HOSP TAIL DEPARTAMENTAL HOSP SAIN RAFAGE TO THE STATE OF THE STATE OF

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1

SIAU Y TRABAJO SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN
FECHA:

CÓDIGO: P-GDG 01 VERSIÓN: 2 01/02/

FECHA: TRD: 32-04-01

PÁGINA: 1 de 13



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO

FECHA: Zarzal, 06 de Marzo del 2019

ELABORADO POR: Katherine García Aguirre

OPERADORA CONTRATISTA- AGREMIACIÓN SINDICAL

PARA: Sr. Wilson Sánchez Jefe Estadística HDSR

1. OBJETIVO

Informar el grado de satisfacción de los beneficiarios de la ESE en el mes de Febrero por la prestación de servicios ofertados por la red hospitalaria, los cuales son importantes para evaluar la calidad de un servicio desde la perspectiva del usuario.

Para el mes de Febrero se realizaron en total **353** encuestas en los diferentes servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.

HUST:

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1 SIAU Y TRABAJO SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: P-GDG 01 VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD: 32-04-01 PÁGINA: 2 de 13



2. INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA MES DE FEBRERO DE 2019

Durante el mes de Febrero se realizó un total de 186 encuestas de satisfacción al usuario.

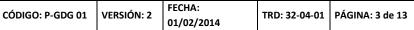
NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
	MUY BUENO	12	6,45
	BUENO	70	37,63
TIEMPO DE ESPERA PARA SER	MUY MALO	22	11,83
ATENDIDO	MALO	33	17,74
	REGULAR	49	26,34
	TOTAL	186	100,00
	MUY BUENO	27	14,5
	BUENO	138	74,2
ATENCION	MUY MALO	1	0,5
BRINDADA POR	MALO	3	1,6
EL PORTERO	REGULAR	17	9,1
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	0	0,0
	BUENO	0	0,0
ATENCION	MUY MALO	0	0,0
BRINDADA POR	MALO	0	0,0
EL CONDUCTOR	REGULAR	0	0,0
	NO APLICA	186	100,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	30	16,1
	BUENO	133	71,5
ATENCION	MUY MALO	2	1,1
BRINDADA POR EL PERSONAL DE	MALO	2	1,1
ENFERMERIA	REGULAR	19	10,2
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0

HOSPITAL DEPARTAMENTAL

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1





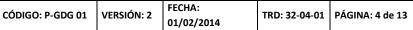
I	1 1		I
ATENCIÓN BRINDADA POR	MUY BUENO	43	23,1
	BUENO	128	68,8
EL PERSONAL MEDICO	MUY MALO	0	0,0
(CLARIDAD,	MALO	4	2,2
PROCESOS Y	REGULAR	11	5,9
TRATAMIENTO)	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	13	7,0
	BUENO	81	43,5
PERCEPCIÓN	MUY MALO	7	3,8
INSTALACIONES	MALO	7	3,8
FISICAS	REGULAR	78	41,9
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	14	7,5
	BUENO	107	57,5
ATENCIÓN	MUY MALO	6	3,2
BRINDADA POR	MALO	10	5,4
EL FACTURADOR	REGULAR	49	26,3
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	15	8,1
	BUENO	148	79,6
	MUY MALO	2	1,1
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MALO	1	0,5
EXTREMEION	REGULAR	20	10,8
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0
CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL	MUY BUENO	26	14,0
SOBRE	BUENO	145	78,0

HOSPITAL DEPARTAMENTAL PARTAGE Social del Company de la Co

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1





ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	MUY MALO	26	14,0
	MALO	6	3,2
	REGULAR	3	1,6
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	17	9,1
	BUENO	143	76,9
CONOCIMIENTO	MUY MALO	5	2,7
SOBRE DERECHOS	MALO	1	0,5
Y DEBERES	REGULAR	20	10,8
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	0	0,0
	BUENO	0	0,0
	MUY MALO	0	0,0
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MALO	0	0,0
IVIEDICAIVIENTOS	REGULAR	0	0,0
	NO APLICA	186	100,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	0	0,0
	BUENO	0	0,0
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY MALO	0	0,0
	MALO	0	0,0
	REGULAR	0	0,0
	NO APLICA	186	100,0
	TOTAL	186	100,0
	MUY BUENO	21	11,3
	BUENO	115	61,8
EXPERIENCIA	MUY MALO	4	2,2
GLOBAL	MALO	3	1,6
	REGULAR	43	23,1
	NO APLICA	0	0,0

HOSPITAL DEPARTAMENTAL PROPERTY OF THE PROPERT

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1

SIAU Y TRABAJO SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: P-GDG 01 VERSIÓN: 2 FECHA: 01/02/2014 TRD: 32-04-01 PÁGINA: 5 de 13



	TOTAL	186	100,0
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	69	37,1
	PROBABLEMENTE SI	93	50,0
	DEFINITIVAMENTE NO	14	7,5
	PROBABLEMENTE NO	10	5,4
	NO APLICA	0	0,0
	TOTAL	186	100,0

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO DE 2019 SERVICIO DE URGENCIAS

Durante el mes de Febrero se realizaron un total de 74 encuestas de satisfacción al usuario.

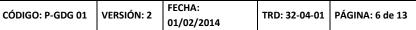
NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
	MUY BUENO	8	10,81
	BUENO	30	40,54
TIEMPO DE	MUY MALO	4	5,41
ESPERA PARA SER	MALO	9	12,16
ATENDIDO	REGULAR	23	31,08
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	17	22,97
	BUENO	49	66,22
ATENCION	MUY MALO	1	1,35
BRINDADA POR	MALO	2	2,70
EL PORTERO	REGULAR	5	6,76
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
ATENCION	MUY BUENO	6	8,11

HOST SALES Social de la lacesce de chiefe

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1





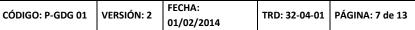
BRINDADA POR	BUENO	30	40,54
EL CONDUCTOR	MUY MALO	0	0,00
	MALO	0	0,00
	REGULAR	5	6,76
	NO APLICA	33	44,59
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	16	21,62
	BUENO	53	71,62
ATENCION	MUY MALO	2	2,70
BRINDADA POR EL PERSONAL DE	MALO	1	1,35
ENFERMERIA	REGULAR	2	2,70
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
,	MUY BUENO	18	24,32
ATENCIÓN BRINDADA POR	BUENO	45	60,81
EL PERSONAL	MUY MALO	1	1,35
MEDICO	MALO	1	1,35
(CLARIDAD,	REGULAR	9	12,16
PROCESOS Y TRATAMIENTO)	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	3	4,05
	BUENO	31	41,89
PERCEPCIÓN	MUY MALO	6	8,11
INSTALACIONES	MALO	3	4,05
FISICAS	REGULAR	31	41,89
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	2	2,70
	BUENO	58	78,38
ATENCIÓN	MUY MALO	1	1,35
BRINDADA POR EL FACTURADOR	MALO	0	0,00
	REGULAR	13	17,57
	NO APLICA	0	0,00

HOST TAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL SAN RAFAEL

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1





	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	7	9,46
	BUENO	48	64,86
220/40/242 51/	MUY MALO	0	0,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MALO	0	0,00
EXTREMEION	REGULAR	19	25,68
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	16	21,62
CLARIDAD POR	BUENO	48	64,86
PARTE DEL	MUY MALO	1	1,35
PROFESIONAL SOBRE	MALO	1	1,35
ENFERMEDAD Y	REGULAR	8	10,81
TRATAMIENTO	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	7	9,46
	BUENO	58	78,38
CONOCIMIENTO	MUY MALO	0	0,00
SOBRE DERECHOS	MALO	0	0,00
Y DEBERES	REGULAR	8	10,81
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	7	9,46
	BUENO	58	78,38
	MUY MALO	0	0,00
SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MALO	3	4,05
IVIEDICAIVIENTOS	REGULAR	5	6,76
	NO APLICA	1	1,35
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	9	12,16
	BUENO	0	0,00
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY MALO	39	52,70

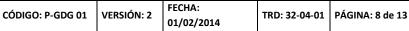
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PROPERTY OF SAME AS A CONTROL OF SAME AS A CONTRO

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1 SIAU Y TRABAJO SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN





	MALO	1	1,35
	REGULAR	6	8,11
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	MUY BUENO	7	9,46
	BUENO	52	70,27
	MUY MALO	2	2,70
EXPERIENCIA GLOBAL	MALO	2	2,70
GLOBAL	REGULAR	11	14,86
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	74	100,00
	DEELNUT!! / A A AENITE		
	DEFINITIVAMENTE SI	27	36,49
		39	36,49 52,70
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y	SI PROBABLEMENTE		
	SI PROBABLEMENTE SI DEFINITIVAMENTE	39	52,70
A FAMILIRES Y	SI PROBABLEMENTE SI DEFINITIVAMENTE NO PROBABLEMENTE	39 5	52,70 6,76

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DE 2019 SERVICIO HOSPITALIZACION

Durante el mes de Febrero se realizaron un total de 93 encuestas de satisfacción al usuario.

NIVEL DE SATISFACCION	CALIFICACION	# DE ENCUESTAS	PORCENTAJE
TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	MUY BUENO	8	8,60
	BUENO	56	60,22
	MUY MALO	5	5,38
	MALO	5	5,38

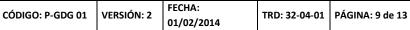
HOSP SAN RAFAY

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1

SIAU Y TRABAJO SOCIAL







	REGULAR	19	20,43
	NO PALICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	3	3,23
	BUENO	74	79,57
ATENCION	MUY MALO	2	2,15
BRINDADA POR	MALO	4	4,30
EL PORTERO	REGULAR	10	10,75
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	5	5,38
	BUENO	58	62,37
ATENCION	MUY MALO	0	0,00
BRINDADA POR	MALO	0	0,00
EL CONDUCTOR	REGULAR	1	1,08
	NO APLICA	29	31,18
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	32	34,41
	BUENO	56	60,22
ATENCION	MUY MALO	1	1,08
BRINDADA POR EL PERSONAL DE	MALO	1	1,08
ENFERMERIA	REGULAR	3	3,23
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
,	MUY BUENO	28	30,11
ATENCIÓN BRINDADA DOB	BUENO	56	60,22
BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO (CLARIDAD,	MUY MALO	0	0,00
	MALO	2	2,15
	REGULAR	7	7,53
PROCESOS Y TRATAMIENTO)	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
PERCEPCIÓN	MUY BUENO	3	3,23
INSTALACIONES	BUENO	41	44,09

HOSPITAL DEPARTAMENTAL HOSPITAL SCHOOL OF THE SCHOOL OF TH

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1





FISICAS	MUY MALO	2	2,15
	MALO	5	5,38
	REGULAR	42	45,16
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	3	3,23
	BUENO	73	78,49
ATENCIÓN	MUY MALO	1	1,08
BRINDADA POR	MALO	3	3,23
EL FACTURADOR	REGULAR	13	13,98
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	4	4,30
	BUENO	82	88,17
BBN /4 GIB 4 B 541	MUY MALO	0	0,00
PRIVACIDAD EN LA ATENCION	MALO	1	1,08
EXTREMEION	REGULAR	6	6,45
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	21	22,58
CLARIDAD POR	BUENO	64	68,82
PARTE DEL	MUY MALO	0	0,00
PROFESIONAL SOBRE	MALO	1	1,08
ENFERMEDAD Y	REGULAR	7	7,53
TRATAMIENTO	NO AOLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	5	5,38
	BUENO	62	66,67
CONOCIMIENTO	MUY MALO	0	0,00
SOBRE DERECHOS	MALO	5	5,38
Y DEBERES	REGULAR	21	22,58
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00

HOST SALE SCALE OF THE SALE SCALE OF THE SALE OF THE S

CÓDIGO: P-GDG 01

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1

SIAU Y TRABAJO SOCIAL INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 2 FECHA: TRD: 32-04-01 PÁGINA: 11 de 13



SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	MUY BUENO	16	17,20
	BUENO	70	75,27
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	2	2,15
	REGULAR	5	5,38
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	21	22,58
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	BUENO	53	56,99
	MUY MALO	3	3,23
	MALO	4	4,30
	REGULAR	11	11,83
	NO APLICA	1	1,08
	TOTAL	93	100,00
	MUY BUENO	16	17,20
	BUENO	65	69,89
EVDEDIENCIA	MUY MALO	0	0,00
EXPERIENCIA GLOBAL	MALO	1	1,08
	REGULAR	11	11,83
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	93	100,00
	DEFINITIVAMENTE SI	39	41,94
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	PROBABLEMENTE SI	44	47,31
	DEFINITIVAMENTE NO	4	4,30
	PROBABLEMENTE NO	6	6,45
	TOTAL	93	100,00

HOSPITAL DEPARTAMENT AND SAIN RAFACTOR SAIN RAFACTOR SOCIAL del Partie de la companya del companya del companya de la companya del companya de la companya de la companya del companya de la companya de

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1

SIAU Y TRABAJO SOCIAL

INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: P-GDG 01 VER

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD: 32-04-01

PÁGINA: 12 de 13



SUGERENCIAS U OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL PACIENTE

• CONSULTA EXTERNA

- ✓ Me gustarían que me entregaran las historias clínicas después de cada consulta
- ✓ Poner más asientos, más médicos y más filas
- ✓ Ser más rápidos a la hora de atender
- ✓ Más seriedad a la hora de las citas
- ✓ Mejorar el servicio en la facturación, más personal.
- ✓ Adecuar los baños
- ✓ Disponibilidad de especialistas 24 horas
- ✓ Ser puntuales a la hora de la llegada
- ✓ Mejorar infraestructura
- ✓ Más calidad humana
- ✓ Más higiene
- ✓ Que el gobierno ayude más a la salud
- ✓ Mejorar el área de odontología

• URGENCIAS

- ✓ Mejorar el tiempo de espera
- ✓ Que tengan más personal en el área
- ✓ Que haya mayor agilidad en la atención
- ✓ Mejorar la atención
- ✓ Poca preocupación por parte de los médicos y la enfermera
- ✓ No respetan la privacidad del paciente (portero, aseadoras, etc.)
- ✓ Pésima atención del triage

HOSPITALIZACIÓN

- ✓ Mejorar la alimentación, cama e higiene
- ✓ Mejorar el trato de la paciente y tener ética profesional
- ✓ Muy lentos los tramites de remisión
- ✓ Guarda de seguridad es grosero
- ✓ Mantenimiento en la planta física
- ✓ La comida a veces es muy salada
- ✓ Más control en la facturación

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.



VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1

SIAU Y TRABAJO SOCIAL INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: P-GDG 01 VERSIÓN: 2 FECHA:

FECHA: 01/02/2014

TRD: 32-04-01 PÁGINA: 13 de 13



CONSOLIDADO RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO FEBRERO DE 2019 EXPERIENCIA GLOBAL

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
		EXTERNA				
MUY BUENO	21	11,3	7	9,46	16	17,20
BUENO	115	61,8	52	70,27	65	69,89
MUY MALO	4	2,2	2	2,70	0	0,00
MALO	3	1,6	2	2,70	1	1,08
REGULAR	43	23,1	11	14,86	11	11,83
NO APLICA	0	0,0	0	0,00	0	0,00
TOTAL	186	100,0	74	100,00	93	100,00

CONSOLIDADO RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO FEBRERO DEL 2019 RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
DEFINITIVAMENTE SI	69	37,1	27	36,49	39	41,94
PROBABLEMENTE SI	93	50,0	39	52,70	44	47,31
DEFINITIVAMENTE NO	14	7,5	5	6,76	4	4,30
PROBABLEMENTE NO	10	5,4	3	4,05	6	6,45
NO APLICA	0	0,0	0	0,00	0	0
TOTAL	186	100,0	74	100,00	93	100

REALIZADO POR:

Katherine García Aguirre Coordinadora del SIAU