



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

INFORME MENSUAL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

Presentado Por:

KAROL YURANNY VARGAS REYES

Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario

SIAU – Trabajo Social

HOSPITAL MARIA AUXILIADORA ESE

Mosquera, Cundinamarca

07 de junio de 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 MAYO 2017 ENCUESTAS DE SATISFACCION

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 mayo 31 de mayo de 2017. Para la recolección de la información se aplicó en los servicios seleccionados un formato de encuesta que consta de 10 preguntas el cual permite 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 fórmula se determina la muestra poblacional a aplicar por servicio, lo cual se determina como la meta del mes por servicios. La meta para el mes de Mayo es de 692 y el valor total de encuestas aplicadas es de 542.

N	7992
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
e	0.10

SERVICIOS APLICADOS

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

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





- Vacunación

Para el servicio del programa de atención domiciliaria se hace entrega de las encuestas a la coordinadora del área con el fin de que el equipo de apoyo se encargue 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 mayo se contó con el apoyo de practicantes universitarios pertenecientes al programa de Mosquera joven como actividad del servicio social, estas encuestas 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 MAYO

SERVICIO	META	APLICADAS
Hospitalización- observación	81	69
Consulta externa	93	122
laboratorio clínico	88	77
Rayos x	75	19
Urgencias	91	75
Maternidad	22	8
Atención domiciliaria	88	49
Odontología	80	81
Vacunación	74	42
TOTAL	692	542

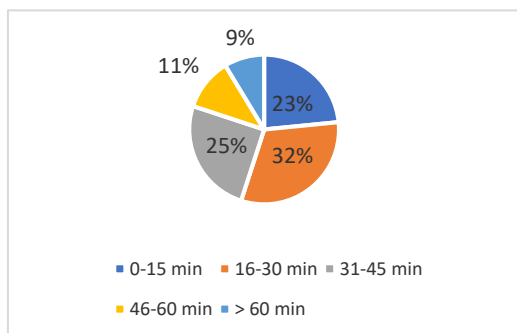
PRESENTACION RESULTADOS GLOBALES

PREGUNTAS	ANALISIS DE RESULTADOS									
<p>1. Considera usted que el tiempo de espera para ser atendido fue:</p> <table border="1"><tbody><tr><td>0-15 min</td><td>127</td><td>23.43%</td></tr><tr><td>16-30 min</td><td>171</td><td>31.55%</td></tr><tr><td>31-45 min</td><td>136</td><td>25.09%</td></tr></tbody></table>	0-15 min	127	23.43%	16-30 min	171	31.55%	31-45 min	136	25.09%	<ul style="list-style-type: none">• El tiempo promedio de espera en los usuarios en el rango de 0-15 minutos es de un 23% evidenciado en los servicios de Rayos X y Vacunación.• El 32% de la población encuestada refiere tiempo de espera en el rango de 16 – 30 minutos se concentra en los servicios de consulta externa, laboratorio clínico, odontología y atención domiciliaria.
0-15 min	127	23.43%								
16-30 min	171	31.55%								
31-45 min	136	25.09%								





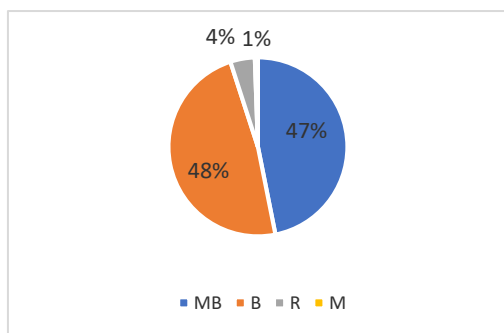
46-60 min	61	11.25%
> 60 min	47	8.67%



- El **25%** de la población encuestada refiere tiempo de espera de **31-45** minutos, principalmente en servicios como: urgencias, maternas y hospitalización - observación.

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

MB	254	46.86%
B	261	48.15%
R	24	4.43%
M	3	4.00%
MM	0	0.00%
NR	0	0.00%



- El **46%** de la población encuestada considera que el trato y la atención recibida por parte de los funcionarios fue **muy buena** principalmente en servicios atención domiciliaria, hospitalización – observación, urgencias, maternidad, vacunación.
- El **48%** 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:

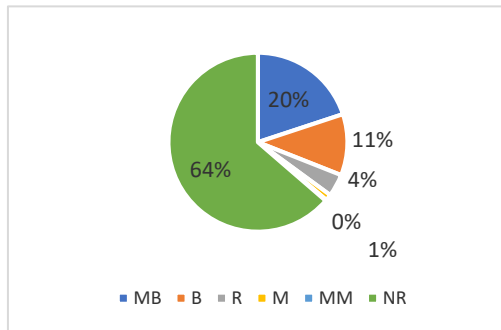
MB	108	19.93%
-----------	-----	--------

- En cuanto a esta pregunta, del **20%** de la población que ha tenido la experiencia de permanecer en las instalaciones del hospital durante la noche considera su estadía en el rango de **muy buena**.
- El **11%** de la población considera la atención como **buena**.





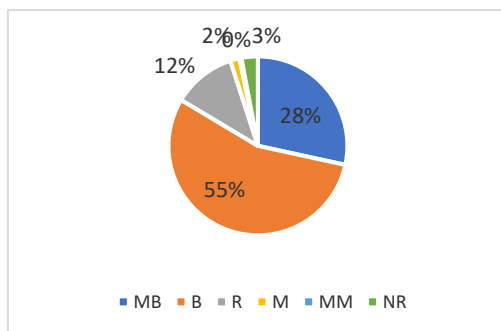
B	60	11.07%
R	22	4.06%
M	6	1.11%
MM	1	0.18%
NR	345	63.65%



- Por otra parte se evidencia un **64%** 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.

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

MB	154	28.41%
B	299	55.17%
R	62	11.44%
M	9	1.66%
MM	2	0.37%
NR	16	2.95%



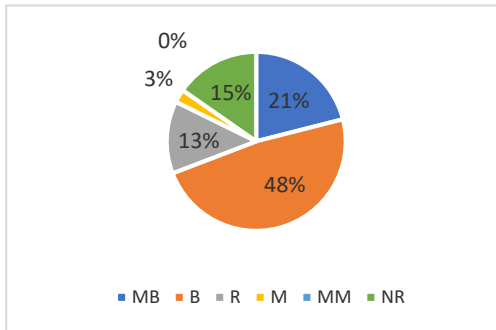
- El **28%** de la población encuestada refiere que la explicación y/o indicaciones recibidas por el profesional en salud posteriores a su atención fue **muy buena** principalmente en servicios como: atención domiciliaria, hospitalización- observación, y vacunación.
- El **55%** de la población considera 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, rayos x, maternidad y odontología.
- El **11.44 %** refiere una explicación y/o indicaciones por parte del profesional en salud posterior a la atención recibida **regular** principalmente en servicios como: urgencias





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

MB	114	21.03%
B	261	48.15%
R	71	13.10%
M	13	2.40%
MM	0	0.00%
NR	83	15.31%



- El **21%** de la población encuestada considera que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es **muy bueno**, principalmente en servicios como atención domiciliaria y vacunación.
- El **48%** 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 odontología.

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

MB	170	31.37%
B	295	54.43%
R	67	12.36%
M	5	0.92%
MM	0	0.00%
NR	5	0.92%

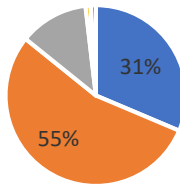
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS (Ministerio de salud).

- El **31%** 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 **bueno**.
- El **12%** de la población definen su satisfacción global con el hospital como **regular**.
- La satisfacción global de los usuarios en la IPS es del **86%**.





12% 1% 0% 1%



■ MB ■ B ■ R ■ M ■ MM ■ NR

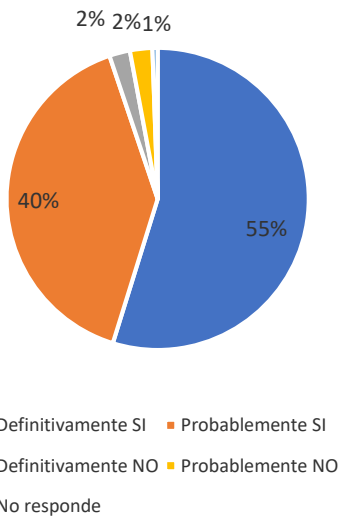
7. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:

Definitivamente SI	297	54.80%
Probablemente SI	217	40.04%
Definitivamente NO	12	2.21%
Probablemente NO	13	2.40%
No responde	3	0.55%

Proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Ministerio de Salud)

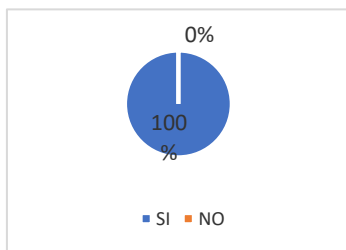
- El **55%** de la población encuestada responde **definitivamente si** recomendarías a su familia y amigos asistir a servicios en ésta IPS.
- El **40%** responden **probablemente si recomendaría** a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS.
- El **2%** de la población responde que **definitivamente no recomendaría** a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS.
- La proporción de usuarios que recomendaría ésta IPS a familiares y amigos es del **95%**





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	537	99.08%
NO	5	0.92%



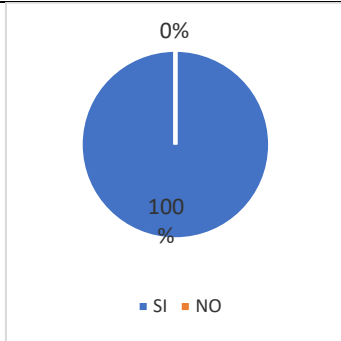
- El 99% de la población encuestada responde **SI** considera que el servicio recibido fue bueno, incluida su privacidad, la adecuación y la higiene, tanto del funcionario que lo atendió como del área.

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

SI	535	98.71%
NO	7	1.29%

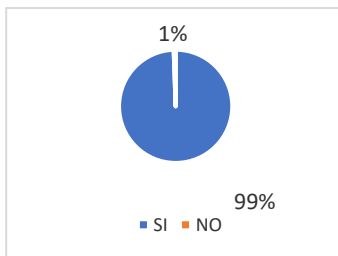
- El 99% de la población encuestada respondió **SI** considerar que el funcionario que lo atendió fue amable y estaba capacitado para brindarle un buen servicio.





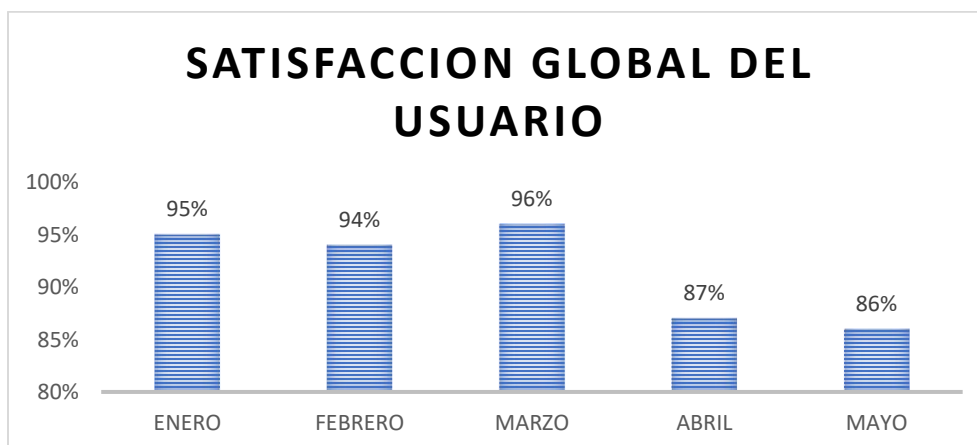
10. Volverá a utilizar nuestros servicios de tener la oportunidad:

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	539	99.45%
NO	3	0.55%



- El 99% 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



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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





Se evidencia una disminución de 1 punto en el resultado de la medición de la satisfacción global de los usuarios para el mes de mayo, con respecto al mes de abril de 2017.

LIMITACIONES Y DIFICULTADES PROCESO APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Se evidencia que del total de la meta esperada en la aplicación de encuestas para el mes de mayo fue de 692 encuestas y se aplicaron 542, lo anterior corresponde a que la participación de las personas del programa de Mosquera joven es intermitente y no tienen establecido un horario ni días a la semana fija que permita estipular una meta semanal. Por otra parte, el área de atención al usuario estuvo sin responsable los primeros 18 días del mes en mención.

PLAN DE MEJORAMIENTO

La oficina SIAU concluye la importancia de aumentar el apoyo del recurso humano que de forma parcial apoye la aplicación de encuestas en los servicios. Es importante resaltar que a raíz de la acogida de los nuevos servicios de salud en el hospital ha aumentado el volumen de usuarios que visitan nuestra instalación.

En el mes de mayo se solicitó al Coordinador de Gestión Humana por correo electrónico se evaluara la posibilidad de darle continuidad al programa de Mosquera Joven pero con una mayor participación de estos adolescentes o por el contrario de realizar una contratación con el recurso humano en etapa electiva del SENA en carreras técnicas que tuvieran que ver con la administración en salud, a la fecha no se ha obtenido respuesta de la viabilidad de lo expuesto.

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.

Elaboró: **Karol Yuranny Vargas Reyes**
Coordinadora Atención al Usuario y Trabajo Social
Hospital María Auxiliadora ESE de Mosquera

