



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

11 de julio 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 ENCUESTAS DE SATISFACCION JUNIO 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 mes de junio 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 formula 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 junio es de 692 y el valor total de encuestas aplicadas es de 530

N	9376
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 y auxiliar de la oficina de SIAU 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 de las mismas según disponibilidad del recurso humano, semanalmente se entrega a la 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 JUNIO

SERVICIO	META	APLICADAS
Hospitalización- observación	78	72
Consulta externa	93	101
Laboratorio clínico	88	71
Rayos x	80	57
Urgencias	92	71
Maternidad	19	13
Atención domiciliaria	89	50
Odontología	84	58
Vacunación	77	37
TOTAL	700	530

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>168</td><td>31.70%</td></tr><tr><td>16-30 min</td><td>151</td><td>28.49%</td></tr><tr><td>31-45 min</td><td>120</td><td>22.64%</td></tr><tr><td>46-60 min</td><td>54</td><td>10.19%</td></tr></tbody></table>	0-15 min	168	31.70%	16-30 min	151	28.49%	31-45 min	120	22.64%	46-60 min	54	10.19%	<ul style="list-style-type: none">• El tiempo promedio de espera en los usuarios en el rango de 0-15 minutos es de un 31.70% evidenciado en los servicios ofrecidos en consulta externa y atención domiciliaria.• El 28.49% 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 rayos x.• El 23% de la población encuestada refiere tiempo
0-15 min	168	31.70%											
16-30 min	151	28.49%											
31-45 min	120	22.64%											
46-60 min	54	10.19%											





<table border="1"><tr><td>> 60 min</td><td>37</td><td>6.98%</td></tr></table>	> 60 min	37	6.98%	de espera de 31-45 minutos, principalmente en servicios como urgencias y hospitalización - observación.															
> 60 min	37	6.98%																	
<p>2. El trato y la atención recibida por parte del (los) funcionario(s) que lo atendió o atendieron fue:</p>	<ul style="list-style-type: none">El 43% 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 y urgencias.El 51% de la población encuestada refiere que la atención recibida por parte de los funcionarios fue buena principalmente en servicios como consulta externa, laboratorio clínico y rayos x.																		
<table border="1"><tr><td>MB</td><td>230</td><td>43.40%</td></tr><tr><td>B</td><td>268</td><td>50.57%</td></tr><tr><td>R</td><td>27</td><td>5.09%</td></tr><tr><td>M</td><td>4</td><td>4.00%</td></tr><tr><td>MM</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr><tr><td>NR</td><td>1</td><td>0.19%</td></tr></table>	MB	230	43.40%	B	268	50.57%	R	27	5.09%	M	4	4.00%	MM	0	0.00%	NR	1	0.19%	
MB	230	43.40%																	
B	268	50.57%																	
R	27	5.09%																	
M	4	4.00%																	
MM	0	0.00%																	
NR	1	0.19%																	
<p>3. Si permaneció en las instalaciones del hospital durante la noche, considera que su estadía fue:</p>	<ul style="list-style-type: none">En cuanto a esta pregunta, del 10% 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 18% de la población considera la atención como buena.Por otra 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.																		
<table border="1"><tr><td>MB</td><td>51</td><td>9.62%</td></tr><tr><td>B</td><td>93</td><td>17.55%</td></tr><tr><td>R</td><td>34</td><td>6.42%</td></tr><tr><td>M</td><td>9</td><td>1.70%</td></tr><tr><td>MM</td><td>1</td><td>0.19%</td></tr><tr><td>NR</td><td>342</td><td>64.53%</td></tr></table>	MB	51	9.62%	B	93	17.55%	R	34	6.42%	M	9	1.70%	MM	1	0.19%	NR	342	64.53%	
MB	51	9.62%																	
B	93	17.55%																	
R	34	6.42%																	
M	9	1.70%																	
MM	1	0.19%																	
NR	342	64.53%																	
<p>4. La explicación e indicaciones posteriores dadas por el profesional en salud hacia su estado fueron:</p>	<ul style="list-style-type: none">El 23% 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 y hospitalización- observación.El 66% 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 y urgencias.El 9.43 % refiere una explicación y/o indicaciones																		
<table border="1"><tr><td>MB</td><td>121</td><td>22.83%</td></tr><tr><td>B</td><td>350</td><td>66.04%</td></tr><tr><td>R</td><td>50</td><td>9.43%</td></tr><tr><td>M</td><td>2</td><td>0.38%</td></tr></table>	MB	121	22.83%	B	350	66.04%	R	50	9.43%	M	2	0.38%							
MB	121	22.83%																	
B	350	66.04%																	
R	50	9.43%																	
M	2	0.38%																	





<table border="1"><tbody><tr><td>MM</td><td>2</td><td>0.38%</td></tr><tr><td>NR</td><td>5</td><td>0.94%</td></tr></tbody></table>	MM	2	0.38%	NR	5	0.94%	por parte del profesional en salud posterior a la atención recibida regular principalmente en el servicio de odontología.												
MM	2	0.38%																	
NR	5	0.94%																	
<p>5. Cree usted que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es:</p> <table border="1"><tbody><tr><td>MB</td><td>118</td><td>22.26%</td></tr><tr><td>B</td><td>238</td><td>44.91%</td></tr><tr><td>R</td><td>55</td><td>10.38%</td></tr><tr><td>M</td><td>7</td><td>1.32%</td></tr><tr><td>MM</td><td>1</td><td>0.19%</td></tr><tr><td>NR</td><td>111</td><td>20.94%</td></tr></tbody></table>	MB	118	22.26%	B	238	44.91%	R	55	10.38%	M	7	1.32%	MM	1	0.19%	NR	111	20.94%	<ul style="list-style-type: none">El 22% 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 rayos x.El 45% 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 y odontología.
MB	118	22.26%																	
B	238	44.91%																	
R	55	10.38%																	
M	7	1.32%																	
MM	1	0.19%																	
NR	111	20.94%																	
<p>6. Cómo calificaría su experiencia total respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS:</p> <table border="1"><tbody><tr><td>MB</td><td>135</td><td>25.47%</td></tr><tr><td>B</td><td>348</td><td>65.66%</td></tr><tr><td>R</td><td>42</td><td>7.92%</td></tr><tr><td>M</td><td>3</td><td>0.57%</td></tr><tr><td>MM</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr><tr><td>NR</td><td>2</td><td>0.38%</td></tr></tbody></table> <p>Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS (Ministerio de salud)</p>	MB	135	25.47%	B	348	65.66%	R	42	7.92%	M	3	0.57%	MM	0	0.00%	NR	2	0.38%	<ul style="list-style-type: none">El 25% de la población encuestada define como muy buena su experiencia total respecto a los servicios de salud en el hospital.El 66% define su satisfacción global como bueno.El 8% de la población definen su satisfacción global con el hospital como regular.La satisfacción global de los usuarios en la IPS es del 91%.
MB	135	25.47%																	
B	348	65.66%																	
R	42	7.92%																	
M	3	0.57%																	
MM	0	0.00%																	
NR	2	0.38%																	
<p>7. Recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en esta IPS:</p> <table border="1"><tbody><tr><td>Definitivamente SI</td><td>255</td><td>48.11%</td></tr><tr><td>Probablemente SI</td><td>254</td><td>47.92%</td></tr></tbody></table>	Definitivamente SI	255	48.11%	Probablemente SI	254	47.92%	<ul style="list-style-type: none">El 49% de la población encuestada responde definitivamente si recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en ésta IPS.El 48% responden probablemente si recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS.El 2.45% de la población responde que definitivamente no recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS.												
Definitivamente SI	255	48.11%																	
Probablemente SI	254	47.92%																	



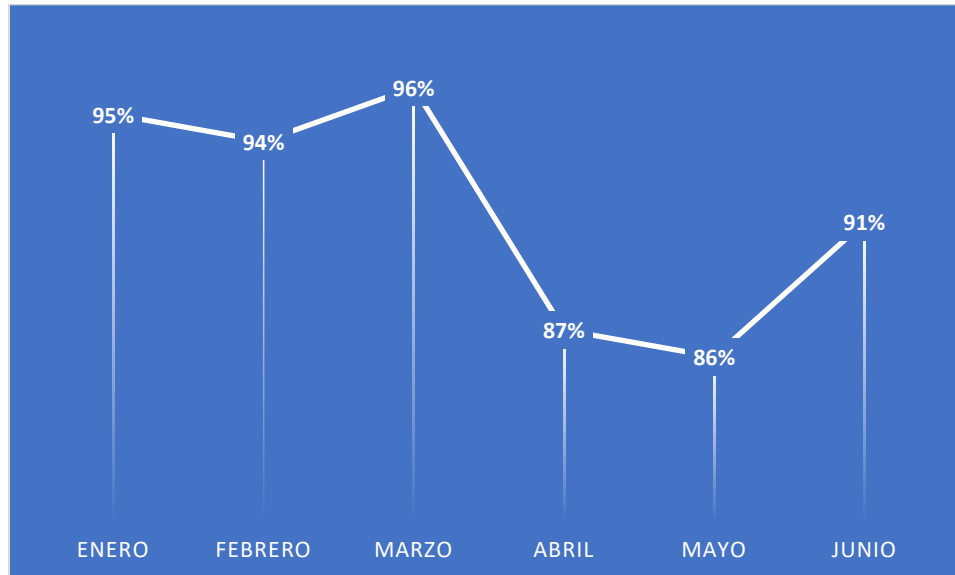


<table border="1"><tr><td>Definitivamente NO</td><td>13</td><td>2.45%</td></tr><tr><td>Probablemente NO</td><td>7</td><td>1.32%</td></tr><tr><td>No responde</td><td>1</td><td>0.19%</td></tr></table> <p>Proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Ministerio de Salud)</p>	Definitivamente NO	13	2.45%	Probablemente NO	7	1.32%	No responde	1	0.19%	<ul style="list-style-type: none">La proporción de usuarios que recomendaría ésta IPS a familiares y amigos es del 96%
Definitivamente NO	13	2.45%								
Probablemente NO	7	1.32%								
No responde	1	0.19%								
<p>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:</p> <table border="1"><tr><td>SI</td><td>530</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr></table>	SI	530	100.00%	NO	0	0.00%	<ul style="list-style-type: none">El 100% 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.			
SI	530	100.00%								
NO	0	0.00%								
<p>9. Cree que el funcionario que lo atendió, fue amable y estaba capacitado para brindarle buen servicio:</p> <table border="1"><tr><td>SI</td><td>530</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr></table>	SI	530	100.00%	NO	0	0.00%	<ul style="list-style-type: none">El 100% de la población encuestada respondió SI considerar que el funcionario que lo atendió fue amable y estaba capacitado para brindarle un buen servicio.			
SI	530	100.00%								
NO	0	0.00%								
<p>10. Volverá a utilizar nuestros servicios de tener la oportunidad:</p> <table border="1"><tr><td>SI</td><td>530</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr></table>	SI	530	100.00%	NO	0	0.00%	<ul style="list-style-type: none">El 100% de la población encuestada respondió SI a la pregunta de volver a utilizar los servicios del hospital de tener la oportunidad.			
SI	530	100.00%								
NO	0	0.00%								





TENDENCIA DEL PORCENTAJE DE SATISFACCION POR MES



Esta grafica de líneas permite evidenciar la tendencia del porcentaje de satisfacción del usuario mes a mes, se observa que durante el mes de junio aumento dicho indicador a comparación de abril y mayo 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 junio fue de **692** encuestas y se aplicaron **530**, esto corresponde a que durante el presente mes no se contó con la participación de las personas del programa de mosquera joven que a pesar de ser intermitente brindaban un apoyo en el proceso.

PLAN DE MEJORAMIENTO

El área de Atención al Usuario como plan de mejoramiento al proceso de aplicación de encuestas implementara un tiempo mayor para llevar a cabo este proceso por parte del equipo de trabajo que conforma el área. 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.

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

