INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ

PERIODO: ENERO A JUNIO DE 2022

SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ
Gerente

JENNY JOHANA BUITRAGO LÓPEZ
Asesor control interno

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de La Ley Estatutaria 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud, consagrándolo como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individual y colectiva, que comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad y que de conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado. Así mismo, la precitada Ley establece como obligación del Estado ejercer una adecuada inspección, vigilancia y control mediante un órgano o las entidades especializadas que se determinen para el efecto.

CIRCULAR EXTERNA 000008 del 14 de septiembre de 2018 emitida por la Supersalud "por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007; en el numeral 3.3.1. Trámite de la PQR y 3.3.2. Término para resolver

Dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 "por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015 Decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 13 de la ley 1753 de 2015"

En aras de fortalecer la implementación del Modelo integrado de planeación y gestión MIPG y en la séptima dimensión "Control interno" se formularán recomendaciones al finalizar el informe las cuales se dejan en consideración y a criterio de la dirección de la entidad.

Por lo anteriormente expuesto me perito presentar informe de percepción de los usuarios en el periodo de enero a Junio del año 2022

2. SOPORTE DE LA INFORMACIÓN

La Constitución Política establece en el artículo 48 "que la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará por entidades públicas o privadas bajo la dirección, coordinación y control del Estado en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad y que se garantiza a todos los habitantes como un derecho irrenunciable".

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Ley 962 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”

Ley Estatutaria 1751 de 16 de febrero de 2015. Del ministerio de salud y protección social “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones».

Decreto 1757 de agosto 03 de 1994. Del ministerio de salud y protección social “Por el cual se reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente, debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información al usuario”.

CIRCULAR EXTERNA 000008 del 14 de septiembre de 2018 emitida por la Supersalud “por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007; en el numeral 3.3.1. Trámite de la PQR y 3.3.2. Término para resolver.

Encuestas de satisfacción de consulta externa, urgencias y hospitalización realizadas a los usuarios en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.

3.OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Verificar el cumplimiento del procedimiento de la aplicación de encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que acceden a los servicios de salud de la entidad.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

3.2 Objetivos específicos

Consolidar los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en los servicios de la entidad.

Evaluar la percepción de satisfacción de los usuarios identificando sus necesidades, expectativas y prioridades con relación a los servicios ofertados por el hospital con el fin de adoptar los correctivos que correspondan

Presentar informe a la gerencia con el fin de dar a conocer la información relacionada.

4.ALCANCE

Realizar seguimiento a la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados por la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí. En el periodo comprendido de enero a junio de 2022

5. PROCESOS INVOLUCRADOS

Proceso Estratégico Misional y de apoyo

6. METODOLOGIA

Se verifica el manual de procedimientos del sistema de información de atención al Usuario SIAU aplicación de encuestas de satisfacción.

Recolección y verificación de la información

Consolidar, tabular y analizar la información recolectada

Presentación de informe

Teniendo en cuenta la metodología aplicada se presenta el respectivo informe de la vigencia 2022. En el periodo comprendido de enero a junio.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

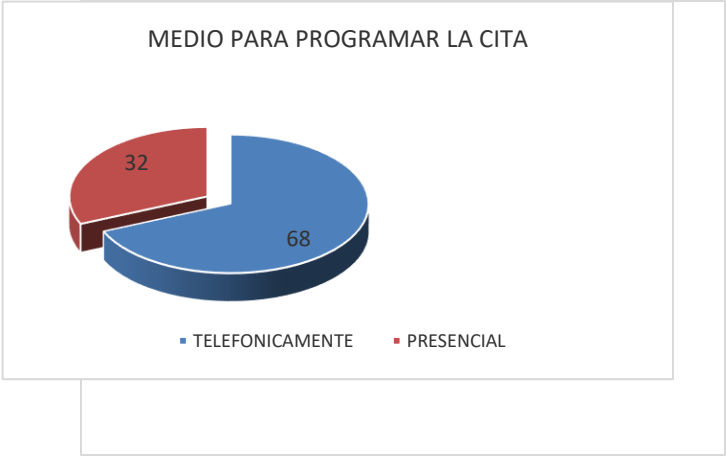
De acuerdo con la metodología del informe me permito consolidar los datos de las encuestas de satisfacción del año 2022 en el periodo comprendido de enero a junio.

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DE ENERO A MARZO DE 2020

ENERO A JUNIO DE 2022	
ÁREA	**TOTAL**
CONSULTA EXTERNA	573
HOSPITALIZACIÓN	94
URGENCIAS	118
TOTAL	785

I CONSULTA EXTERNA

1. ACCESIBILIDAD



Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

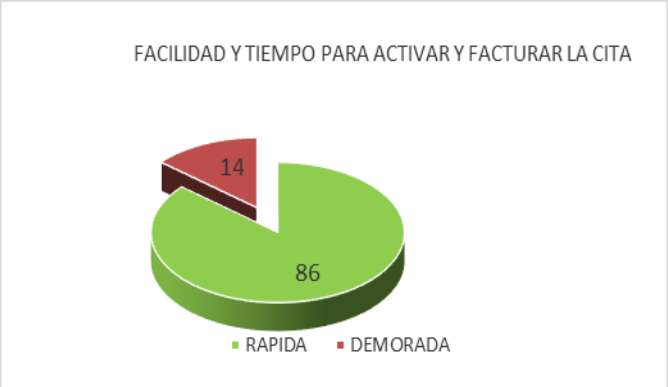
Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad 68% de las personas que corresponde a 365 personas realizan la solicitud telefónicamente y el 32% que corresponde a 168 personas realizan la solicitud presencialmente

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad 519 personas recibieron orientación e información clara antes de la cita y corresponde al 97,4% y 13 personas recibieron información confusa que corresponde al 2,6% de las personas encuestadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

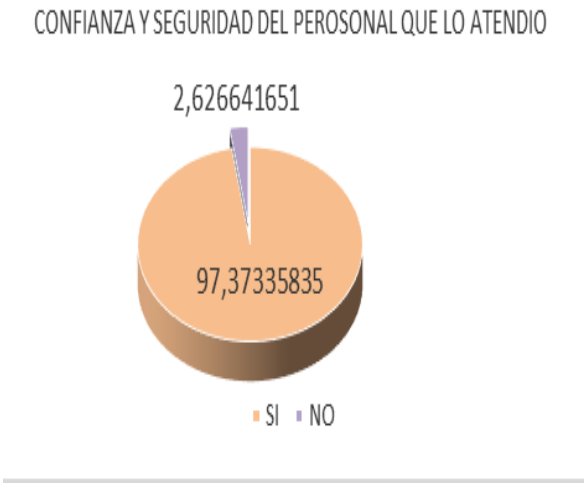


Interpretación: de las 533 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad 460 personas activaron y facturaron la cita rápidamente y corresponde al 86% y 73 personas le fue demorado el proceso y corresponde al 14% de las personas encuestadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

2. SEGURIDAD

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad 519 personas les genero confianza el personal que lo atendió y corresponde al 97% y a 14 personas no le genero confianza el personal que los atendió y corresponde a 3% de las personas encuestadas.

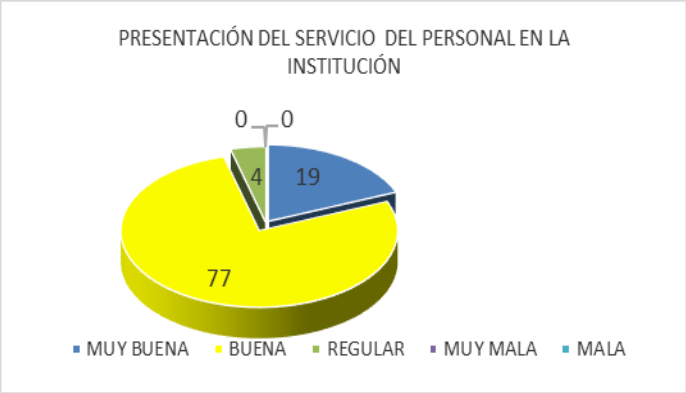
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad a 499 personas les fue clara la información que el personal de salud les brindo que corresponde a 94% y a 33personas les fue confusa la información que corresponde al 6% de las personas encuestadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad califican la presentación del personal como muy buena y buena el 97% que corresponde a 555 personas y el 3 % manifiestan regular.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

3. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad a 566 personas que corresponde al 99% las instalaciones en donde los atendieron son cómodas y seguras y 7 personas manifiestan que no son cómodas ni seguras

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad a 549 personas que corresponde al 96% considera buena la limpieza y privacidad y el 4% que corresponde a 24 personas dan respuesta negativa.

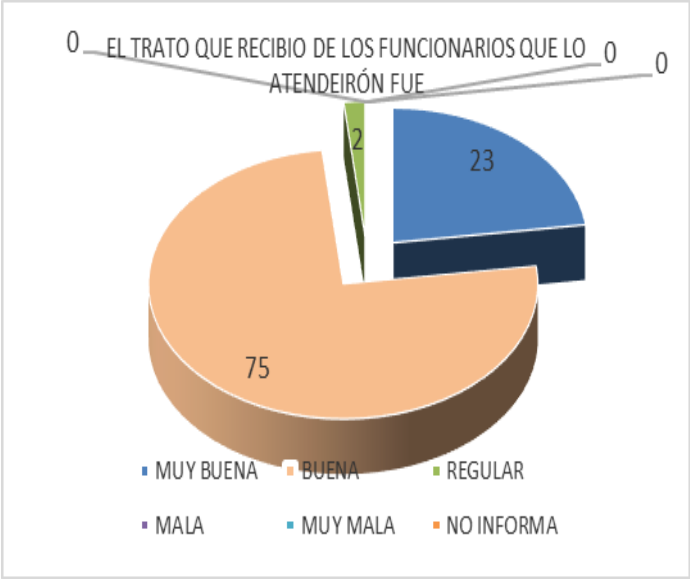
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad a 554 personas que corresponde al 97% considera que los elementos requeridos para la atención fueron suficientes y 2 personas que corresponde al 4% no se encuentran satisfechos.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

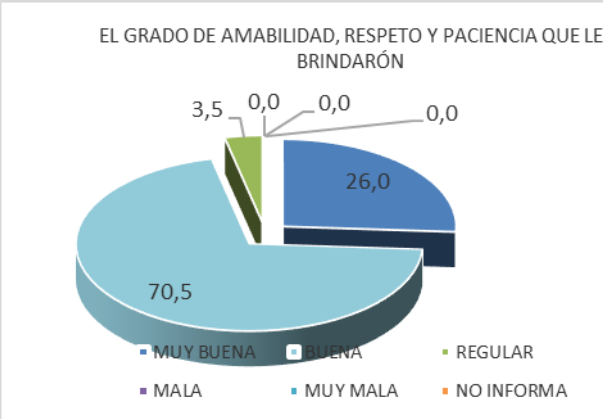
4. HUMANIZACIÓN



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad a 563 personas que corresponde al 98% recibieron un buen trato de los funcionarios que lo atendieron y 10 personas manifiestan que fue regular, correspondiente al 2% de las personas encuestadas.

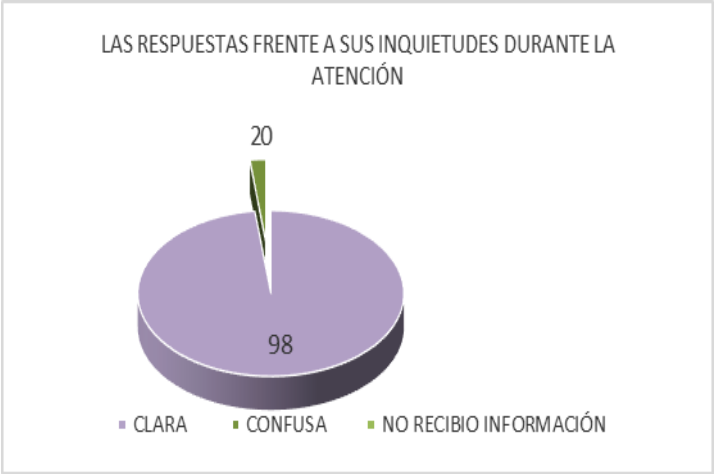
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad 553 que corresponde a 97% les fue atendidos con amabilidad, respeto y paciencia y 30 personas manifiestan que el trato fue regular y corresponde al 3% de las personas encuestadas

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad 562 que corresponde a 98% les fue claras las respuestas frente a las inquietudes y a 11 personas no les fue clara la información y corresponde a 2%. De las personas encuestadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

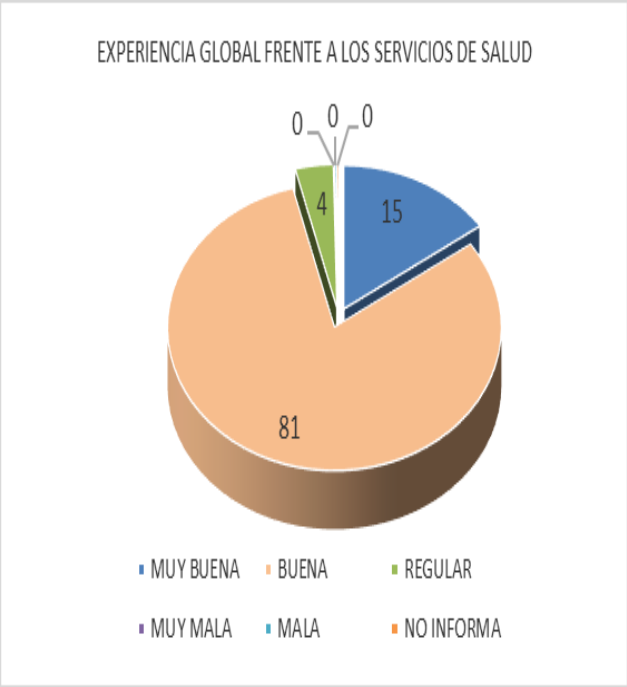
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5. SATISFACCION GLOBAL



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios ofertados por la entidad 436 personas que corresponde a 76% manifiestan que les informaron acerca de los derechos y deberes de los usuarios y el 24% que corresponde a 137 personas no se les socializo la información.

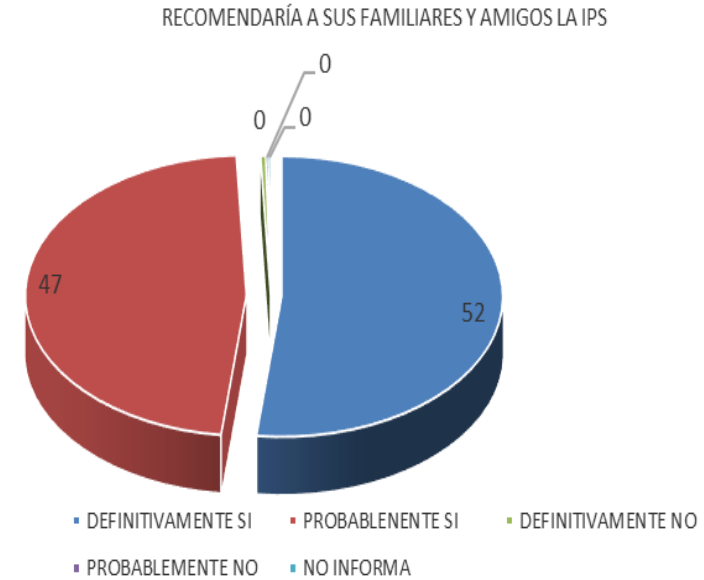
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios ofertados por la entidad 550 personas que corresponde a 96% manifiestan que la experiencia global frente a los servicios de salud es muy buena y buena y 21 personas que corresponde 4% califican la experiencia global como regular .

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



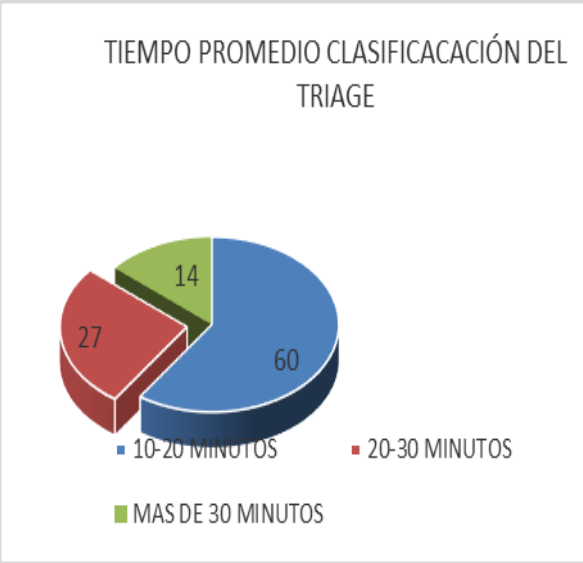
Interpretación: de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios ofertados por la entidad 284 personas que corresponde a 52% recomendarían a los familiares y amigos la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí y el 47% que corresponde a 260 probablemente recomendaría a la entidad y 2 personas que corresponde a 1% no recomendarían a la entidad

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

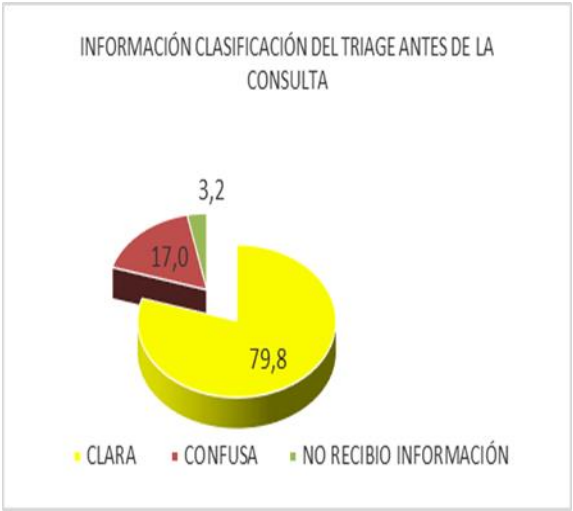
II HOSPITALIZACIÓN

1. ACCESIBILIDAD



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 56 personas manifiestan que en promedio la espera desde que le informaron que debía ser fue de 10 a 20 minutos y corresponde a 60% y 25 personas manifiestan que la espera fue de 20 – 30 minutos que corresponde a 27% y 13% personas manifiestan que el tiempo promedio de espera es de 30 minutos y corresponde a 14 personas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización, 75 personas recibieron información al ingreso del área, que corresponde al 80% y 16 personas manifestaron que la información fue confusa que corresponde a 17% y 3 personas manifiestan que no recibieron información y corresponde a 3% de las personas encuestadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

2. SEGURIDAD



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización a 84 personas, recibieron información del estado de salud que corresponde a 89% y 8 personas manifiestan haber recibido información confusa, corresponde a 9% y 2 personas manifiestan no haber recibido información y corresponde a 2% de las personas encuestadas.

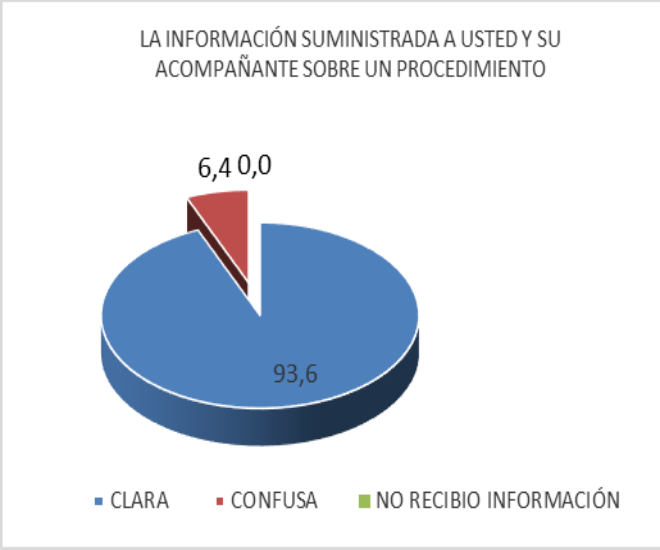
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 84 personas recibieron información acerca de los riesgos frente a algún procedimiento que corresponde a 89% y 8 personas manifiestan confusión en la información y corresponde al 9% y 2 personas manifiestan no recibir información que corresponde a 2% de las personas encuestadas.

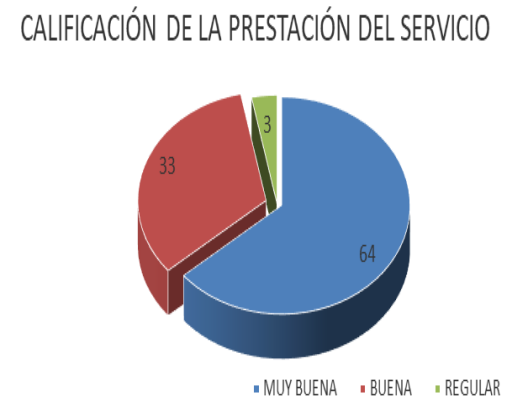
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 88 personas les fue clara la información de las indicaciones de signos de alarma y el plan de cuidado que corresponde a 94% y 6 personas que corresponde a 6% manifiestan la información recibida fue confusa

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 91 personas que corresponde al 97% manifiestan que fue muy buena y buena la prestación del servicio del área de hospitalización y 3 personas que corresponde a 3% califican la prestación del personal regular.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

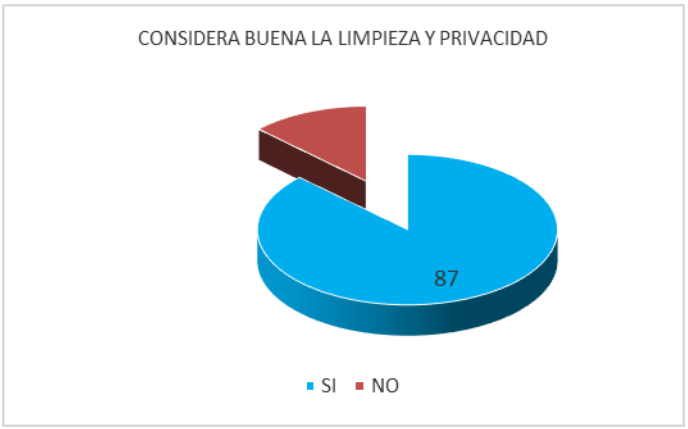
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

3. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización el 99% manifiestan que la instalaciones donde los atendieron son comodas y seguras .

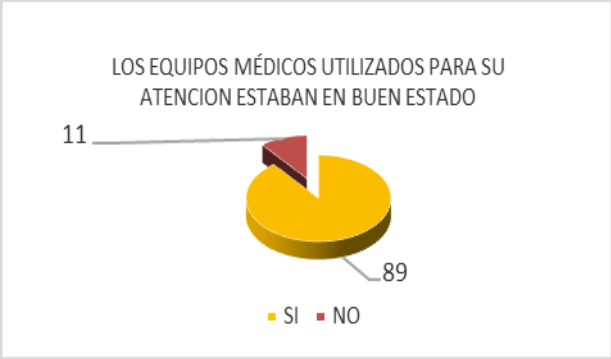
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 80 personas que corresponde a 87% si consideran buena limpieza y privacidad y 12 personas que corresponde a 13% manifiestan que la limpieza y privacidad no son buenas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 84 que corresponde a 99% manifiestan que los equipos utilizados para la atención se encontraban en buen estado y 10 personas manifiestan que no y corresponde al 11% de las encuestas realizadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

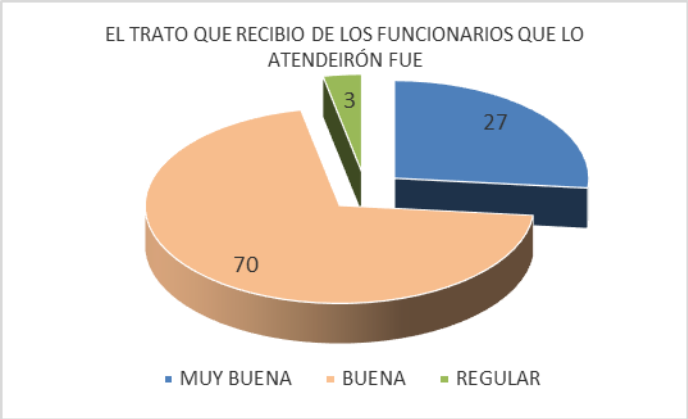


Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización el 89% de las personas que contestaron la encuesta manifiestan que los elementos requeridos para la atención fueron suficientes que corresponde a 84 usuarios.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

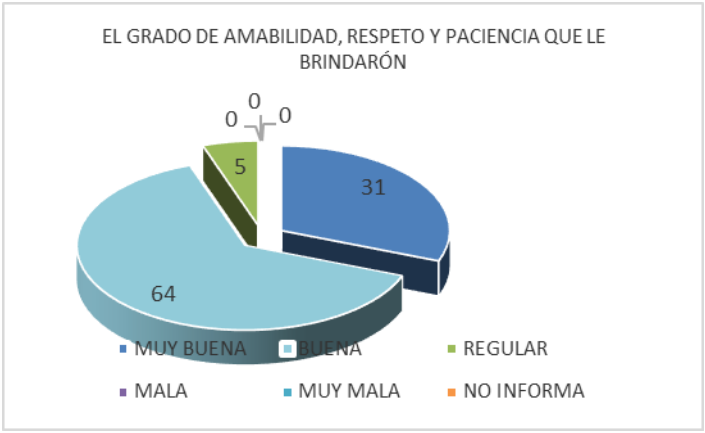
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

4. HUMANIZACION



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización, 91 personas manifiestan que el trato que recibió de los funcionarios fue bueno y corresponde a 97% y 3 personas manifiestan que la atención fue regular

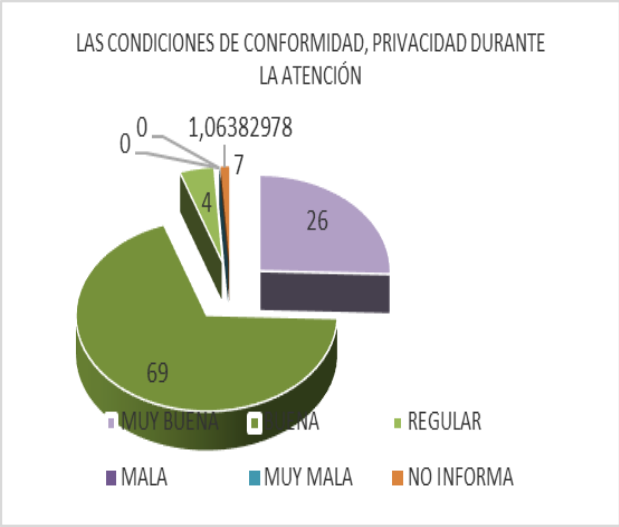
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 94 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 89 personas que corresponde a 95% manifiestan que el personal los atendió con amabilidad, respeto y paciencia y 5 personas manifiestan que la atención fue regular.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 94 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización, 89 personas que corresponde al 95% de las personas manifiestan que fueron buenas las condiciones de privacidad durante la atención, ocho personas que corresponde al 4% manifiestan que las condiciones de conformidad y privacidad durante la atención fue regular y mala. Y una persona no informa.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

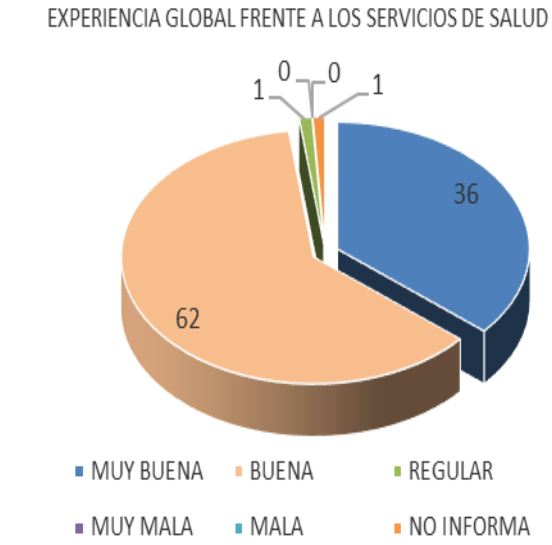
5. SATISFACCIÓN



Interpretación: de las 94 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 48 personas que corresponde a 51% manifiestan que les informaron sobre los derechos y deberes y 46 personas que corresponde al 49% manifestaron que no les informaron acerca de los derechos y deberes del usuario.

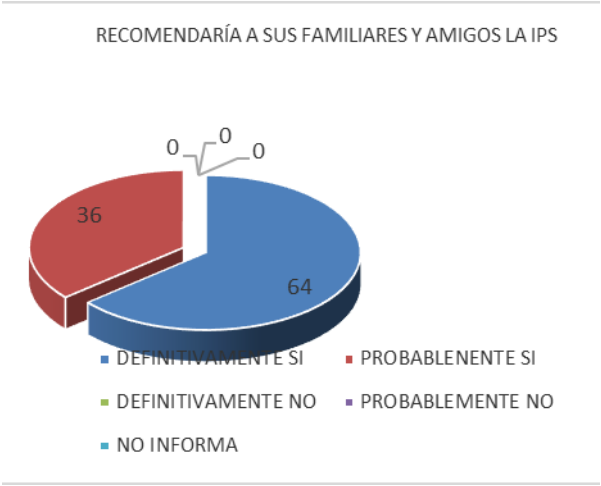
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 94 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización 58 personas que corresponde a 62% manifiestan que la experiencia global de los servicios recibidos fue buena y el 36% manifiestan que fue muy buena y corresponde a 34 personas y 1 persona califica la experiencia global como regular y corresponde a 1 persona encuestadas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



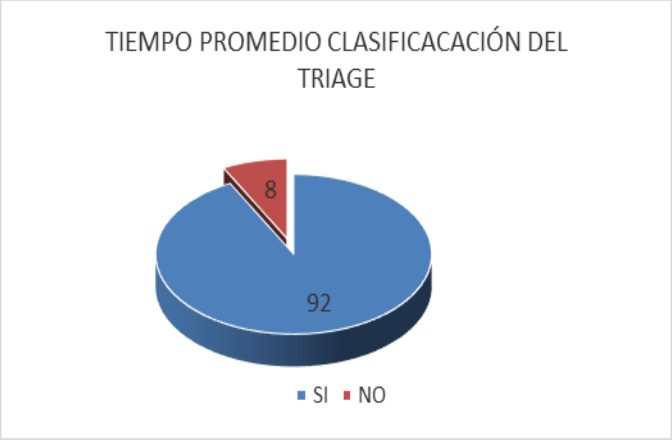
Interpretación: de las 94 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de hospitalización el 100 de las personas recomendarían a familiares y amigos la institución.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

III URGENCIAS

1. ACCESIBILIDAD



Interpretación: de las 118 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias 109 personas que corresponde a 92% consideran que el tiempo promedio de atención corresponde a la clasificación del triage el cual le fue indicado. Y A 9 personas que corresponde al 8% contestan negativamente.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 118 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias 88 personas que corresponde a 75% manifiestan que no recibieron información, 29 personas que corresponde 25% les genero confianza y seguridad el personal que los atendió y a 1 persona que corresponde al 1% afirman que la información que recibió es confusa.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

2. SEGURIDAD



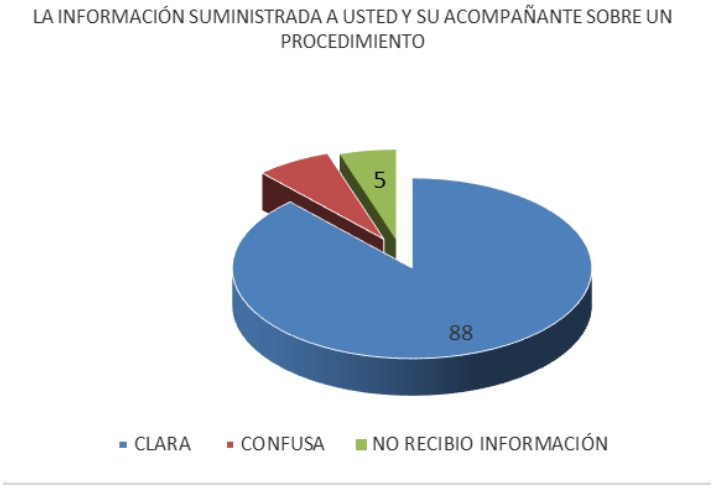
Interpretación: de las 118 encuestas de satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias 107 personas que corresponde a 91% el profesional les brindo información respecto al estado de salud, y 9 personas que corresponde al 8% afirma que no les dieron información el personal que lo atendió.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 113 personas que corresponde al 96% el personal que los atendió les genero confianza y seguridad.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 104 personas que corresponde a 88% recibieron información del riesgo frente a los procedimientos, 8 personas manifiestan que la información recibida es confusa y 6 personas manifiestan no haber recibido información.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

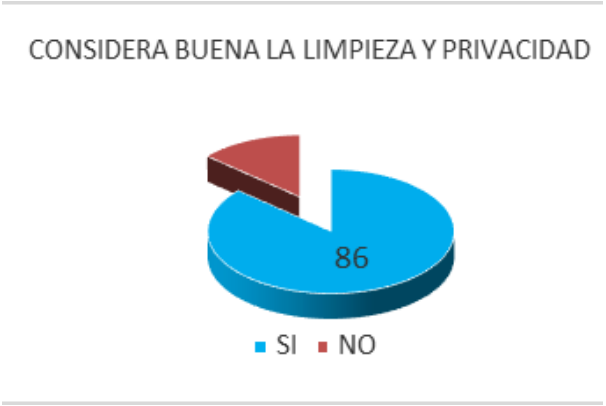
3. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 116 personas que corresponde al 98% manifiestan que las instalaciones donde fue atendido son cómodas y seguras.

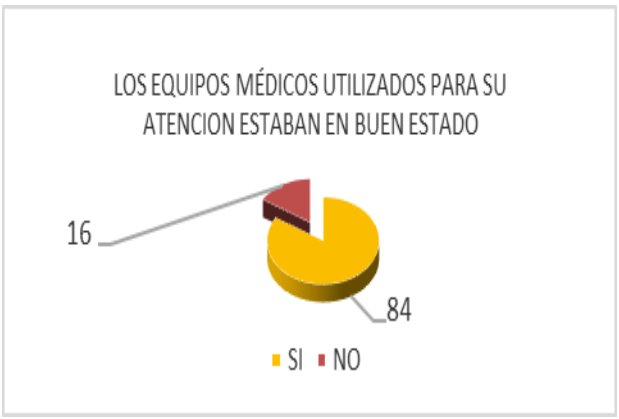
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 102 personas que corresponde al 86% manifiestan que es buena la limpieza y privacidad.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 99 personas que corresponde al 84% manifiestan que los equipos médicos utilizados para la atención se encontraban en buen estado y el 16% que corresponde a 19 personas contestan negativamente.

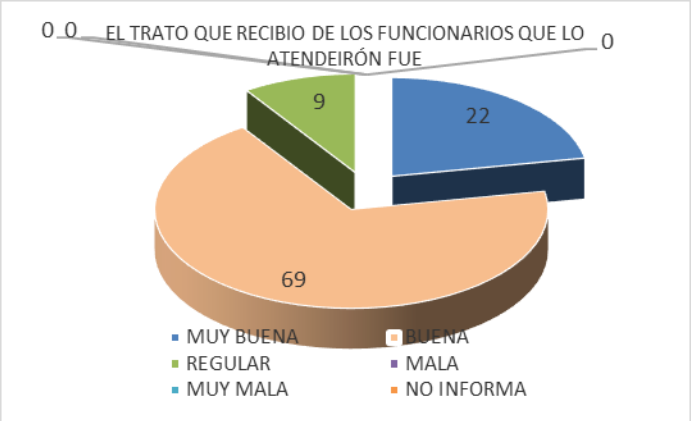
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 102 personas que corresponde al 86% manifiestan que los elementos requeridos para la tención fueron suficientes. Y el 14% que corresponde a 16 personas contestaron negativamente.

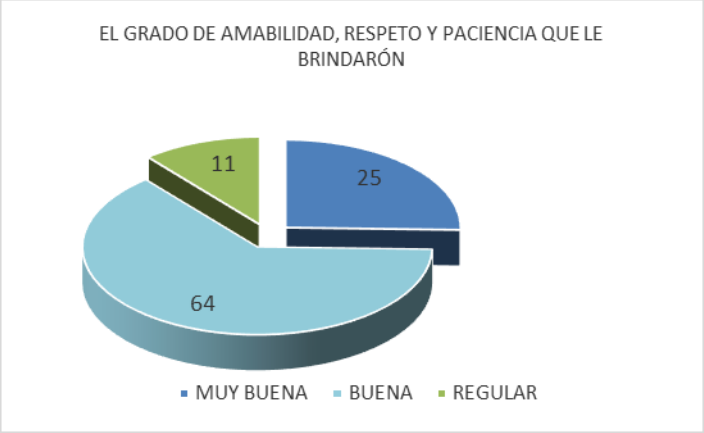
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

4. HUMANIZACIÓN



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 107 personas que corresponde al 91% manifiestan que el trato que recibió de los funcionarios que lo atendieron fue bueno y 11 personas que corresponde a 9% manifiestan que el trato fue regular.

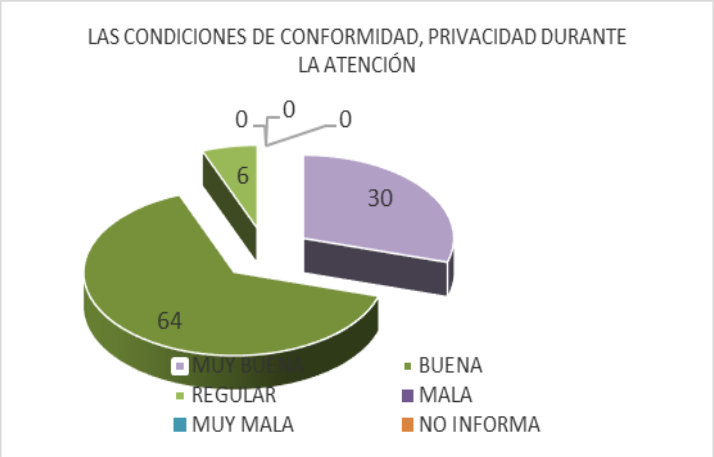
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 105 personas que corresponde al 89% manifiestan que el personal lo atendió con amabilidad, respeto y paciencia y el 11% que corresponde a 13 personas contestaron negativamente.

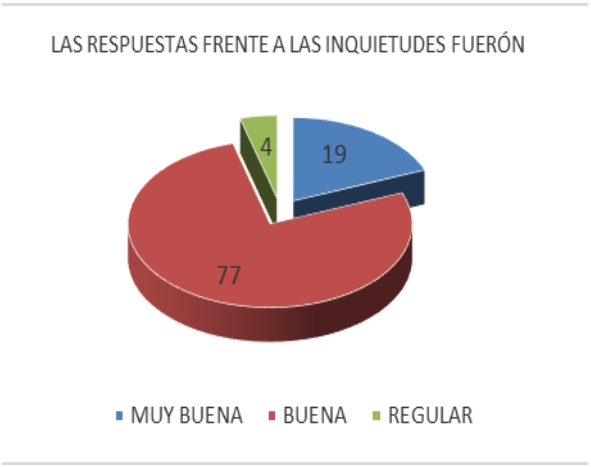
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 111 personas que corresponde al 94% manifiestan que la conformidad y privacidad son buenas y 7 personas que corresponde al 6% dan respuesta que es regular la privacidad y conformidad.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 113 personas que corresponde al 96% manifiesta que las respuestas frente a las inquietudes durante la atención fueron buenas. Y el 4% que corresponde a 5 personas les pareció regular.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

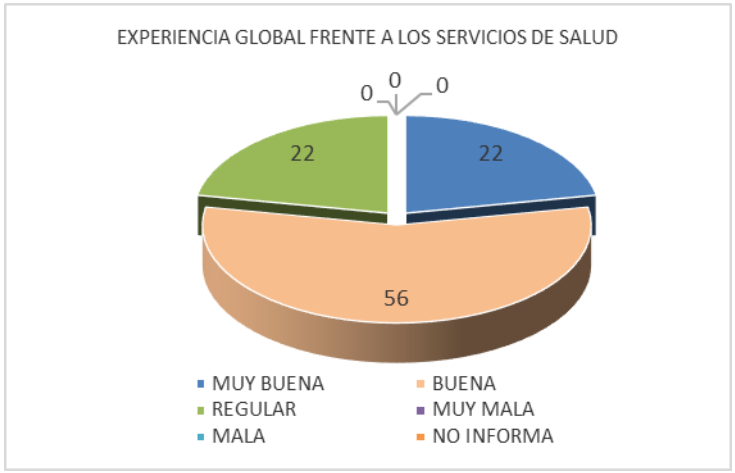
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

5.SATISFACCIÓN



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, a 82 personas que corresponde a 69% no se les informaron sobre los derechos y deberes de los usuarios y a 36 personas que corresponde al 31% les informaron sobre los derechos y deberes.

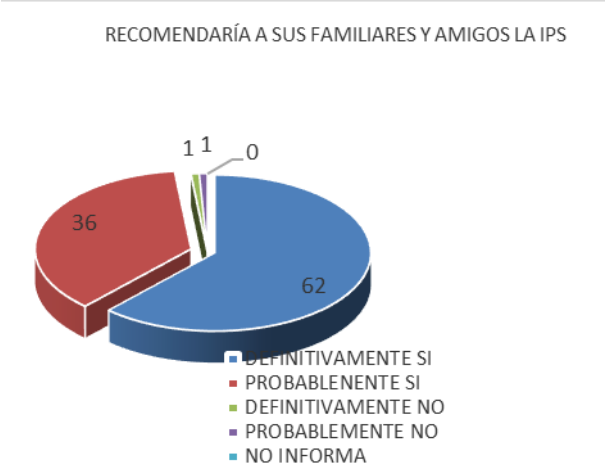
Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022



Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 92 personas que corresponde a 78% manifiestan que la satisfacción global frente a los servicios de salud es buena y el 22% manifiestan que es regular y corresponde a 26 personas.

Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD



Fuente: Encuestas de satisfacción enero a junio de 2022

Interpretación: de las 118 encuestas satisfacción realizadas en el servicio de Urgencias, 116 personas que corresponde al 98% recomendarían a los familiares y amigos la entidad. y 2 personas que corresponde al 2% no recomendarían a la entidad.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

SATISFACCION GLOBAL

1. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí?

AÑO	2021								2022							
RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
MUY BUENA	63	71	35	20	20	40	249	0,21	21	25	22	18	16	32	134	0,17
BUENA	168	149	112	198	108	111	846	0,73	79	105	108	103	101	111	607	0,77
REGULAR	10	19	6	6	0	8	49	0,04	13	8	3	5	7	3	39	0,05
MALA	1	6	3	0	0	0	10	0,009	0	0	0	0	1	0	1	0,00
MUY MALA	2	5	4	0	0	1	12	0,010	0	0	0	0	0	0	0	0,00
NO RESPONDE, NO SABE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	4	0,01
TOTAL	**244**	**250**	**160**	**224**	**128**	**160**	**1166**	**100**	**113**	**139**	**133**	**126**	**128**	**146**	**785**	**1**

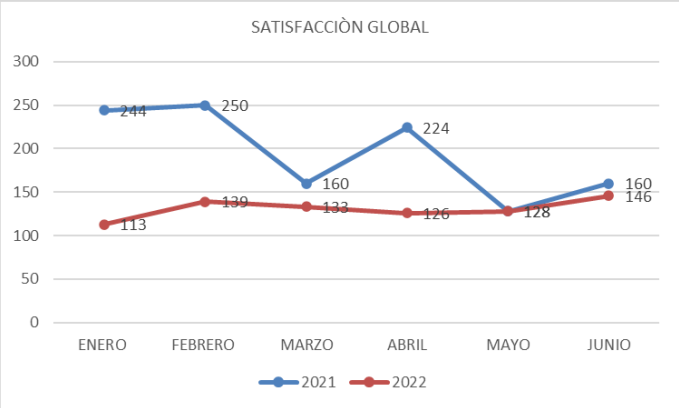
ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

2. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E. Hospital San Vicente de Ramiriquí?

AÑO	2021								2022							
RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DEFINITI. SI	67	115	68	109	40	125	524	45	60	60	85	78	87	95	465	0,59
PROBA. SI	159	103	76	105	87	35	565	48	52	75	48	47	41	48	311	0,40
DEFINITI. NO	8	25	10	2	1	0	46	4	1	2	0	0	0	2	5	0,01
PROBABL. NO	10	7	6	8	0	0	31	3	0	2	0	0	0	0	2	0,00
NO RESPONDE, NO SABE	0	0	0	0	0	0	0	**0**	0	0	0	1	0	1	2	**0,00**
TOTAL	**244**	**250**	**160**	**224**	**128**	**160**	**1166**	**100**	**113**	**139**	**133**	**126**	**128**	**146**	**785**	**100**

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	AÑO 2021	AÑO 2022
	94	94



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En cumplimiento del decreto 019 de 2012. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública". La entidad ha dispuesto de dos líneas telefónicas para que el usuario acceda fácilmente a la solicitud de las citas telefónicas y no tenga que desplazarse a la entidad. Se evidencia que en el periodo a evaluar de enero a junio de 2022 de las 573 encuestas de satisfacción realizadas a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad 69% de las personas que corresponde a 394 personas realizan la solicitud telefónicamente y el 31% que corresponde a 179 personas realizan la solicitud presencialmente.

En cumplimiento de la resolución 256 de 5 de febrero de 2016 "por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud" se evidencia que de las 785 personas encuestadas en consulta externa, hospitalización y urgencias en el periodo de enero a junio de 2022 el 94% que corresponde a 741 personas califican la experiencia global frente a los servicios que ofrece la entidad

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

como buenos y el 99% que corresponde a 776 usuarios recomendarían a los familiares y amigos la Entidad.

Con respecto a la satisfacción global del año 2021 en el periodo a evaluar se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 94% se evidencia se mantiene la satisfacción de los usuarios.

El 97% del total de los usuarios encuestados en consulta externa, urgencias y hospitalización manifiestan que las instalaciones en donde los atendieron son cómodas y seguras.

El 96% del total de los usuarios encuestados en consulta externa, urgencias y hospitalización consideran buena la limpieza y privacidad de la entidad.

El 93% del total de los usuarios encuestados en consulta externa, urgencias y hospitalización consideran que recibieron un buen trato de los funcionarios que los atendieron.

El total de las personas encuestadas en el servicio de consulta externa y urgencias manifiestan que le personal que los atiende les genera confianza y seguridad.

Atentamente,

JENNY JOHANA BUITRAGO LOPEZ
Asesor

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD