

**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 JUNIO 2022**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de junio 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 tomara 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 Neonatal Y UCI Pediatría) 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 exportara la información obtenida para realizar informe de satisfacción de acuerdo a los resultados y posterior carga a la página web institucional.

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 junio un 65 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	34 %
UCI PEDIATRICA	66 %
NEUROCIRUGIA	64 %
UCI ADULTO	77 %
CIRUGIA GENERAL	32 %
PEDIATRIA	42 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	62 %

UCI NEONATOS	72 %
ORTOPEDIA	48 %
URGENCIAS	100 %
CONSULTA EXTERNA	93 %
TOTAL	65 %

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 62 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	62 %
UCI PEDIATRICA	33 %
NEUROCIRUGIA	45 %
UCI ADULTO	74 %
CIRUGIA GENERAL	32 %
PEDIATRIA	61 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	96 %
GINECOLOGIA	51 %
UCI NEONATOS	76 %
ORTOEPDIA	44 %
URGENCIAS	100 %
CONSULTA EXTERNA	75 %
TOTAL	62 %

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 resolutive a sus necesidades. Para este mes se obtuvo 74 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	56 %
UCI PEDIATRICA	60 %
NEUROCIRUGIA	62 %
UCI ADULTO	90 %



CIRUGIA GENERAL	66 %
PEDIATRIA	65 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	91 %
UCI NEONATOS	98 %
ORTOPEDIA	57 %
URGENCIAS	100 %
CONSULTA EXTERNA	54 %
TOTAL	74 %

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 79 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	96 %
UCI PEDIATRICA	53 %
NEUROCIRUGIA	53 %
UCI ADULTO	96 %
CIRUGIA GENERAL	91 %
PEDIATRIA	92 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	93 %
UCI NEONATOS	98 %
ORTOPEDIA	68 %
URGENCIAS	98 %
CONSULTA EXTERNA	15 %
TOTAL	79 %

5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 96 % de percepción en nuestros usuarios.



SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	96 %
NEUROCIROGIA	87 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	98 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	94 %
UCI NEONATOS	100 %
ORTOPEDIA	88 %
URGENCIAS	98 %
CONSULTA EXTERNA	98 %
TOTAL	96 %

6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 85 % de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	84 %
UCI PEDIATRICA	60 %
NEUROCIROGIA	72 %
UCI ADULTO	98 %
CIRUGIA GENERAL	94 %
PEDIATRIA	65 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	82 %
UCI NEONATOS	100 %
ORTOPEDIA	74 %
URGENCIAS	96 %
CONSULTA EXTERNA	96 %
TOTAL	85 %

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 junio la percepción fue del 94 %.



SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	80 %
NEUROCIROGIA	88 %
UCI ADULTO	98 %
CIRUGIA GENERAL	98 %
PEDIATRIA	96 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	96 %
UCI NEONATOS	100 %
ORTOPEDIA	87 %
URGENCIAS	98 %
CONSULTA EXTERNA	98 %
TOTAL	94 %

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 88 % de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	70 %
NEUROCIROGIA	87 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	98 %
PEDIATRIA	94 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	91 %
UCI NEONATOS	100 %
ORTOPEDIA	92 %
URGENCIAS	73 %
CONSULTA EXTERNA	51 %
TOTAL	88 %



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 95 % en la satisfacción.

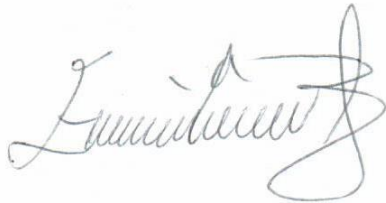
SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	97 %
NEUROCIROGIA	87 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	89 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	88 %
UCI NEONATOS	100 %
ORTOPEDIA	93 %
URGENCIAS	95 %
CONSULTA EXTERNA	94 %
TOTAL	95 %

TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE JUNIO

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	81 %
UCI PEDIATRICA	79 %
NEUROCIROGIA	71 %
UCI ADULTO	92 %
CIRUGIA GENERAL	77 %
PEDIATRIA	62 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	99 %
GINECOLOGIA	83 %
UCI NEONATOS	93 %
ORTOPEDIA	72 %
URGENCIAS	95 %
CONSULTA EXTERNA	74 %
TOTAL	81 %



Aunado a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 82 % correspondiente al mes de junio del 2022.



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