

**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 JULIO 2022**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Julio 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 tomará 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 Pediátrica y UCI Neonatal) 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 ENESCUESTAS 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 exportará 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 Julio un 76,14 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	96,77
PEDIATRIA	84,62
MEDICINA INTERNA	68,97
CONSULTA EXTERNA	68,75
CIRUGIA GENERAL	67,86

UCI ADULTO	66,67
NEUROCIRUGIA	58,06
UCI PEDIATRICA	53,85
ORTOPEDIA	48,15
TOTAL	76,14

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 74,29 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
PEDIATRIA	92,31
CIRUGIA GENERAL	75,00
MEDICINA INTERNA	62,07
UCI PEDIATRICA	61,54
NEUROCIRUGIA	54,84
CONSULTA EXTERNA	53,13
ORTOEPDIA	51,85
UCI ADULTO	40,74
TOTAL	74,29

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 88,10 % de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
PEDIATRIA	98,08
CIRUGIA GENERAL	94,64
UCI ADULTO	94,44
NEUROCIRUGIA	87,10
MEDICINA INTERNA	86,21
ORTOPEDIA	70,37
UCI PEDIATRICA	65,38
CONSULTA EXTERNA	60,94
TOTAL	88,10

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 82,20 % de percepción en este aspecto.



SERVICIO	% OBTENIDO
UCI ADULTO	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
CIRUGIA GENERAL	98,21
MEDICINA INTERNA	96,55
NEUROCIROGIA	67,74
UCI PEDIATRICA	61,54
ORTOPEDIA	59,26
CONSULTA EXTERNA	3,13
TOTAL	82,20

5. SEGURIDAD.

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que tienen como objeto minimizar algún riesgo o sus consecuencias, obteniendo 98,23 % de percepción en nuestros usuarios.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
UCI PEDIATRICA	100
UCI ADULTO	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
CONSULTA EXTERNA	100
CIRUGIA GENERAL	98,21
NEUROCIROGIA	93,55
ORTOPEDIA	87,04
TOTAL	98,23

6. ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 89,63 % de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
CONSULTA EXTERNA	100
PEDIATRIA	98,08
URGENCIAS	90,32
MEDICINA INTERNA	87,93
CIRUGIA GENERAL	87,50
ORTOPEDIA	81,48
NEUROCIRUGIA	77,42
UCI PEDIATRICA	76,92
UCI ADULTO	75,93
TOTAL	89,63

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 Julio la percepción fue del 98,10%.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
UCI PEDIATRICA	96,15
NEUROCIRUGIA	93,55
UCI ADULTO	100
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100



SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
ORTOPEDIA	90,74
URGENCIAS	96,77
CONSULTA EXTERNA	100
TOTAL	98,10

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 87,35% de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
UCI ADULTO	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
PEDIATRIA	98,08
MEDICINA INTERNA	91,38
CIRUGIA GENERAL	89,29
URGENCIAS	88,71
ORTOPEDIA	83,33
NEUROCIRUGIA	77,42
UCI PEDIATRICA	73,08
CONSULTA EXTERNA	46,88
TOTAL	87,35



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.

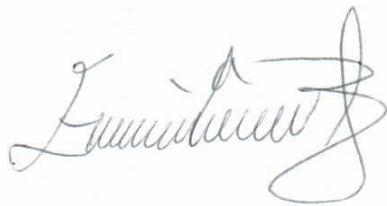
SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
UCI PEDIATRICA	100
UCI ADULTO	100
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
CONSULTA EXTERNA	98,96
NEUROCIRUGIA	97,85
URGENCIAS	98,04
ORTOPEDIA	93,83
TOTAL	99,04

TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE JULIO

SERVICIO	% OBTENIDO
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
PEDIATRIA	96,79
URGENCIAS	96,71
CIRUGIA GENERAL	90,08
MEDICINA INTERNA	88,12
UCI ADULTO	86,42
NEUROCIRUGIA	78,61
UCI PEDIATRICA	76,50

ORTOPEDIA	74,01
CONSULTA EXTERNA	70,20
TOTAL	88,12

Aunando a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 88,12 % correspondiente al mes de Julio del 2022.



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