

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA  
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU  
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MES  
DE MAYO 2023**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de mayo del año 2023; 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

#### **METODOLOGÍA**

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 de SIAU y Humanización.

La muestra es obtenida mediante muestreo probabilístico utilizando el software EPI INFO teniendo en cuenta como universo el promedio de atenciones trimestrales del año inmediatamente anterior con una estimación de 5% de error y 95% de confiabilidad.

Las encuestas serán realizadas en los servicios de consulta externa, urgencias (adultos, pediátricas y ginec obstetricia), hospitalización (adultos, pediátrica y ginec obstetricia), Unidades de Cuidado Intensivo (Adulto, Pediátrica y Neonatal) y salas de cirugía – ambulatorio.

Para la vigencia del año 2023 la aplicación de las encuestas será de la siguiente manera:



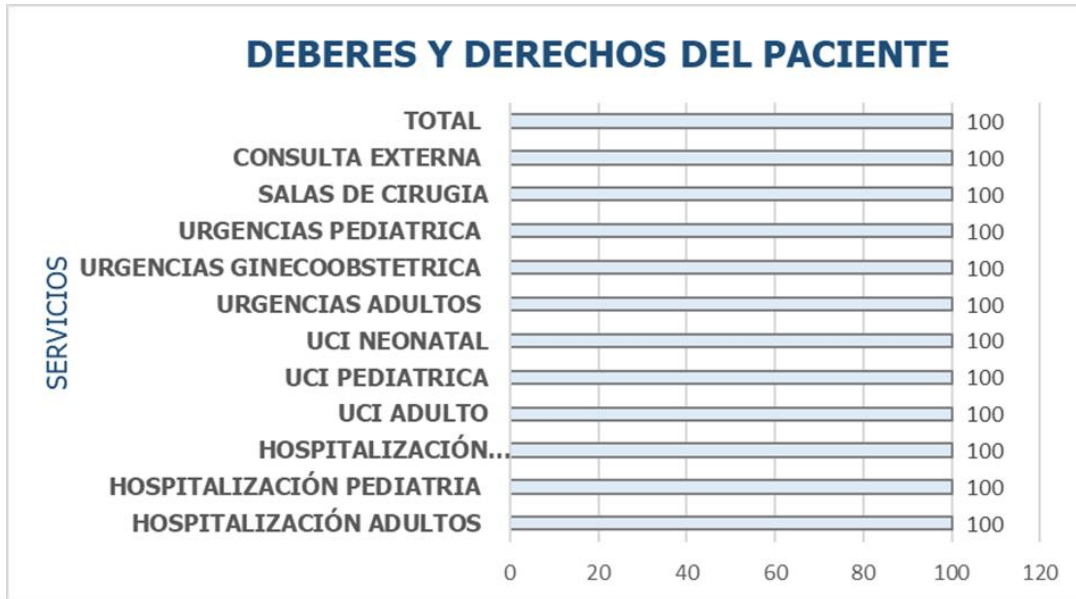
SERVICIOS	ATENCIONES ANUALES	PROMEDIO TRIMESTRAL	MUESTREO	Nº DE ENCUESTAS A APLICAR
URGENCIAS ADULTOS	37877	9469	369	123
URGENCIAS PEDIATRICA	10762	2691	336	112
URGENCIAS GINECOOBSTETRICA	9307	2327	330	110
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	18249	4562	354	118
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRICA	2074	519	221	74
HOSPITALIZACIÓN GINECOOBSTETRICA	4556	1139	287	96
UCI ADULTO	2225	556	227	76
UCI NEONATOS	1250	313	172	57
UCI PEDIATRIA	336	84	69	23
SALAS DE CIRUGIA – AMBULATORIO	2391	598	234	78
CONSULTA EXTERNA	96134	24034	378	126
<b>TOTAL</b>	<b>185161</b>	<b>46292</b>	<b>2977</b>	<b>993</b>

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.

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO**

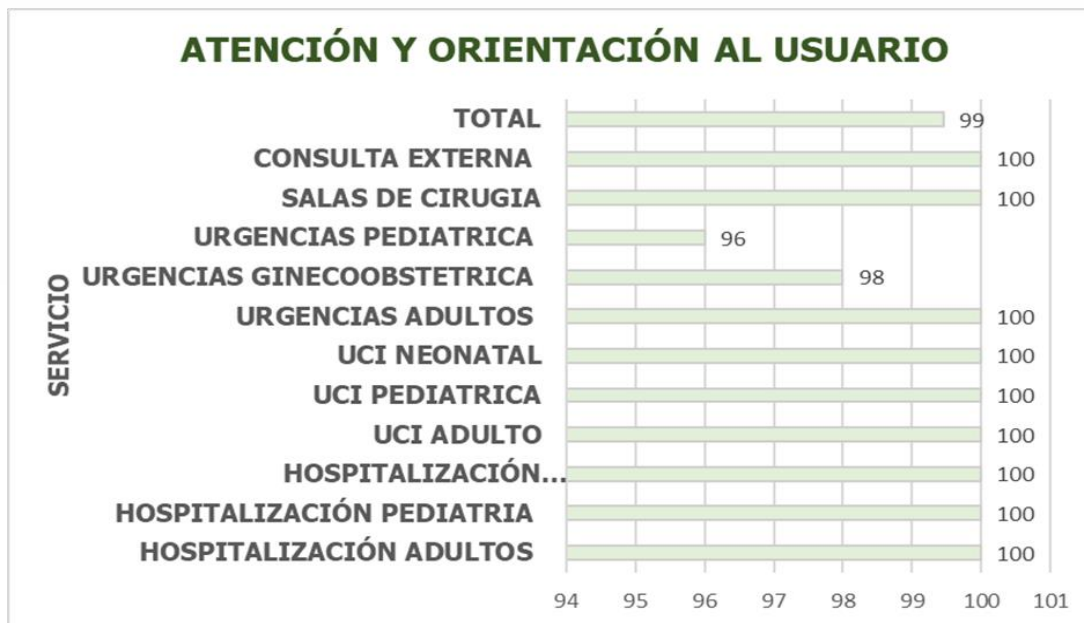
### **DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE**

En este mes se han venido realizando estrategias a través del programa de humanización “Corazón más Humano” y el grupo de atención al usuario, el cual busca una atención integral articulando aspectos asistenciales y administrativos en pro del bienestar y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios por medio de la guía de ingreso, para el mes de mayo obteniendo en este aspecto el 100% de percepción de nuestros usuarios.



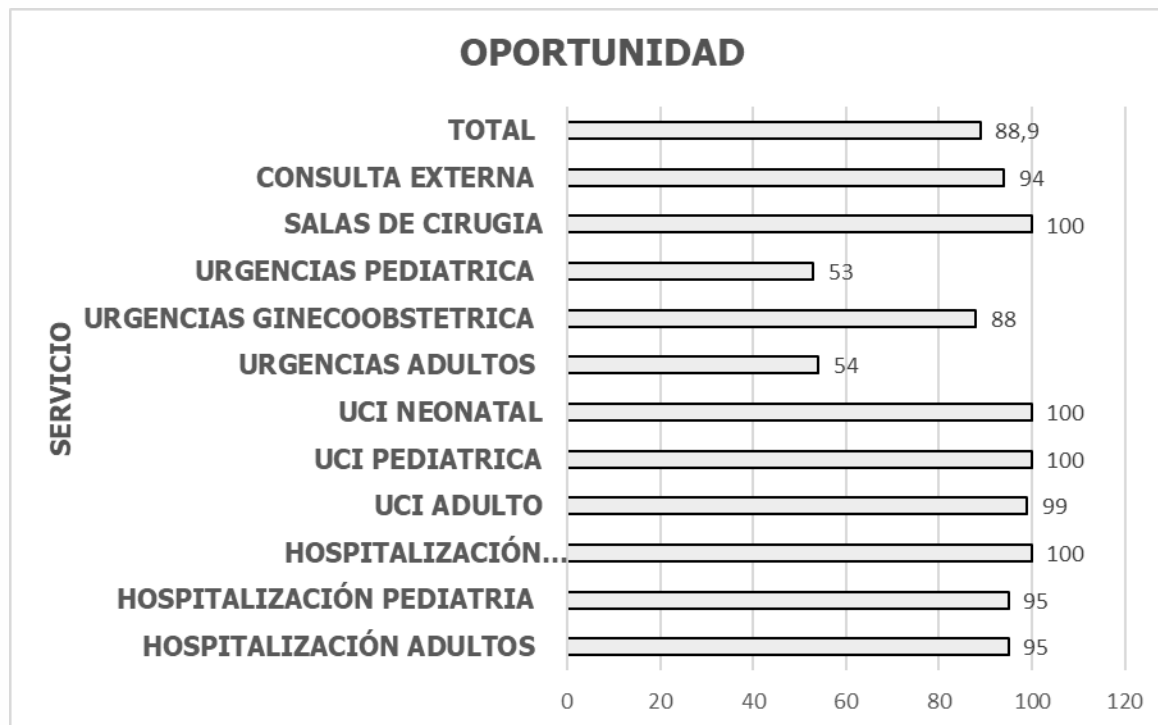
### ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

En la actualidad se han venido desarrollando estrategias desde el programa de humanización, enfocadas a promover en nuestro personal, pacientes y familia una cultura de humanización, desde un enfoque de mejora continua centrada en los valores del respeto, empatía, solidaridad; con la premisa de dar respuesta oportuna, pertinente a sus necesidades, a través de estrategias de sensibilización y formación de habilidades sociales asertivas, cuenta con un grupo de personas calificadas para la entrega y gestión de las necesidades de información del usuario y familia. Por lo anterior se obtiene para el mes de mayo un cumplimiento de 99 % este aspecto.



## OPORTUNIDAD

Para mes de mayo se obtiene un porcentaje de **88,9%** al aspecto de oportunidad donde se establecieron acciones al interior de cada servicio:



### **URGENCIAS:**

En TRIAGE, la oportunidad en la consulta y la revaloración de los usuarios para definir su conducta en la atención.

### **SERVICIOS AMBULATORIOS** (Consulta especializada, imágenes diagnósticas y laboratorio clínico):

Se establecieron estrategias de asignación de citas para la consulta especializada y programación de procedimientos, lo cual se ha venido mejorando en la oportunidad de la atención de los usuarios provenientes de municipios lejanos y del área de influencia de la ESE.

### **ATENCIÓN HOSPITALARIA:**

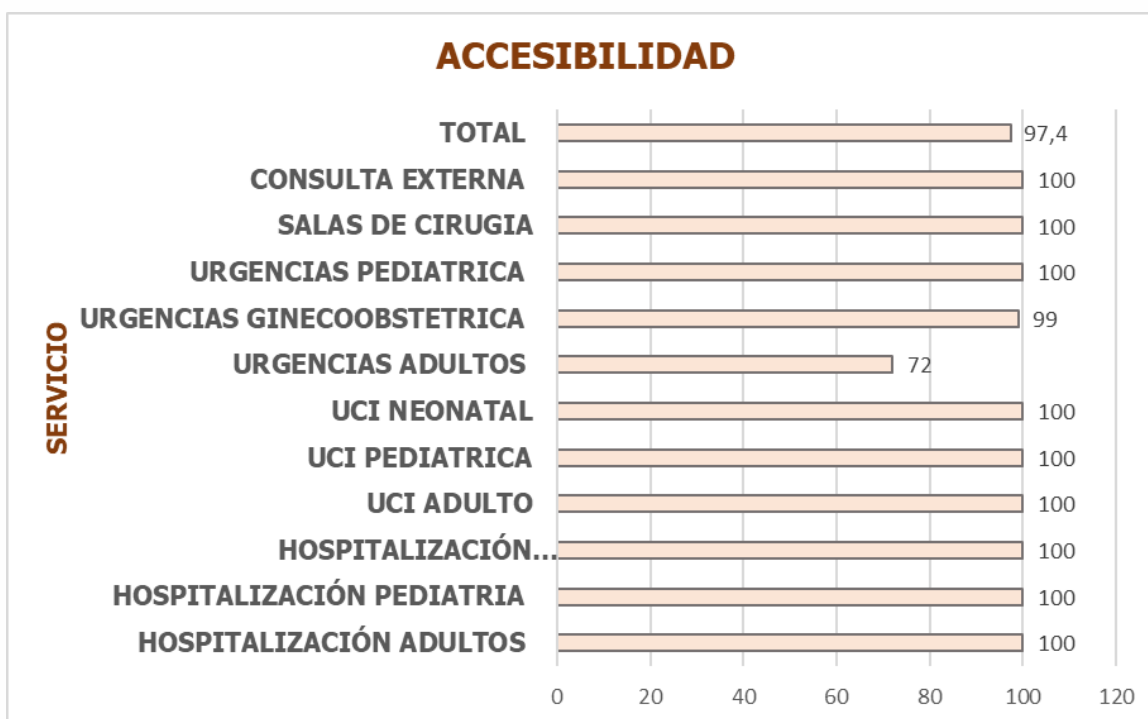
En el servicio de hospitalización se realizaron acciones para mejorar la oportunidad en la asignación de camas, dando seguridad en la atención de nuestros usuarios, se realizó distribución de camas en el servicio de hospitalización, también se realiza revista administrativa para la gestión de tramites con aseguradoras para darle continuidad en la atención de los usuarios y egreso seguro.



## ACCESIBILIDAD

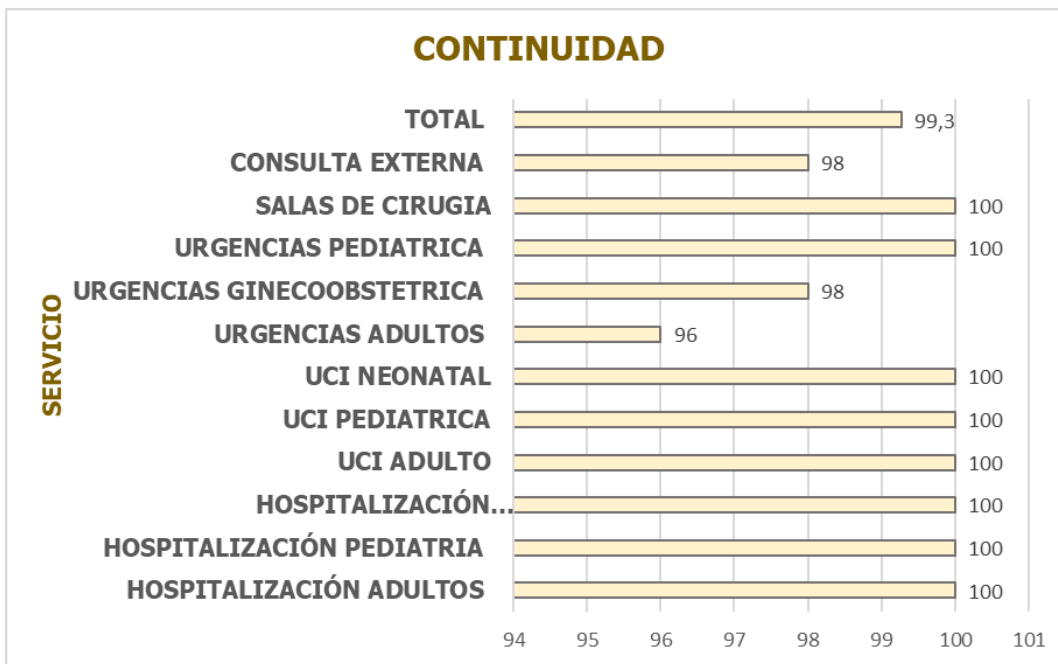
Para mes de mayo se obtiene un porcentaje de **97,4%** al aspecto de accesibilidad donde se establecieron acciones al interior de los servicios.

Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, se brinda orientación y acompañamiento a cada uno de nuestros usuarios, facilitando su ubicación dentro de la institución en cada uno de los servicios como urgencias, servicios ambulatorios, hospitalización y UCI.



## CONTINUIDAD

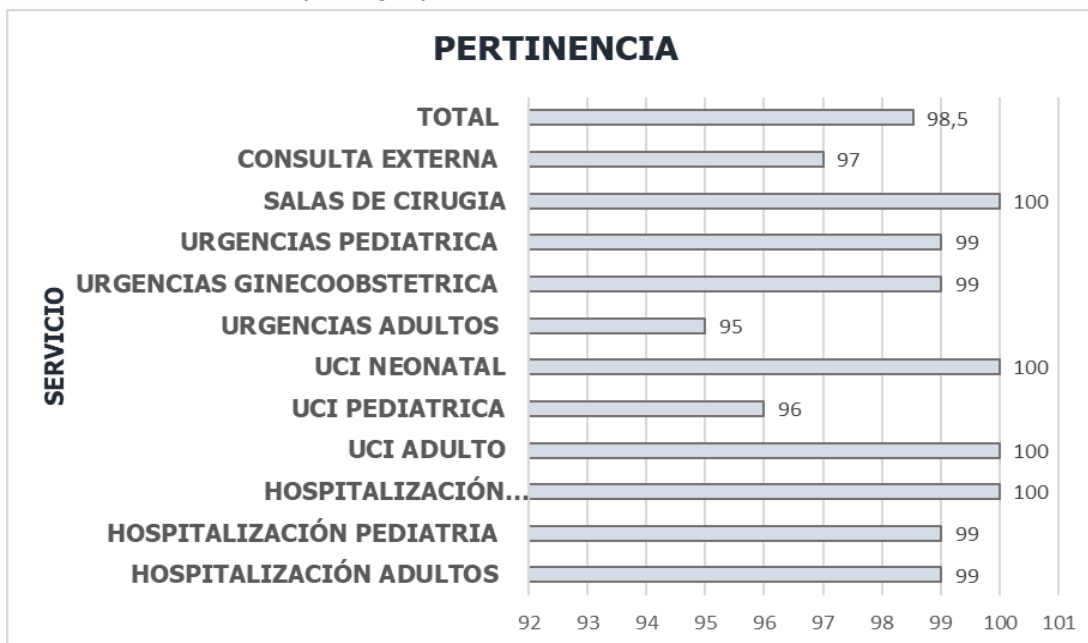
Para mes de mayo se obtiene un porcentaje de **99,3 %** en este aspecto evaluado a través de la percepción de los usuarios, donde una vez ha finalizado el proceso de atención en cada uno de los servicios de la institución, el personal que dio respuesta a las necesidades de los usuarios hace entrega de los documentos, soportes de la atención así como los requeridos para dar continuidad en caso que lo requiera fuera de la institución y se entrega la información acerca del trámite que debe realizar de manera externa en la EPS, para su proceso de autorización a fin de dar continuidad en la atención.



### PERTINENCIA

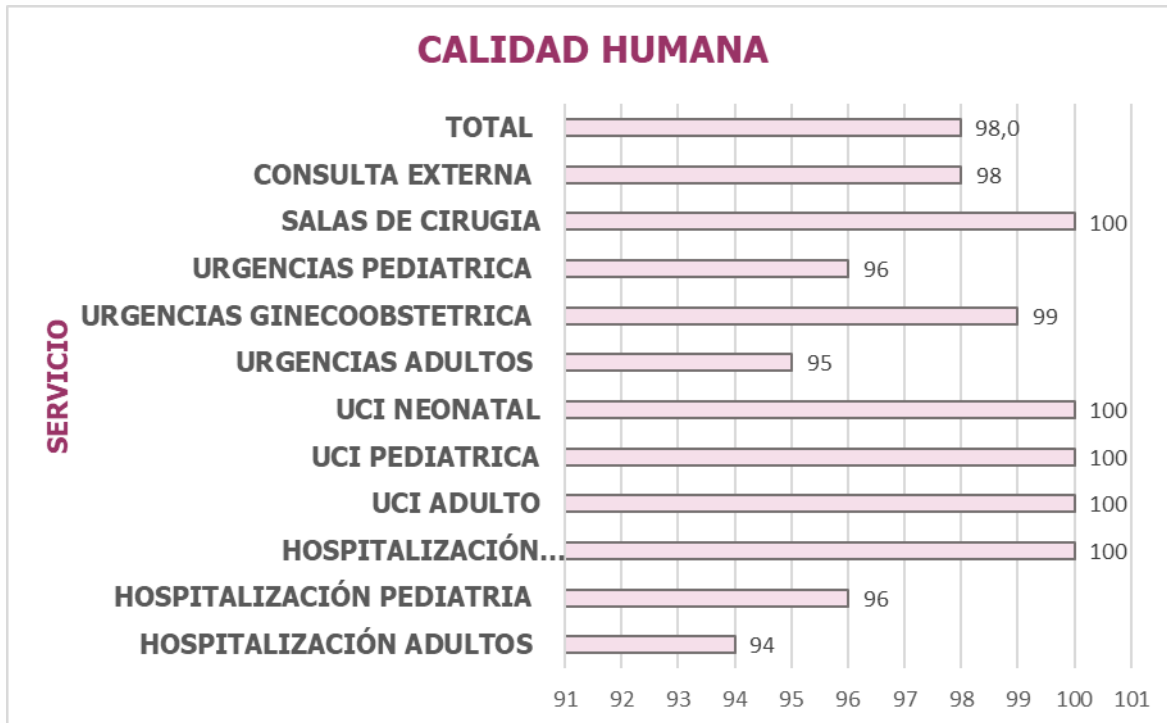
Para mes de mayo se obtiene un porcentaje de **98,5%** al aspecto de pertinencia donde se establecieron acciones al interior de los servicios.

Se brinda la información durante el proceso de atención acerca del estado de salud, tratamiento y recomendaciones de acuerdo al servicio donde se realizó la atención (procedimiento diagnóstico, consulta, procedimiento quirúrgico, y/o tratamiento); Sin embargo, se reiteró la importancia en la verificación del entendimiento de tratamiento, patología y recomendaciones.



## CALIDAD HUMANA

Para mes de mayo se obtiene un porcentaje de **98%** al aspecto de calidad humana donde se establecieron acciones al interior de los servicios.



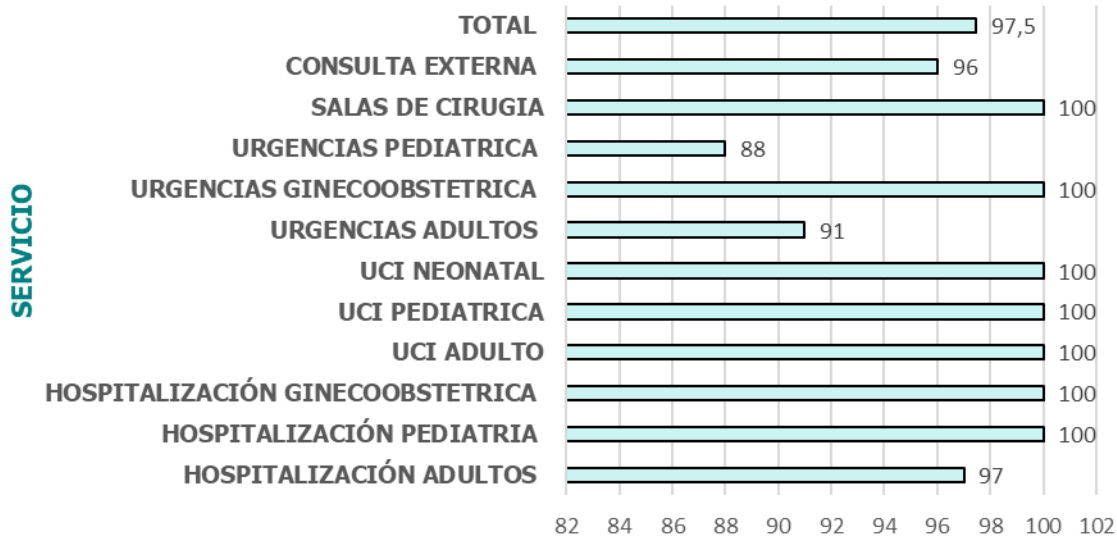
Es importante tener en cuenta en este aspecto el dar continuidad en una atención con calidez y respeto a nuestros usuarios, lo cual conlleva a la satisfacción durante la atención y va articulada al número de felicitaciones que se recibe en cada uno de los servicios.

## SATISFACCIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN

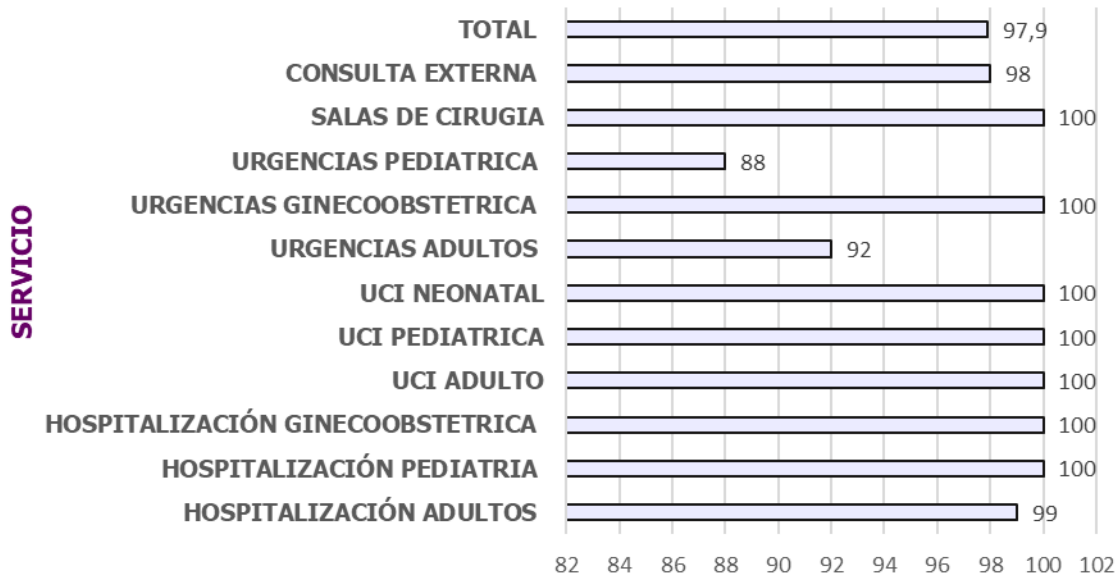
Es el factor de agrado que obtienen los usuarios y acompañantes durante todo el proceso de atención hasta su egreso en cada uno de los servicios de nuestra institución, cuyo aspecto a evaluar es el nivel de agrado durante la atención.

1. **Calificación de la experiencia durante la atención**
2. **Recomendaría la institución**
3. **Calificación con el servicio prestado**
4. **Tasa de satisfacción global por servicio mes de mayo**

### CALIFICACIÓN DE LA EXPERIENCIA DURANTE LA ATENCIÓN

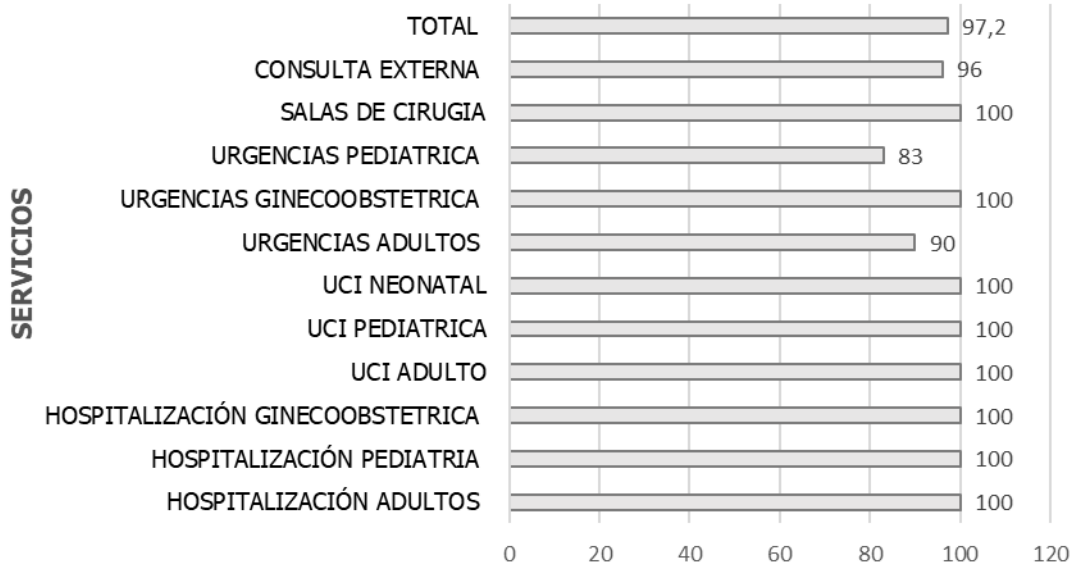


### RECOMENDARÍA LA INSTITUCIÓN

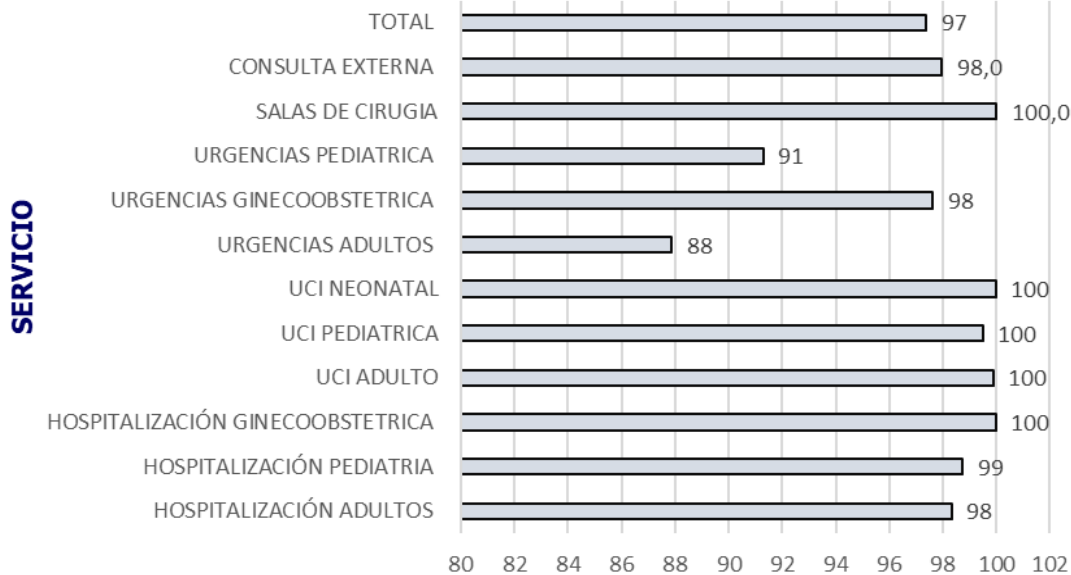




## CALIFICACIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO



## TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE MAYO



Una vez evaluada la percepción de los usuarios con la atención prestada en la institución, se obtiene un porcentaje del **97%**, la cual obedece a la fidelidad de los usuarios con institución y el agradecimiento con la prestación de un servicio con cálida, calidez, respeto y responsabilidad.

De acuerdo a lo anterior se obtuvo una tasa de satisfacción global del 98% correspondiente al mes de mayo del 2023.



**TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS**  
COORDINADORA APOYO DE SERVICIOS DE SALUD  
E.S.E. Hospital universitario San Rafael de Tunja  
Tel. 7405030 Ext 2142



Carrera 11 No. 27-27  
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



[www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co](http://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co)  
[Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co](mailto:Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co)



Miembro de la  
**Red GLOBAL de HOSPITALES**  
**VERDES y SALUDABLES**  
[www.hospitalesportasaludambiental.net](http://www.hospitalesportasaludambiental.net)



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527

