

**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 MARZO 2022**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de marzo 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 marzo un 88 % de percepción en este aspecto.



SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	84 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	71 %
UCI ADULTO	42 %
CIRUGIA GENERAL	59 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	96 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	96 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	88 %

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 93 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	93 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	93 %
UCI ADULTO	60 %
CIRUGIA GENERAL	74 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	93 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	93 %



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 92 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	91 %
UCI ADULTO	69 %
CIRUGIA GENERAL	69 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	88 %
GINECOLOGIA	90 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	100 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	96 %
TOTAL	92 %

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 89 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	98 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	92 %
UCI ADULTO	69 %
CIRUGIA GENERAL	76 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	85 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	96 %

LABORATORIO	69 %
CONSULTA EXTERNA	74 %
TOTAL	89 %

5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 97 % de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	96 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	91 %
UCI ADULTO	94 %
CIRUGIA GENERAL	89 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	95 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	98 %
TOTAL	97 %

6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 91 % de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	85 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	78 %
UCI ADULTO	71 %
CIRUGIA GENERAL	82 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	98 %

URGENCIAS	75 %
LABORATORIO	98 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	91 %

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 marzo la percepción fue del 98 %.

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

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	85 %
UCI PEDIATRICA	15 %
NEUROCIROGIA	82 %
UCI ADULTO	96 %
CIRUGIA GENERAL	88 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	98 %
GINECOLOGIA	96 %

UCI NEONATOS	58 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	82 %
LABORATORIO	57 %.
CONSULTA EXTERNA	51 %
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	98 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	95 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	99 %

TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE ENERO

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	92 %
UCI PEDIATRICA	90 %
NEUROCIRUGIA	88 %
UCI ADULTO	77 %
CIRUGIA GENERAL	81 %
PEDIATRIA	99 %



SALAS DE CIRUGIA (C.A)	97 %
GINECOLOGIA	96 %
UCI NEONATOS	95 %
SOTANO	99 %
URGENCIAS	93 %
LABORATORIO	91 %
CONSULTA EXTERNA	90 %
TOTAL	91 %

Aunando a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 91 % correspondiente al mes de marzo 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

