

INFORME I TRIMESTRE DE SATISFACCIÓN SOCORRO 2023

Mediante encuestas realizadas por los diferentes servicios prestados en la institución de los meses de enero, febrero y marzo del presente año, y con el ánimo de evaluar los servicios prestados, instalaciones, atención y demás temas de interés se presenta el siguiente informe.

Durante el primer trimestre del presente año, se realizaron 1199 encuestas de satisfacción a los diferentes servicios, dando como resultado lo siguiente:

TABLA 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO															
SERVICIO:															
TABULACION SOCORRO I TRIMESTRE 2023															
ITEM	NUMERO DE ENCUESTAS							1199	% PARTICIPACION INDIVIDUAL						
	EXPERIENCIA								M/B	B	B	R	M	N/A	TOTAL
	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL	M/B	B	B	R	M	N/A	TOTAL	
1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?							1199	49%	47%	4%	0%	0%	0%	100%
2	¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?								DEFINITIVAMENTE		PROBABLEMENTE		NO RESPONDE		TOTAL
	SI	NO	SI	NO				SI	NO	SI	NO				
	932	33	218	1	15		1199	78%	3%	18%	0%	1%	0%	100%	
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN								MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
3	¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento,							1199	43%	55%	2%	0%	0%	0%	100%
	OPORTUNIDAD								MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación							1199	33%	49%	17%	2%	0%	0%	100%
	ATENCIÓN								MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo							1199	39%	56%	4%	0%	0%	0%	100%
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)							1199	47%	46%	4%	1%	0%	2%	100%
	INFRAESTRUCTURA Y ASEO								MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)							1199	46%	52%	2%	0%	0%	0%	100%
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugía, habitaciones y otros).							1199	45%	51%	3%	0%	0%	1%	100%
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?							1199	13%	21%	5%	0%	0%	61%	100%
	DERECHOS Y DEBERES								SI		NO		TOTAL		
10									699		500		1199		
									58%		42%		100%		
TOTAL ENCUESTA (Participación Total)		4695	4555	702	44	23	772	10791	44%	42%	7%	0%	0%	7%	100%

El total de encuestas incluye las preguntas: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9. las demas se hacen de manera independiente de acuerdo a su planteamiento.

Como se puede evidenciar en la tabla 1 y realizando el respectivo análisis se puede concluir lo siguiente:



Figura1: grafico de calificación de experiencia global

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1199 personas encuestadas, 588 personas ,representando el 49% de la totalidad, responden haber tenido una muy buena experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido de la institución, de igual manera se evidencia un total de 560 personas, representando el 47% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue buena, se evidencia un 4 % de los encuestados quienes manifiestan haber tenido una experiencia regular, en términos generales, pese al pequeño porcentaje de insatisfacción nuestros usuarios, se identifica u nivel de satisfacción del 96% donde los usuarios, evidencian una buena atención de manera general, manifestando sentirse a gusto con los servicios que el hospital ofrece y con la calidad de los servicios brindados.

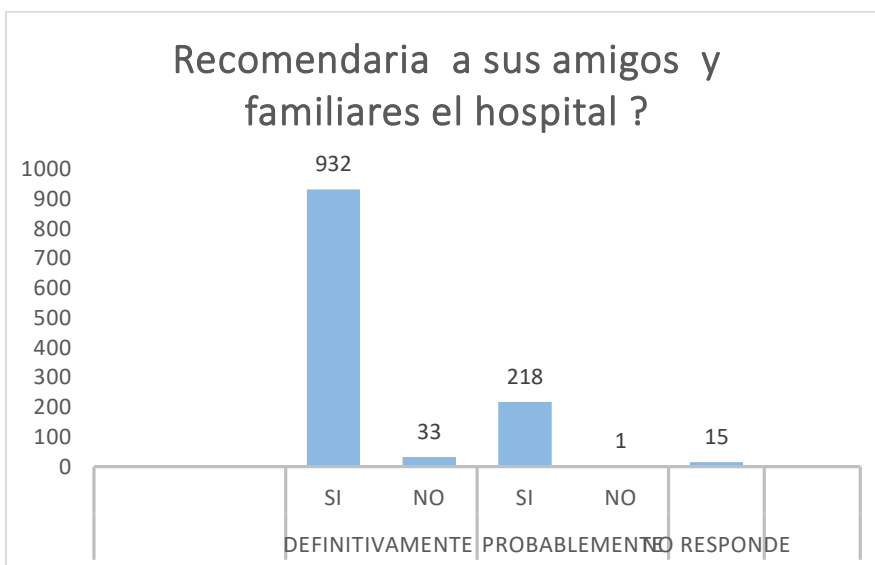


Figura2: gráfico de recomendación de la E.S.E

Analizando la gráfica anteriormente expuesta se evidencia el 96 % de los usuarios manifiestan recomendar la institución a sus familiares y amigos, de igual manera se evidencia un pequeño porcentaje, pero no menos importante, quienes manifiestan no recomendar la institución, sin embargo, la institución se encuentra trabajando generando estrategias para mejorar la atención.

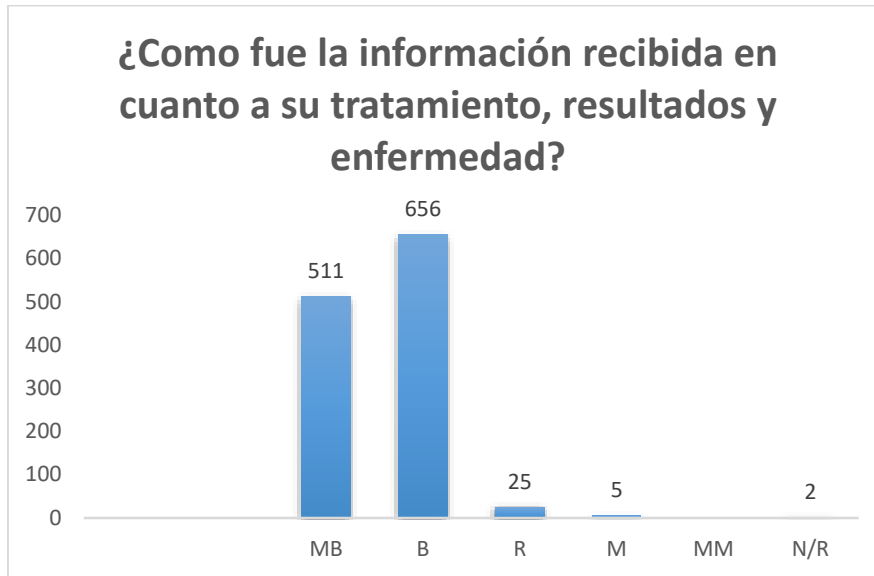


Figura3: gráfico percepción de la información recibida.

Analizando la gráfica, los usuarios del Hospital Regional Manuela Beltrán con una totalidad de 98% de la población, se sienten satisfechos con la información que el personal de salud y especializado les ha brindado cuando recibieron sus tratamientos, resultados, se evidencia un 2% de insatisfacción de los usuarios quienes manifiestan no estar a gusto con la información brindada por los profesionales, indicando que no siempre se recibe el trato correspondiente y con la paciencia requerida.

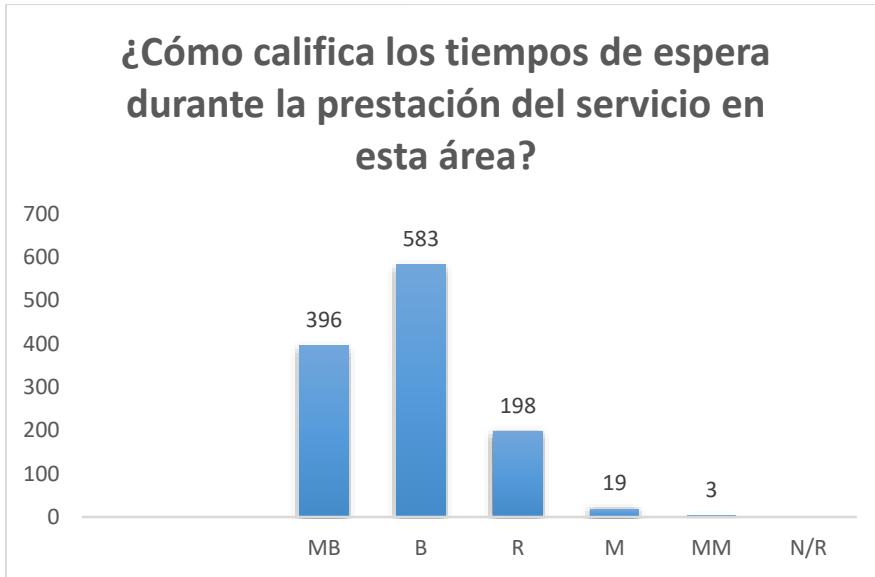


Figura4: gráfico tiempos de espera

Analizando los datos, se evidencia el 82% de los usuarios encuestados califican los tiempos de espera como muy buenos y buenos, sin embargo, se evidencia un 18% de la población quienes calificaron los tiempos como regulares y malos. Estas demoras fueron evidenciadas en el área urgencias, de igual manera en facturación, Para mejorar esta situación se ha venido implementando diferentes estrategias como lo es apoyo en las cajas de facturación y apoyo en el servicio de urgencias con el fin de evidenciar las demora y agilizar los procesos.

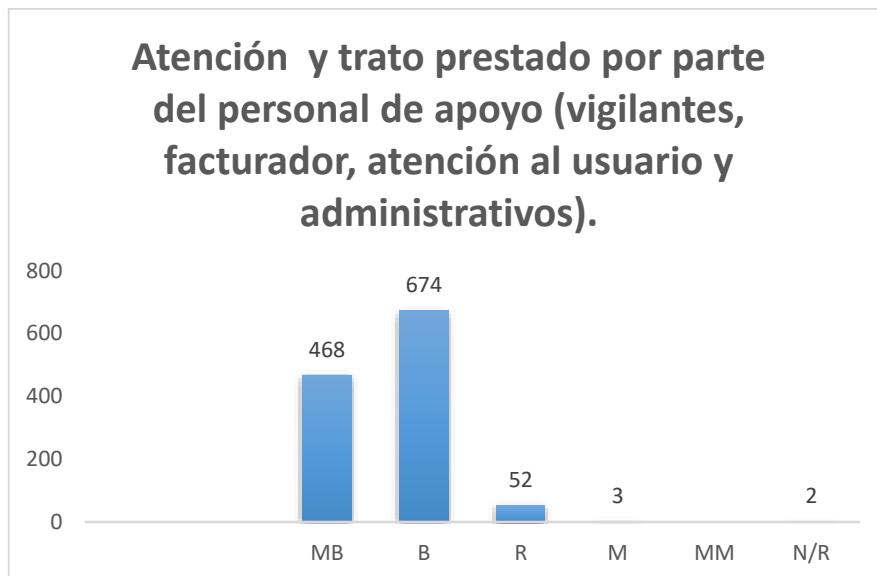


Figura5: gráfico atención por el personal de apoyo.

Ante la pregunta cómo fue la atención y el trato prestado por parte del personal de apoyo el 95% de las personas encuestadas respondieron muy bueno y bueno, reflejando satisfacción en cuanto a la atención del profesional de apoyo, sin embargo, para el primer trimestre se evidencia

que el 5% de la población manifiesta haber recibido atención regular por parte de personal de apoyo, la E.S.E continúa reforzando la atención brindada por los colaboradores, donde se viene trabajando en la concientización, la humanización y el trato brindado para hacer un servicio con más empatía ya que como objetivo se tiene poder satisfacer a todos nuestros usuarios.

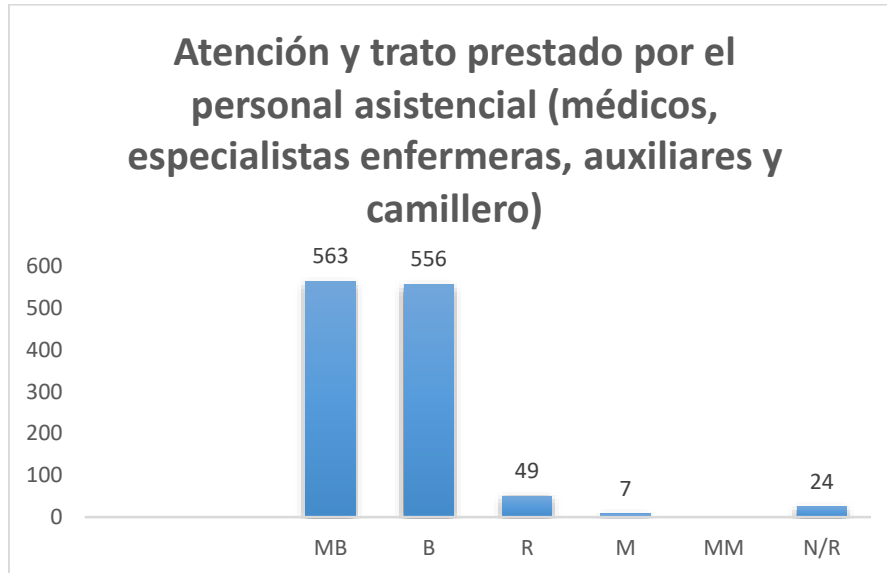


Figura6: gráfico atención por el personal asistencial.

Se puede evidenciar en la gráfica que el 93% de la totalidad de los encuestados afirman tener una muy buena y buena atención por parte del personal médico, especialistas enfermeras y demás, en los servicios brindados en el hospital. de 1199 usuarios encuestados, 80 usuarios manifestaron haber recibido poca atención por parte del personal, teniendo en cuenta que la atención de nuestros usuarios es de vital importancia, se trabajara junto a la cooperativa a la cual pertenecen los afiliados para seguir mejorando y concientizar a los profesionales en la importancia de brindar una atención no solamente profesional sino humana.

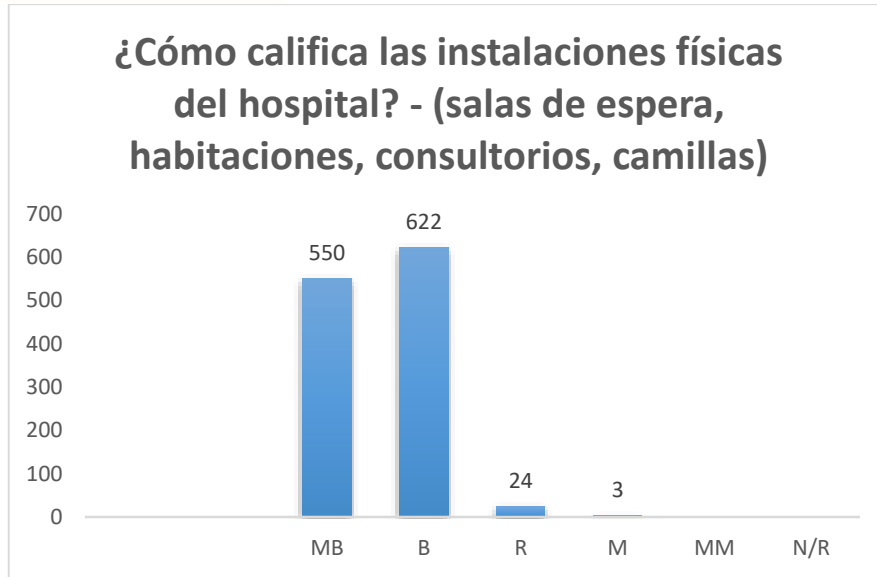


Figura 8: gráfico percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E.

De manera general los usuarios califican las instalaciones de la institución en muy buen y buen estado con una representación del 98% quienes manifiestan que todas las instalaciones de la E.S.E se encuentran en muy buen estado, las salas, las habitaciones, consultorios camillas se encuentran en buen estado, se evidencia un 2% de los usuarios quienes manifiestan que algunas áreas necesitan mejorar, para ello la E.S.E ha generado proyectos de renovación los cuales sugestionaran para su correcto desarrollo en esta vigencia.

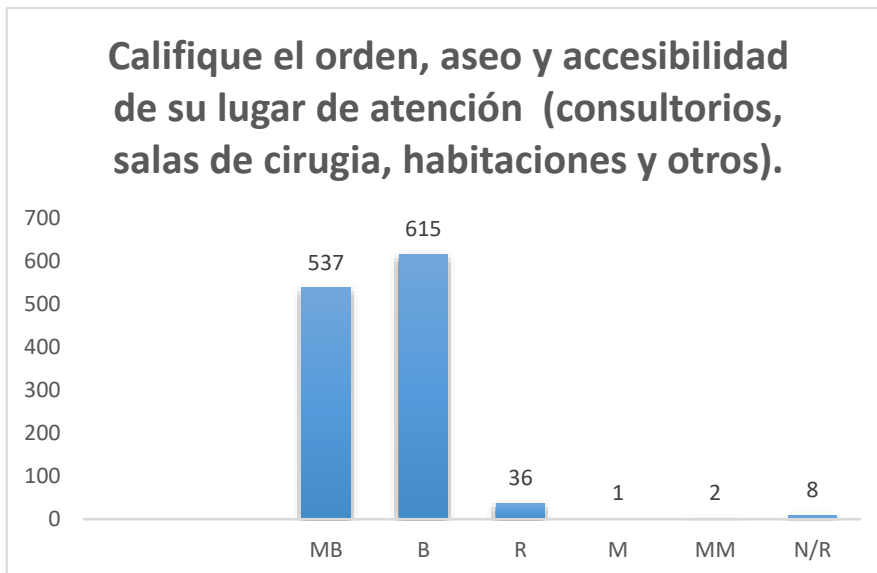


Figura9: gráfico calificación de orden, aseo, accesibilidad.

Se puede evidenciar con un 96% de satisfacción por parte de los usuarios de la institución, quienes califican como ordenado y limpio la institución, brindando siempre espacios agradables en todas las áreas, reflejando el compromiso de los servicios generales quienes siempre mantienen los espacios en armonía para que sean disfrutados por los usuarios.

Teniendo en cuenta el porcentaje mínimo, de insatisfacción, se continúa capacitando al personal para brindar calidad en cada labor realizada.

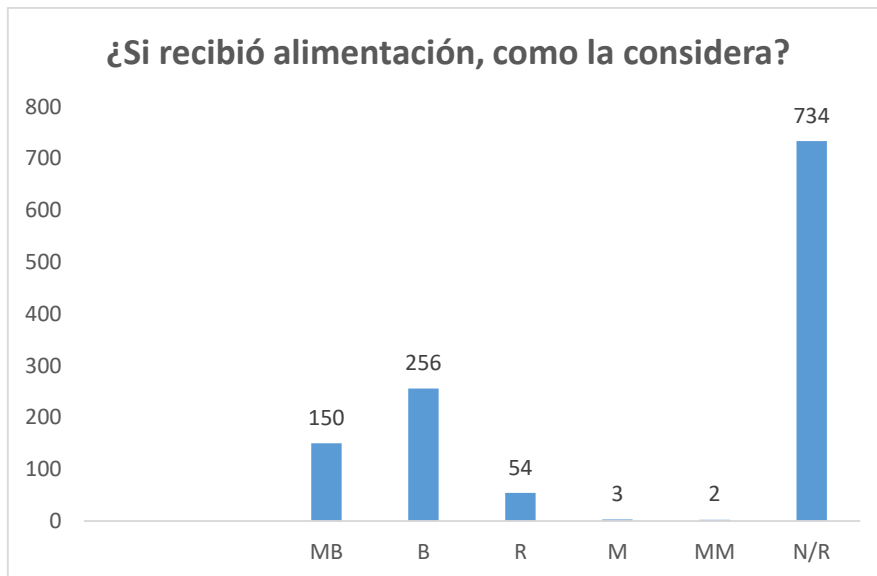
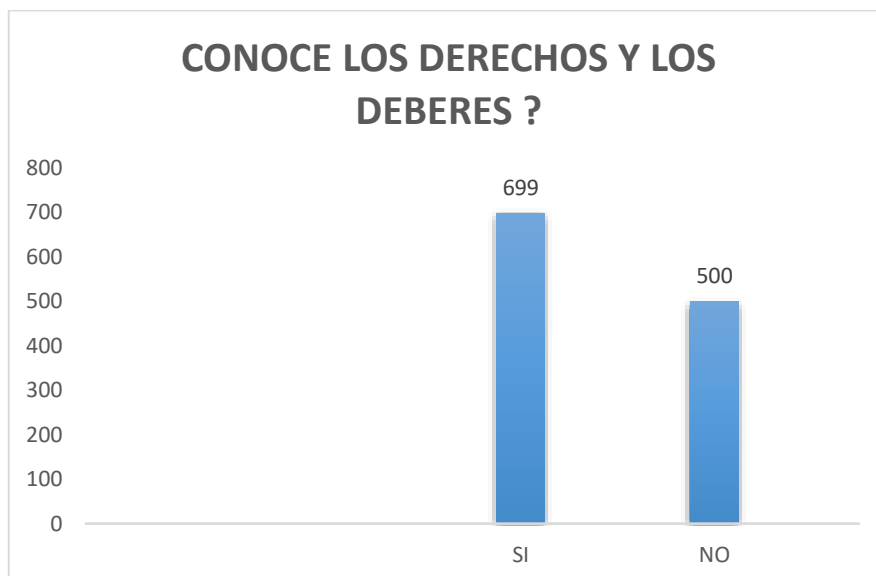


Figura10: gráfico de alimentación.

Ante la pregunta relacionada con la alimentación en los servicios donde se suministra alimentación, quienes reciben este servicio dicen que la alimentación es buena y muy buena con una representación del 34%, sin embargo, el servicio de alimentación ha realizado cambios en el menú y las minutas con el fin de evidenciar mejoraría en los siguientes meses.



Se puede analizar y observar en la gráfica que el 58% de las personas encuestadas conocen los deberes y los derechos que tiene como usuario de la institución, sin embargo, se evidenció



mejoría respecto a la vigencia anterior, esto gracias a la retroalimentación, y actividades lúdicas realizadas por el equipo de SIAU donde se tienen como objetivo llevar un conocimiento continuo de los derechos y deberes con los cuales cuenta los usuarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los usuarios de manera general se sienten satisfechos por la atención y la experiencia vivida en la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, sobrepasando nuestra meta del 94%, con un porcentaje de satisfacción del 96%

De manera general, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención en los servicios brindados en la institución. Donde se tiene una percepción positiva de la atención que la E.S.E presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de insatisfacción se generará estrategias donde el objetivo sea brindar una atención integral y mayor conocimiento de los derechos y deberes.

Silvia Margarita Caballero Moreno

COORDINADORA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.