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.

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

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

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

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

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

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

	MALO	1	1,35
	REGULAR	6	8,11
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	**74**	100,00
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	7	9,46
	BUENO	52	70,27
	MUY MALO	2	2,70
	MALO	2	2,70
	REGULAR	11	14,86
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	**74**	100,00
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	27	36,49
	PROBABLEMENTE SI	39	52,70
	DEFINITIVAMENTE NO	5	6,76
	PROBABLEMENTE NO	3	4,05
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	**74**	100,00

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

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

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

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
SUMINISTRO DE ALIMENTOS	MUY BUENO	21	22,58
	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
EXPERIENCIA GLOBAL	MUY BUENO	16	17,20
	BUENO	65	69,89
	MUY MALO	0	0,00
	MALO	1	1,08
	REGULAR	11	11,83
	NO APLICA	0	0,00
	TOTAL	**93**	100,00
RECOMENDARIA A FAMILIRES Y AMIGOS ESTA IPS	DEFINITIVAMENTE SI	39	41,94
	PROBABLEMENTE SI	44	47,31
	DEFINITIVAMENTE NO	4	4,30
	PROBABLEMENTE NO	6	6,45
	TOTAL	**93**	100,00

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

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

CALIFICACION	#ENCUESTAS	CONSULTA EXTERNA	#ENCUESTAS	URGENCIAS	#ENCUESTAS	HOSPITALIZACIÓN
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