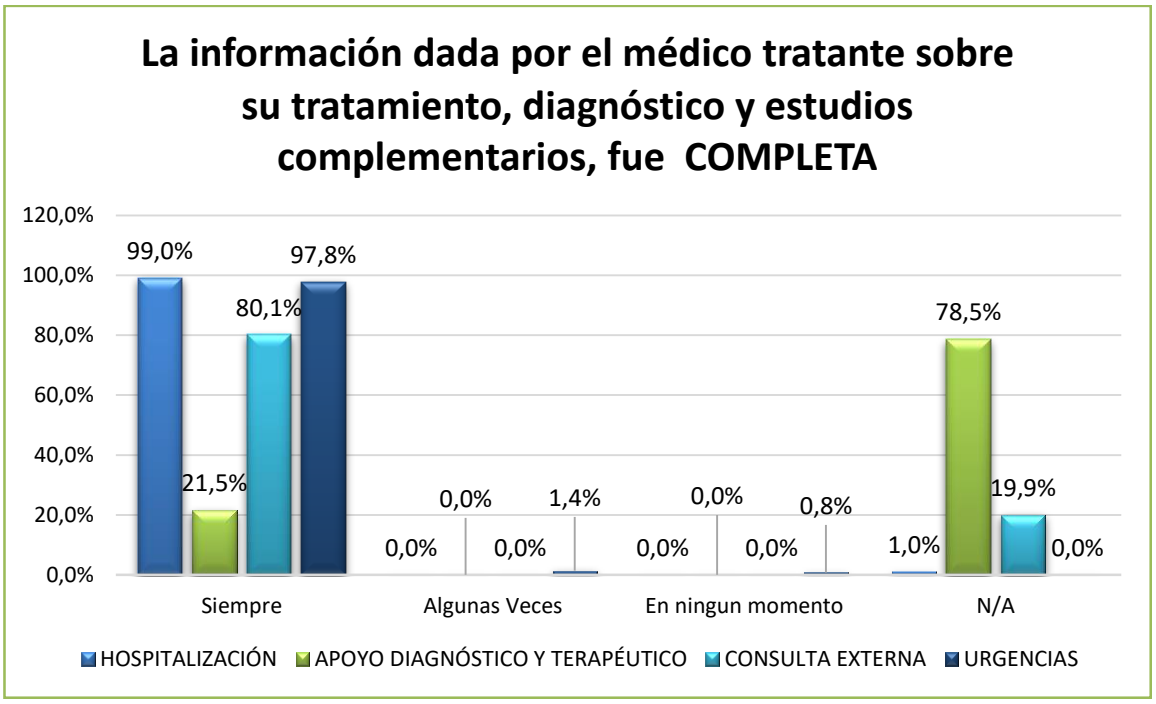


Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre” en: el 99% de usuarios de Hospitalización; 97,6% en el área de Urgencias; el 80,1% de Consulta Externa y el 21,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa. Se evidencia un aumento de 1,4% en la satisfacción de los usuarios en el área Hospitalización y una disminución de 1,8% en el área de Urgencias 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.

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	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	26	0	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	21,5%	0,0%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	492	7	4	0	503
URGENCIAS	97,8%	1,4%	0,8%	0,0%	100%
TOTAL	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun momento**	**N/A**	**TOTAL**
	1262	7	4	210	1483
	85,1%	0,5%	0,3%	14,2%	100%

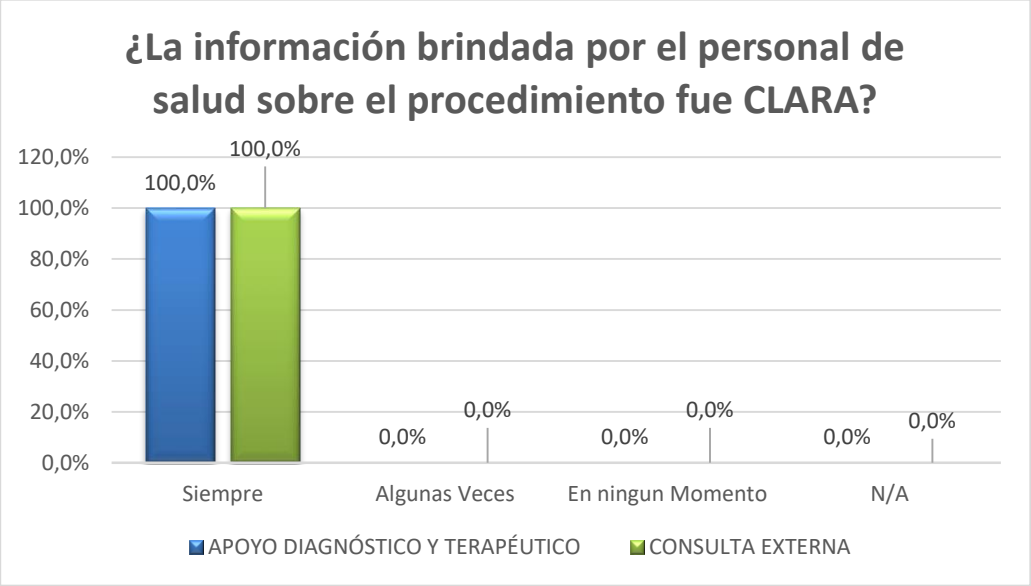


El 99,6% de usuarios de Hospitalización; el 97,8% de usuarios del área de Urgencias; el 80,1% de Consulta Externa y el 21,5% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue Completa “Siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios en las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y consulta Externa. Se evidencia un aumento en la satisfacción de 1,4% de los usuarios en el área de Hospitalización y una disminución de 1,8% de los usuarios en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

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

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

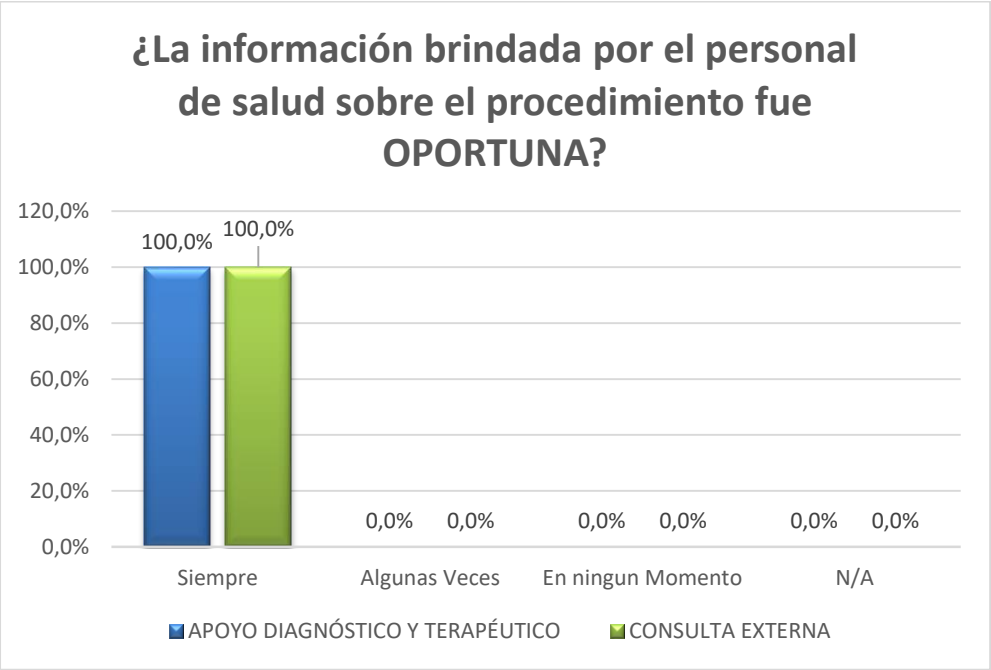
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564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



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue Clara, el 100% de los usuarios de las áreas de Consulta Externa y de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “Siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en las áreas de Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

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

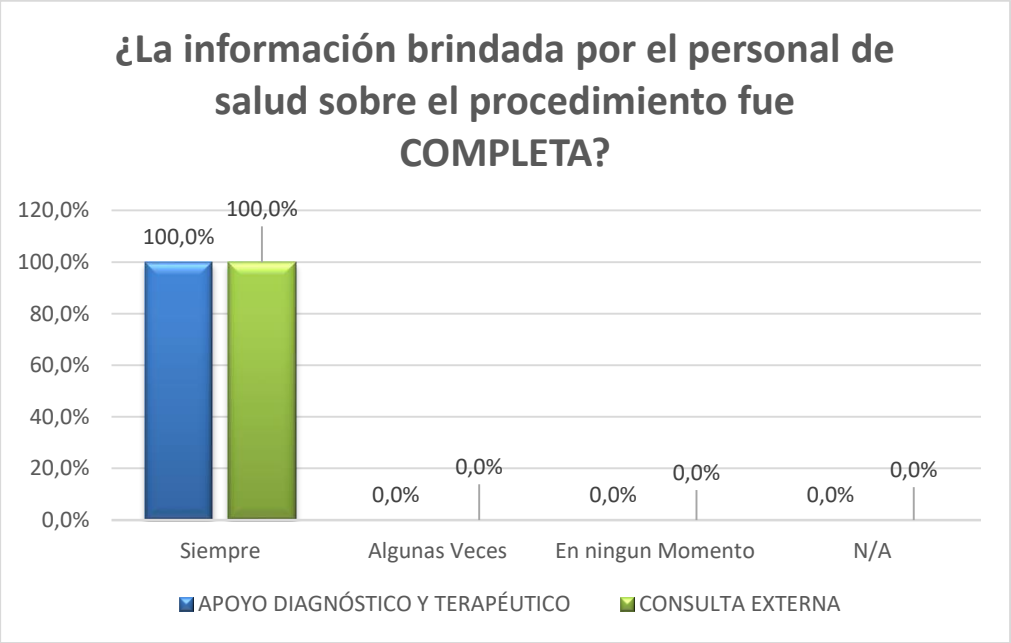
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0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



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue oportuna, el 100% de usuarios de las áreas de Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios en las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa.

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

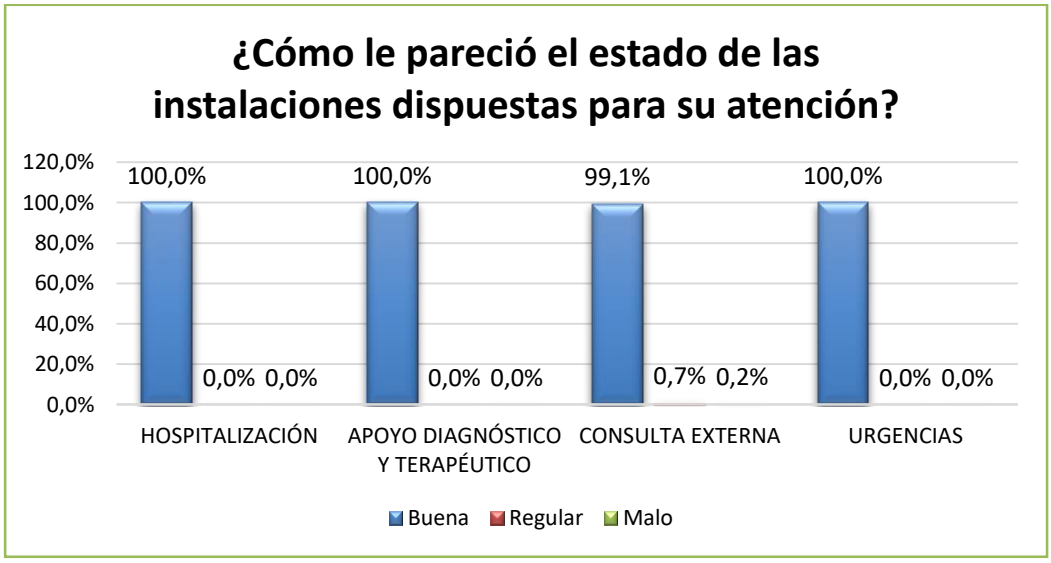
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue COMPLETA?					
SERVICIO	**Siempre**	**Algunas Veces**	**En ningun Momento**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0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



A la pregunta: la información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue completa, el 100% de usuarios de las áreas de Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico respondieron que “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en las áreas de Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

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

¿Cómo le pareció el estado de las instalaciones dispuestas para su atención?				
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	295	0	0	295
HOSPITALIZACIÓN	100,0%	0,0%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	559	4	1	564
CONSULTA EXTERNA	99,1%	0,7%	0,2%	100%
URGENCIAS	503	0	0	503
URGENCIAS	100,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**1478**	**4**	**1**	**1483**
	99,7%	**0,3%**	**0,1%**	**100%**



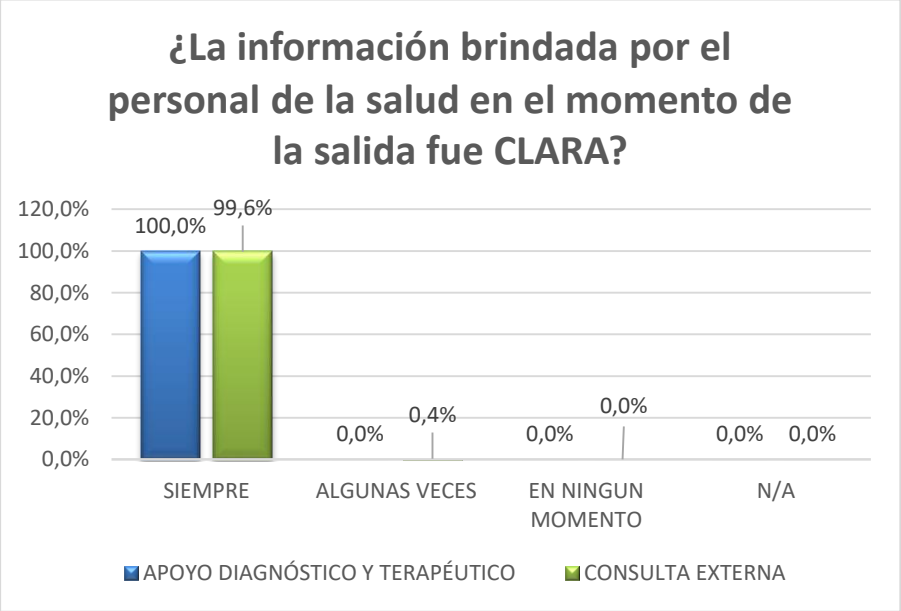
El 100% de usuarios de las áreas de Hospitalización, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Urgencias; y, el 99,1% de usuarios de Consulta Externa manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”. Se mantiene el nivel de satisfacción en las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Urgencias; Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Hospitalización y una

disminución en la satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,7% de usuarios del área de Consulta Externa manifestó 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	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	562	2	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENT**	**N/A**	**TOTAL**
	683	2	0	0	685
	99,7%	0,3%	0,0%	0,0%	100%

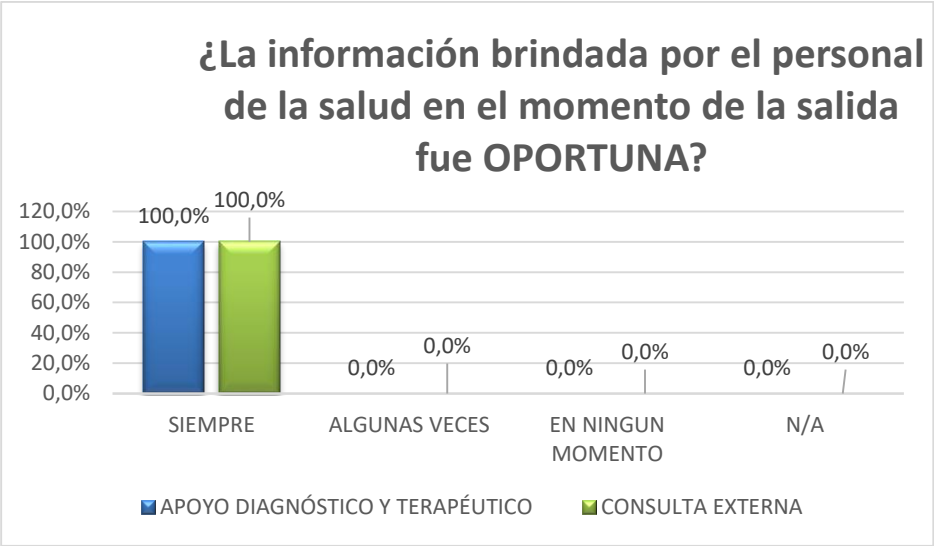


El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 99,6% de usuarios del área de Consulta Externa manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue clara “siempre”. Se mantiene el nivel en la satisfacción de los usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y se evidencia un incremento en la satisfacción de 0,5% 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 al momento de la salida.

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

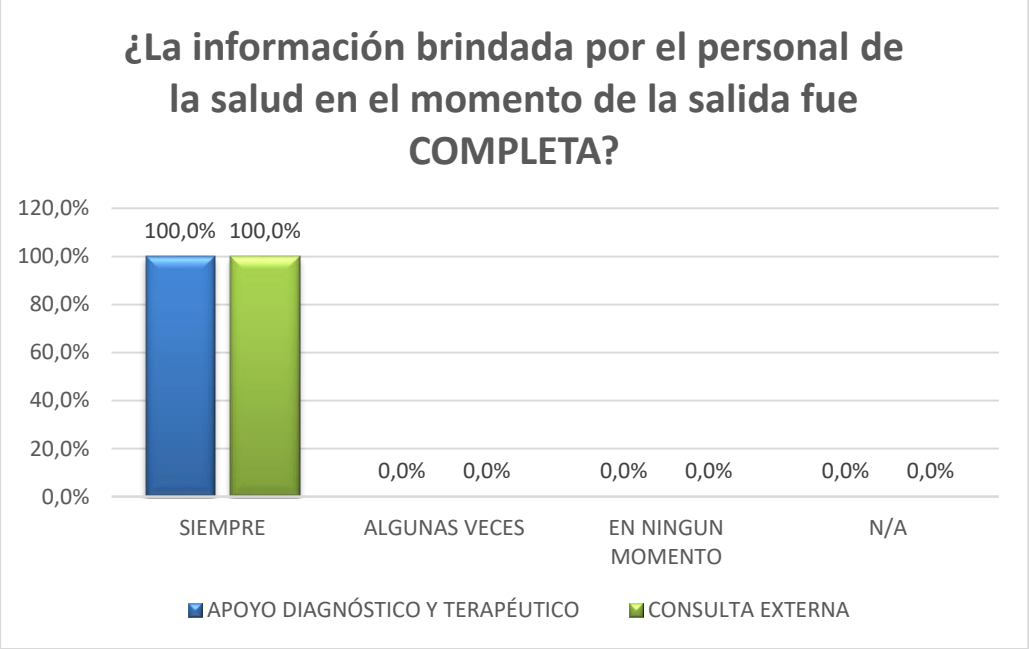
¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue OPORTUNA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564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



El 100% de usuarios de las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa 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 un aumento de 0,5% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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

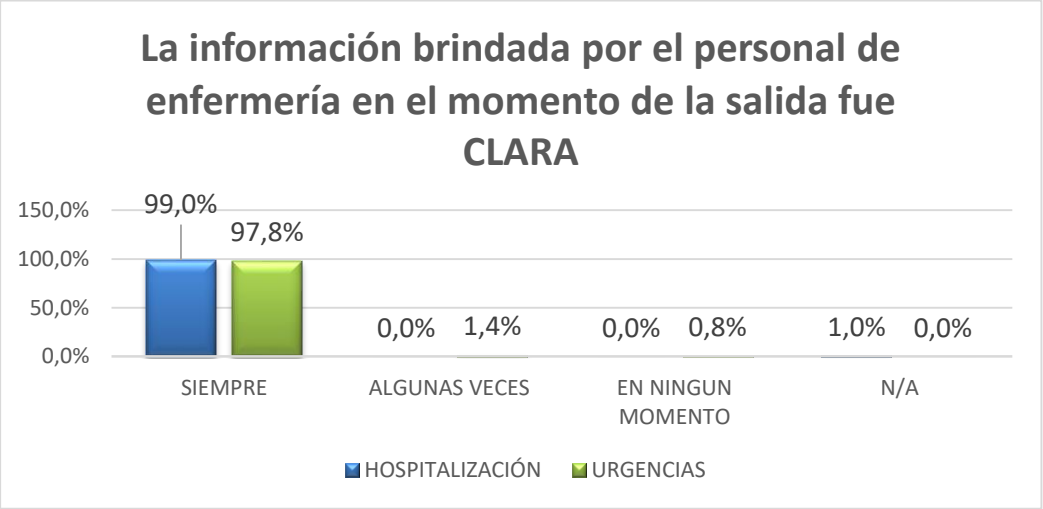
¿La información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue COMPLETA?					
SERVICIO	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564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



El 100% de usuarios de las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa 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 un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,5% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	492	7	4	0	503
URGENCIAS	97,8%	1,4%	0,8%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	784	7	4	3	798
	98,2%	0,9%	0,5%	0,4%	100%

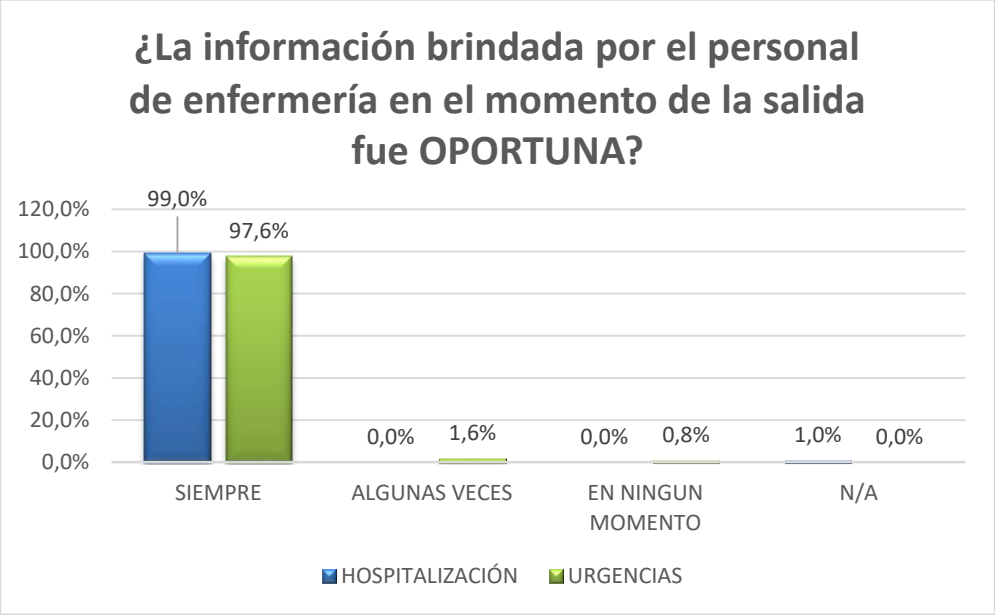


El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 97,8% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara “siempre” evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4% en el área de Hospitalización y una disminución de 1,6% en la satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

De igual forma, se observa que una minoría del 1,4% de usuarios en el área 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	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	491	8	4	0	503
URGENCIAS	97,6%	1,6%	0,8%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	783	8	4	3	798
	98,1%	1,0%	0,5%	0,4%	100%

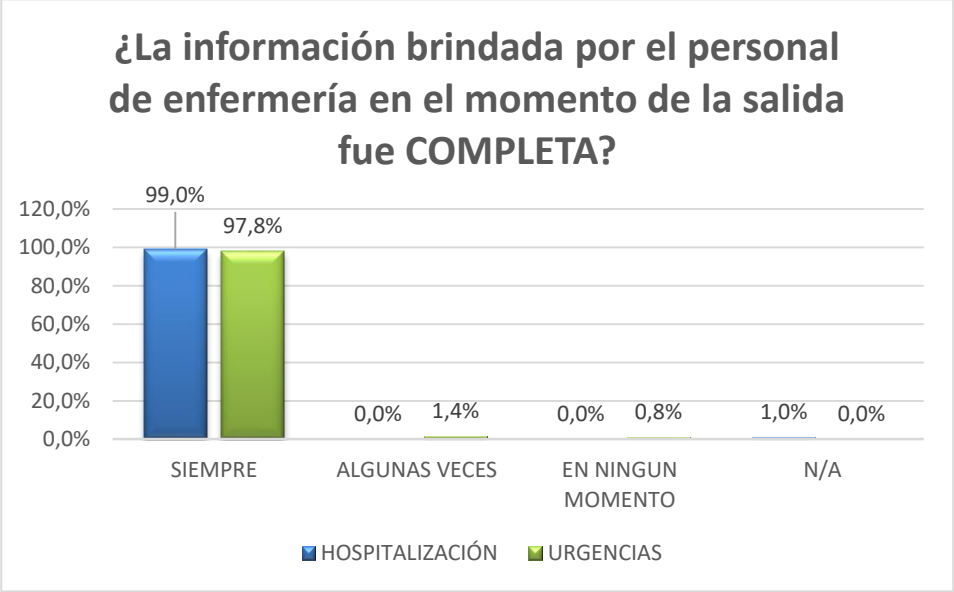


El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 97,6% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue oportuna “siempre” evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4% en el área de Hospitalización y una disminución de 1,6% en la satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, una minoría de usuarios de 1,6% 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	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	492	7	4	0	503
URGENCIAS	97,8%	1,4%	0,8%	0,0%	100%
TOTAL	**SIEMPRE**	**ALGUNAS VECES**	**EN NINGUN MOMENTO**	**N/A**	**TOTAL**
	784	7	4	3	798
	98,2%	0,9%	0,5%	0,4%	100%



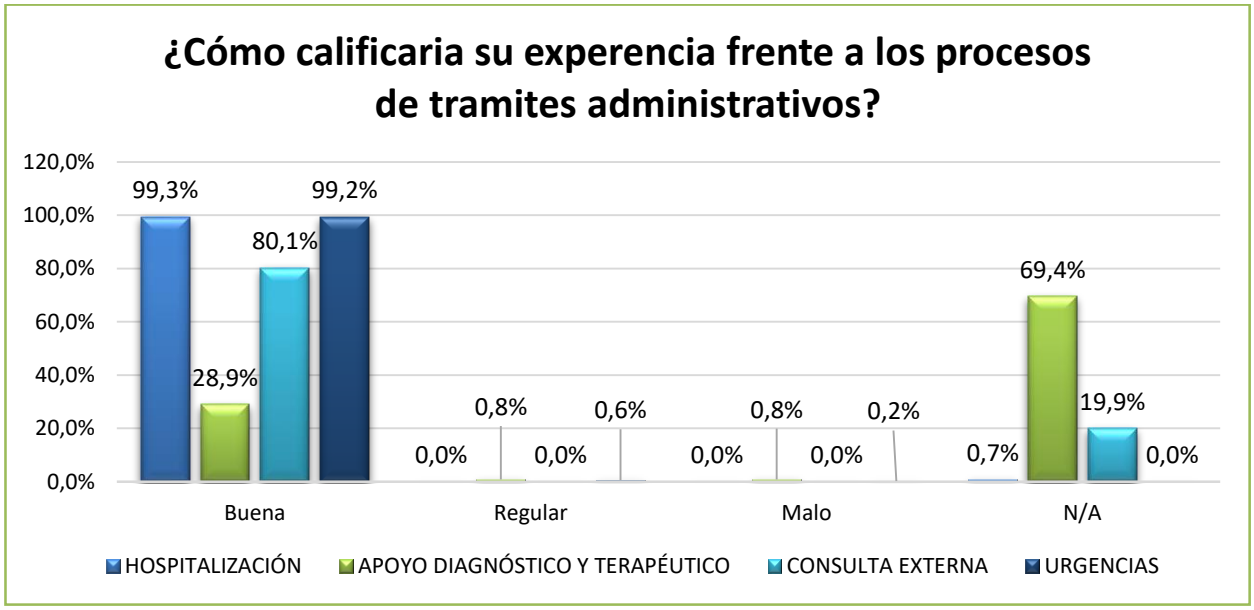
El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 97,8% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre” evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4%

en el área de Hospitalización y una disminución de 1,6% en la satisfacción de los usuarios en el área de con respecto al mes anterior.

Así mismo, se evidencia una minoría del 1,4% de usuarios 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.

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	0	0	2	295
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,0%	0,0%	0,7%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	35	1	1	84	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	28,9%	0,8%	0,8%	69,4%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	499	3	1	0	503
URGENCIAS	99,2%	0,6%	0,2%	0,0%	100%
TOTAL	1279	4	2	198	1483
	86,2%	0,3%	0,1%	13,4%	100%



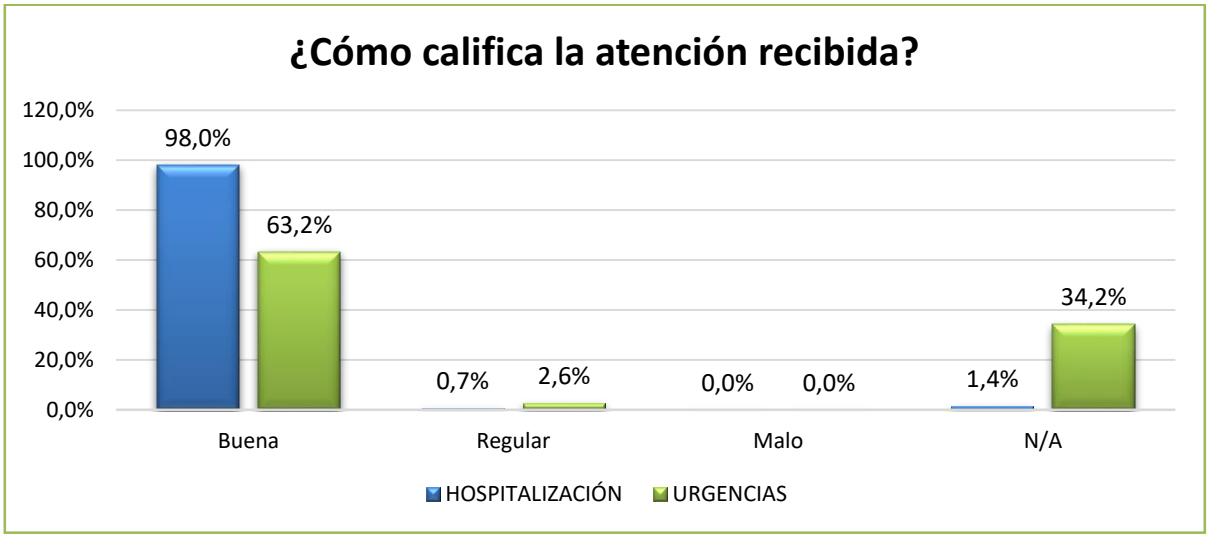
En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: El 99,3% de usuarios del área de Hospitalización; en Urgencias el 99,2% de los usuarios; en Consulta Externa el 80,1% de los usuarios y en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 28,9%. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,1% en el área de Consulta Externa y una disminución de 1,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, 0,6% en el área de Urgencias y 0,4% 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 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	289	2	0	4	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	0,7%	0,0%	1,4%	100%
URGENCIAS	318	13	0	172	503
URGENCIAS	63,2%	2,6%	0,0%	34,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	607	15	0	176	798
	76,1%	1,9%	0,0%	22,1%	100%

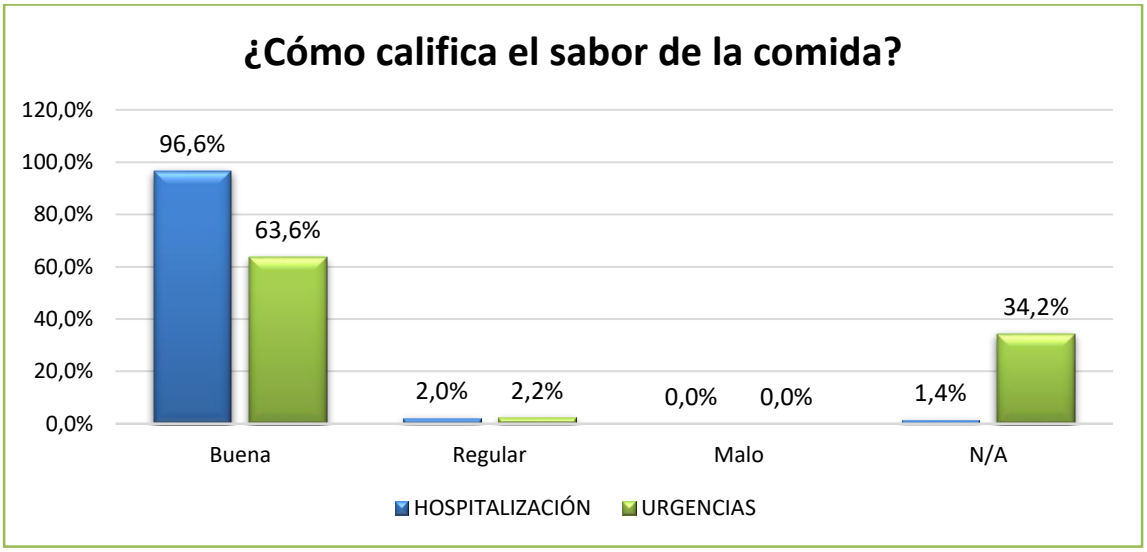


El porcentaje más alto de usuarios manifestó que la atención recibida fue “buena” siendo: 98% de usuarios en el área de Hospitalización y el 63,2% de usuarios en el área de Urgencias evidenciándose un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,4% en el área de Hospitalización y una disminución de 0,6% 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.

27. ¿Cómo califica el sabor de la comida?

El sabor de la comida					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	285	6	0	4	295
HOSPITALIZACIÓN	96,6%	2,0%	0,0%	1,4%	100%
URGENCIAS	320	11	0	172	503
URGENCIAS	63,6%	2,2%	0,0%	34,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	605	17	0	176	798
	75,8%	2,1%	0,0%	22,1%	100%

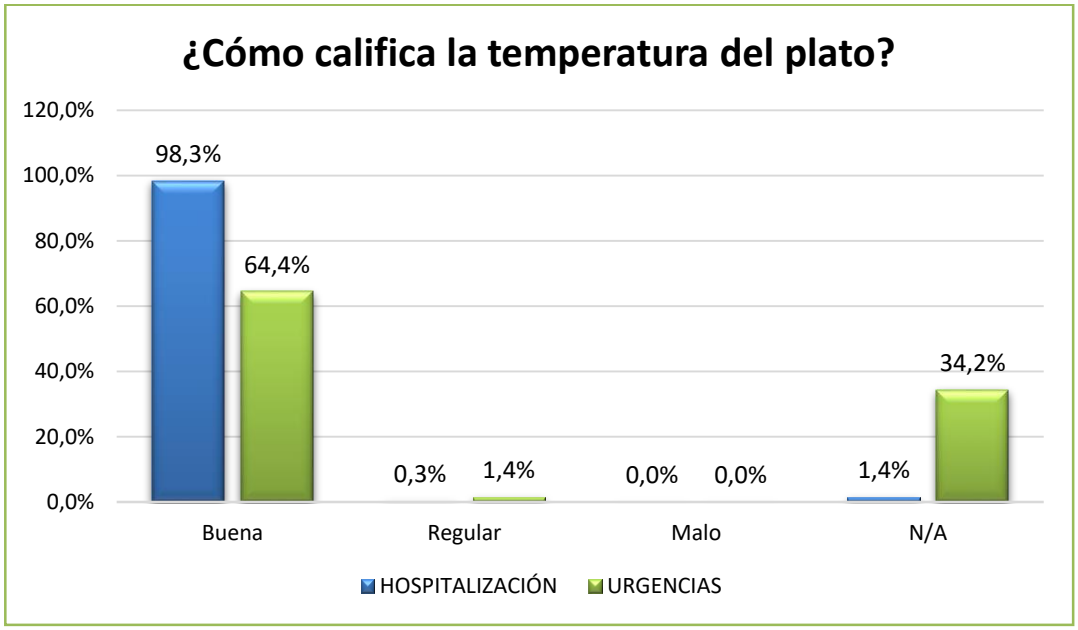


Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 96,6% del área de Hospitalización y el 63,6% del área de Urgencias respectivamente, evidenciándose una disminución en la satisfacción de los usuarios de 0,3% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior. Un porcentaje mínimo de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “regular” siendo el 2% de usuarios de del área de Hospitalización y 2,2% del área de Urgencias.

Los datos obtenidos en la respuesta “***No aplica”*** corresponden a Triage ginecología y obstetricia (Urgencias) porque en este servicio no se entregan alimentos a los pacientes.

28. ¿Cómo califica la temperatura del plato?

La temperatura del plato					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	290	1	0	4	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	0,3%	0,0%	1,4%	100%
URGENCIAS	324	7	0	172	503
URGENCIAS	64,4%	1,4%	0,0%	34,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	614	8	0	176	798
	76,9%	1,0%	0,0%	22,1%	100%



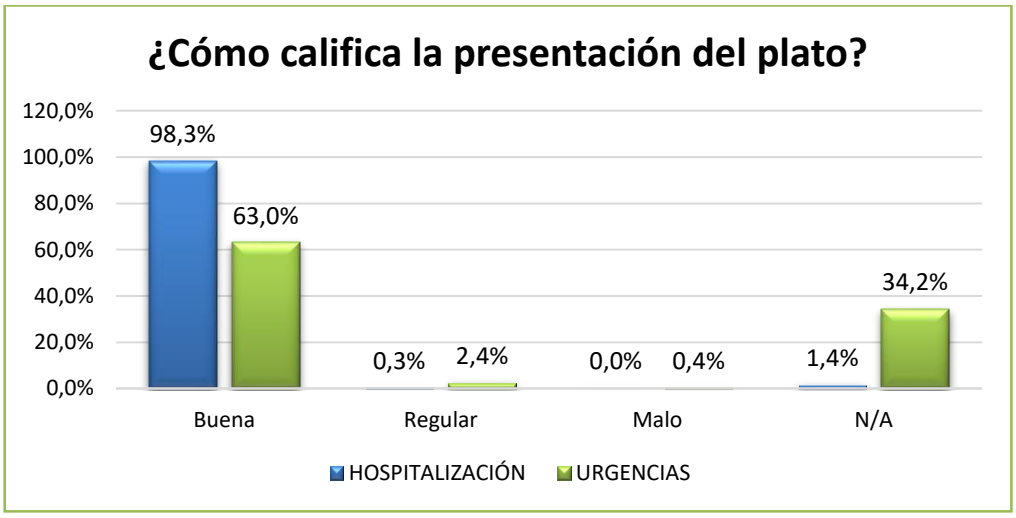
El 98,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 64,4% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “buena” evidenciándose un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,6% en el área de Hospitalización y 0,6% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte el 0,3% de usuarios del área de hospitalización y el 1,4% de usuarios del área de Urgencias manifestó 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	290	1	0	4	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	0,3%	0,0%	1,4%	100%
URGENCIAS	317	12	2	172	503
URGENCIAS	63,0%	2,4%	0,4%	34,2%	100%
TOTAL	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**TOTAL**
	607	13	2	176	798
	76,1%	1,6%	0,3%	22,1%	100%



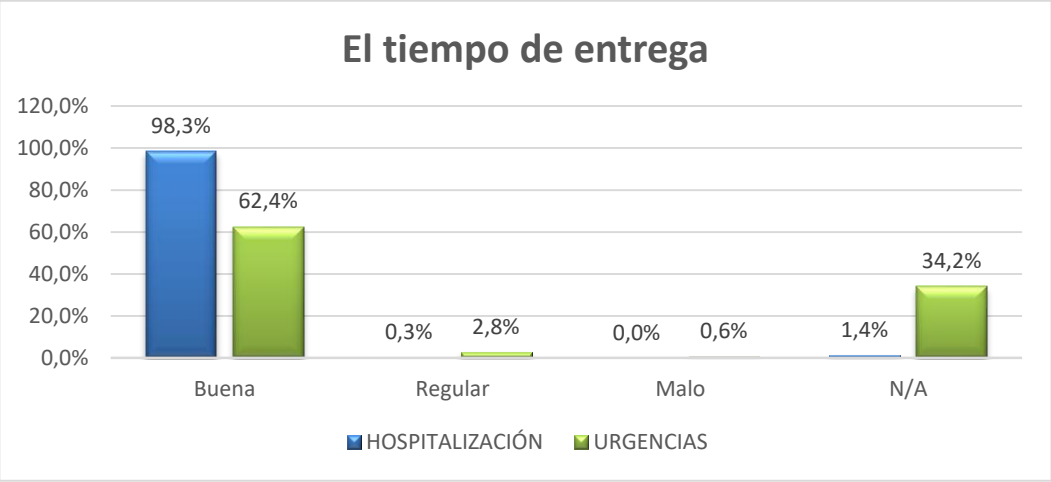
El 98,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 63% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato, evidenciándose un incremento en la satisfacción del usuario de 0,7% en el área de Hospitalización y una disminución de 0,8% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,3% de usuarios del área de Hospitalización y 2,4% en el área de Urgencias manifestaron que la presentación de plato fue “regular”.

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

30. ¿cómo califica el tiempo de entrega?

El tiempo de entrega					
SERVICIO	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**Total**
HOSPITALIZACIÓN	290	1	0	4	295
HOSPITALIZACIÓN	98,3%	0,3%	0,0%	1,4%	100,0%
URGENCIAS	314	14	3	172	503
URGENCIAS	62,4%	2,8%	0,6%	34,2%	100,0%
HOSPITALIZACIÓN	**Buena**	**Regular**	**Malo**	**N/A**	**Total**
	604	15	3	176	798
	75,7%	1,9%	0,4%	22,1%	100,0%



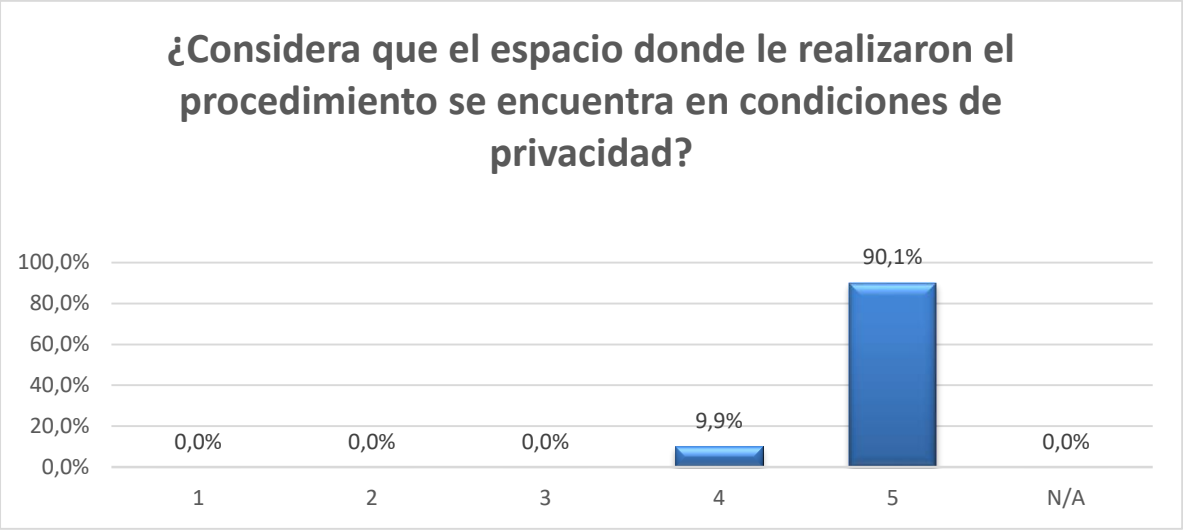
El 98,3% de usuarios del área de Hospitalización y el 62,4% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “bueno” el tiempo de entrega evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4% en el área de Hospitalización y 0,2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, una minoría de 0,3% de usuarios del área de Hospitalización y 2,8% del área de Urgencias manifestó 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?

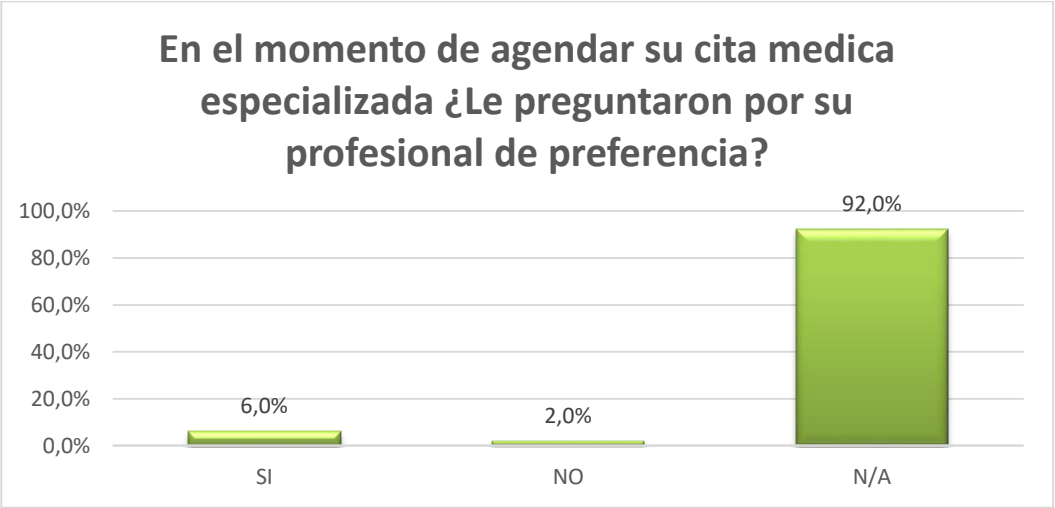
Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica ( ) por que ?							
SERVICIO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**N/A**	**TOTAL**
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	12	109		121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	9,9%	90,1%	0,0%	100%



En el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 100% de usuarios aportaron una buena calificación siendo “5 y 4” 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.

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**	**N/A**	**TOTAL**
CONSULTA EXTERNA	34	11	519	564
TOTAL	6,0%	2,0%	92,0%	100%

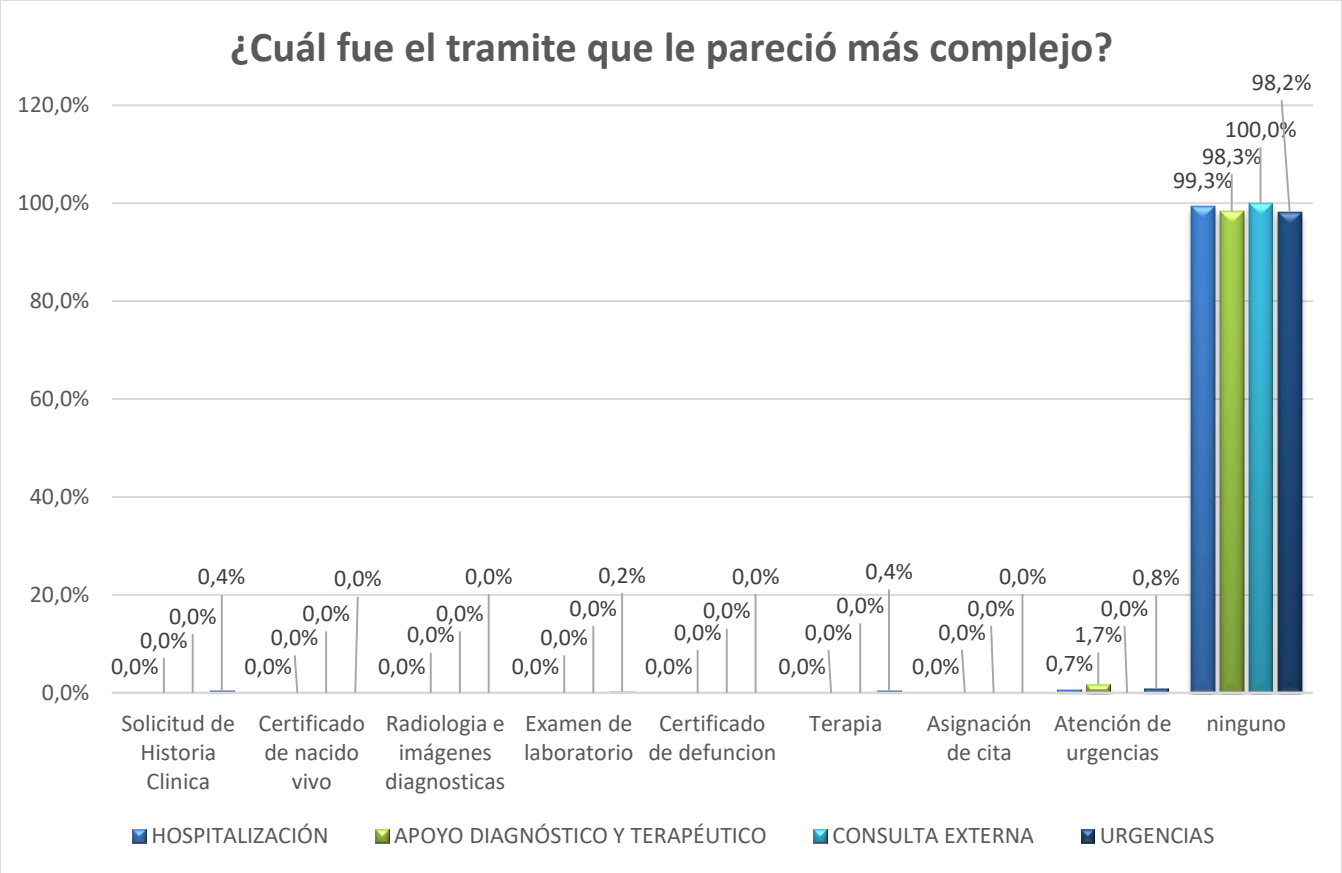


El 6% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Evidenciando un aumento del 3,3% con respecto del mes anterior. Y por el contrario el 2% de usuarios dijeron que “No” a la misma pregunta.

La respuesta que hace relación a **“No Aplica”** 92% corresponde a 112 usuarios de Vacunación PAI, servicio en el cual no se agendan citas médicas, 403 usuarios de consulta externa y 4 usuarios de Cirugía ambulatoria, teniendo en cuenta que algunas especialidades sólo cuentan con una opción y no da espacio a elegir.

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	0	0	0	0	0	0	0	2	293	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	99,3%	100,0%
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%	100,0%
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%	100,0%
URGENCIAS	2	0	0	1	0	2	0	4	494	503
URGENCIAS	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,8%	98,2%	100,0%
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**
	2	0	0	1	0	2	0	8	1470	1486
	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,5%	98,9%	100%

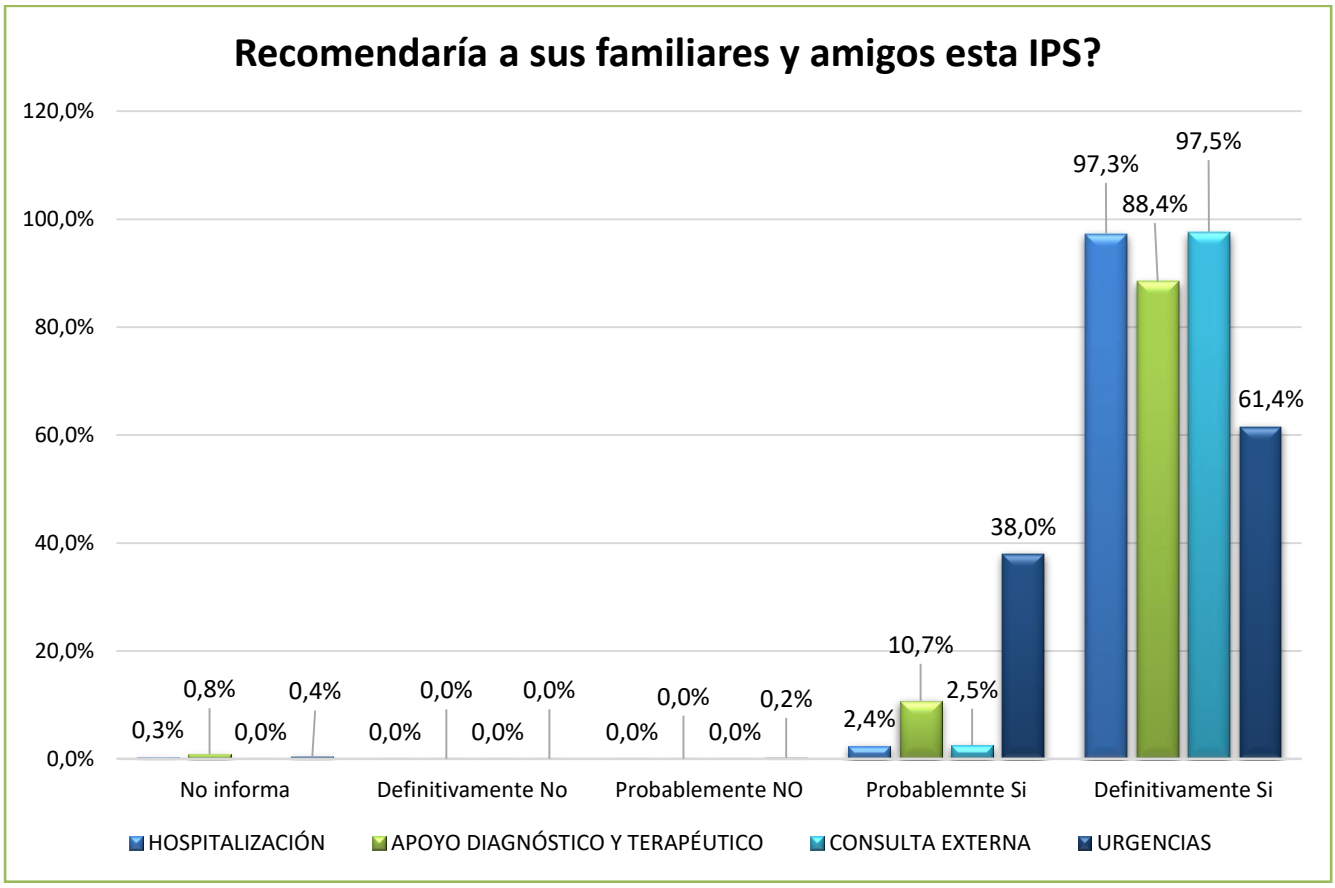


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,3% de usuarios del área de Hospitalización; 98,3% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 98,2% de usuarios del área de Urgencias.

Por otra parte el 0,4% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la “Solicitud de Historia Clínica” fue el trámite que les pareció más complejo; el 0,2% de usuarios del área de Urgencias manifestó que fue el “Examen de laboratorio Clínico”; el 0,4% de usuarios del área de Urgencias manifestó que “Terapia” fue el trámite que les pareció más complejo y, el 0,7% de usuarios del área de Hospitalización, 1,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y el 0,8% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la “Atención de Urgencias” fue el trámite que le pareció mas complejo.

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

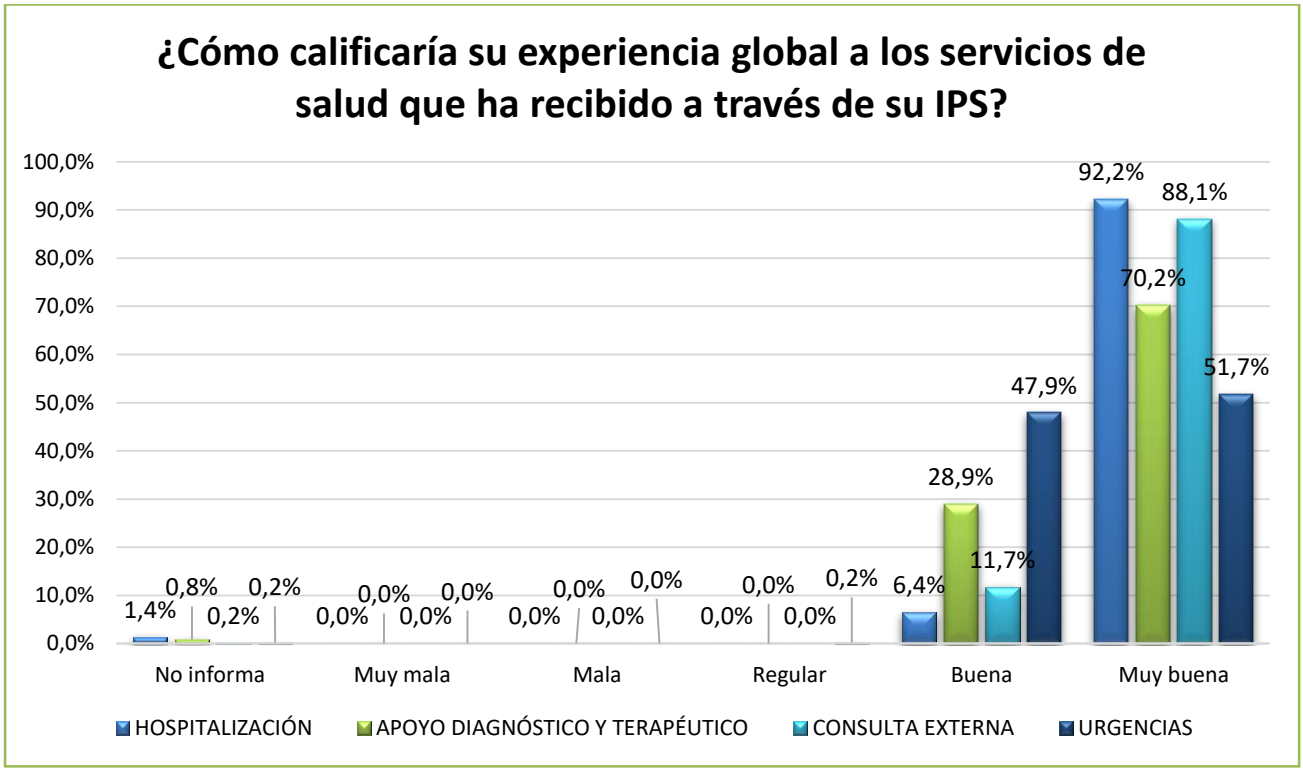
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?						
SERVICIO	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	7	287	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	2,4%	97,3%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	13	107	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	10,7%	88,4%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	14	550	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	97,5%	100%
URGENCIAS	2	0	1	191	309	503
URGENCIAS	0,4%	0,0%	0,2%	38,0%	61,4%	100%
TOTAL	**No informa**	**Definitivamente No**	**Probablemente NO**	**Probablemnte Si**	**Definitivamente Si**	**TOTAL**
	4	0	1	225	1253	1483
	0,3%	0,0%	0,1%	15,2%	84,5%	100%



El 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,7% de usuarios del área de Hospitalización; el 99,1% de usuarios de las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 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 el área de Consulta Externa; se evidencia un aumento de 0,4% en la satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización y, una disminución de 0,9% en el área de Urgencias y 0,1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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	4	0	0	0	19	272	295
HOSPITALIZACIÓN	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	92,2%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	0	35	85	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	28,9%	70,2%	100%
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	66	497	564
CONSULTA EXTERNA	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	11,7%	88,1%	100%
URGENCIAS	1	0	0	1	241	260	503
URGENCIAS	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	47,9%	51,7%	100%
TOTAL	**No informa**	**Muy mala**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Muy buena**	**TOTAL**
	7	0	0	1	361	1114	1483
	0,5%	0,0%	0,0%	0,1%	24%	75%	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 99,8% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,6% de

usuarios del área de Urgencias; el 99,1% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y, el 98,6% de usuarios del área de Hospitalización calificaron como “muy buena” o “buena” la experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS, manteniéndose el nivel en la satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,2% en el área de Urgencias y, una disminución de 0,7% en el área de Hospitalización y 0,1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al mes anterior.

Cordialmente;

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

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU