



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA

E.S.E

MOSQUERA- CUNDINAMARCA

INFORME MENSUAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

2017

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca



Nuestro corazón a tu servicio



INFORME MENSUAL ENCUESTAS DE SATISFACCION

MARZO 2017

El presente informe, muestra la información detallada de las encuestas de satisfacción aplicadas en el Hospital María Auxiliadora E.S.E de Mosquera Cundinamarca, durante el periodo comprendido entre 01 de marzo del 2017 al 31 de marzo de 2017. Hace referencia a un formato de encuesta que consta de 10 preguntas con el fin de evaluar el porcentaje global de satisfacción de los usuarios con la institución, así como también quienes recomendarían la institución a familiares o amigos para asistir a los servicios de su IPS y en general realizar una evaluación frente a los diferentes servicios y la percepción de los usuarios frente a los mismos.

PROCEDIMIENTO

El proceso inicia con la aplicación de la fórmula para calcular el **tamaño de muestra** cuando se conoce el **tamaño de** la población, que es la siguiente: En donde, N = **tamaño de** la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

el tamaño de la población se determina según la cantidad de usuarios atendidos en los respectivos servicios en el mes anterior: luego de aplicar la formula se determina la muestra poblacional a aplicar por servicio, lo cual se determina como la meta del mes por servicios





SERVICIOS APLICADOS

- Urgencias
- Hospitalización- observación
- Consulta externa
- Laboratorio clínico
- Vacunación
- Atención domiciliaria
- Odontología
- Rayos x
- Maternas

Posteriormente son distribuidas la cantidad de encuestas determinadas en servicios como lo son atención Domiciliara, y vacunación, servicios que se encargan de la aplicación respectiva. La aplicación de encuestas de los demás servicios está a cargo de la profesional en trabajo social y auxiliar de la oficina de SIAU. Las cuales son aplicadas en momentos anteriores y posteriores a consultas o atenciones en los diferentes servicios, durante las filas de asignación de citas y facturación, en salas de espera, observación y pasillos.

Se realiza aplicación diaria y constante de las mismas según disponibilidad del recurso humano. Se realiza entrega semanalmente a coordinación con el fin de realizar gradualmente consolidación en el registro estadístico en aplicativo Excel. Al finalizar mes se realiza consolidación total, análisis, informe y plan de mejoramiento respectivo.

DATOS MES DE MARZO

SERVICIO	META	APLICADAS
Hospitalización- observación	58	59
Consulta externa	91	55
laboratorio clínico	88	39
Rayos x	83	26
Urgencias	92	18
Maternas	21	3
Atención domiciliaria	87	66
Vacunación	75	51
Odontología	84	0
TOTAL	679	317





PRESENTACION RESULTADOS GLOBALES

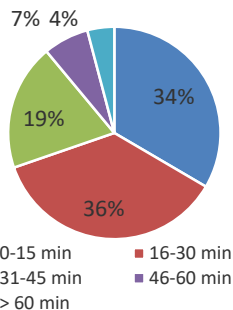
PREGUNTAS

ANALISIS DE RESULTADOS

1. Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido fue:

0-15 min	106	33,44%
16-30 min	115	36,28%
31-45 min	61	19,24%
46-60 min	22	6,94%
> 60 min	13	4,10%

317



- El tiempo promedio de espera en los usuarios en el rango de 0-15 minutos es de un 33% lo cual se concentra en el servicio como atención domiciliaria y vacunación.
- El 36% de la población encuestada refiere tiempo de espera en el rango de 16 – 30 minutos principalmente en servicios como hospitalización observación rayos x, laboratorio clinico y maternas
- El 19% de la población encuestada refiere tiempo de espera de 31-45 minutos, principalmente en servicios como: urgencias y hospitalizacion - observacion.
- El 7% de la población hace referencias a un tiempo de espera entre 46 -60 minutos y más de 60 minutos, principalmente en urgencias laboratorio.

2. El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) que lo atendió o atendieron fue:

MB	203	64,04%
B	106	33,44%
R	3	0,95%
M	0	0,00%
MM	0	0,00%
NR	5	1,58%

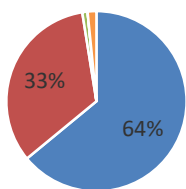
317

- El 64% de la población encuestada considera que el trato y la atención recibida por parte de los funcionarios que hicieron la atención fue muy buena principalmente en servicios como rayos x, atención domiciliaria, vacunación, hospitalizacion – observacion,urgencias, laboratorio clinico, maternas y consulta externa.
- El 33% de la población encuestada refiere que la atención recibida por parte de los funcionarios fue buena principalmente en servicios como: hospitalización- observación,





0% 0% 1% 2%



■ MB ■ B ■ R ■ M ■ MM ■ NR

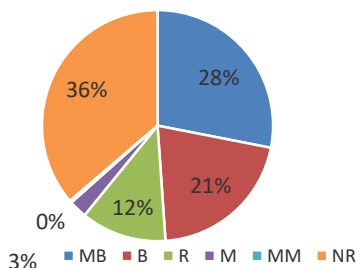
consulta externa, laboratorio clínico, urgencia y rayos x.

3. Si permaneció en las instalaciones del hospital durante la noche, considera que su estadía fue:

MB	89	28,08%
B	66	20,82%
R	38	11,99%
M	8	2,52%
MM	1	0,32%
NR	115	36,28%

317

- El 28% de la población que han tenido la experiencia de permanecer en las instalaciones del hospital durante la noche considera una estadía muy buena
- El 21% de la población encuestada refiere una estadía buena durante la noche
- El 12% de la población encuestada refiere una estadía durante la noche regular
- Por su parte se evidencia un 36% de la población no responde a ésta pregunta; lo cual tiene que ver con que parte de la población no emerge ningún juicio ya que no ha tenido la experiencia de pasar la noche en las instalaciones del hospital.



■ MB ■ B ■ R ■ M ■ MM ■ NR

4. La explicación e indicaciones posteriores dadas por el profesional en salud hacia su estado fueron:

MB	186	58,68%
B	110	34,70%
R	9	2,84%
M	0	0,00%
MM	0	0,00%
NR	12	3,79%

317

- El 58% de la población encuestada refiere que la explicación y/o indicaciones recibidas por el profesional en salud posteriores a su atención fue muy buena principalmente en servicios como: atención domiciliaria, vacunación, hospitalización-observación, urgencias y maternas.
- El 35% de la población considera haber recibido una buena indicación y/o explicación posterior al servicio recibido por parte del profesional en salud, principalmente en





	<p>servicios como: consulta externa, laboratorio clínico y raxos x.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 3% refiere una explicación y/o indicaciones por parte del profesional en salud posterior a la atención recibida regular principalmente en servicios como: urgencias y hospitalización – observación • El 4% no responde a la pregunta 																		
<p>5. Cree usted que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es:</p> <table border="1" data-bbox="224 772 646 1014"> <thead> <tr> <th>MB</th> <th>B</th> <th>R</th> <th>M</th> <th>MM</th> <th>NR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>162</td> <td>112</td> <td>19</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>51,10%</td> <td>35,33%</td> <td>5,99%</td> <td>2,21%</td> <td>0,00%</td> <td>5,36%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">317</p>	MB	B	R	M	MM	NR	162	112	19	7	0	17	51,10%	35,33%	5,99%	2,21%	0,00%	5,36%	<ul style="list-style-type: none"> • El 51% de la población encuestada considera que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es muy bueno, principalmente en servicios como: maternas, hospitalización – observación, atención domiciliaria y vacunación • El 35% de la población considera que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es bueno principalmente en servicios como: consulta externa, laboratorio clínico, rayos x y maternas. • El 6% de la población considera regular los horarios establecidos para la atención en los diferentes servicios principalmente en servicios como: urgencias. • El 5% de la población no responde a esta pregunta principalmente en hospitalización – observación
MB	B	R	M	MM	NR														
162	112	19	7	0	17														
51,10%	35,33%	5,99%	2,21%	0,00%	5,36%														
<p>6. Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 58% de la población encuestada define como muy buena su experiencia total respecto a los servicios de salud en el hospital • El 37% define su satisfacción global como buena • El 1% de la población definen su satisfacción global con el hospital como regular 																		





<table border="1"> <tr> <td>MB</td> <td>185</td> <td>58,36%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>118</td> <td>37,22%</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>5</td> <td>1,58%</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>1</td> <td>0,32%</td> </tr> <tr> <td>MM</td> <td>0</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>8</td> <td>2,52%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">317</td> </tr> </table> 	MB	185	58,36%	B	118	37,22%	R	5	1,58%	M	1	0,32%	MM	0	0,00%	NR	8	2,52%	317			<p>Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS (Minsalud) 96%</p> <ul style="list-style-type: none"> • LA SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS ES DEL 96%
MB	185	58,36%																				
B	118	37,22%																				
R	5	1,58%																				
M	1	0,32%																				
MM	0	0,00%																				
NR	8	2,52%																				
317																						
<p>7. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:</p> <table border="1"> <tr> <td>Definitivamente SI</td> <td>205</td> <td>64,67%</td> </tr> <tr> <td>Probablemente SI</td> <td>108</td> <td>34,07%</td> </tr> <tr> <td>Definitivamente NO</td> <td>2</td> <td>0,63%</td> </tr> <tr> <td>Probablemente NO</td> <td>1</td> <td>0,32%</td> </tr> <tr> <td>No responde</td> <td>1</td> <td>0,32%</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">317</td> </tr> </table> 	Definitivamente SI	205	64,67%	Probablemente SI	108	34,07%	Definitivamente NO	2	0,63%	Probablemente NO	1	0,32%	No responde	1	0,32%	317			<p>Proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Minsalud) 99%</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 65% de la población encuestada responde definitivamente si recomendarías a su familia y amigos asistir a servicios en ésta IPS • El 34% responden probablemente si recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS • El 1% de la población responde que definitivamente no recomendarías a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS • LA PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA ÉSTA IPS A FAMILIARES Y AMIGOS ES DEL 99% 			
Definitivamente SI	205	64,67%																				
Probablemente SI	108	34,07%																				
Definitivamente NO	2	0,63%																				
Probablemente NO	1	0,32%																				
No responde	1	0,32%																				
317																						

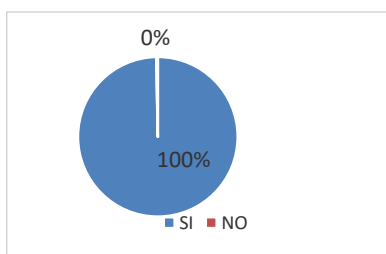




8. Considera que el servicio recibido fue bueno incluida su privacidad, la adecuación y la higiene, tanto del funcionario que lo atendió como del área:

SI	316	99,68%
NO	1	0,32%

317

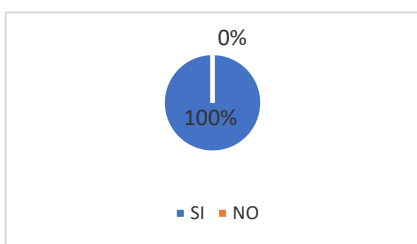


- El 99% de la población encuestada responde SI considerar que el servicio recibido fue bueno incluida su privacidad, la adecuación y la higiene, tanto del funcionario que lo atendió como del área

9. Cree que el funcionario que lo atendió, fue amable y estaba capacitado para brindarle buen servicio:

SI	317	100,00%
NO	0	0,00%

317

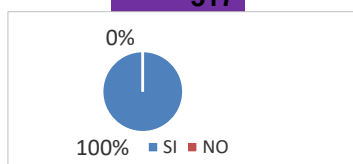


- El 100% de la población encuestada respondió SI considerar que el funcionario que lo atendió fue amable y estaba capacitado para brindarle buen servicio.

10. Volverá a utilizar nuestros servicios de tener la oportunidad:

SI	317	100,00%
NO	0	0,00%

317

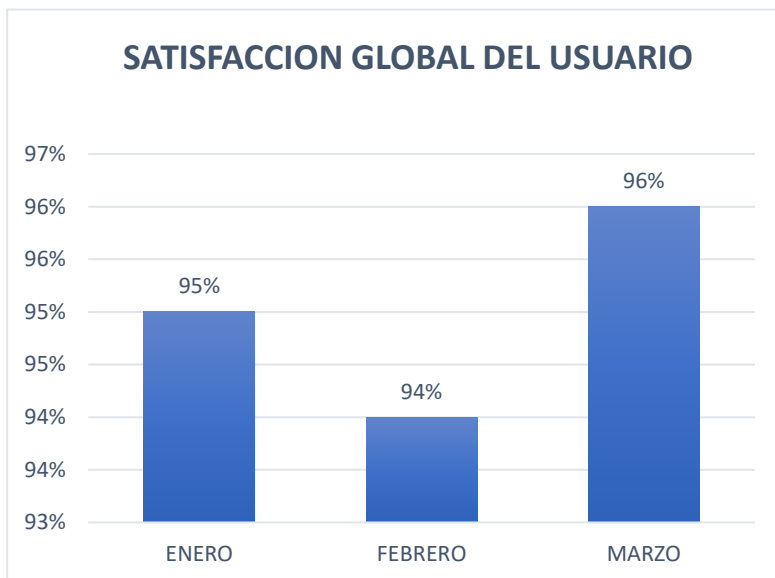


- El 100% de la población encuestada respondió SI a la pregunta de volver a utilizar los servicios del hospital de tener la oportunidad





PRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA COMPARACIÓN CON DATOS PERIODOS ANTERIORES



- Se evidencia un aumento de 2 puntos en el resultado de la medición de la satisfacción global de los usuarios para el mes de marzo, con respecto al mes de febrero de 2017
- Se evidencia un aumento de 1 punto con respecto al mes de enero de 2017

• **IMPLICACIONES**

Durante el mes de marzo se fortalecieron los medios de comunicación para informar al usuario sobre procesos, protocolos funcionamiento de los servicios de salud del hospital; además se trabaja en la resolución inmediata y efectiva a los inconvenientes o inconformidades de los usuarios por parte de todos los servicios.

Durante el mes de marzo se retomó el trabajo institucional en la humanización de los servicios .





LIMITACIONES Y DIFICULTADES PROCESO APLICACIÓN DE ENCUESTAS

- Se evidencia una baja aplicación de encuestas con respecto a la meta establecida lo cual tiene que ver con la falta de recurso humano ya que en el momento hay 2 funcionarias encargadas de dicha meta con una obligación de 250 encuestas aproximadamente lo cual infiere una aplicación aproximada de 12 encuestas por día hábil, donde se han evidenciado dificultades en el cumplimiento de la misma debido a la carga operativa alta del recurso humano de la oficina SIAU, la no asistencia permanente por parte de las funcionarias a los diferentes servicios por obligaciones que implican tiempos completos de asistencia a otras áreas como lo es urgencias y cumplimiento en oficina de atención al usuario lo que implica asistencia permanente por horario continuo. A demás es importante resaltar que hay obligaciones laborales de otras áreas que implican la dedicación de tiempos parciales y no completos a actividades del área de SIAU. Lo anterior se justifica realizando análisis de las áreas donde se encargan de la aplicación de encuestas como lo es vacunación y atención domiciliaria quienes han cumplido la meta establecida o han tenido un acercamiento significativo ya que hay aplicación continua de las mismas y dedicación de tiempo completo en dicha actividad.

PLAN DE MEJORAMIENTO

- Tras el análisis de lo anterior por parte de la oficina SIAU se concluye la importancia de aumentar recurso humano que apoye tiempo completo las obligaciones y actividades establecidas y el cumplimiento total de la meta determinada por mes en la aplicación de encuestas por servicios. A demás es importante resaltar la apertura de nuevos servicios de salud al hospital, lo que implicaría el aumento de servicios a encuestar y por ende las metas de las mismas.
- En el mes de marzo se estableció convenio con entidad municipal con el fin de contar con practicantes de educación superior que tuvieran el perfil idóneo para la aplicación de encuestas de satisfacción en la institución; además de ser un recurso humano que nos aportaría positivamente en la veracidad de la información al brindar la percepción al usuario de tener la posibilidad de tener mayor objetividad en sus respuestas al no ser los mismos funcionarios en ofrecer el servicio e indagar sobre la satisfacción del mismo.
- Durante el mes de marzo se continuó trabajando en el reajuste del formato de encuesta de satisfacción agregando la opción de NA (no aplica) ya que se ha evidenciado que los usuarios tienen como opción no dar respuestas a determinadas preguntas diferente a que la no respuesta haga referencia con que no se pueda evaluar o dar un juicio de





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

valor a determinadas preguntas debido a que no se ha tenido la experiencia en los mismos o la pregunta no apunte al servicio al que se está aplicando la encuesta. Lo anterior contribuye a una consolidación de datos con una medición confiable en los resultados.

- Se realizará socialización de resultados y análisis con cada área y en los respectivos comités institucionales con el fin de poner en conocimiento la percepción de los usuarios frente a cada servicio y solicitar planes de mejoramiento específicos.

Proyectó y elaboró: Laura Fernanda Gómez M, Coordinadora SIAU.

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca



Nuestro corazón a tu servicio