

**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 MAYO 2022**

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



Una vez culminado el mes a evaluar se exportara la información obtenida para realizar informe de satisfacción de acuerdo a los resultados y posterior cargue 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 mayo un 78 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	64 %
UCI PEDIATRICA	20 %
NEUROCIROGIA	10 %
UCI ADULTO	60 %
CIRUGIA GENERAL	58 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	86 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	96 %
LABORATORIO	84 %
CONSULTA EXTERNA	68 %
<b>TOTAL</b>	<b>78 %</b>

## 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 67 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	35 %
UCI PEDIATRICA	6 %
NEUROCIROGIA	0 %
UCI ADULTO	39 %
CIRUGIA GENERAL	32 %
PEDIATRIA	100 %

<b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b>	89 %
<b>GINECOLOGIA</b>	100 %
<b>UCI NEONATOS</b>	100 %
<b>SOTANO</b>	100 %
<b>URGENCIAS</b>	100 %
<b>LABORATORIO</b>	65 %
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	43 %
<b>TOTAL</b>	<b>67 %</b>

### 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 79 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
<b>MEDICINA INTERNA</b>	53 %
<b>UCI PEDIATRICA</b>	70 %
<b>NEUROCIRUGIA</b>	50 %
<b>UCI ADULTO</b>	60 %
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	67 %
<b>PEDIATRIA</b>	100 %
<b>SALAS DE CIRUGIA (C.A)</b>	94 %
<b>GINECOLOGIA</b>	100 %
<b>UCI NEONATOS</b>	100 %
<b>SOTANO</b>	100 %
<b>URGENCIAS</b>	98 %
<b>LABORATORIO</b>	67 %
<b>CONSULTA EXTERNA</b>	68 %
<b>TOTAL</b>	<b>79 %</b>

### 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 73 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	59 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	91 %
UCI ADULTO	43 %
CIRUGIA GENERAL	66 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	98 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	87 %
LABORATORIO	0 %
CONSULTA EXTERNA	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>73 %</b>

## 5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 94 % de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	85 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	100 %
UCI ADULTO	76 %
CIRUGIA GENERAL	96 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	98 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	81 %
LABORATORIO	98 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>94 %</b>

## 6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 87 % de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	72 %
UCI PEDIATRICA	93 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	47 %
CIRUGIA GENERAL	77 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	57 %
LABORATORIO	98 %
CONSULTA EXTERNA	95 %
<b>TOTAL</b>	<b>87 %</b>

## 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 mayo la percepción fue del 93 %.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	79 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	47 %
CIRUGIA GENERAL	93 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	98 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	96 %
LABORATORIO	100 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>93 %</b>

## 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 83 % de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	91 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	100 %
UCI ADULTO	65 %
CIRUGIA GENERAL	96 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	37 %
LABORATORIO	50 %
CONSULTA EXTERNA	48 %
<b>TOTAL</b>	<b>83 %</b>

## 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 96 % en la satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	89 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	100 %
UCI ADULTO	94 %
CIRUGIA GENERAL	98 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100 %
GINECOLOGIA	100 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO	98 %
URGENCIAS	81 %
LABORATORIO	97 %
CONSULTA EXTERNA	98 %

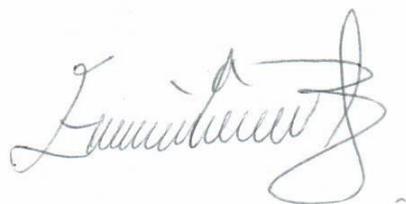


<b>TOTAL</b>	<b>96 %</b>
--------------	-------------

### TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE MAYO

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	69 %
UCI PEDIATRICA	76 %
NEUROCIROGIA	72 %
UCI ADULTO	59 %
CIRUGIA GENERAL	75 %
PEDIATRIA	99 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	96 %
GINECOLOGIA	99 %
UCI NEONATOS	100 %
SOTANO ORTOPEDIA	99 %
URGENCIAS	81 %
LABORATORIO	73 %
CONSULTA EXTERNA	69 %
<b>TOTAL</b>	<b>82 %</b>

Aunando a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 83 % correspondiente al mes de mayo del 2022.



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