



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME ENCUESTAS DE SASTISFACCION

Período: ENERO-
JUNIO

AÑO 2021

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU
TRABAJO SOCIAL

JUSTIFICACION

La Oficina de Atención e Información al Usuario del Hospital- SIAU es la dependencia encargada de velar por los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud y de generar los mecanismos de escucha de la voz del usuario, con el fin de reconocer las necesidades y expectativas de los mismos frente al servicio, adicional a esto, complementa su labor con el seguimiento a la satisfacción del usuario respecto al servicio que se les presta.

Por otra parte, la Oficina de Atención al Usuario, se encarga de orientar, informar y promover a la población usuaria temas relacionados con la prestación de los servicios, por ende es su deber recepcionar todas las solicitudes que se alleguen a la Institución por parte de la comunidad a modo de Petición, queja, reclamo, felicitación y/o sugerencia, y a su vez retroalimentar las acciones que se tomen frente a cada una de ellas.

Finalmente, en esta dependencia se desarrolla la labor de trabajo social, desde la que se orienta y acompaña al usuario en diversos trámites que requieren gestión Inter-institucional, se gestiona la identificación de pacientes, así como la ubicación institucional de pacientes abandonados y la orientación para la protección de la población vulnerable.

En este Informe correspondiente al mes de Junio de 2021, se presentan los resultados de la Satisfacción.

OBJETIVO

Brindar a la Gerencia herramientas relacionadas con la identificación de necesidades de los Usuarios, de manera que se conviertan en oportunidades para la toma de decisiones y evidenciar el porcentaje global de Satisfacción de quienes solicitan los servicios del hospital de Enero a Junio año 2021, siendo este fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

SATISFACCIÓN GLOBAL

El procedimiento de medición de la Satisfacción del Usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación.

Se aplica un número determinado de encuestas, mediante la utilización de la herramienta diseñada para este fin.

El Informe de Satisfacción, se realiza teniendo en cuenta los resultados de la tabulación de las Encuestas aplicadas, las cuales valoran la percepción de los Usuarios en criterios como: Oportunidad, Calidez, Educación, Seguridad, Derechos, Deberes y Satisfacción global.

Número de usuarios encuestados de Enero a Junio del año 2021

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS AÑO 2021	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
FEBRERO	515
MARZO	525
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
TOTAL	3140

En la tabla anterior se observa el resultado de enero a junio del año 2021, donde cumplió con el 99.7% de los usuarios encuestados. Se realizó un total de 3140 encuestas de 3150 que se debían aplicar, como podemos observar en el mes de febrero 10 encuestas no fueron entregadas por el servicio de apoyo terapéutico. Cabe resaltar que a pesar de la situación que vive actualmente el país a causa del virus COVID-19, se ha logrado la aplicación de las encuestas de satisfacción.

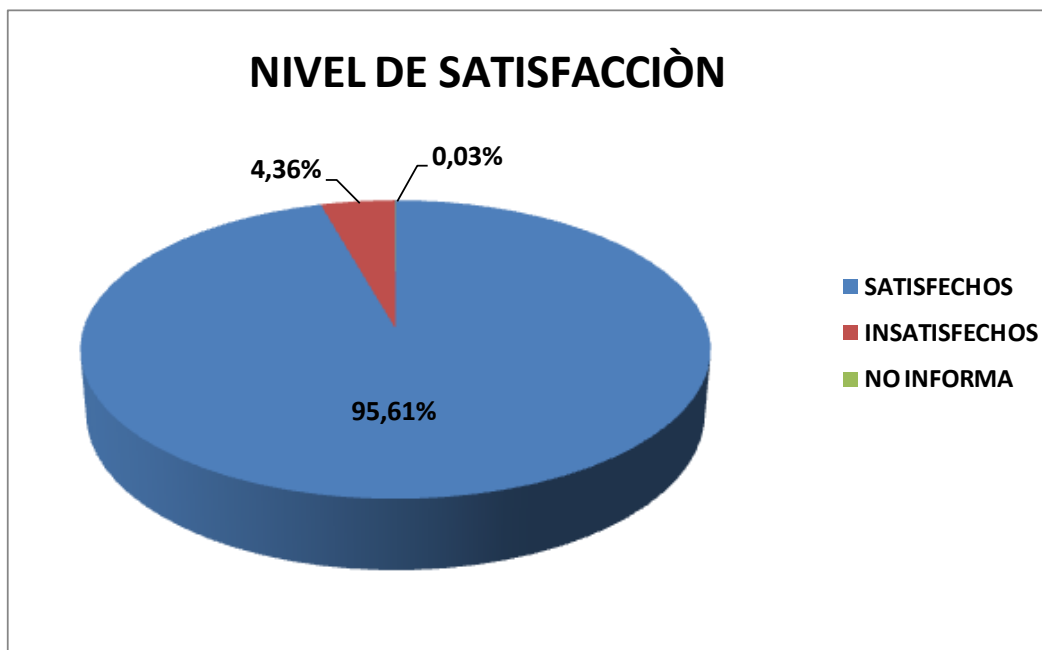
NUMERO DE USAURIOS SATISFECHOS Y/O INSATISFECHOS AÑO 2021

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	489
FEBRERO	498
MARZO	486
ABRIL	521
MAYO	500
JUNIO	508
TOTAL	3002

INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	36
FEBRERO	16
MARZO	39
ABRIL	4
MAYO	25
JUNIO	17
TOTAL	137

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	1
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
TOTAL	1

NIVEL DE SALTISFACCION DE ENERO A JUNIO 2021



El nivel de satisfacción de los 3140 usuarios encuestados de enero a junio del año 2021 arroja un total de 3002 usuarios satisfechos, es decir el 95.61%, se cuantifica un 4.36% de insatisfacción y usuarios que no respondieron o no informan en la encuesta fue del 0.03%.

El dato anual con el que cuenta la E.S.E Hospital Departamental San Antonio con corte de enero al mes de junio es del 95.61%. Se evidencia que la ESE Hospital Departamental San Antonio ha mejorado en la atención y servicio en las diferentes áreas de la institución para ello se está generando estrategias y se está cualificando al personal para mantener en este grado de satisfacción en la institución.

NIVEL DE SATISFACCION MES DE JUNIO 2021




Seguidamente en la tabla anterior se observa que en el mes de junio de 2021 el nivel de satisfacción se encuentra sobre el 96.76%, esto quiere decir que los usuarios que prestan los servicios de salud del Hospital departamental San Antonio se encuentran complacidos y con agrado por la atención recibida. Adicional a ello presentan algunas sugerencias en las encuestas como lo son:

- Mejorar la atención en el área de urgencias con un trato más humanizado.
- Disminuir los tiempos de espera en la sala de facturación.
- Mejorar los colchones en el área de hospitalización.
- Enviar a través de correo electrónico los resultados de los exámenes de laboratorio y lecturas de rayos x.
- Responder el teléfono para la asignación de las citas.

Se presentan algunas felicitaciones por la mejoría que ha presentado la infraestructura del hospital, y con ello la atención amable de una parte del talento humano de la institución.

En el siguiente cuadro se desglosa el porcentaje de satisfacción global de usuarios de la IPS por cada servicio del junio del año 2021.

NIVEL DE SATISFACCION POR AREA O SERVICIO

JUNIO		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: JUNIO 2021					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	20	20	100%	0	0%
	URGENCIAS	100	95	95%	5	5%
	INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	17	85%	3	15%
	LABORATORIO	100	97	97%	3	3%
APOYO TERAPEUTICO	55	55	100%	0	0%	
PYP	100	99	99%	1	1%	
C.EXTERNA	80	75	94%	5	6%	
RX	20	20	100%	0	0%	
TOTAL	525	508	97%	17	3%	

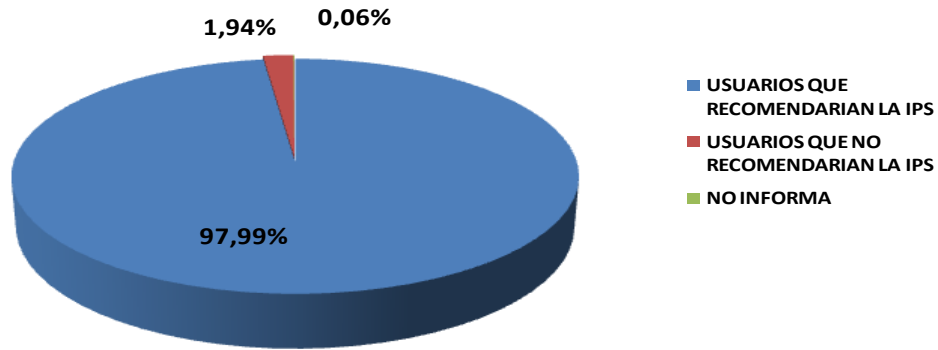
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO JUNIO DEL AÑO 2021

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	509
FEBRERO	510
MARZO	498
ABRIL	521
MAYO	519
JUNIO	520
TOTAL	3077

USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	16
FEBRERO	3
MARZO	27
ABRIL	4
MAYO	6
JUNIO	5
TOTAL	61

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	2
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
TOTAL	2

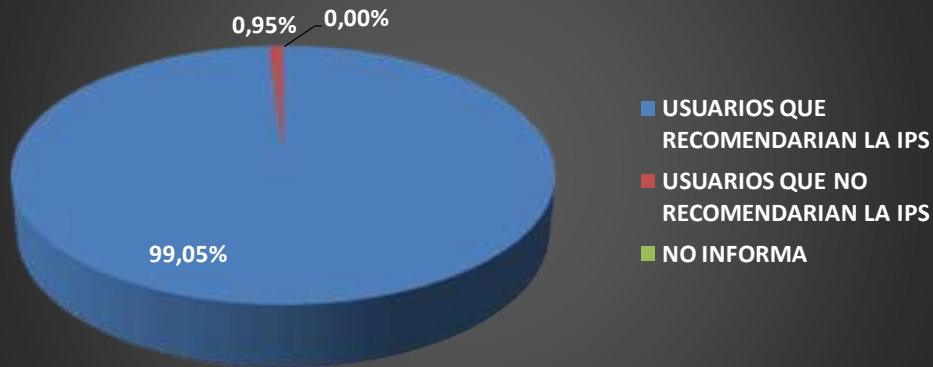
PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DE ENERO A JUNIO 2021



Durante el primer semestre del año 2021 se observa que 97.99% de los usuarios que utilizaron los servicios de salud del Hospital Departamental San Antonio recomendaría la IPS a un familiar o amigo, un 1.94% no recomendaría la IPS y el 0.06% no informa.

En el mes de Junio el 99.05% recomendarían la institución a un familiar o amigo, 0.95% no la recomendaría por las siguientes razones: demora en la atención y más calidad humana. Seguidamente observamos que 415 usuarios definitivamente si recomendarían, 105 usuarios probablemente si recomendarían y 5 usuarios presentan inconformidad.

USUARIOS QUE RECOMENDARIA LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO JUNIO 2021



El fin de las encuestas es determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios.

ELIANA BERMUDEZ TORO

Sistema de Informacion y Atencion al Usuario – SIAU

ANYELI PARRA

Trabajo Social -SIAU