



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

ABRIL 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 abril del 2017 al 30 de abril 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
- Atención domiciliaria
- Odontología
- Rayos x
- Maternas

Posteriormente son distribuidas la cantidad de encuestas determinadas en el servicio de atención Domiciliara, servicio que se encargan de la aplicación respectiva. La aplicación de encuestas de los demás servicios está a cargo de la profesional en trabajo social, auxiliar de la oficina de SIAU y para el mes de abril se contó con el apoyo de practicantes universitarios pertenecientes al programa de Mosquera joven como actividad del servicio social, 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 ABRIL

SERVICIO	META	APLICADAS
Hospitalización- observación	82	69
Consulta externa	94	86
laboratorio clínico	91	46
Rayos x	86	30
Urgencias	93	54
Maternas	15	9
Atención domiciliaria	89	15
Odontología	82	20
TOTAL	632	329





PRESENTACION RESULTADOS GLOBALES

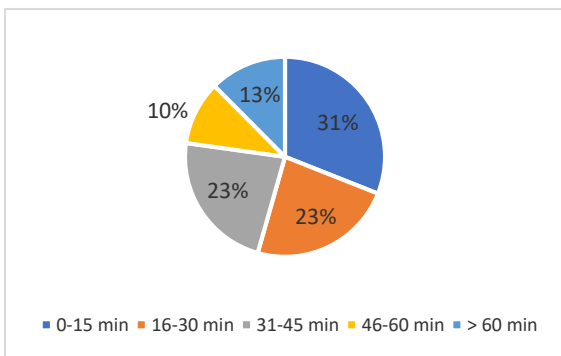
PREGUNTAS

ANALISIS DE RESULTADOS

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

0-15 min	102	31,00%
16-30 min	77	23,40%
31-45 min	75	22,80%
46-60 min	34	10,33%
> 60 min	41	12,46%

329



- El tiempo promedio de espera en los usuarios en el rango de 0-15 minutos es de un 31% lo cual se concentra en el servicio como consulta externa, laboratorio, rayos x, atención domiciliaria y odontología.
- El 23% de la población encuestada refiere tiempo de espera en el rango de 16 – 30 minutos principalmente en servicios como rayos x, laboratorio clínico y odontología.
- El 23% de la población encuestada refiere tiempo de espera de 31-45 minutos, principalmente en servicios como: urgencias, maternas y hospitalización - observación.
- El 10% de la población hace referencias a un tiempo de espera entre 46 -60 minutos y más de 60 minutos, principalmente en hospitalización, urgencias y laboratorio.

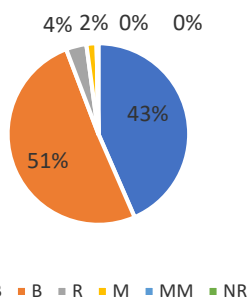
2. El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) que lo atendió o atendieron fue:

MB	143	43,47%
B	167	50,76%
R	12	3,65%
M	6	1,82%
MM	0	0,00%
NR	1	0,30%

329

- El 43% 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, atención domiciliaria, hospitalización – observación, urgencias, maternas
- El 50% de la población encuestada refiere que la atención recibida por parte de los funcionarios fue buena principalmente en servicios como: consulta externa, laboratorio clínico, rayos x y odontología.

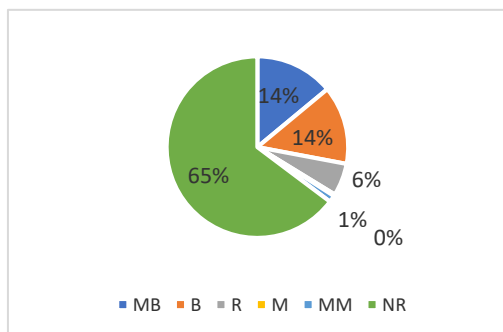




3. Si permaneció en las instalaciones del hospital durante la noche, considera que su estadía fue:

MB	46	13,98%
B	46	13,98%
R	19	5,78%
M	1	0,30%
MM	4	1,22%
NR	213	64,74%

329



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

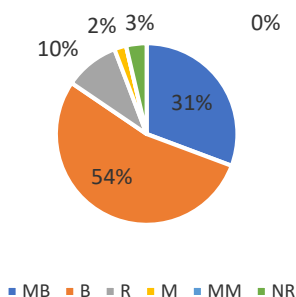
MB	101	30.70%
B	177	53.80%
R	32	9.73%
M	7	2.13%
MM	0	0.00%
NR	12	3.65%

329

- El 13% de la población que han tenido la experiencia de permanecer en las instalaciones del hospital durante la noche considera una estadía muy buena
- El 13% de la población encuestada refiere una estadía buena durante la noche
- El 6% de la población encuestada refiere una estadía durante la noche regular
- Por su parte se evidencia un 65% de la población no responde a esta 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.

- El 31% 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, urgencias, hospitalización-observación, y maternas.
- El 54% de la población considera haber recibido una buena indicación y/o explicación posterior al servicio recibido por parte del profesional en salud,





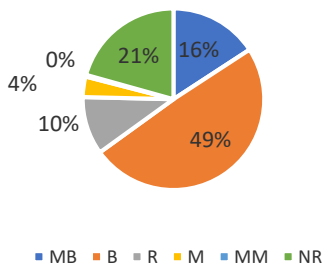
principalmente en servicios como: consulta externa, laboratorio clínico y raxos x y odontología.

- El 10% refiere una explicación y/o indicaciones por parte del profesional en salud posterior a la atención recibida regular principalmente en servicios como: urgencias.
- El 4% no responde a la pregunta

5. Cree usted que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es:

MB	52	15.81%
B	162	49.24%
R	34	10.33%
M	12	3.65%
MM	1	0.30%
NR	68	20.67%

329



- El 16% de la población encuestada considera que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es muy bueno, principalmente en servicios como: urgencias.
- El 49% 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, maternas, observación- hospitalización, urgencias, atención domiciliaria y odontología.
- El 10% de la población considera regular los horarios establecidos para la atención en los diferentes servicios principalmente en servicios como: consulta externa y observación – hospitalización.
- El 21% de la población no responde a esta pregunta principalmente en hospitalización – observación, urgencias y maternas.



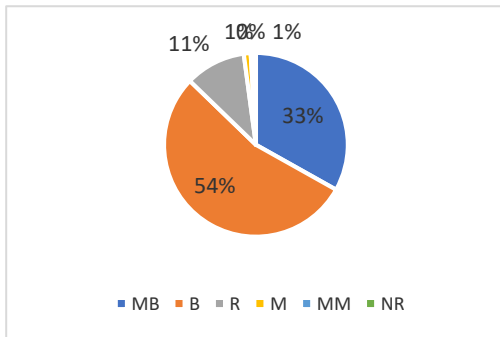


6. Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS:

MB	109	33.13%
B	178	54.10%
R	35	10.64%
M	4	1.22%
MM	1	0.30%
NR	2	0.61%

Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS (Minsalud) **87%**

329



- El 33% de la población encuestada define como muy buena su experiencia total respecto a los servicios de salud en el hospital
- El 54% define su satisfacción global como buena
- El 11% de la población definen su satisfacción global con el hospital como regular

LA SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS ES DEL 87%

7. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:

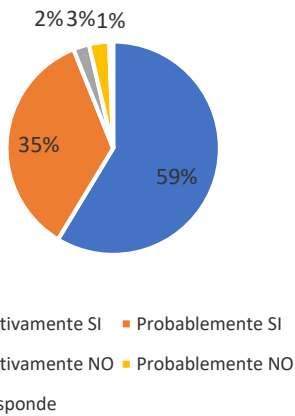
Definitivamente SI	193	58.66%
Probablemente SI	116	35.26%
Definitivamente NO	8	2.43%
Probablemente NO	10	3.04%
No responde	2	0.61%

Proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Minsalud) **94%**

329

- El 59% de la población encuestada responde definitivamente si recomendarías a su familia y amigos asistir a servicios en ésta IPS
- El 35% responden probablemente si recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS
- El 2% de la población responde que definitivamente no recomendarías a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS

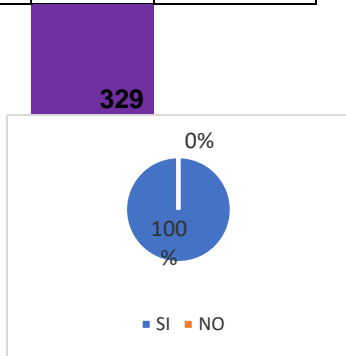




- LA PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA ÉSTA IPS A FAMILIARES Y AMIGOS ES DEL 94%

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	328	99.70%
NO	1	0.30%



- 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

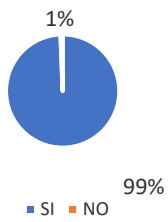
9. Cree que el funcionario que lo atendió, fue amable y estaba capacitado para brindarle buen servicio:

SI	326	99.09%
NO	3	0.91%



- El 99% de la población encuestada respondió SI considerar que el funcionario que lo atendió fue amable y estaba capacitado para brindarle buen servicio.

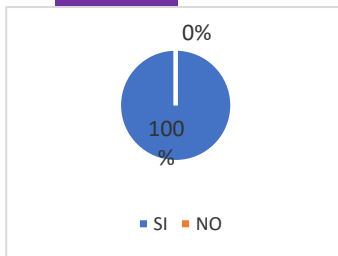




10. Volverá a utilizar nuestros servicios de tener la oportunidad:

SI	327	99.39%
NO	2	0.61%

329



- 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 una disminución de 9 puntos en el resultado de la medición de la satisfacción global de los usuarios para el mes de abril, con respecto al mes de marzo de 2017.

- **IMPLICACIONES**

Durante el mes de abril la institución pasó por una transición principalmente en el servicio de urgencias por dificultades internas directamente relacionadas con los prestadores de los servicios lo cual tuvo implicaciones en el servicio prestado a los usuarios.

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 300 encuestas aproximadamente lo cual infiere una aplicación aproximada de 15 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. Además 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 abril 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 abril 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 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.

