

INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Marzo 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:**

$nf = \frac{N-ni}{N-1} = \frac{9869-8055}{9868} = 1483$ $ni = 8055 = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$ $NC = 91\% = 0.91 = p * q = 0.25$ $e = (\mu - \bar{x}) = 0.01$ $ni = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = 1.795^2 * 0.5 * = 8055$ $N = 9869$ $FC = ni \left[\frac{N - ni}{N - 1} \right] = 8.055 \left[\frac{9869 - 8055}{9868} \right] = 1483$	<p>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 ̄x = media poblacional Z = limite bajo la curva normal</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

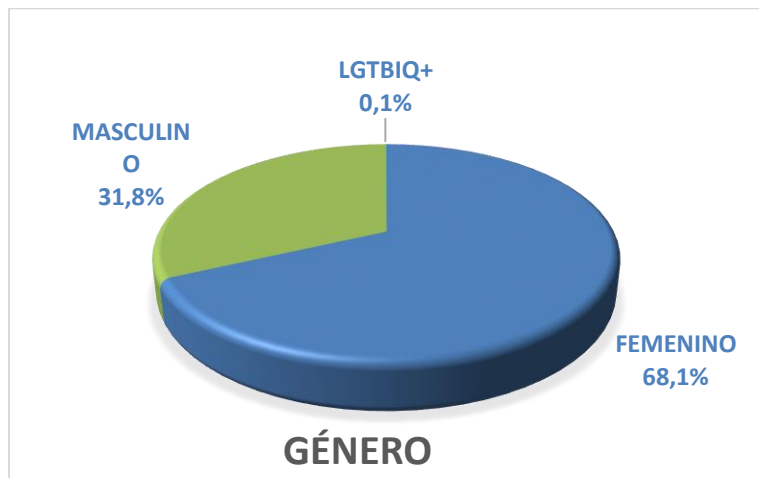
- **ERROR MUESTRA** : Error muestra del 1%
- **APLICADORES:** Trabajadoras Sociales y Psicólogos Sociales, informadores y personal asistencial.
- **FECHA DE RECOLECCIÓN:** Del 1 al 31 de Marzo de 2024.

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

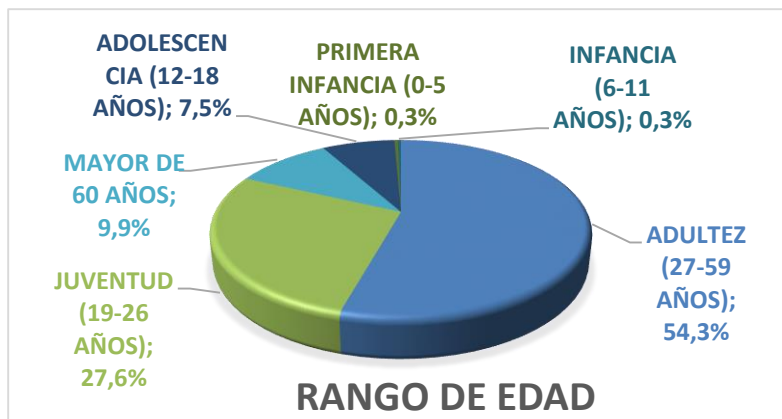


GÉNERO	Cuenta de Género
FEMENINO	1010
MASCULINO	472
LGTBIQ+	1
Total general	1483

EL 68,1% de usuarios encuestados son del género “Femenino”, el 31,8% de usuarios pertenecen al género “masculino”.

2. Rangos de edad

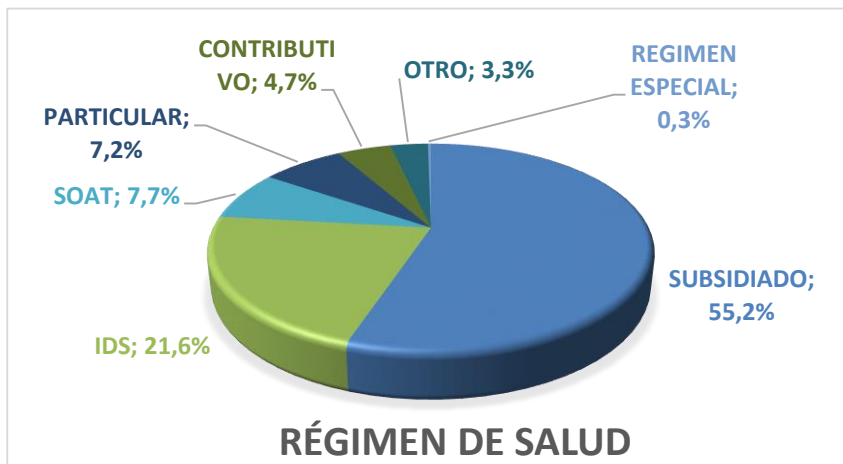
Rango de edad	Cuenta de Rango de edad
ADULTEZ (27-59 AÑOS)	806
JUVENTUD (19-26 AÑOS)	409
MAYOR DE 60 AÑOS	147
ADOLESCENCIA (12-18 AÑOS)	111
PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	5
INFANCIA (6-11 AÑOS)	5
Total general	1483



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: “Adulthood (27- 59 años)” con 54,3%, seguido de “Juventud (19–26 años)” con 27,6% y “Mayor de 60 años” con un 9.9%.

3. Régimen del usuario

Etiquetas de fila	Cuenta de Régimen del Usuario
SUBSIDIADO	818
IDS	321
SOAT	114
PARTICULAR	107
CONTRIBUTIVO	70
OTRO	49
REGIMEN ESPECIAL	4
Total general	1483

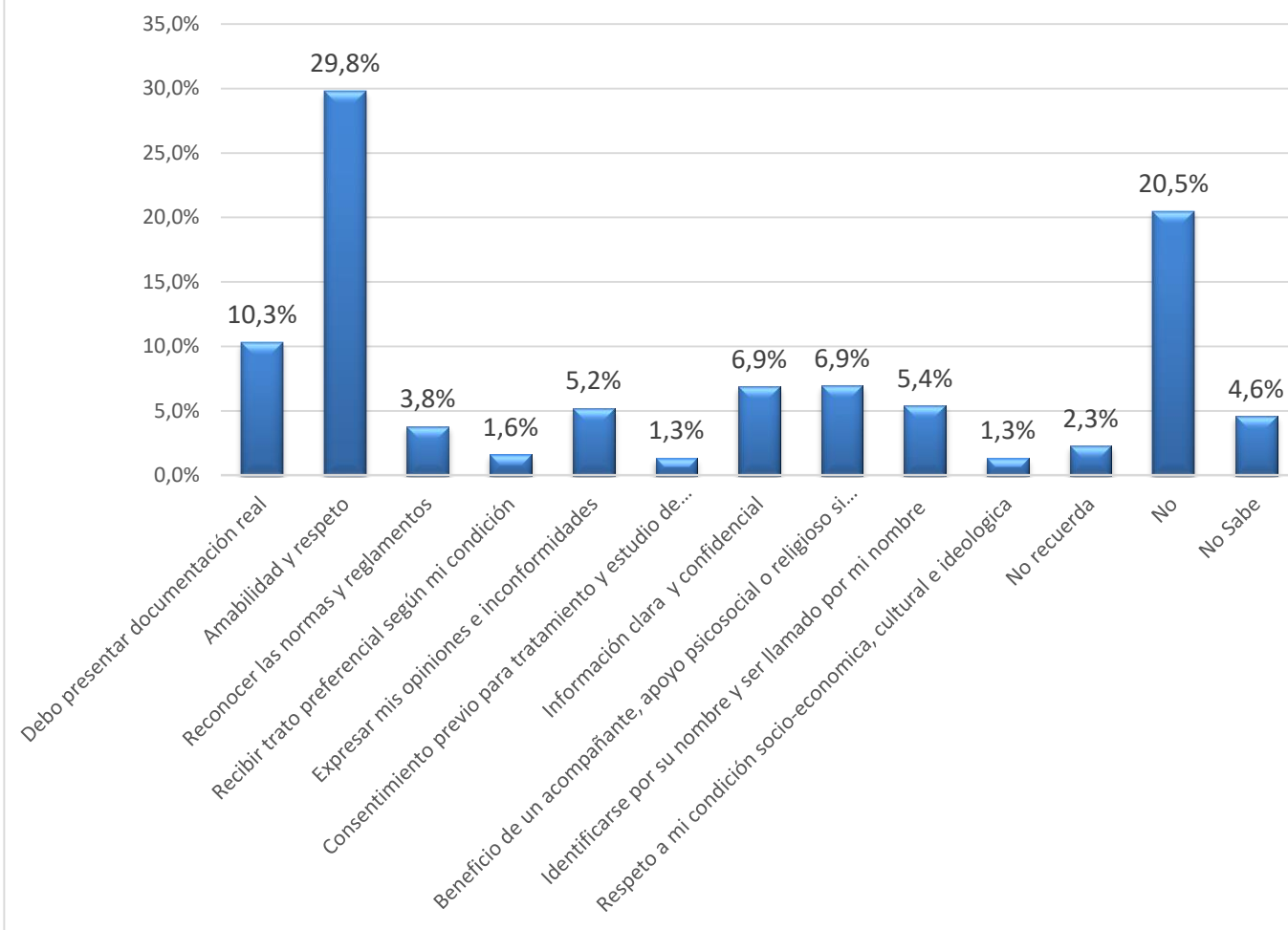


Se evidencia que los tres principales regímenes de salud que más se atiende son: Subsidiado con 55,2%, seguido de IDS con 21,6% y Soat con 7,7%.

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

¿Recuerda algún derecho o deber que pueda mencionar?														
SERVICIO	Deberes					Derechos								
	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 o 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-económica, cultural e ideológica	No recuerda	No	No Sabe	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	30	71	19	11	25	13	39	47	17	17	6	0	0	295
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	12	50	12	4	5	0	14	8	10	1	4	1	0	121
CONSULTA EXTERNA	31	251	6	1	5	4	10	9	20	1	8	182	36	564
URGENCIAS	80	70	19	8	42	3	39	39	33	1	16	121	32	503
TOTAL	153	442	56	24	77	20	102	103	80	20	34	304	68	1483
	10,3%	29,8%	3,8%	1,6%	5,2%	1,3%	6,9%	6,9%	5,4%	1,3%	2,3%	20,5%	4,6%	100%

¿Recuerda algún derecho o deber que pueda mencionar?

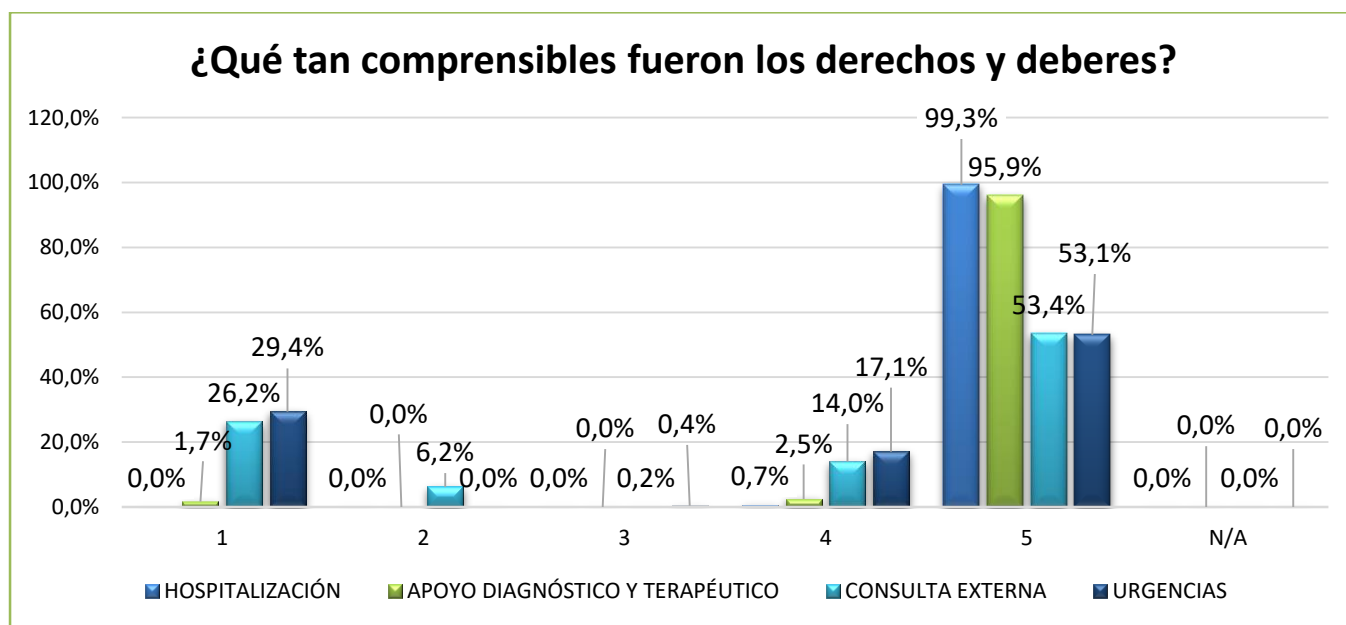


Se puede evidenciar que los principales derechos o deberes que los usuarios más recuerdan son: “Amabilidad y respeto” con un 29,8%, seguido de “Debo presentar documentación real” con un 10,3% e “Información clara y confidencial” y “Beneficio de un acompañantes, apoyo Psicosocial y/o religioso si lo requiere” ambos con un 6,9%.

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	2	293	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	99,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	2	0	0	3	116	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1,7%	0,0%	0,0%	2,5%	95,9%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	148	35	1	79	301	0	564
CONSULTA EXTERNA	26,2%	6,2%	0,2%	14,0%	53,4%	0,0%	100%
URGENCIAS	148	0	2	86	267	0	503
URGENCIAS	29,4%	0,0%	0,4%	17,1%	53,1%	0,0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	298	35	3	170	977	0	1483
	20,1%	2,4%	0,2%	11,5%	65,9%	0,0%	100%



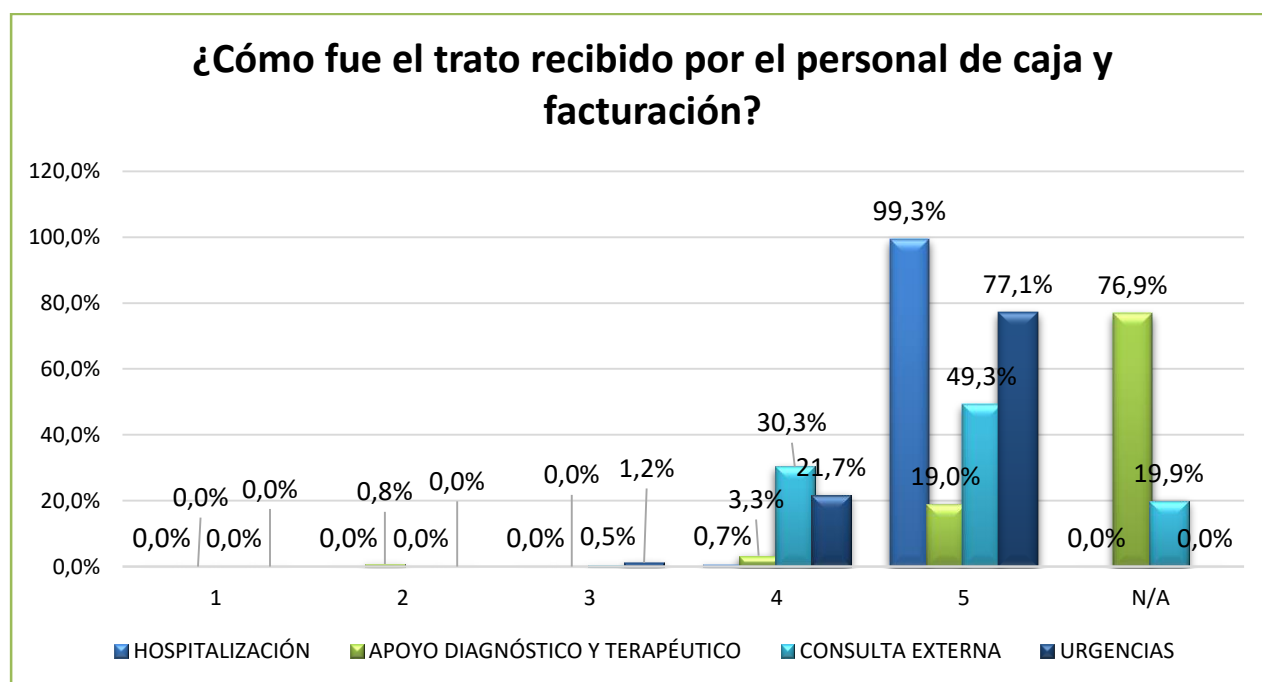
El 100% de usuarios del área de Hospitalización; el 98,4% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; el 70,2% de usuarios del área de Urgencias y el 67,4% de usuarios del área de Consulta Externa aportaron las calificaciones más altas siendo “5 y 4” a la pregunta ¿Qué tan comprensibles fueron los derechos y deberes? Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización y se evidencia un aumento de 8,3% en la satisfacción de los usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y

Terapéutico y una disminución en la satisfacción de los usuarios de 8,3% en el área de Consulta Externa y 8,1% 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	2	293	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	99,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	1	0	4	23	93	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,8%	0,0%	3,3%	19,0%	76,9%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	3	171	278	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,5%	30,3%	49,3%	19,9%	100%
URGENCIAS	0	0	6	109	388	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	1,2%	21,7%	77,1%	0,0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	1	9	286	982	205	1483
	0,0%	0,1%	0,6%	19,3%	66,2%	13,8%	100%

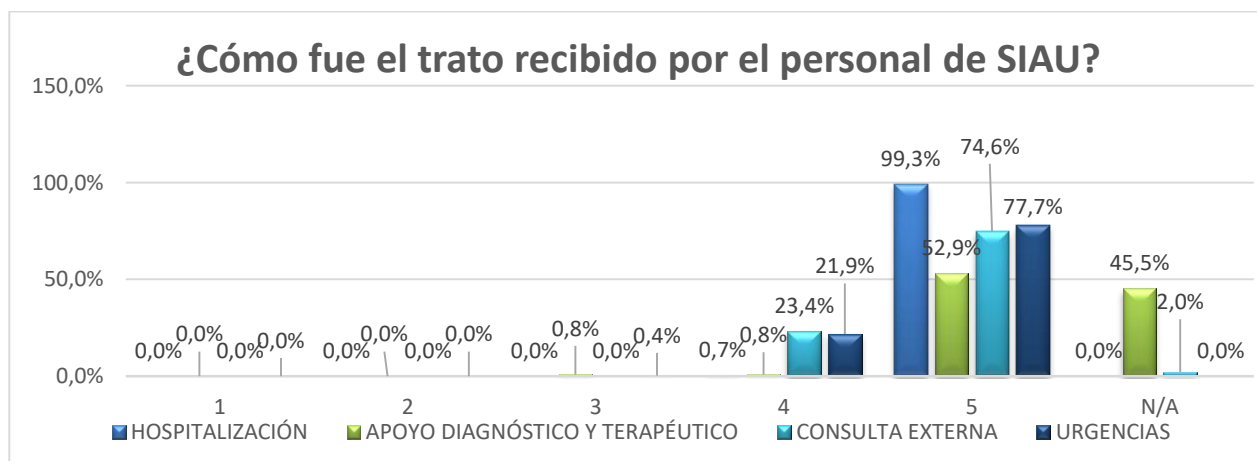


A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “4 y 5” la cual representa un buen trato por parte del personal de caja y facturación en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización un 100% de usuarios; en el área de Urgencias un 98,8%; en el área de Consulta Externa un 79,6% y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico un 22,3%. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización; se evidencia un aumento en la satisfacción de 2,8% en el área de Consulta Externa y una disminución 0,9% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,8% 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 de 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	2	293	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	99,3%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	1	1	64	55	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	52,9%	45,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	132	421	11	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	23,4%	74,6%	2,0%	100%
URGENCIAS	0	0	2	110	391	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,4%	21,9%	77,7%	0,0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	3	245	1169	66	1483
	0,0%	0,0%	0,2%	16,5%	78,8%	4,5%	100%



A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron una calificación de “5 Y 4” la cual representa un buen trato recibido por parte del personal de SIAU en los siguientes servicios: En el área de Hospitalización el 100% de los usuarios; en el área de Urgencias el 99,6% de los usuarios; en el área de Consulta Externa el 98% de usuarios y en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 53,7% 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 1% en el área de Consulta Externa y, una disminución en la satisfacción de los usuarios de 6,6% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,4% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

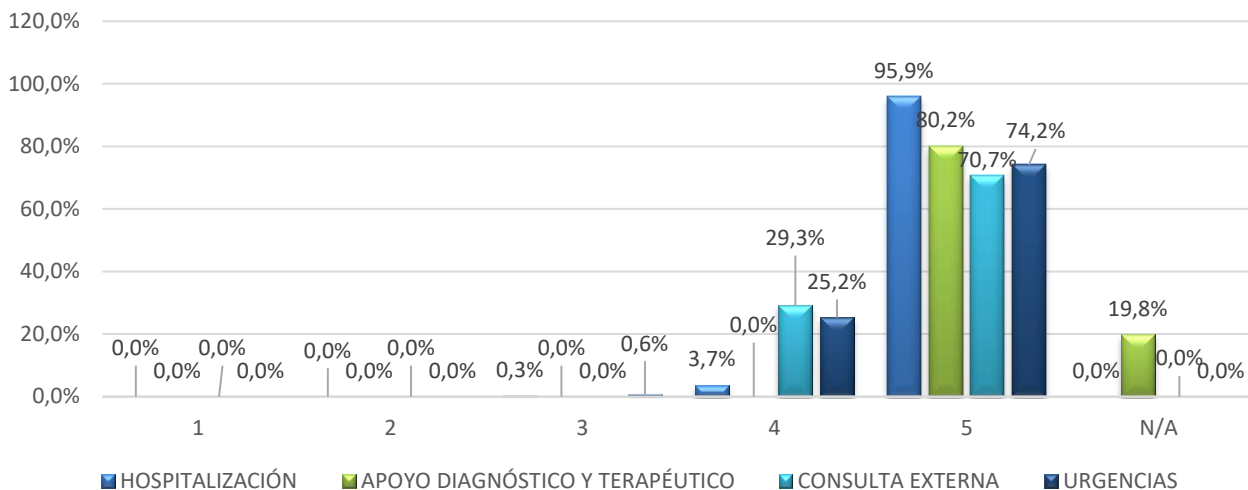
El “No aplica” corresponde a algunos usuarios de Banco de Sangre, Rehabilitación, Laboratorio, Radioterapia, Imagenología, Cirugía Ambulatoria.

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 fue el trato recibido por el personal de enfermería?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	11	283	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	3,7%	95,9%	0,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	97	24	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,2%	19,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	165	399	0	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	0	3	127	373	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,6%	25,2%	74,2%	0,0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	NO APLICA	TOTAL
	0	0	4	303	1152	24	1483
	0,0%	0,0%	0,3%	20,4%	77,7%	1,6%	100%

¿Cómo fue el trato recibido por el personal de enfermería?



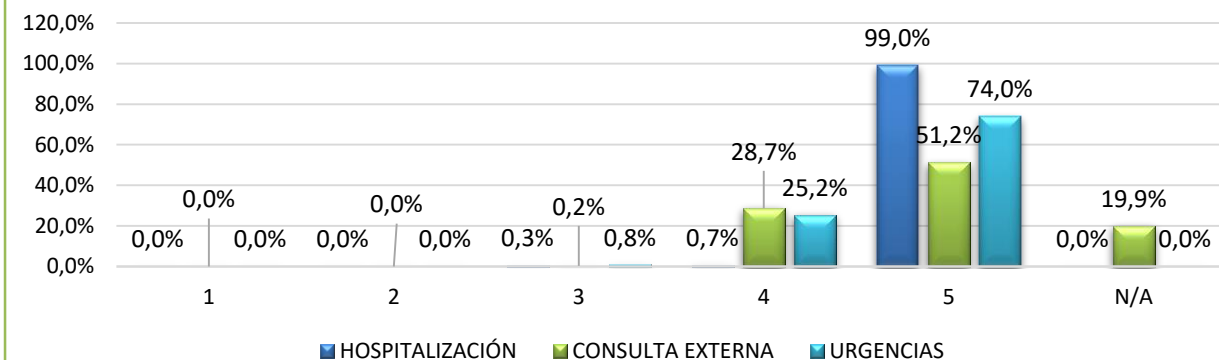
En cuanto al trato recibido por el personal de enfermería, los usuarios aportaron la calificación más alta siendo esta “5 y 4” en los siguientes servicios: El 100% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,6% de usuarios en el área de Hospitalización; el 99,4% de usuarios de Urgencias y el 80,2% de usuarios en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,8% en el área de Consulta Externa y una disminución de 13,2% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; 0,4% en las área de Hospitalización y Urgencias con respecto al mes anterior.

9. Responder a la pregunta: *¿Cómo fue el trato recibido por los médicos especialistas?*

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

¿Cómo fué el trato recibido por los médicos especialistas?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	2	292	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	99,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	0	0	1	162	289	112	564
CONSULTA EXTERNA	0,0%	0,0%	0,2%	28,7%	51,2%	19,9%	100%
URGENCIAS	0	0	4	127	372	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,8%	25,2%	74,0%	0,0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	6	291	953	112	1362
	0,0%	0,0%	0,4%	21,4%	70,0%	8,2%	100%

¿Cómo fue el trato recibido por los médicos especialistas?



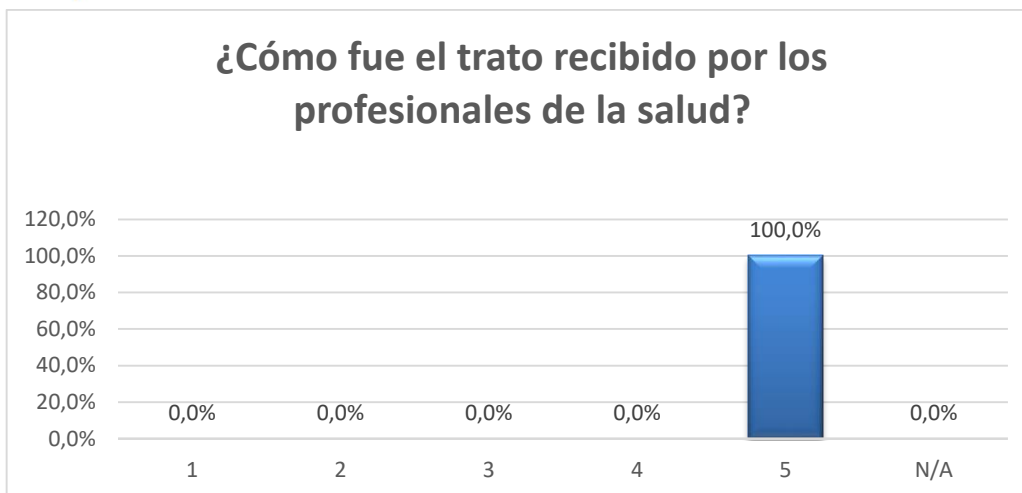
Los usuarios aportan las calificaciones más altas al buen trato recibido por parte de los médicos especialistas siendo “5 y 4” en los siguientes servicios: El 99,2% de usuarios en el área de Urgencias; el 97% de usuarios en el área de Consulta Externa y el 79,9% de usuarios del área de Consulta Externa. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,6% en el área de Consulta Externa y una disminución de 0,8% en el área de Urgencias Y 0,3% en el área de Hospitalización 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	0	121	0	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100%



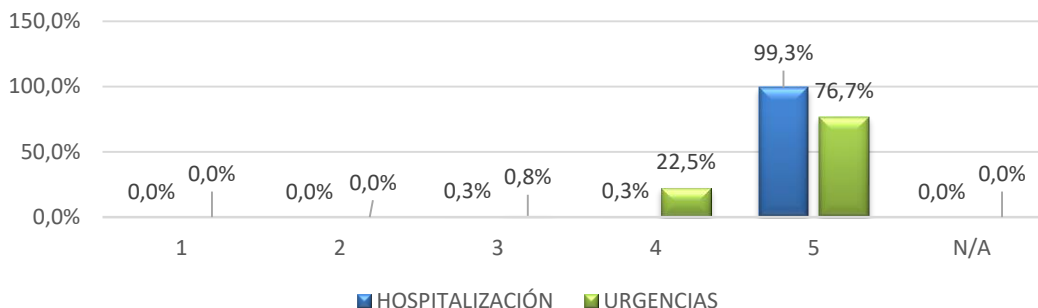
El 100% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico aportaron la calificación más alta siendo “5” al trato recibido por los profesionales de la salud. Se mantiene el nivel en la satisfacción de los usuarios.

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 fue el trato recibido por médicos generales?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	1	293	0	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	99,3%	0,0%	100%
URGENCIAS	0	0	4	113	386	0	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,8%	22,5%	76,7%	0,0%	100%
TOTAL	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
	0	0	5	114	679	0	798
	0,0%	0,0%	0,6%	14,3%	85,1%	0,0%	100%

¿Cómo fue el trato recibido por médicos generales?

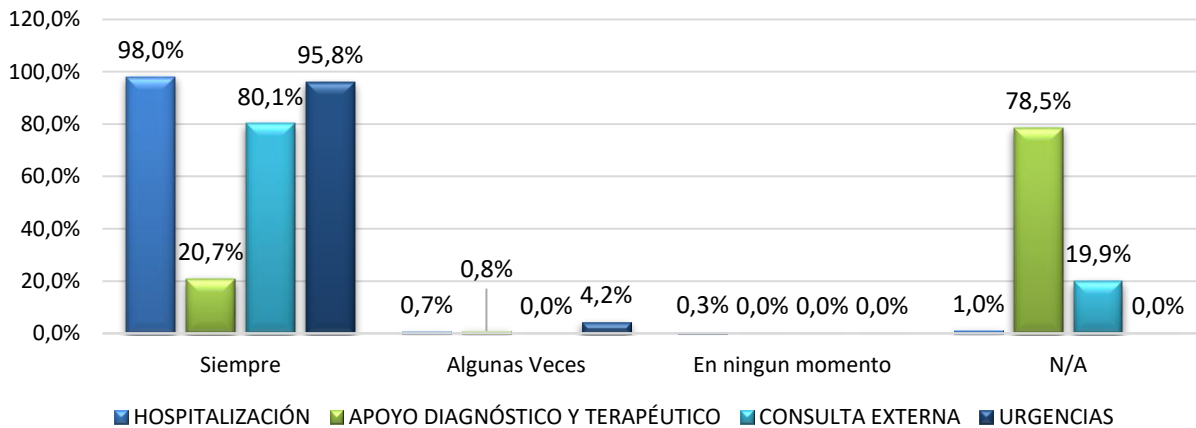


El 99,6% de usuarios de las áreas de Hospitalización y el 99,2% de usuarios del área de Urgencias aportaron las calificaciones más alta siendo “4” y “5” al trato recibido por médicos generales. Se evidencia una disminución de 0,8% en el nivel de satisfacción en los usuarios en el área de Urgencias y 0,4% en el área de Hospitalización 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 ningún momento	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	289	2	1	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	0,7%	0,3%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	25	1	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	20,7%	0,8%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	482	21	0	0	503
URGENCIAS	95,8%	4,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	Siempre	Algunas Veces	En ningún momento	N/A	TOTAL
	1248	24	1	210	1483
	84,2%	1,6%	0,1%	14,2%	100%

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



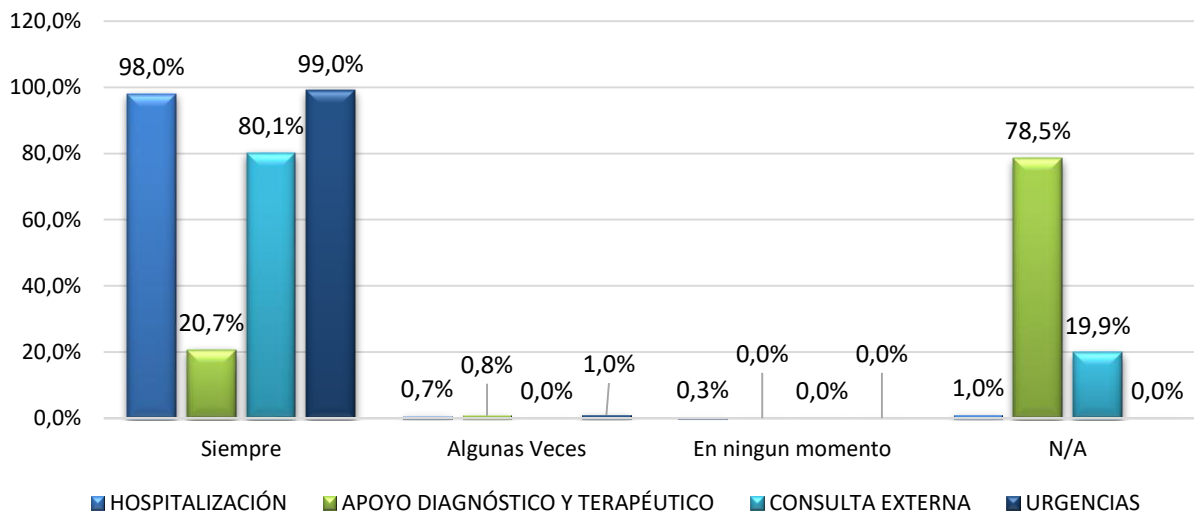
El 98% de usuarios del área de Hospitalización; 95,8% de usuarios del área de Urgencias; el 80,1% de usuarios del área de Consulta Externa y el 20,7% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue clara “Siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa y se evidencia una disminución en la satisfacción de los usuarios de 2% en el área de Urgencias, 1% en el área de Hospitalización y 0,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al mes anterior.

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

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

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue OPORTUNA:					
SERVICIO	Siempre	Algunas Veces	En ningún momento	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	289	2	1	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	0,7%	0,3%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	25	1	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	20,7%	0,8%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	498	5	0	0	503
URGENCIAS	99,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	Siempre	Algunas Veces	En ningún momento	N/A	TOTAL
	1264	8	1	210	1483
	85,2%	0,5%	0,1%	14,2%	100%

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



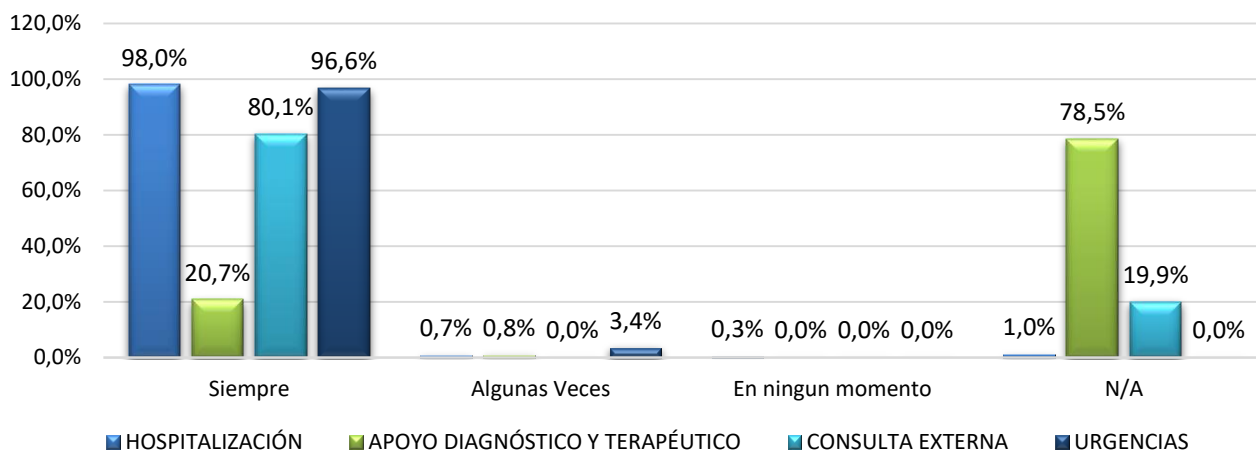
Los Usuarios manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue oportuna “Siempre” en: el 99% de usuarios de Urgencias; 98% en el área de Hospitalización; el 80,1% de Consulta Externa y el 20,1% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa. Se evidencia un aumento de 1,4% en la satisfacción de los usuarios en el área Urgencias y una disminución de 1% en el área de Hospitalización y 0,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al mes anterior.

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

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

La información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios, fue COMPLETA :					
SERVICIO	Siempre	Algunas Veces	En ningun momento	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	289	2	1	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	0,7%	0,3%	1,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	25	1	0	95	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	20,7%	0,8%	0,0%	78,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	452	0	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	80,1%	0,0%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	486	17	0	0	503
URGENCIAS	96,6%	3,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	Siempre	Algunas Veces	En ningun momento	N/A	TOTAL
	1252	20	1	210	1483
	84,4%	1,3%	0,1%	14,2%	100%

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

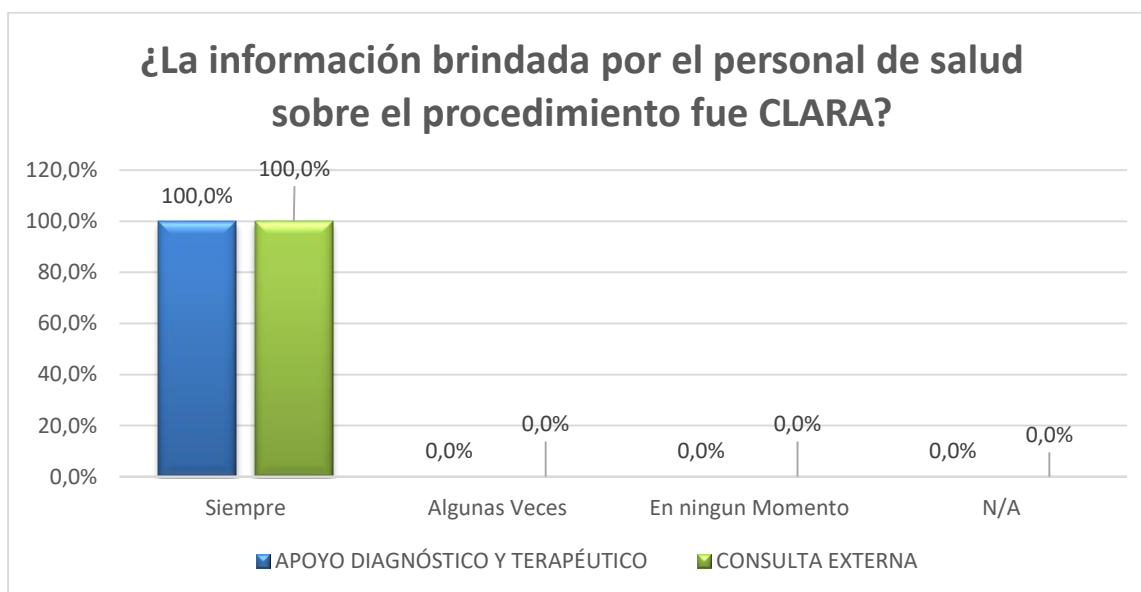


El 98% de usuarios de Hospitalización; el 96,6% de usuarios del área de Urgencias; el 80,1% de Consulta Externa y el 20,7% de usuarios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, manifestaron que la información dada por el médico tratante sobre su tratamiento, diagnóstico y estudios complementarios fue Completa “Siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios en el área de consulta Externa. Se evidencia una disminución en la satisfacción de 1,6% de los usuarios en el área de Hospitalización, 1,2% de los usuarios en el área de Urgencias y 0,8% en los usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico con respecto al mes anterior.

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

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

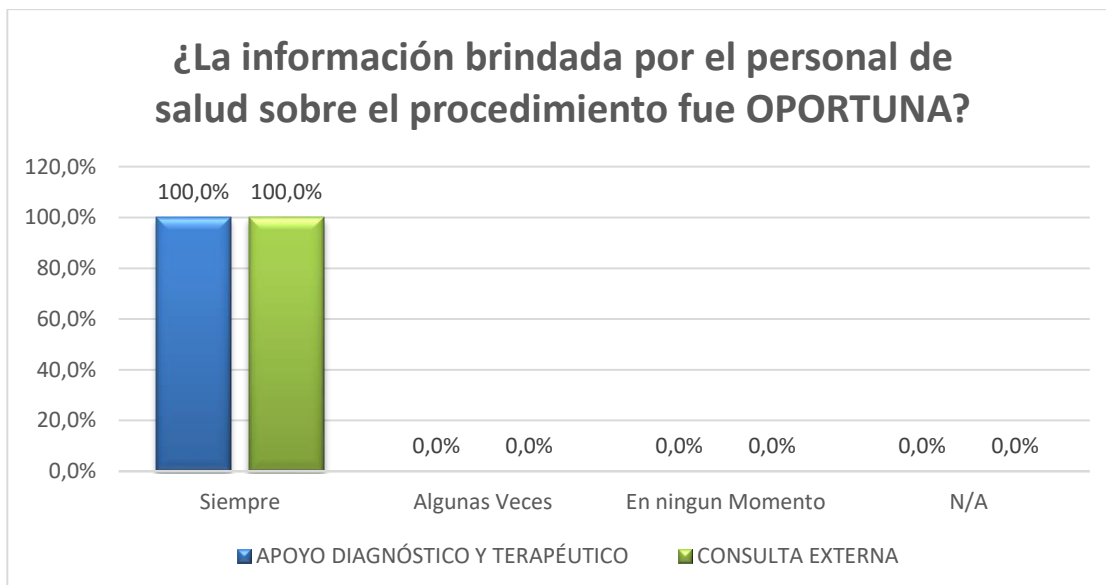
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue CLARA?					
SERVICIO	Siempre	Algunas Veces	En ningún Momento	N/A	TOTAL
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA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

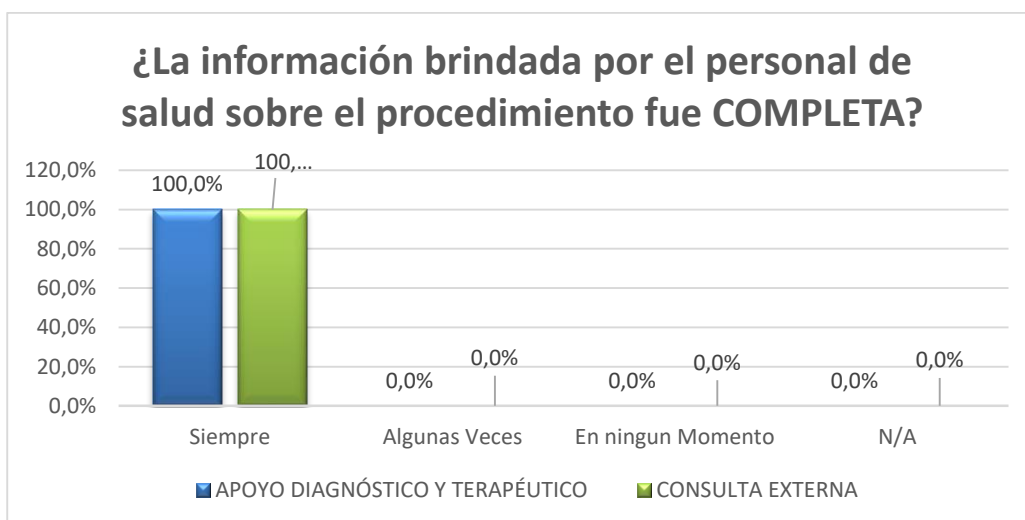
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue OPORTUNA?					
SERVICIO	Siempre	Algunas Veces	En ningún Momento	N/A	TOTAL
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA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

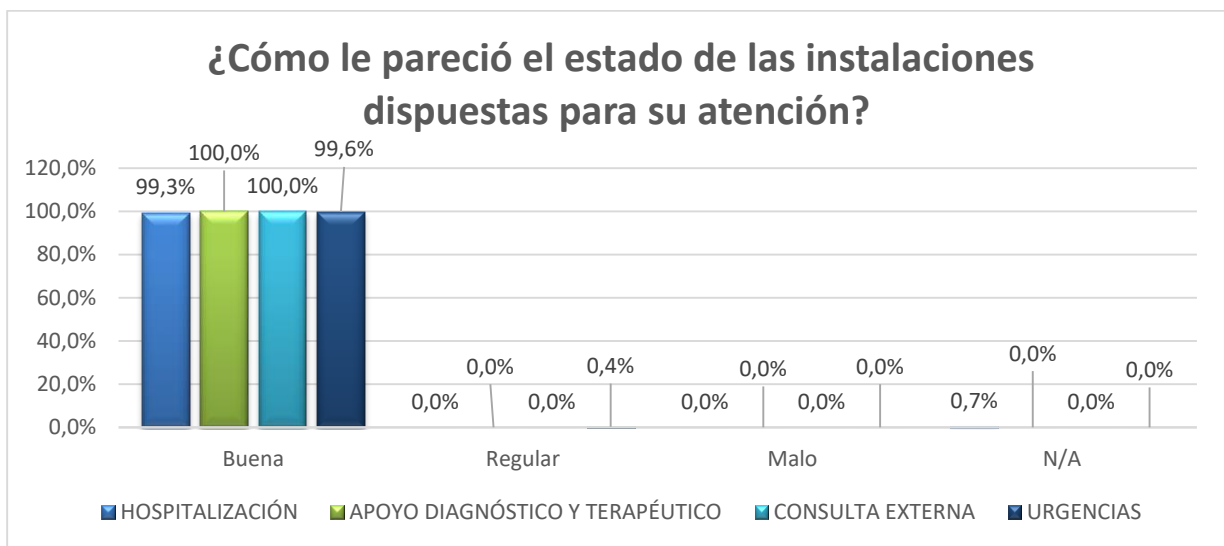
¿La información brindada por el personal de salud sobre el procedimiento fue COMPLETA?					
SERVICIO	Siempre	Algunas Veces	En ningun Momento	N/A	TOTAL
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	121	0	0	0	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONSULTA EXTERNA	564	0	0	0	564
CONSULTA EXTERNA	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	N/A	Total
HOSPITALIZACIÓN	293	0	0	2	295
HOSPITALIZACIÓN	99,3%	0,0%	0,0%	0,7%	100%
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%
URGENCIAS	501	2	0	0	503
URGENCIAS	99,6%	0,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	1479	2	0	2	1483
	99,7%	0,1%	0,0%	0,1%	100%

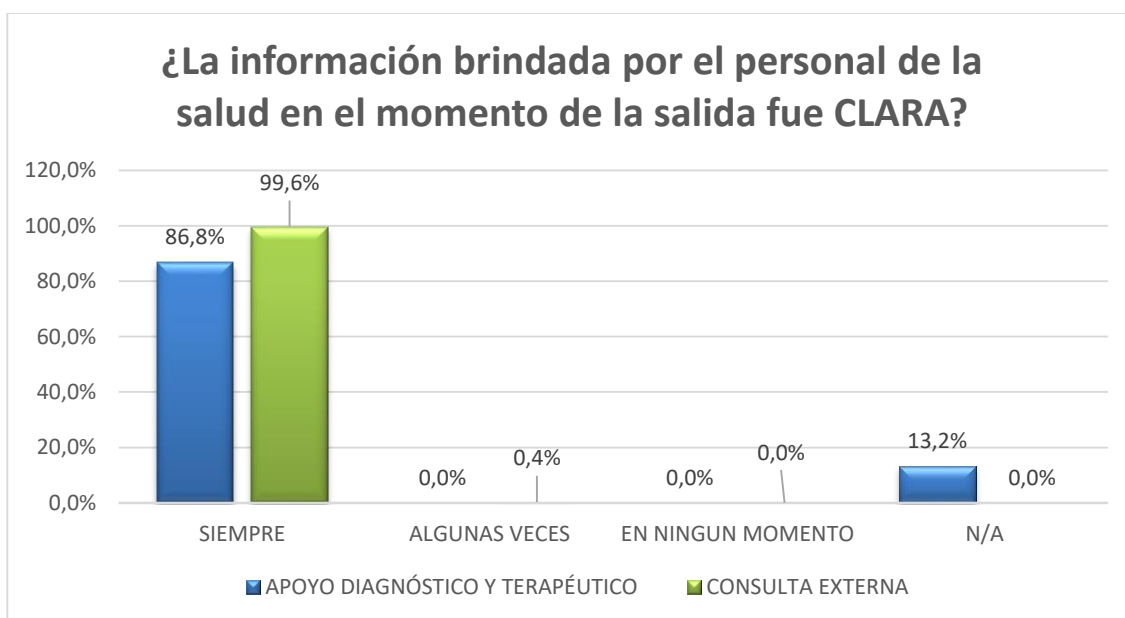


El 100% de usuarios de las áreas de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Consulta Externa; el 99,6% de usuarios de Urgencias y el 99,3% de usuarios del área de Hospitalización manifestaron que el estado de las instalaciones dispuestas para su atención fue “Buena”. Se mantiene el nivel de satisfacción en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,9% en el área de Consulta Externa y una disminución en la satisfacción de los usuarios de 0,7% en el área de Hospitalización y 0,4% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,4% de usuarios del área de Urgencias 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	105	0	0	16	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	86,8%	0,0%	0,0%	13,2%	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
	667	2	0	16	685
	97,4%	0,3%	0,0%	2,3%	100%



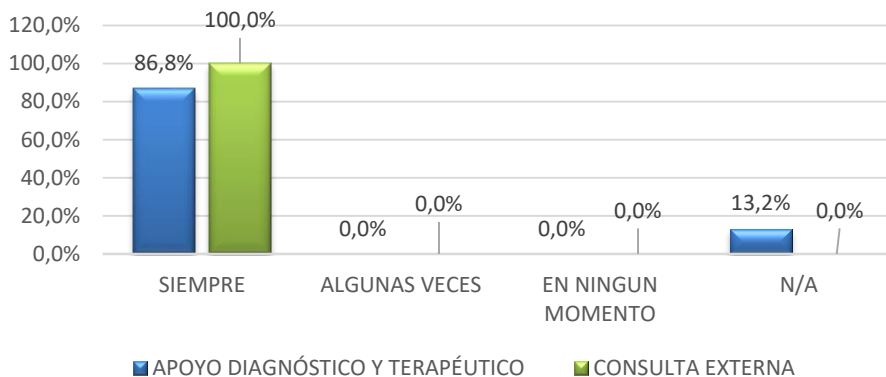
El 99,6% de usuarios del área de Consulta Externa y el 86,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue clara “siempre”. Se mantiene el nivel en la satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa y se evidencia una disminución en la satisfacción de 13,2% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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	105	0	0	16	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	86,8%	0,0%	0,0%	13,2%	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
	669	0	0	16	685
	97,7%	0,0%	0,0%	2,3%	100,0%

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

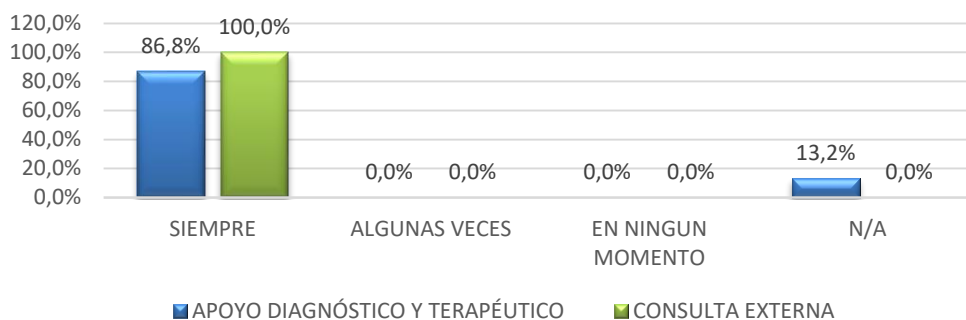


El 100% de usuarios del área de Consulta Externa y el 86,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue oportuna “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa y se evidencia una disminución de 13,2% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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	105	0	0	16	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	86,8%	0,0%	0,0%	13,2%	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
	669	0	0	16	685
	97,7%	0,0%	0,0%	2,3%	100,0%

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

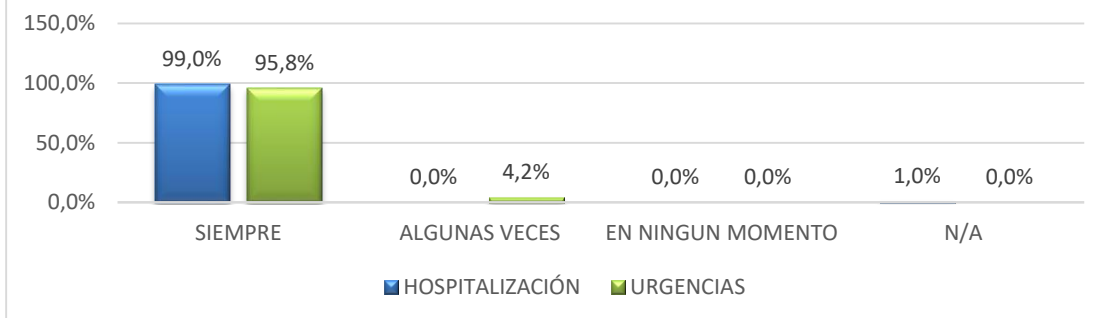


El 100% de usuarios de las áreas de Consulta Externa y el 86,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que la información brindada por el personal de la salud en el momento de la salida fue completa “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa y se evidencia una disminución en la satisfacción de los usuarios de 13,2% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico 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	482	21	0	0	503
URGENCIAS	95,8%	4,2%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	EN NINGUN MOMENTO	N/A	TOTAL
	774	21	0	3	798
	97,0%	2,6%	0,0%	0,4%	100%

13. La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue CLARA

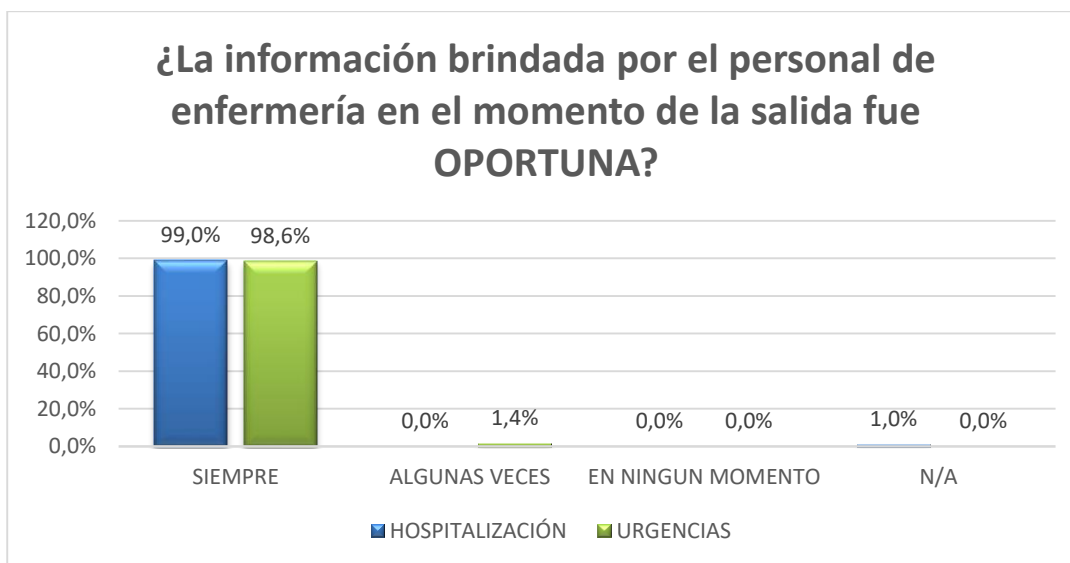


El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 95,8% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue clara “siempre” manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización y evidenciándose una disminución en la satisfacción de los usuarios de 2% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

De igual forma, se observa que una minoría del 4,2% 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	496	7	0	0	503
URGENCIAS	98,6%	1,4%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	EN NINGUN MOMENTO	N/A	TOTAL
	788	7	0	3	798
	98,7%	0,9%	0,0%	0,4%	100%

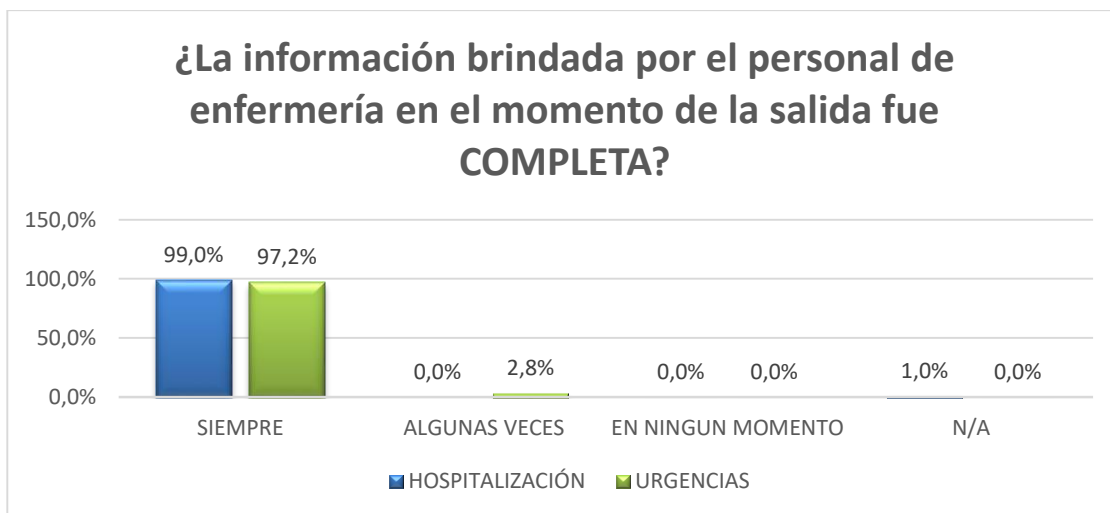


El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 98,6% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue oportuna “siempre”. Se mantiene el nivel de satisfacción en los usuarios en el área de Hospitalización y se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, una minoría de usuarios de 1,4% del área de Urgencias manifestó que “algunas veces”, le brindaron información por parte del personal de enfermería en el momento de la salida.

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

¿La información brindada por el personal de enfermería en el momento de la salida fue COMPLETA?					
SERVICIO	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	EN NINGUN MOMENTO	N/A	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	489	14	0	0	503
URGENCIAS	97,2%	2,8%	0,0%	0,0%	100%
TOTAL	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	EN NINGUN MOMENTO	N/A	TOTAL
	781	14	0	3	798
	97,9%	1,8%	0,0%	0,4%	100%

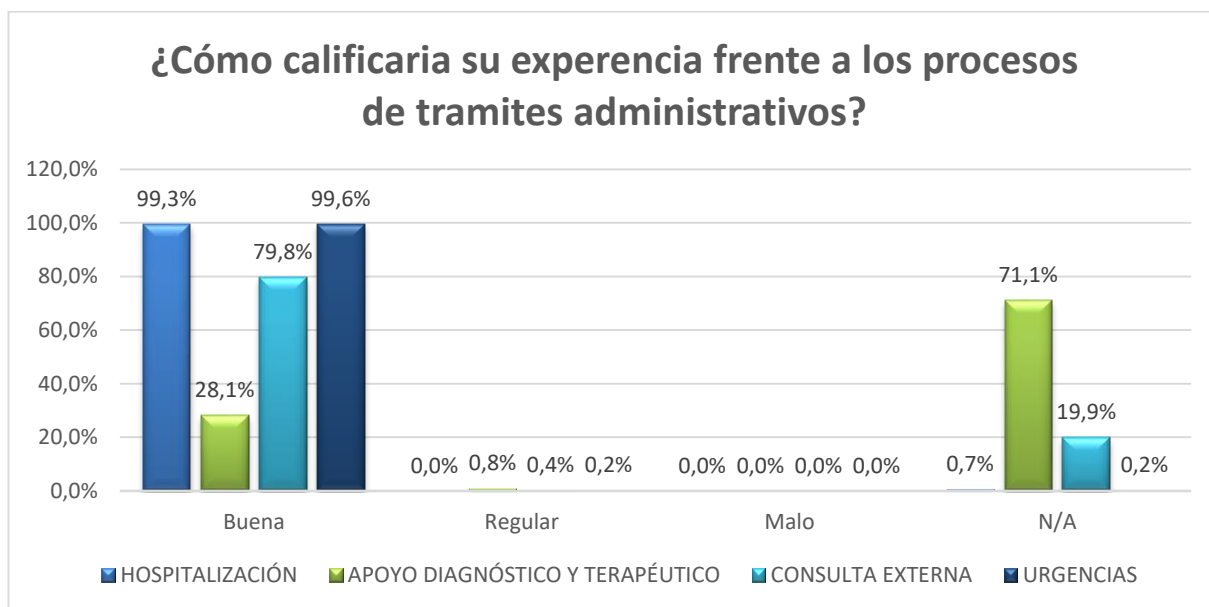


El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 97,2% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la información brindada por el personal de enfermería al momento de la salida fue completa “siempre” manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización y evidenciándose una disminución en la satisfacción de los usuarios de 0,6% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Así mismo, se evidencia una minoría del 2,8% 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 calificaría su experiencia frente a los procesos de trámites 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	34	1	0	86	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	28,1%	0,8%	0,0%	71,1%	100%
CONSULTA EXTERNA	450	2	0	112	564
CONSULTA EXTERNA	79,8%	0,4%	0,0%	19,9%	100%
URGENCIAS	501	1	0	1	503
URGENCIAS	99,6%	0,2%	0,0%	0,2%	100%
TOTAL	1278	4	0	201	1483
	86,2%	0,3%	0,0%	13,6%	100%



En cuanto a la experiencia frente a los procesos de trámites administrativos la mayor parte de los usuarios manifestaron que fue “buena” siendo: El 99,6% de usuarios del

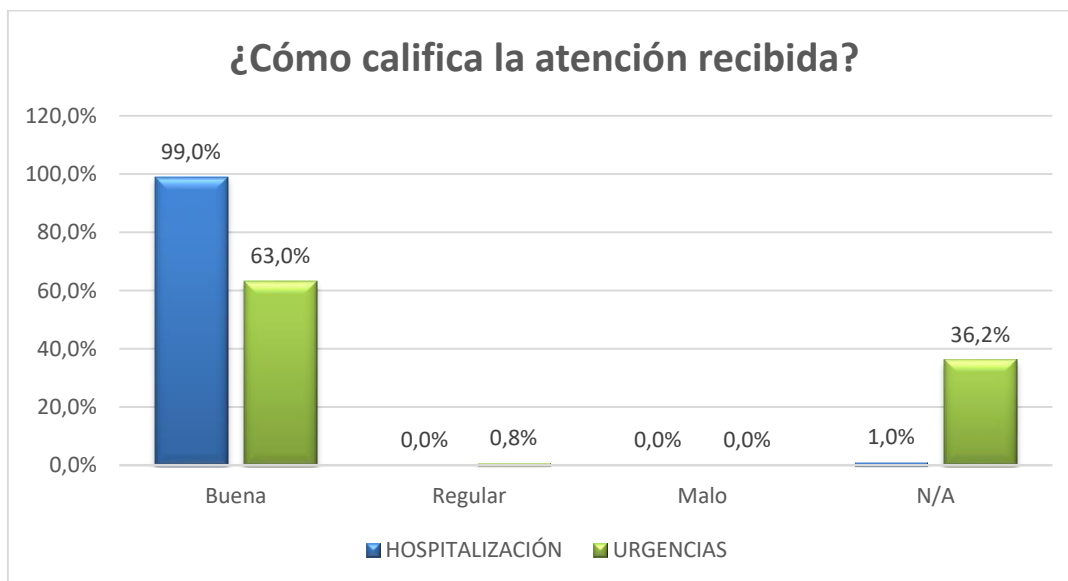
área de Urgencias; en Hospitalización el 99,3% de los usuarios; en Consulta Externa el 79,8% de los usuarios y en Apoyo Diagnóstico y Terapéutico el 28,1%. Se mantiene el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,4% en el área de Urgencias y una disminución de 0,8% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,3% en el área de Consulta Externa 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	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	317	4	0	182	503
URGENCIAS	63,0%	0,8%	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%

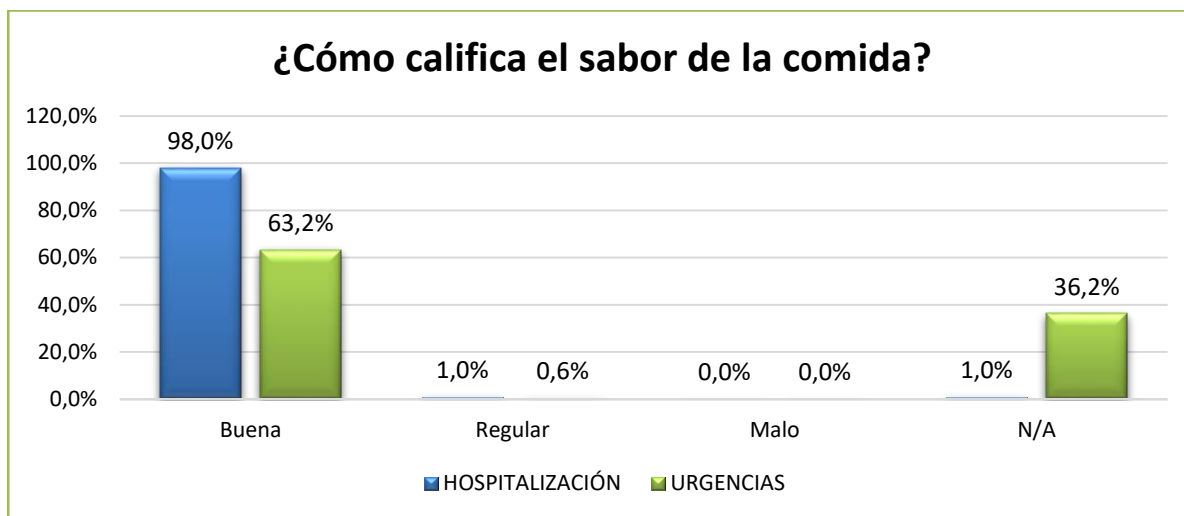


El porcentaje más alto de usuarios manifestó que la atención recibida fue “buena” siendo: 99% de usuarios en el área de Hospitalización y el 63% de usuarios en el área de Urgencias evidenciándose un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 1% en el área de Hospitalización y una disminución de 0,2% 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	289	3	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,0%	1,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	318	3	0	182	503
URGENCIAS	63,2%	0,6%	0,0%	36,2%	100%
TOTAL	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
	607	6	0	185	798
	76,1%	0,8%	0,0%	23,2%	100%

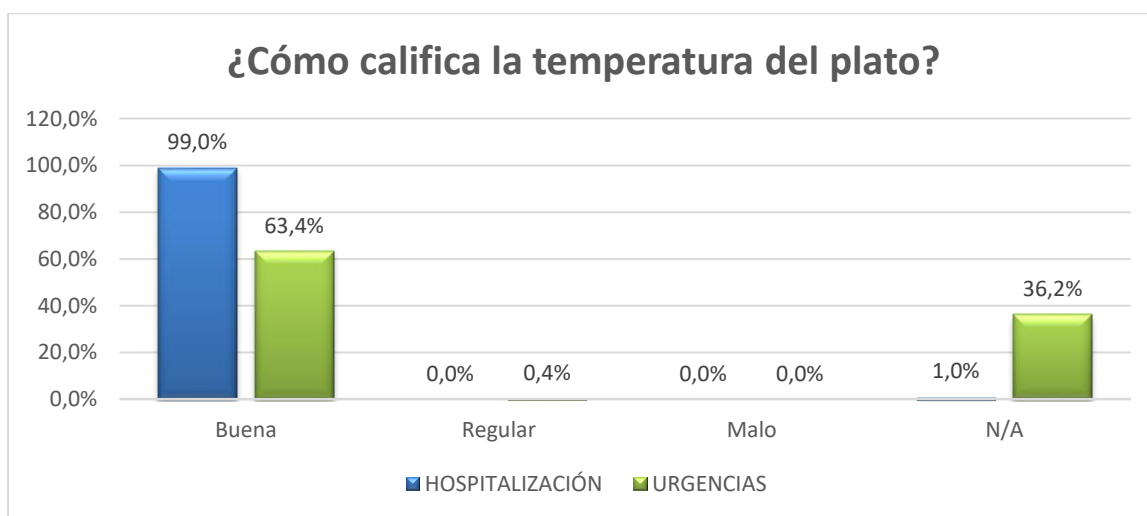


Un porcentaje alto de usuarios manifestó que el sabor de la comida fue “bueno” siendo el 98% del área de Hospitalización y el 63,2% del área de Urgencias respectivamente, evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,4% en el área de Hospitalización y una disminución de 0,4% en la satisfacción de los usuarios 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 1% de usuarios de del área de Hospitalización y 0,6% 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	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	319	2	0	182	503
URGENCIAS	63,4%	0,4%	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%



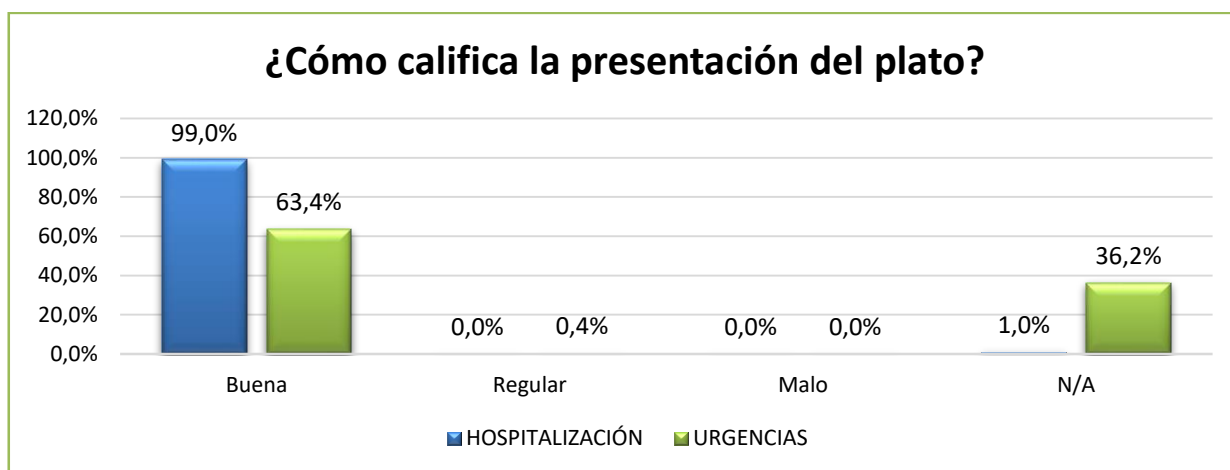
El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,4% de usuarios del área de Urgencias manifestaron que la temperatura del plato fue “buena” evidenciándose un aumento en el nivel de satisfacción de los usuarios de 0,7% en el área de Hospitalización y una disminución de 1% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte el 0,4% 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	292	0	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	99,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	319	2	0	182	503
URGENCIAS	63,4%	0,4%	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%



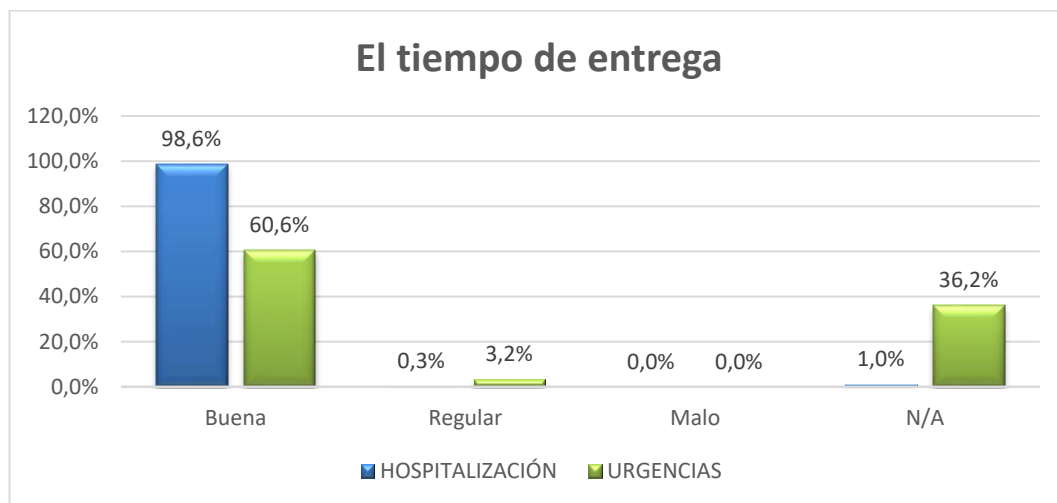
El 99% de usuarios del área de Hospitalización y el 63,4% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “buena” la presentación del plato, evidenciándose un incremento en la satisfacción del usuario de 0,7% en el área de Hospitalización y de 0,4% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

Por otra parte, el 0,4% de usuarios del 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	291	1	0	3	295
HOSPITALIZACIÓN	98,6%	0,3%	0,0%	1,0%	100%
URGENCIAS	305	16	0	182	503
URGENCIAS	60,6%	3,2%	0,0%	36,2%	100%
URGENCIAS	Buena	Regular	Malo	N/A	TOTAL
	596	17	0	185	798
	74,7%	2,1%	0,0%	23,2%	100%



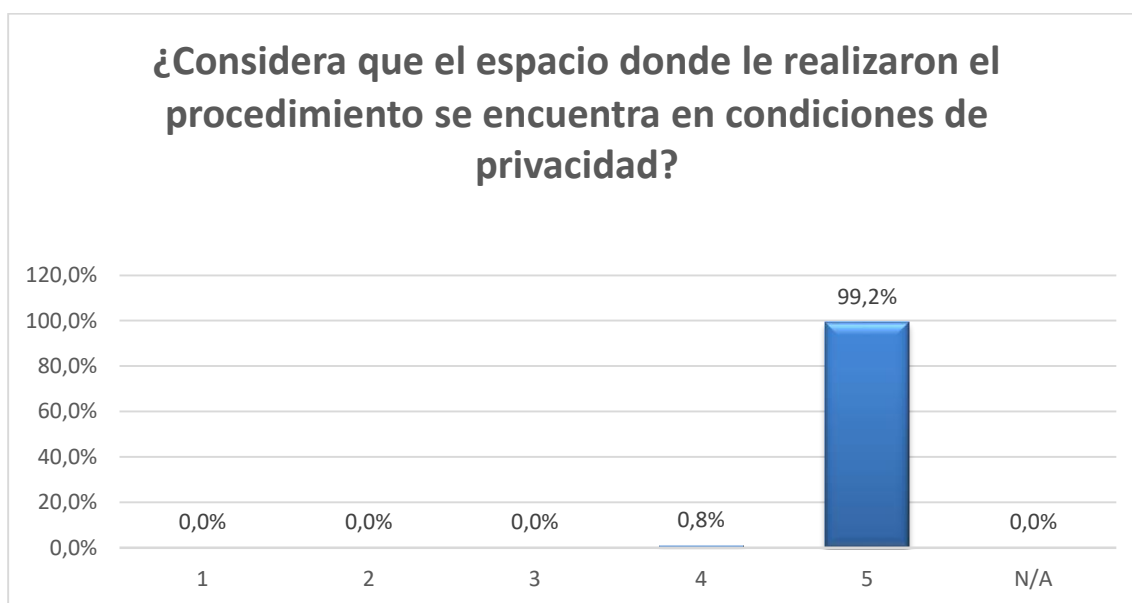
El 98,6% de usuarios del área de Hospitalización y el 60,6% de usuarios del área de Urgencias calificaron como “bueno” el tiempo de entrega evidenciándose un aumento en la satisfacción de los usuarios de 0,3% en el área de Hospitalización y una disminución de 1,8% en el área de Urgencias con respecto al mes anterior.

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

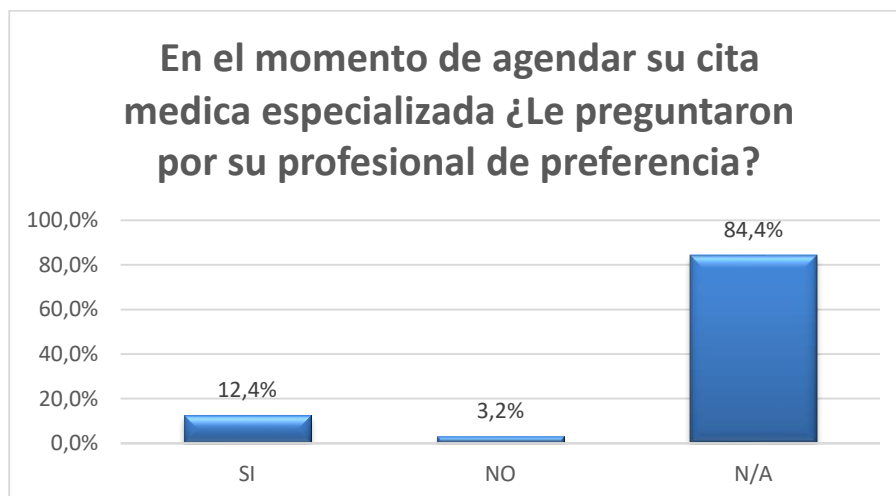
Considera que el espacio donde le realizaron el procedimiento se encuentra en condiciones de privacidad. No aplica () por que ?							
SERVICIO	1	2	3	4	5	N/A	TOTAL
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	1	120	0	121
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	99,2%	0,0%	100%



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	70	18	476	564
TOTAL	12,4%	3,2%	84,4%	100%

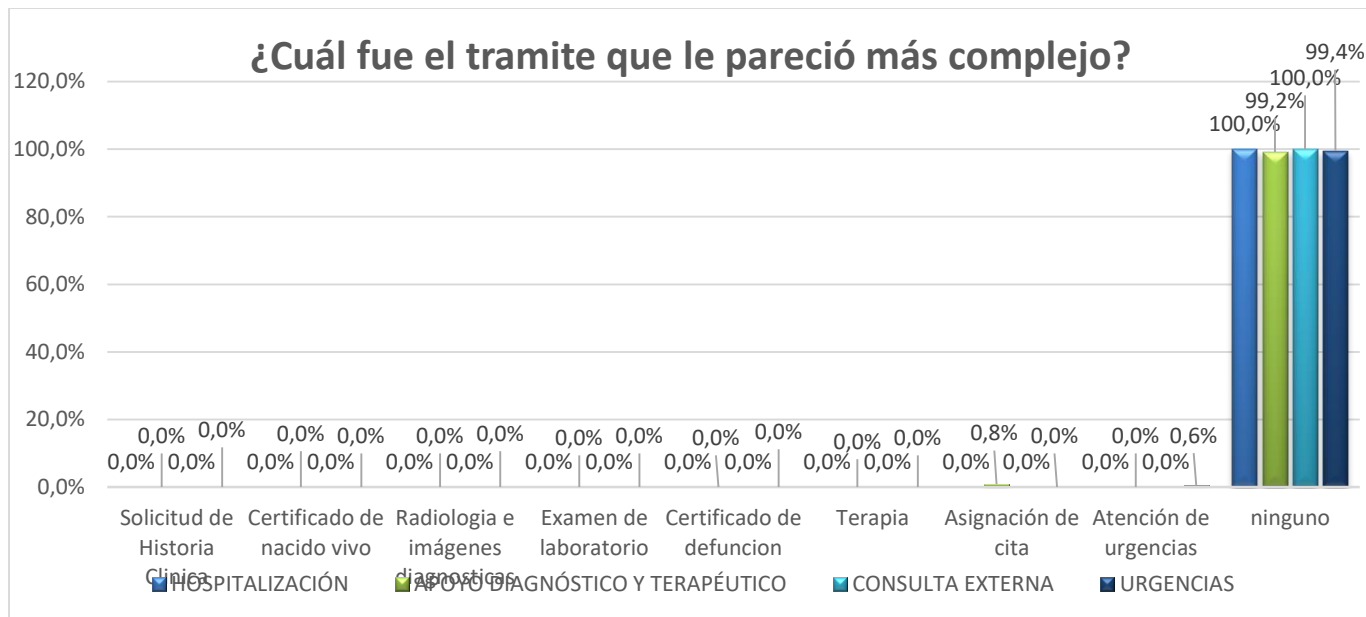


El 12,4% de usuarios del área de Consulta Externa dieron como respuesta “Si” a la pregunta: ¿En el momento de agendar su cita médica especializada le preguntaron por su profesional de preferencia? Evidenciando un aumento del 6,4% con respecto del mes anterior. Y por el contrario el 3,2% de usuarios dijeron 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 y 364 usuarios de consulta externa, 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 trámite que le pareció más complejo?										
SERVICIO	Solicitud de Historia Clínica	Certificado de nacido vivo	Radiología e imágenes diagnósticas	Examen de laboratorio	Certificado de defunción	Terapia	Asignación de citas	Atención de urgencias	ninguno	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	295	295
HOSPITALIZACIÓN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0	0	0	0	0	0	1	0	120	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	99,2%	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	3	500	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	99,4%	100%
TOTAL	Solicitud de Historia Clínica	Certificado de nacido vivo	Radiología e imágenes diagnósticas	Examen de laboratorio	Certificado de defunción	Terapia	Asignación de citas	Atención de urgencias	ninguno	TOTAL
	0	0	0	0	0	0	1	3	1479	1483
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	99,7%	100%



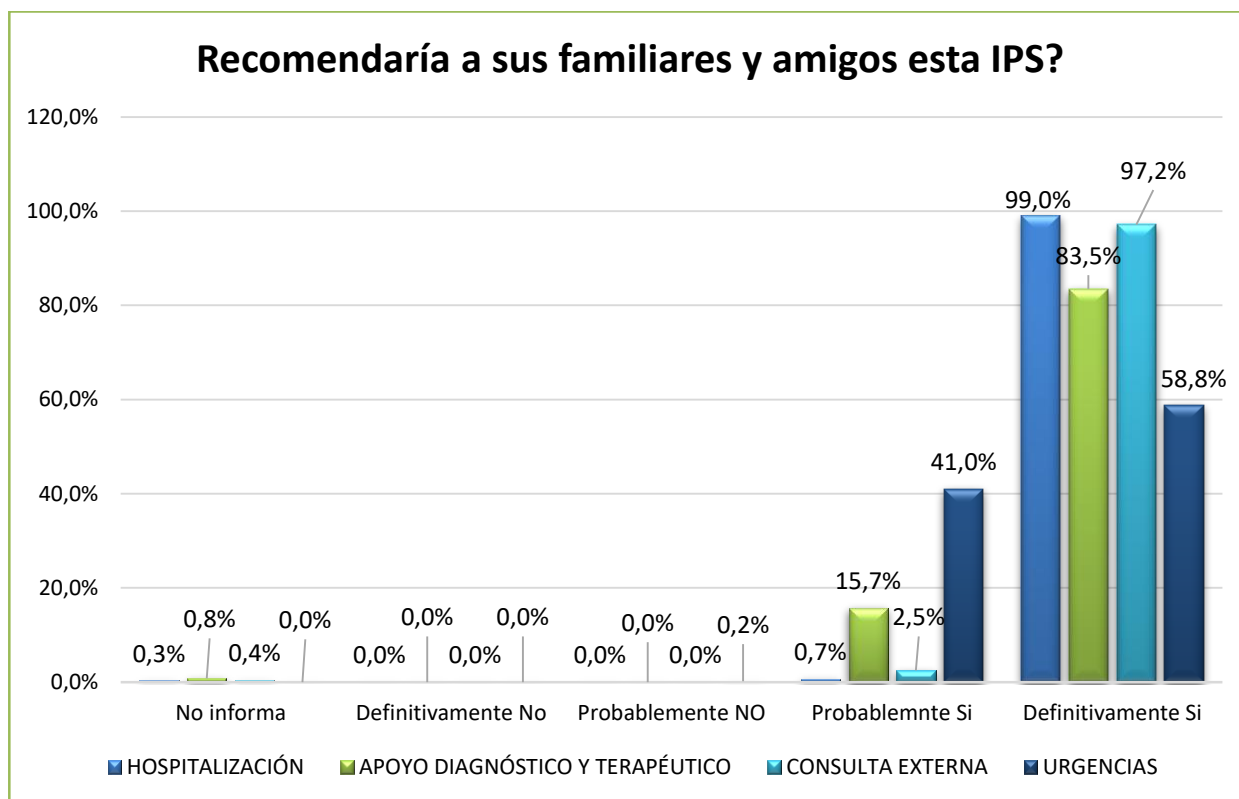
A continuación se relacionan los porcentajes de usuarios que manifestaron que “ningún” trámite les pareció complejo en los diferentes servicios: El 100% de usuarios de las áreas de Hospitalización y Consulta Externa; el 99,4% de usuarios del área de Urgencias y el 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

Por otra parte el 0,8% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestó que la “Asignación de citas” fue el trámite que le pareció más complejo y el

0,6% de usuarios del área de Urgencias manifestó que la “Atención de Urgencias” fue el trámite que le pareció más complejo.

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

¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?						
SERVICIO	No informa	Definitivamente No	Probablemente NO	Probablemente Si	Definitivamente Si	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	2	292	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,7%	99,0%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	19	101	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	15,7%	83,5%	100%
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	14	548	564
CONSULTA EXTERNA	0,4%	0,0%	0,0%	2,5%	97,2%	100%
URGENCIAS	0	0	1	206	296	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,2%	41,0%	58,8%	100%
TOTAL	No informa	Definitivamente No	Probablemente NO	Probablemente Si	Definitivamente Si	TOTAL
	4	0	1	241	1237	1483
	0,3%	0,0%	0,1%	16,3%	83,4%	100%

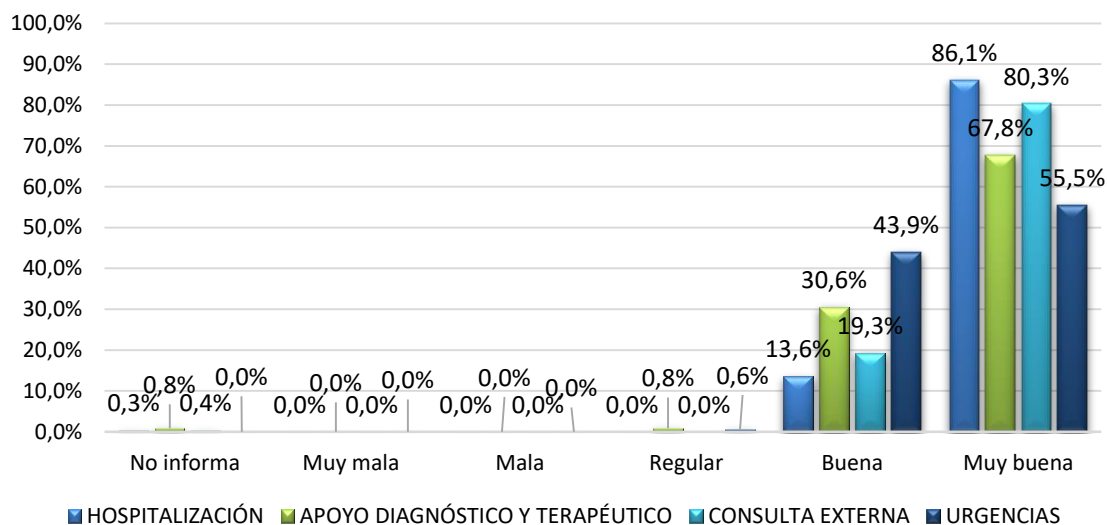


El 99,8% de usuarios del área de Urgencias; el 99,7% de usuarios de las áreas de Hospitalización y Consulta Externa y el 99,2% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico manifestaron que “definitivamente sí” o “Probablemente si” recomendarían esta IPS a sus familiares y amigos manteniéndose el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Hospitalización. Se evidencia un aumento de 0,7% en la satisfacción de los usuarios en el área de Urgencias y 0,1% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico; y, una disminución de 0,3% en el área de Consulta Externa con respecto al mes anterior.

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

¿Cómo calificaría su experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?							
SERVICIO	No informa	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	TOTAL
HOSPITALIZACIÓN	1	0	0	0	40	254	295
HOSPITALIZACIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	13,6%	86,1%	100%
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	1	0	0	1	37	82	121
APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	30,6%	67,8%	100%
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0	109	453	564
CONSULTA EXTERNA	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	19,3%	80,3%	100%
URGENCIAS	0	0	0	3	221	279	503
URGENCIAS	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	43,9%	55,5%	100%
TOTAL	No informa	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	TOTAL
	4	0	0	4	407	1068	1483
	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	27,4%	72,0%	100%

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



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 99,7% de usuarios del área de Hospitalización; el 99,6% de usuarios del área de Consulta Externa; el 99,4% de usuarios de Urgencias y, el 98,4% de usuarios del área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico calificaron como “muy buena” o “buena” la experiencia global a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS. Se evidencia un aumento en la satisfacción de los usuarios de 1,1% en el área de Hospitalización y, una disminución de 0,7% en el área de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y 0,2% en las áreas de Consulta Externa y Urgencias con respecto al mes anterior.

Cordialmente;

MARISELA ARÉVALO ARÉVALO
Coordinador SIAU – Agremiada partícipe
ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Proyectó: Julie Camacho
Auxiliar Administrativo SIAU