

**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 ABRIL 2022**

A continuación presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Abril 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 Pediátrica) 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 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 abril un 73 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	29 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	70 %
GINECOLOGIA	54 %

UCI NEONATOS	54 %
SOTANO	32 %
URGENCIAS	100 %
LABORATORIO	96 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	73 %

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 70 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	96 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	19 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	38 %
GINECOLOGIA	54 %
UCI NEONATOS	50 %
SOTANO	41 %
URGENCIAS	100 %
LABORATORIO	93 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	70 %

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 76 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %

UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	56 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	60 %
GINECOLOGIA	67 %
UCI NEONATOS	62 %
SOTANO	77 %
URGENCIAS	100 %
LABORATORIO	73 %
CONSULTA EXTERNA	79 %
TOTAL	76 %

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 72 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	98 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	70 %
GINECOLOGIA	57 %
UCI NEONATOS	64 %
SOTANO	96 %
URGENCIAS	98 %
LABORATORIO	31 %
CONSULTA EXTERNA	1.5 %
TOTAL	72 %

5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 89 % de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	91 %
GINECOLOGIA	81 %
UCI NEONATOS	89 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	98 %
LABORATORIO	98 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	89 %

6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 84 % de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	100 %
UCI ADULTO	96 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	96 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	75 %
GINECOLOGIA	65 %
UCI NEONATOS	62 %
SOTANO	94 %
URGENCIAS	93 %
LABORATORIO	96 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	84



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 abril la percepción fue del 89 %.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	98 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	85 %
GINECOLOGIA	91 %
UCI NEONATOS	89 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	94 %
LABORATORIO	90 %
CONSULTA EXTERNA	100 %
TOTAL	89 %

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 80 % de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIRUGIA	100 %
UCI ADULTO	100 %
CIRUGIA GENERAL	100 %
PEDIATRIA	100 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	93 %
GINECOLOGIA	89 %
UCI NEONATOS	64 %
SOTANO	100 %
URGENCIAS	80 %
LABORATORIO	45 %
CONSULTA EXTERNA	54 %
TOTAL	80 %



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 91 % en la satisfacción.

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

TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE ABRIL

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100 %
UCI PEDIATRICA	100 %
NEUROCIROGIA	100 %
UCI ADULTO	99 %
CIRUGIA GENERAL	99 %
PEDIATRIA	77 %
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	75 %
GINECOLOGIA	72 %
UCI NEONATOS	69 %
SOTANO	82 %
URGENCIAS	95 %
LABORATORIO	80 %
CONSULTA EXTERNA	81 %
TOTAL	80 %



Aunado a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 80 % correspondiente al mes de abril del 2022.



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