



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME SATISFACCION AÑO 2022

Período: ABRIL,
MAYO, JUNIO

AÑO 2022

Elaboró:

ELIANA BERMUDEZ TORO
ANYELI PARRA

COORDINADORA SIAU
TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO Y ALCANCE

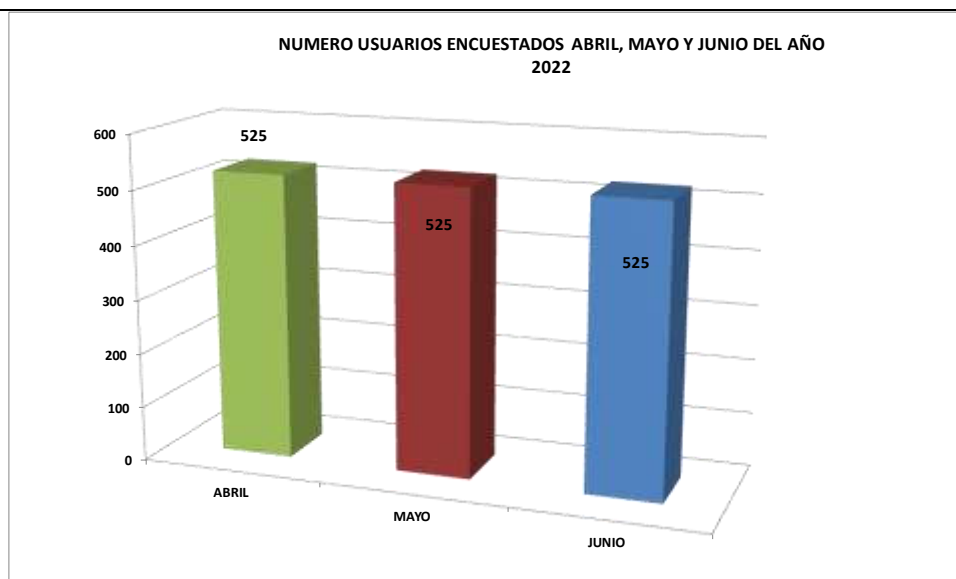
OBJETIVO

Presentar informe consolidado de la satisfacción global de los usuarios durante el segundo trimestre del año 2022, mediante una encuesta, siendo esta fundamental para la creación de planes de mejoramiento en los servicios que presta el Hospital Departamental San Antonio De Roldanillo.

SATISFACCION GLOBAL

Número de usuarios encuestados en el segundo trimestre del año 2022

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS ABRIL MAYO Y JUNIO 2022	
MES	No. Usuarios
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
TOTAL	1575



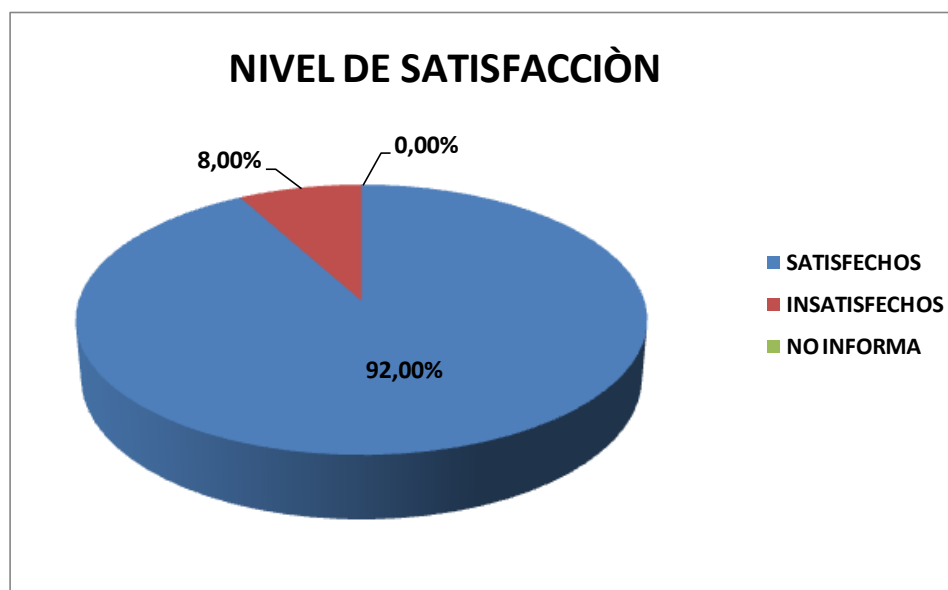
USUARIOS SATISFECHOS E INSATISFECHOS DE ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2022

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ABRIL	465
MAYO	491
JUNIO	486
TOTAL	1442

INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ABRIL	60
MAYO	34
JUNIO	39
TOTAL	133


En el siguiente cuadro se visualiza el número de usuarios encuestados que respondieron a la pregunta cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital durante el segundo trimestre 2022? :

PORCENTAJE DE SATISFACCION GLOBAL ABRIL, MAYO Y JUNIO 2022



En el indicador de satisfacción durante el segundo trimestre del **2022** podemos observar que el **92%** se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios; presentándose además un **8%** de insatisfacción respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital. Se encuestó un total de 1575 usuarios para un 100% de la aplicación de la encuesta programada para el segundo trimestre. La satisfacción global del segundo trimestre 2022, partiendo de las manifestaciones de los afiliados encuestados, se ha mantenido estable en comparación trimestre anterior (enero, febrero y marzo 2022) logrando para el periodo actual una satisfacción del **92%**.

SATISFACCION POR SERVICIOS SEGUNDO TRIMESTRE 2022

SEGUNDO TRIMESTRE			HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS						
	SEGUNDO TRIMESTRE 2022						
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS		USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#		#	%	#	%
	ODONTOLOGIA	60		59	98%	1	2%
	URGENCIAS	300		229	76%	71	24%
	INTERNACION	90		90	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	60		59	98%	1	2%
	LABORATORIO	300		282	94%	18	6%
APOYO TERAPEUTICO	165		165	100%	0	0%	
PYP	300		298	99%	2	1%	
C.EXTERNA	240		215	90%	25	10%	
RX	60		45	75%	15	25%	
TOTAL	1575		1442	92%	133	8%	

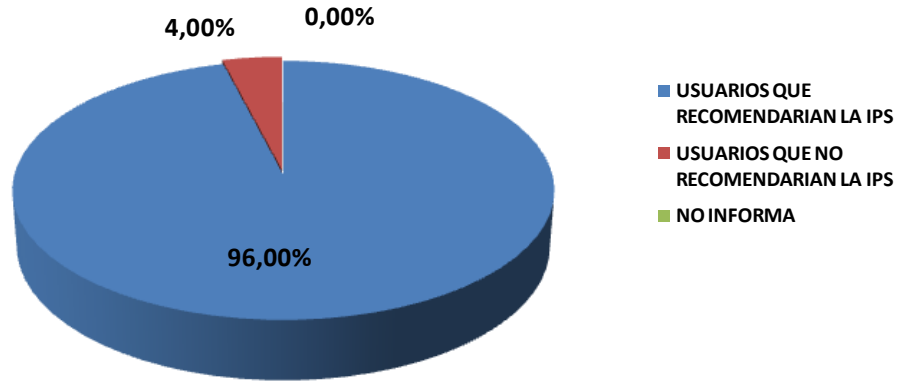
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2022

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ABRIL	498
MAYO	508
JUNIO	505
TOTAL	1511

USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ABRIL	27
MAYO	17
JUNIO	20
TOTAL	64

Se puede observar en las gráficas siguientes que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución Hospital Departamental San Antonio en el **SEGUNDO TRIMESTRE** de 2022 es de **96%**, seguidos por un **4%** que no recomendarían la institución, es necesario implementar estrategias garantizando a los usuarios: Seguridad, satisfacción, calidad en la prestación de los servicios, confiabilidad, credibilidad y que cada día se vea el mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la Institución y de esta manera se garantizara la fidelización del paciente y prestigio tanto a la institución que garantiza la atención como los funcionarios que la prestan.

PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO 2022



INDICADORES

3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
MES	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "regular" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"
ABRIL	261	204	39	19	2	0	355	143	8	19	0
MAYO	229	262	21	2	11	0	353	155	2	15	0
JUNIO	315	171	32	7	0	0	410	95	3	17	0
TOTAL	805	637	92	28	13	0	1118	393	13	51	0

SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, del total de 1575 encuestas realizadas en el segundo trimestre 2022, se contó con la manifestación de 32 encuestados que de manera voluntaria las describieron, las cuales se identificaron como felicitaciones, agradecimientos y comentarios de satisfacción en los servicios de atención ofrecidos, entre los cuales se destacan:

- “Felicitaciones por el servicio de terapia física, muy atentas y humanas”
- “Gracias por la prestación de los servicios”
- “Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos”
- “Satisfecho con los servicios prestados”
- “Han mejorado mucho los servicios y las instalaciones”.

Por otra parte, el comentario más reiterativo en cerca de la mitad de las manifestaciones presentadas corresponde a la sugerencia: Mayor agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

Entre otras manifestaciones identificadas, se encuentran asociadas la actitud y trato de los funcionarios hacia los usuarios, el acceso a las líneas ofertadas y poco personal para el proceso de atención.

Entre las sugerencias manifestadas en las encuestas encontramos:

HOSPITALIZACION:

- Tapar las goteras en el área de hospitalización.
- Cambiar los colchones muy duros.
- Aumentar la cantidad de comida.
- Mejorar las cobijas y las sábanas.
- Acosan mucho en la hora de la alimentación al recoger la loza.
- Colocar duchas de agua caliente.
- Mejorar la atención en el triage.

TERAPIA FISICA:

-Las citas para las terapias físicas las dan muy lejos unas de otras, retrasan la recuperación.

URGENCIAS :

- Que no estén tan pegadas 7 horas en el celular, y no tanta demora a la hora del desayuno.
- Más personal de enfermería pero sobre todo calidad humana, mejores profesionales menos celulares en los consultorios.
- No me gusto la atención del dr llanos, porque no reviso la paciente la cual es adulta mayor solo mando exámenes y ni siquiera comento los resultados solo la dejo en la camilla toda la noche.
- Mucho tiempo de espera para la atención.
- Tardan mucho para poner el medicamento.
- Se solicita amabilidad y respeto a la hora de atender a los pacientes.
- Más camillas.
- Mejorar las instalaciones.
- Priorizar la atención a pesar del cambio de turno.
- Faltan mejores jefes muy malitas no saben qué hacer.
- Estar más pendientes de los pacientes.
- Las remisiones muy demoradas.

LABORATORIO:

- Sería muy bueno más personal en la por la cuestión de más madrugada así se aceleraría más la atención.
- Que dieran citas para sacar exámenes de laboratorio.

CONSULTA EXTERNA:

- Sugiero que deberían tener más especialistas para no tener que acudir fuera del pueblo.
- Demora en facturación, hacen perder las citas.
- Mejorar las filas largas para entrega de historia clínica

ELIANA BERMUDEZ TORO

Coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU
HDSA

ANYELI PARRA

Trabajo Social-SIAU - HDSA