

**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 NOVIEMBRE 2022**

A continuación, presento informe de la percepción de los usuarios en el mes de Noviembre 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 de SIAU y Humanización.

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

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 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
TOTAL			332

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 SATISFACCION POR ATRIBUTO

DIRECCIONAMIENTO

Este atributo evalúa la satisfacción a través del conocimiento que tiene los usuarios a cerca de los servicios prestados por nuestra institución, obteniendo para el mes de Noviembre un 71% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
UCI ADULTO	100
PEDIATRIA	100
URGENCIAS	100

CONSULTA EXTERNA	100
NEUROCIURUGIA	94
ORTOPEDIA	85
UCI PEDIATRICA	80
GINECOLOGIA	48
SALAS DE CIRUGIA (C.X)	16
CIRUGIA GENERAL	14
UCI NEONATOS	12
TOTAL	71

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 99% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
MEDICINA INTERNA	100
UCI ADULTO	100
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
UCI NEONATOS	100
URGENCIAS	100
CONSULTA EXTERNA	100
NEUROCIURUGIA	97
UCI PEDIATRICA	93
ORTOEPDIA	93
TOTAL	99



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 99% de percepción en este aspecto.

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

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 92% de percepción en este aspecto.

SERVICIO	% OBTENIDO
PEDIATRIA	100
UCI ADULTO	98



MEDICINA INTERNA	97
GINECOLOGIA	97
UCI NEONATOS	94
NEUROCIRUGIA	94
UCI PEDIATRICA	93
ORTOPEDIA	91
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	89
URGENCIAS	88
CIRUGIA GENERAL	73
TOTAL	92

SEGURIDAD.

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

SERVICIO	% OBTENIDO
UCI PEDIATRICA	100
NEUROCIRUGIA	100
UCI ADULTO	100
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
GINECOLOGIA	100
CONSULTA EXTERNA	100
MEDICINA INTERNA	98
ORTOPEDIA	96
UCI NEONATOS	96
URGENCIAS	95
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	94
TOTAL	98



ACCESIBILIDAD

Posibilidad que tiene el usuario de acceder, utilizar y disfrutar a cada uno de los servicios dentro de la institución, obteniendo 86% de percepción en este factor.

SERVICIO	% OBTENIDO
UCI ADULTO	100
PEDIATRIA	100
CONSULTA EXTERNA	100
UCI PEDIATRICA	97
GINECOLOGIA	97
ORTOPEDIA	96
CIRUGIA GENERAL	93
NEUROCIRUGIA	82
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	79
MEDICINA INTERNA	76
URGENCIAS	66
UCI NEONATOS	44
TOTAL	86

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 Noviembre la percepción fue del 93%.

SERVICIO	% OBTENIDO
UCI ADULTO	100
PEDIATRIA	100
CONSULTA EXTERNA	100
URGENCIAS	98
ORTOPEDIA	98
UCI PEDIATRICA	97

GINECOLOGIA	97
CIRUGIA GENERAL	95
UCI NEONATOS	94
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	84
NEUROCIRUGIA	82
MEDICINA INTERNA	76
TOTAL	93

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 89% de satisfacción.

SERVICIO	% OBTENIDO
PEDIATRIA	100
CONSULTA EXTERNA	100
NEUROCIRUGIA	98
UCI ADULTO	98
UCI PEDIATRICA	97
ORTOPEDIA	93
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	85
MEDICINA INTERNA	84
CIRUGIA GENERAL	82
GINECOLOGIA	79
UCI NEONATOS	78
URGENCIAS	75
TOTAL	89

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 97% en la satisfacción.

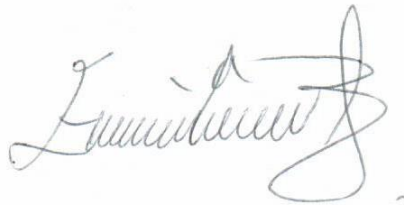
SERVICIO	% OBTENIDO
NEUROCIRUGIA	100
UCI ADULTO	100
CIRUGIA GENERAL	100
PEDIATRIA	100
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	100
GINECOLOGIA	100
ORTOPEDIA	100
UCI PEDIATRICA	98
MEDICINA INTERNA	97
UCI NEONATOS	93
URGENCIAS	93
CONSULTA EXTERNA	89
TOTAL	97

TASA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO MES DE NOVIEMBRE

SERVICIO	% OBTENIDO
PEDIATRIA	100
UCI ADULTO	99
CONSULTA EXTERNA	99
UCI PEDIATRICA	95
ORTOPEDIA	94
NEUROCIRUGIA	94
SALAS DE CIRUGIA (C.A)	93

MEDICINA INTERNA	92
GINECOLOGIA	91
URGENCIAS	91
CIRUGIA GENERAL	84
UCI NEONATOS	79
TOTAL	93

Aunando a lo anterior se obtiene una tasa de satisfacción global del 93% correspondiente al mes de Noviembre del 2022.



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

Reviso: Clara Milena Niño Castillo
Líder de Unidad de Análisis.