

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Periodo de análisis de enero, febrero y marzo de 2020

SIAU

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



INTRODUCCIÓN

A partir de la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud establece dos indicadores de monitoreo de calidad con el fin de evaluar la satisfacción del usuario y así mismo generar estrategias para mejorar la prestación de los servicios de salud de la ESE Hospital Local.

El propósito de realizar las encuestas de satisfacción es lograr un alto grado de bienestar en los servicios de salud para con los usuarios. Una de las herramientas clave para obtener una percepción real de la opinión de los usuarios en relación a nuestros servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital Local, es por medio de las encuestas, además de escuchar las recomendaciones ante los servicios y el personal de la entidad.

La población objetivo al que se le aplicó las encuestas de satisfacción durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020, fueron a todos los usuarios que se les prestó el servicio en las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local. La muestra para aplicar las encuestas en la institución fue definida previamente en la oficina de calidad.

CONTENIDO

FICHA TÉCNICA	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos Específicos	4
CONSOLIDADO SEMESTRAL	5
Indicadores:	5
CONSOLIDADO TRIMESTRAL SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL	5
CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN GLOBAL	7
CONSOLIDADO SEMESTRAL POR ÁREAS	9
CONSOLIDADO SEMESTRAL RECOMENDACIÓN GLOBAL	10
CONCLUSIONES	11

FICHA TÉCNICA

El presente apartado da a conocer la metodología y el proceso que se lleva a cabo para el análisis de la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas y/o servicios de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís.

Naturaleza de la investigación	Cuantitativa
Diseño de la muestra	Muestreo aleatorio
Técnica	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado
Grupo Objetivo	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicio en los meses de enero, febrero y marzo de 2020
Número de Encuestas	349
Distribución de la Muestra	Consulta Externa: 45 Urgencias: 44 Ginecobstetricia: 43 PyP: 43 Odontología: 44 Hospitalización: 42 Vacunación: 43 Farmacia: 45
Lugar de Aplicación de las Encuestas	E.S.E Hospital Local de Puerto Asís
Fecha de recolección de la Información	Enero, febrero y marzo 2020
Funcionario que Realizó la Encuesta	Shannon Viviana Morales Castro Coordinadora SIAU Fredy Rosero Técnico SIAU

OBJETIVOS

Objetivo general

- Conocer la percepción de la calidad en la prestación de los servicios que tienen nuestros usuarios externos en todo el proceso de atención y por cada uno de los servicios ofrecidos.

Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad desde diferentes dimensiones y resultados.
- Tener una herramienta que le permita a la institución generar planes de mejoramiento, proyecciones de servicios que correspondan efectivamente a las necesidades y expectativas de nuestros usuarios externos para aumentar el nivel de satisfacción de los mismos.

CONSOLIDADO TRIMESTRAL

En este apartado se da a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo mensualmente a los usuarios externos de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís. Se debe tener presente que según la Resolución 256¹ establece unos indicadores de monitoreo en el cual tiene como finalidad fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información, gestionar el conocimiento y estrategias para los respectivos logros, contribuir con la medición de desempeño y promover acciones de mejoramiento.

Indicadores:

1. Proporción de satisfacción global de los usuarios de la E.S.E
2. Proporción de usuarios que recomendarían la E.S.E a familiares y amigos

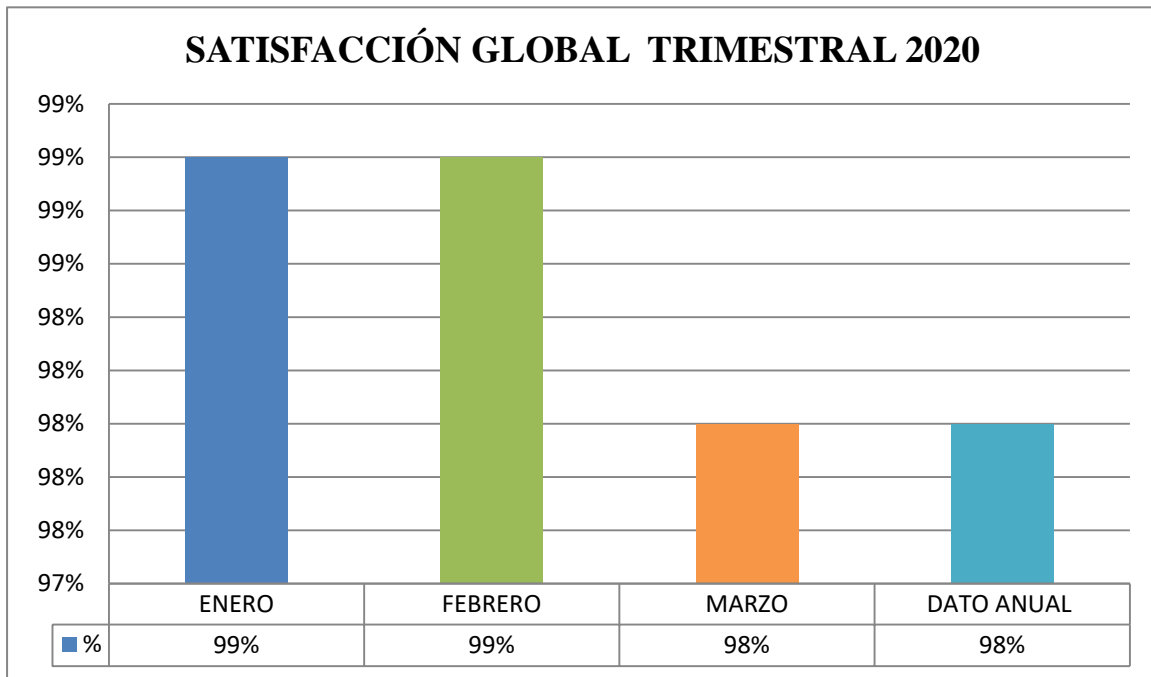
CONSOLIDADO TRIMESTRAL SATISFACCIÓN GLOBAL PORCENTUAL

A continuación se visualiza a través de la tabla y la gráfica el consolidado trimestral con su porcentaje de las encuestas de satisfacción global que se realizaron del mes de enero, febrero y marzo de 2020 en las diferentes áreas de la E.S.E Hospital Local.

SATISFACCIÓN GLOBAL TRIMESTRAL 2020	
MES	%
ENERO	99%
FEBRERO	99%
MARZO	98%
DATO ANUAL	98%

Fuente: Tabla 1 SIAU

¹ 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. Tomado de Ministerio de Salud y Protección Social Resolución 256 de 2016.



Fuente: Ilustración 1 SIAU

En la gráfica No1 se indica que para el mes de enero se obtuvo un 99%, claramente se verifica que se ha incrementado la satisfacción del usuario en los servicios de la ESE Hospital Local, en comparación del año 2019 que se obtuvo un 88%. En el mes de febrero se mantuvo este porcentaje de 99% de satisfacción. Los usuarios hicieron de manifiesto que la prestación de los servicios ha mejorado y se ha evidenciado en el transcurso del presente año.

En el mes de marzo se disminuyó a un 98%, los usuarios especificaron en las encuestas que en el área de urgencias deben mejorar la disponibilidad de sábanas, en cuanto a hospitalización la ventilación debido que es muy caluroso las habitaciones, finalmente mejorar la atención de algunas enfermeras de turno en relación al trato humanizado.

CONSOLIDADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN GLOBAL TRIMESTRAL

En este apartado se indica la satisfacción e insatisfacción global de los usuarios de los meses de enero, febrero y marzo de 2020. A continuación se presenta la tabla No 2 y gráfica No2 y No3 visualizando el mes, las encuestas aplicadas, satisfacción, insatisfacción y no sabe – ni responde (ítem de las encuestas de satisfacción).

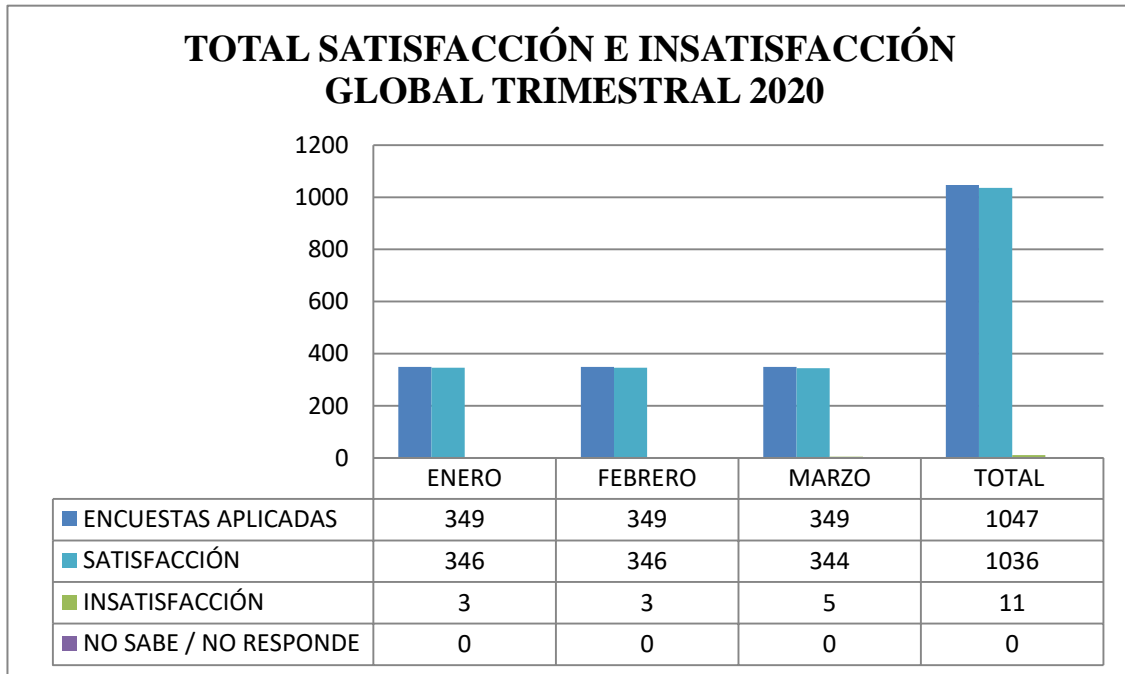
MES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	NO SABE NO RESPONDE
Enero	349	346	3	0
Febrero	349	346	3	0
Marzo	349	344	5	0
Total	1047	1036	11	0
Porcentaje	100%	99%	1%	0%

Fuente: Tabla 2 SIAU

En la tabla No2 se muestra la satisfacción global del mes de enero a marzo de 2020, como así mismo también se refleja la insatisfacción y el ítem no sabe – no responde. Las encuestas se realizan mensualmente aplicándolas a 349 usuarios a quienes se les prestó los diferentes servicios en la E.S.E Hospital Local.

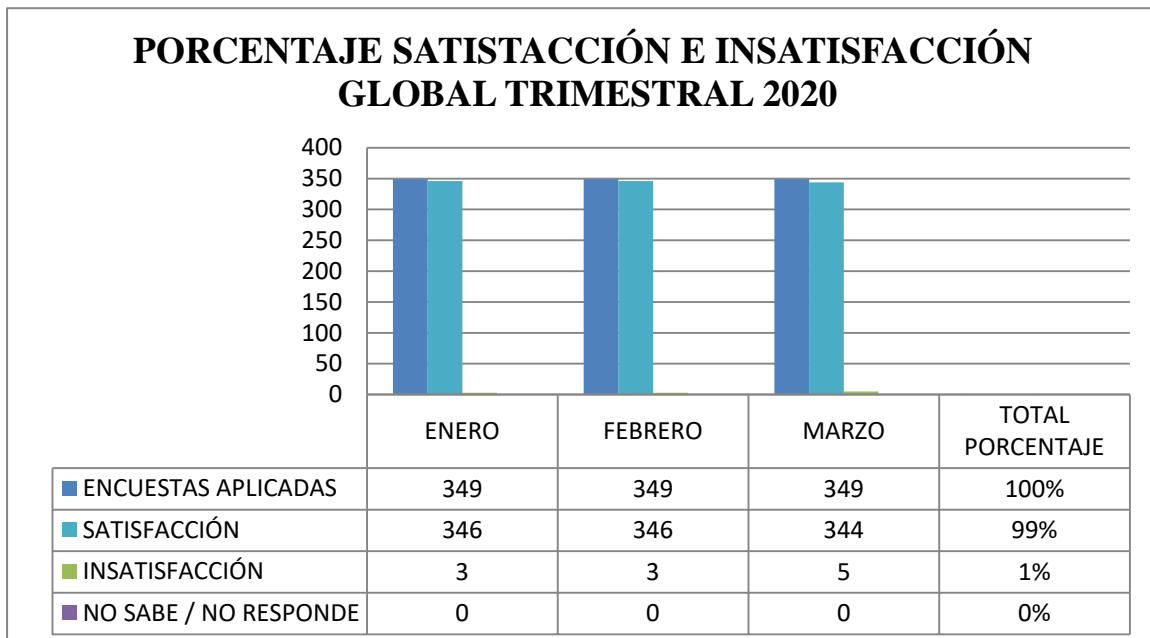
En enero a marzo se obtuvo un total de 1047 encuestas aplicadas, se logró una satisfacción de 1036, una insatisfacción de 11 y 0 usuarios respondieron no sabe – no responde.

A continuación se indica lo anteriormente mencionado por medio de gráfica:



Fuente: Ilustración 2 SIAU

En la gráfica No3 se visualiza el porcentaje de satisfacción, insatisfacción y el ítem de no sabe – no responde. En este orden de ideas, se evidencia que para las encuestas aplicadas hay un total del 100%, en satisfacción un 87%, en insatisfacción 12% y el ítem de no sabe – no responde 1%.



Fuente: Ilustración 3 SIAU

CONSOLIDADO SEMESTRAL POR ÁREAS

El presente apartado se evidencia a través de tablas y gráficas, el porcentaje de satisfacción global por mes de las áreas de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís.

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONSULTA EXTERNA	100%	100%	100%
URGENCIAS	98%	100%	93%
HOPITALIZACIÓN	100%	95%	100%
GINECOBTRETICIA	98%	100%	100%
P Y M	98%	98%	100%
FARMACIA	100%	100%	96%
VACUNACIÓN	100%	100%	100%
ODONTOLOGÍA	100%	100%	100%
DATO ANUAL	99%	99%	98%

Fuente: Tabla 3 SIAU

El dato anual con el que cuenta la E.S.E Hospital Local con corte de enero al mes de marzo es del 99%. Se evidencia que la ESE Hospital Local 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

ÁREA / SERVICIO	DATO ANUAL
CONSUTLA EXTERNA	100%
URGENCIAS	97%
HOSPITALIZACIÓN	98%
GINECOBSTETRICIA	99%
P Y M	98%
FARMACIA	99%
VACUNACIÓN	100%
ODONTOLOGÍA	100%
TOTAL	99%

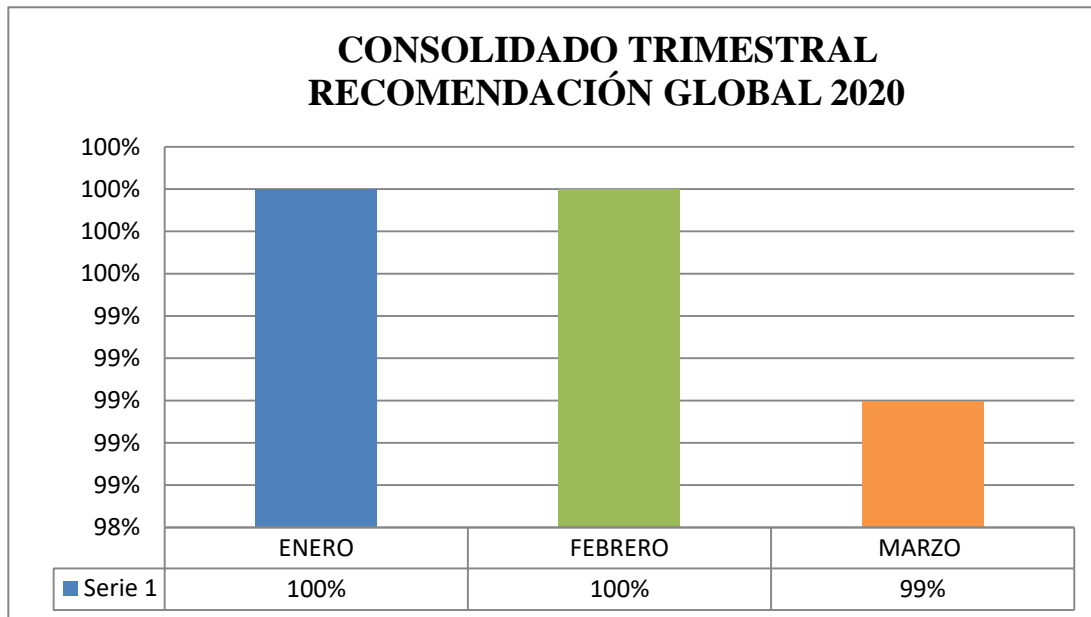
Fuente: Tabla 4 SIAU

CONSOLIDADO TRIMESTRAL RECOMENDACIÓN GLOBAL

En este apartado se indica la recomendación que los usuarios harían a sus amigos y/o familiares de los servicios de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís. En este sentido se tiene lo siguiente.

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONSULTA EXTERNA	98%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	100%
HOSPITALIZACIÓN	100%	100%	100%
GINECOBSTETRICIA	100%	100%	100%
P Y M	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	96%
VACUNACIÓN	100%	100%	100%
ODONTOLOGÍA	100%	100%	100%
TOTAL	100%	100%	99%

Fuente: Tabla 5 SIAU



Fuente: Ilustración 4 SIAU

CONCLUSIONES

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.

En la encuesta hay un apartado el cual el usuario puede realizar las recomendaciones que considera necesario, entre ellas se encuentra las siguientes:

- No madrugar para solicitar citas
- Mejorar el trato con el usuario (Humanización)
- Entregar medicamentos a tiempo y completos
- Falta ventilación en las habitaciones de hospitalización
- No aplican bien los medicamentos en el área de Urgencias
- Solicitud de cambio de sábanas constantemente en el área de Urgencias

A handwritten signature in blue ink that reads 'SHANNON VIVIANA MORALES CASTRO'.

SHANNON VIVIANA MORALES CASTRO
Coordinadora SIAU
E.S.E. Hospital Local