



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

INFORME SATISFACCION AÑO 2022

Período: ENERO A DICIEMBRE DE 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 los meses de enero a diciembre 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 mes de DICIEMBRE del año 2022

NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS 2022	
MES	No. Usuarios
ENERO	525
FEBRERO	525
MARZO	510
ABRIL	525
MAYO	525
JUNIO	525
JULIO	525
AGOSTO	525
SEPTIEMBRE	495
OCTUBRE	525
NOVIEMBRE	525
DICIEMBRE	525
TOTAL	6255

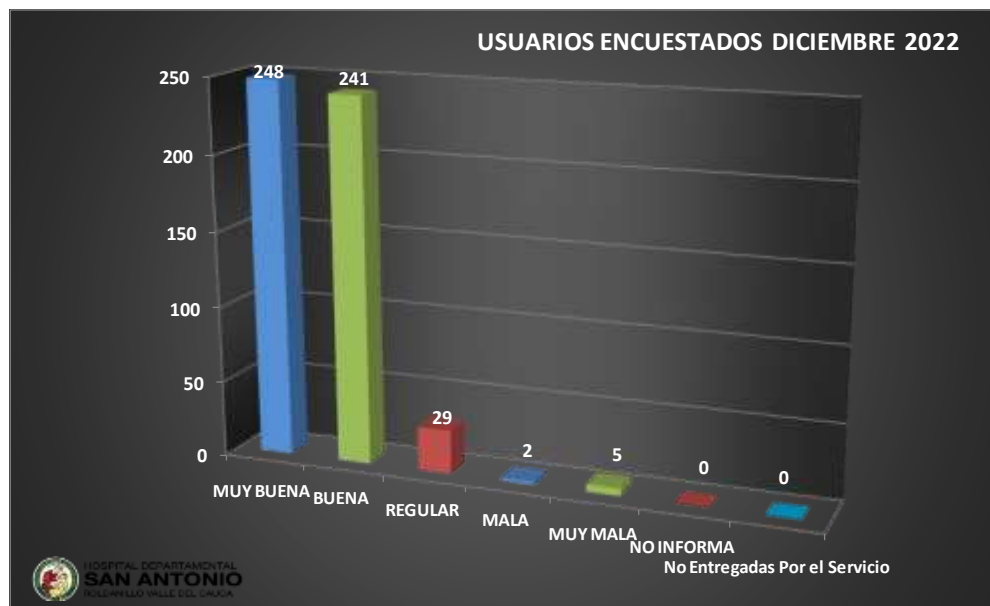
USUARIOS SATISFECHOS DE INSATISFECHOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2022

SATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	468
FEBRERO	501
MARZO	484
ABRIL	465
MAYO	491
JUNIO	486
JULIO	505
AGOSTO	488
SEPTIEMBRE	479
OCTUBRE	484
NOVIEMBRE	501
DICIEMBRE	489
TOTAL	5841

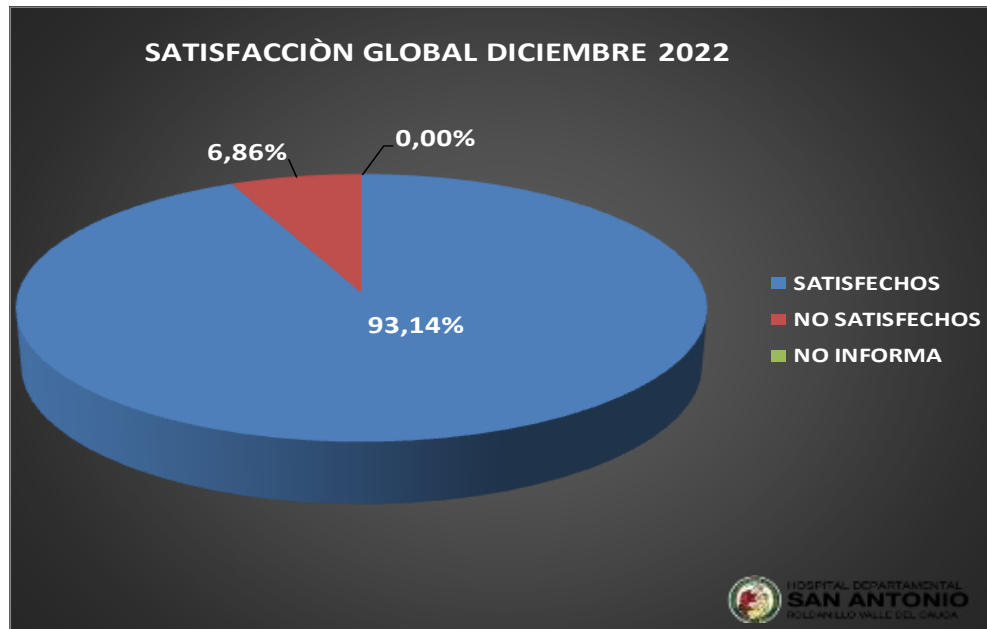
INSATISFECHOS	
MES	No. Usuarios
ENERO	57
FEBRERO	24
MARZO	26
ABRIL	60
MAYO	34
JUNIO	39
JULIO	11
AGOSTO	37
SEPTIEMBRE	16
OCTUBRE	41
NOVIEMBRE	24
DICIEMBRE	36
TOTAL	405

NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	9
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	9

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 mes de DICIEMBRE 2022?:



PORCENTAJE DE SATISFACCION MES DICIEMBRE 2022



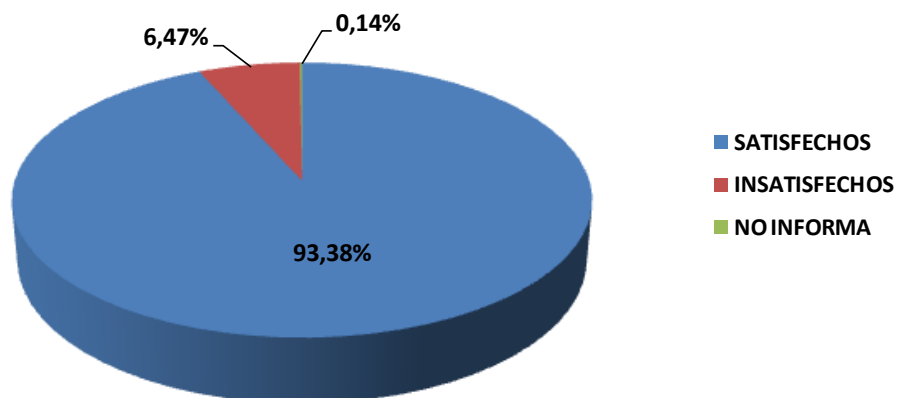
En el indicador de satisfacción del mes de **DICIEMBRE 2022** podemos observar que el **93.14%** se encuentran satisfechos con la prestación de los diferentes servicios; presentándose además un **6.86%** de insatisfacción y un 0% no responden a la pregunta respecto a su experiencia en los servicios recibidos en el hospital durante el mes de DICIEMBRE. Se encuestó un total de 525 usuarios para un 100% de la aplicación de la encuesta programada.

La satisfacción global del mes de DICIEMBRE 2022, partiendo de las manifestaciones de los afiliados encuestados, se ha mantenido estable en comparación al bimestre anterior (octubre-noviembre 2022) logrando para el periodo actual una satisfacción del **93.14%**.


La satisfacción global de **ENERO a DICIEMBRE** del año 2022 como se observa en la siguiente gráfica, podemos analizar que de **6255** usuarios encuestados, **5841** se encuentran satisfechos con los servicios de salud prestados arrojando un **93.38%** de satisfacción, seguidamente el **6.47%** se encuentran insatisfechos con la prestación de servicios el HDSA, es decir **405** usuarios y 9 usuarios no informan o responden a la pregunta, es decir el **0.14%**.

La satisfacción global, partiendo de las manifestaciones de los usuarios encuestados, se ha mantenido estable en comparación al bimestre anterior (octubre-noviembre 2022) logrando para el periodo actual una satisfacción del **93.38%**

NIVEL DE SATISFACCIÓN



SATISFACCION POR SERVICIOS NOVIEMBRE 2022

DICIEMBRE		HOSPITAL SAN ANTONIO ROLDANILLO				
	CONSOLIDADO DE ENCUESTADOS, SATISFECHOS E INSATISFECHOS					
	MES: DICIEMBRE 2022					
	UNIDAD FUNCIONAL	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS		USUARIOS INSATISFECHOS	
		#	#	%	#	%
	ODONTOLOGÍA	20	20	100%	0	0%
	URGENCIAS	100	81	81%	19	19%
	INTERNACIÓN	30	30	100%	0	0%
	CIRUGIA Y PARTOS	20	20	100%	0	0%
	LABORATORIO	100	87	87%	13	13%
APOYO TERAPEUTICO	55	55	100%	0	0%	
PYP	100	98	98%	2	2%	
C.EXTERNA	80	80	100%	0	0%	
RX	20	18	90%	2	10%	
TOTAL	525	489	93%	36	7%	

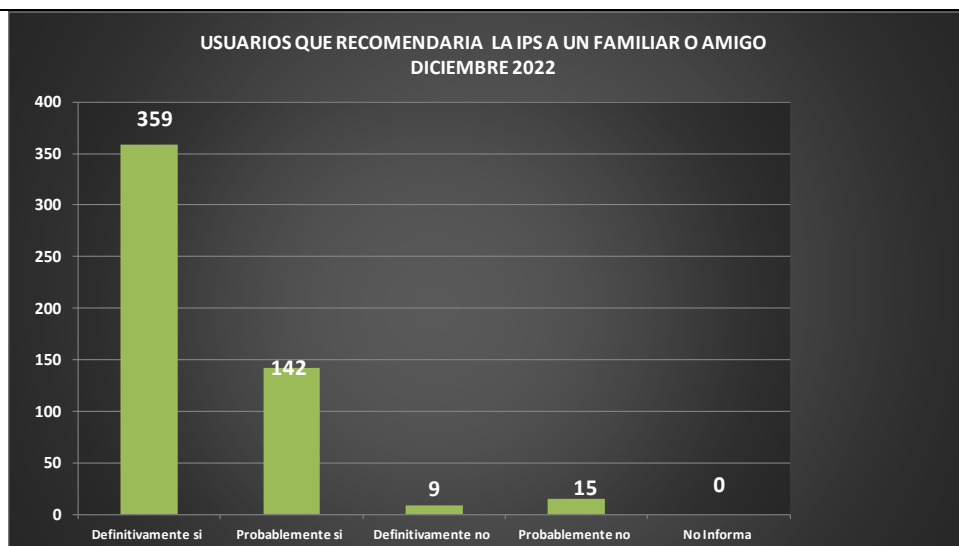
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA IPS A UN FAMILIAR O AMIGO DICIEMBRE DEL 2022

USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	504
FEBRERO	522
MARZO	509
ABRIL	498
MAYO	508
JUNIO	505
JULIO	496
AGOSTO	523
SEPTIEMBRE	486
OCTUBRE	488
NOVIEMBRE	522
DICIEMBRE	501
TOTAL	6062

USUARIOS QUE NO RECOMENDARIAN LA IPS	
MES	No. Usuarios
ENERO	21
FEBRERO	3
MARZO	1
ABRIL	27
MAYO	17
JUNIO	20
JULIO	12
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	37
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	24
TOTAL	176

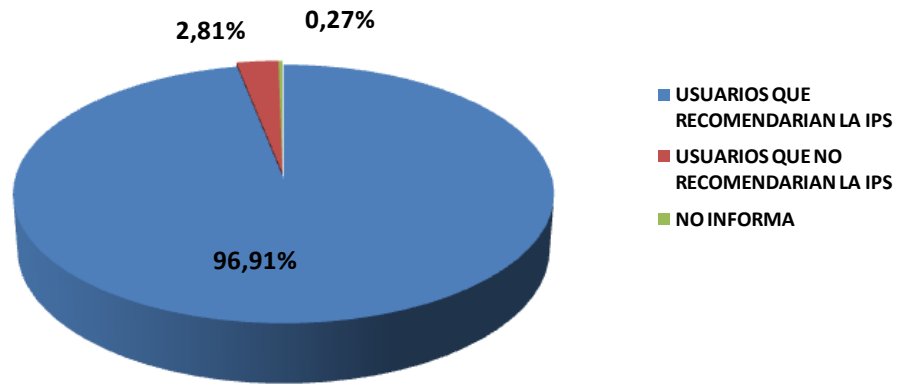
NO INFORMA	
MES	No. Usuarios
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	17
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	17

Se puede observar en las gráficas siguientes que el porcentaje de proporción de usuarios que recomendarían la institución Hospital Departamental San Antonio en el **mes de DICIEMBRE** de 2022 es de **95.43%**, seguidos por un **4.57%** que no recomendarían la institución.



El **porcentaje global** de enero a diciembre año 2022 de la proporción de usuarios que recomendarían la institución es de un **96.91%**, seguido de un **2.81%** que no la recomendaría, y un **0.27%** no informan o responden la pregunta, 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 DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 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?"
ENERO	328	140	54	3	0	0	344	160	4	17	0
FEBRERO	267	234	23	1	0	0	396	126	2	1	0
MARZO	227	257	24	2	0	0	404	105	1	0	0
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
JULIO	328	177	10	1	0	9	415	81	12	0	17
AGOSTO	149	339	31	6	0	0	279	244	2	0	0
SEPTIEMBRE	359	120	16	0	0	0	386	100	6	3	0
OCTUBRE	245	239	38	1	2	0	366	122	2	35	0
NOVIEMBRE	236	265	20	1	3	0	385	137	3	0	0
DICIEMBRE	248	241	29	2	5	0	359	142	9	15	0
TOTAL	3192	2649	337	45	23	9	4452	1610	54	122	17

SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES

Es importante tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios encuestados para nuestro mejoramiento continuo, el total de 6255 encuestas realizadas entre los meses de enero a diciembre 2022, se contó con la manifestación de usuarios 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 al portero grandote que apoya el laboratorio atiende muy bien a la gente”
- “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 sabanas.
- Acosan mucho en la hora de la alimentación al recoger la loza.
- Colocar duchas de agua caliente.
- Mejorar la atención en el triage.
- Tener donde sentar a los acompañantes de los pacientes.
- Muy mala atención de la doctora Castillo en el área rural, no examina los pacientes.
- No hay insumos para hacer ejercicios de manos.
- Se demoran mucho en facturación y las personas pierden las citas.

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.
- 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
- Que la medica que va al área rural preste más atención, revise, ni siquiera se digna en pararse para examinar los pacientes.
- Que la Dra Castillo sea más profesional y revise a los pacientes.

MAURICIO SALDARRIAGA VINASCO

Gerente

ELIANA BERMUDEZ TORO

Coordinadora SIAU

ANYELI PARRA

Trabajadora Social –SIAU

