

**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 ENERO 2022**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de enero 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

1. Aplicación de la encuesta de satisfacción de acuerdo al procedimiento estandarizado.
2. Recolectar, tabular la información obtenida en cada una de las encuestas.
3. Presentar documento con la información obtenida.

1. 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 enero un 91 % de percepción en este aspecto.



SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	40 %
PEDIATRIA	40 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	100 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	98 %
TOTAL	91 %

2. 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 92 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	93 %
CIRUGIA GENERAL	60 %
PEDIATRIA	60 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	100 %
LABORATORIO	97 %
CONSULTA EXTERNA	90 %
TOTAL	92 %



3. ATENCION 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 resolutoria a sus necesidades. Para este mes se obtuvo 95 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	88 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	95 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	92 %
GINECOLOGIA	87 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	90 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	95 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	87 %
TOTAL	95 %

4. 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 78 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	98 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	91 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	90 %
GINECOLOGIA	92 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	90 %
URGENCIAS	99 %
IMAGENOLOGIA	10 %
LABORATORIO	16 %
CONSULTA EXTERNA	6 %



TOTAL	78 %
--------------	-------------

5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 92 % de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	98 %
UCI PEDIATRICA	56 %
NEUROCIROGIA	100 %
UCI ADULTO	98 %
CIRUGIA GENERAL	97 %
PEDIATRIA	97 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	97 %
UCI NEONATOS	56 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	98 %
LABORATORIO	98 %
CONSULTA EXTERNA	95 %
TOTAL	92 %

6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 97 % de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	97 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	97 %
UCI ADULTO	93 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	86 %
IMAGENOLOGIA	100 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	97 %



TOTAL	97 %
--------------	-------------

7. 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 enero la percepción fue del 99 %.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	97 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	97 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
IMAGENOLOGIA	100 %
LABORATORIO	98 %
CONSULTA EXTERNA	98 %
TOTAL	99 %

8. 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 77 % de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	79 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	62 %
GINECOLOGIA	57 %
UCI NEONATOS	54 %
SOTANO	60 %
URGENCIAS	92 %
IMAGENOLOGIA	70 %
LABORATORIO	51 %
CONSULTA EXTERNA	53 %
TOTAL	77 %



9. 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 99 % en la satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	99 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	97 %
CIRUGIA GENERAL	98 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	97 %
IMAGENOLOGIA	99 %
LABORATORIO	97 %
CONSULTA EXTERNA	96 %
TOTAL	98 %

TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE ENERO

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	98 %
UCI PEDIATRICA	95 %
NEUROCIRUGIA	99 %
UCI ADULTO	93 %
CIRUGIA GENERAL	88 %
PEDIATRIA	87 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	93 %
GINECOLOGIA	92 %
UCI NEONATOS	90 %
SOTANO	93 %
URGENCIAS	97 %
IMAGENOLOGIA	85 %
LABORATORIO	84 %
CONSULTA EXTERNA	80 %
TOTAL	91 %



Aunado a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 91 % correspondiente al mes de enero del 2022.



CLAUDIA YANNETH GARZON CAMARGO
Coordinadora Humanización
E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja
Tel. 7405030 Ext 2142



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



SA-CER560814



OS-CER559527

