

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU
MEDICION DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS CON LA ENCUESTA DE SATISFACCION MES
DE SEPTIEMBRE 2022**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de septiembre del año 2022; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la aplicación de las encuestas de satisfacción ante la atención brindada a los usuarios.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación del procedimiento de medición de satisfacción de los usuarios durante la atención prestada en los diferentes servicios de nuestra institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Consulta especializada
- Urgencias
- Hospitalización
- Salas de cirugía
- Laboratorio clínico

METODOLOGIA

Las encuestas de satisfacción serán realizadas de manera mensual de acuerdo al formato establecido por medio de Software Daruma Salud modulo Encuestas por el personal del servicio.

Se tomará como referente el muestreo probabilístico de cada una de las atenciones realizadas en el año anterior y por medio del software estadístico Epi Info se saca el porcentaje tomando el 95% de confiabilidad y un 5% como margen de Error. Este resultado se divide en los 12 meses del año lo que nos indica la cantidad de encuestas a realizar mensualmente.

Las encuestas serán realizadas en los servicios de consulta externa, urgencias, salas de cirugía, Unidades de Cuidado Intensivo (UCI Adulto, UCI Pediátrica y UCI Neonatal) y hospitalización (ortopedia, ginecología, pediatría, cirugía general, medicina interna y neurocirugía.



Para la vigencia del año 2022 la aplicación de las encuestas será de la siguiente manera:

SERVICIO	TOTAL 2021	MUESTRA PROBABILISTICA ANUAL	Nº DE ENENCUESTAS A APLICAR
URGENCIAS	34487	380	32
CIRUGIA GENERAL	2383	331	28
CONSULTA EXTERNA	96134	383	32
GINECOLOGIA	3313	344	29
MEDICINA INTERNA	3140	342	29
NEUROCIRUGIA	979	276	31
PEDIATRIA	1651	312	26
UCI ADULTO	2225	328	27
UCI NEONATOS	1250	294	25
UCI PEDIATRIA	336	179	15
ORTOPEDIA	2165	326	27
SALAS DE CIRUGIA	13177	373	31

Una vez culminado el mes a evaluar se exportará la información obtenida para realizar informe de satisfacción de acuerdo a los resultados y posterior cargue a la página web institucional.

DIRECCIONAMIENTO

Las preguntas que corresponden a este factor evaluado en la encuesta de satisfacción, miden el conocimiento que tiene los usuarios a cerca de los servicios prestados por nuestra institución, obteniendo para el mes de Septiembre un 85,01% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100,00
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
URGENCIAS	100,00
CONSULTA EXTERNA	93,75

NEUROCIRUGIA	90,32
UCI ADULTO	88,89
ORTOPEDIA	59,26
UCI PEDIATRICA	57,14
PEDIATRIA	30,77
TOTAL	85,01

DERECHOS Y DEBERES

Los derechos son garantías que tienen cada uno de los usuarios al acceder al sistema de seguridad social en salud y los deberes son las responsabilidades que se deben asumir como retribución a los derechos. Cuyo aspecto a evaluar es el conocimiento que tiene cada uno de nuestros usuarios sobre ellos obteniendo un 81,38% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
URGENCIAS	100,00
CONSULTA EXTERNA	96,88
MEDICINA INTERNA	96,55
UCI ADULTO	92,59
NEUROCIRUGIA	90,32
ORTOEPDIA	51,85
PEDIATRIA	26,92
UCI PEDIATRICA	21,43
TOTAL	81,38



ATENCIÓN Y ORIENTACION AL USUARIO

Brindar atención personalizada a los usuarios que acceden a los servicios en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael Tunja, dando respuesta con capacidad resolutive a sus necesidades. Para este mes se obtuvo 92,07% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
URGENCIAS	100,00
CONSULTA EXTERNA	100,00
UCI ADULTO	94,44
MEDICINA INTERNA	89,66
NEUROCIRUGIA	88,71
PEDIATRIA	88,46
UCI PEDIATRICA	75,00
ORTOPEDIA	68,52
TOTAL	92,07

OPORTUNIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios, obteniendo 86,62% de percepción en este aspecto.



SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
URGENCIAS	98,44
PEDIATRIA	96,15
UCI ADULTO	92,59
NEUROCIRUGIA	91,94
MEDICINA INTERNA	91,38
UCI PEDIATRICA	89,29
ORTOPEDIA	79,63
CONSULTA EXTERNA	N/A
TOTAL	86,62

SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 98,38% de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
NEUROCIRUGIA	100,00
CIRUGIA GENERAL	100,00
PEDIATRIA	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
CONSULTA EXTERNA	100,00
UCI ADULTO	98,15
URGENCIAS	96,88
MEDICINA INTERNA	96,55
UCI PEDIATRICA	96,43



ORTOPEDIA	92,59
TOTAL	98,38

ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 88,36% de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
CONSULTA EXTERNA	100,00
NEUROCIRUGIA	93,55
UCI PEDIATRICA	92,86
UCI ADULTO	92,59
PEDIATRIA	90,38
ORTOPEDIA	77,78
MEDICINA INTERNA	56,90
URGENCIAS	56,25
TOTAL	88,36

PERTINENCIA

Grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, así mismo entrega y entendimiento de la información que se da al paciente, usuario y familia; para el mes de septiembre la percepción fue del 98,20%.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100,00
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00

GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
CONSULTA EXTERNA	100,00
URGENCIAS	98,44
NEUROCIRUGIA	98,39
UCI ADULTO	98,15
PEDIATRIA	96,15
ORTOPEDIA	94,44
UCI PEDIATRICA	92,86
TOTAL	98,20

COMODIDAD

Uno de los aspectos relevantes en la percepción del usuario es el aspecto de la comodidad en cada uno de los servicios de nuestra institución, facilitando la estancia hospitalaria, obteniendo 94,81% de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100,00
PEDIATRIA	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
UCI ADULTO	98,15
CONSULTA EXTERNA	96,88
MEDICINA INTERNA	93,10
UCI PEDIATRICA	92,86
URGENCIAS	87,50
ORTOPEDIA	87,04
NEUROCIRUGIA	82,26
TOTAL	94,81

SATISFACCION

Factor de agrado que obtienen los usuarios durante todo el proceso de atención hasta su egreso en cada uno de los servicios de nuestra institución, obteniendo 97,50% en la satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100,00
NEUROCIRUGIA	100,00
UCI ADULTO	100,00
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
URGENCIAS	96,88
PEDIATRIA	96,15
ORTOPEDIA	93,83
CONSULTA EXTERNA	92,71
UCI PEDIATRICA	90,48
TOTAL	97,50

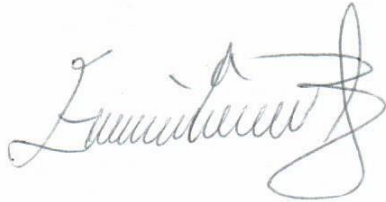
TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE SEPTIEMBRE

SERVICIO	% OBTENIDO
CIRUGIA GENERAL	100,00
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100,00
GINECOLOGIA	100,00
UCI NEONATOS	100,00
CONSULTA EXTERNA	97,53
UCI ADULTO	95,06
NEUROCIRUGIA	92,83
URGENCIAS	92,71
MEDICINA INTERNA	91,57



PEDIATRIA	80,56
UCI PEDIATRICA	78,70
ORTOPEDIA	78,33
TOTAL	92,27

Aunando a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 92,27 % correspondiente al mes de septiembre del 2022.



EDWIN SILVINO CAMACHO APARICIO
Líder de Programas Sociales
E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja
Tel. 7405030 Ext 2142