



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 Septiembre 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 AGOSTO 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 agosto 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 agosto es de 712 y el valor total de encuestas aplicadas es de 471.

N	9883
Z	1.96
p	0.5
q	0.5
e	0.10

SERVICIOS APLICADOS

- Urgencias
- Hospitalización - Observación
- Consulta externa
- Laboratorio clínico
- Odontología
- Rayos x
- Maternidad
- Vacunación

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





En el mes de agosto del año en curso no se aplicaron encuestas de satisfacción en el programa de atención domiciliaria. 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.

DATOS MES DE JULIO

SERVICIO	META	APLICADAS
Hospitalización- observación	89	89
Consulta externa	93	56
Laboratorio clínico	89	50
Rayos x	73	80
Urgencias	93	80
Maternidad	19	19
Atención domiciliaria	83	0
Vacunación	84	41
Odontología	89	59
TOTAL	712	471

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>69</td><td>14.65%</td></tr><tr><td>16-30 min</td><td>124</td><td>26.33%</td></tr><tr><td>31-45 min</td><td>172</td><td>36.52%</td></tr><tr><td>46-60 min</td><td>95</td><td>20.17%</td></tr><tr><td>> 60 min</td><td>11</td><td>2.34%</td></tr></tbody></table>	0-15 min	69	14.65%	16-30 min	124	26.33%	31-45 min	172	36.52%	46-60 min	95	20.17%	> 60 min	11	2.34%	<ul style="list-style-type: none">El tiempo promedio de espera en los usuarios en el rango de 0-15 minutos es de un 14.65% en el servicio de vacunación, lo cual representa que este servicio es el que evidencia menor tiempo de espera en la atención a los pacientes.El 26.33% de la población encuestada refiere tiempo de espera en el rango de 16 – 30 minutos se concentra en el servicio de consulta externa.El 36.52% de la población encuestada refiere tiempo de espera de 31-45 minutos, principalmente en el servicio de urgencias, hospitalización – observación y maternidad.El 20.17% de la población encuestada refiere tiempo de espera de 46-60 minutos, principalmente en los servicios de laboratorio clínico y rayos x.
0-15 min	69	14.65%														
16-30 min	124	26.33%														
31-45 min	172	36.52%														
46-60 min	95	20.17%														
> 60 min	11	2.34%														





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

MB	209	44.37%
B	220	46.71%
R	29	6.16%
M	9	4.00%
MM	4	0.85%
NR	0	0.00%

- El **44.37%** de la población encuestada considera que el trato y la atención recibida por parte de los funcionarios fue **muy buena** principalmente en los servicios de hospitalización – observación, rayos x, urgencias, maternidad y vacunación.
- El **46.71%** 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 odontología.

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

MB	55	11.68%
B	79	16.77%
R	12	2.55%
M	5	1.06%
MM	0	0.00%
NR	320	67.94%

- En cuanto a esta pregunta, del **11.68%** 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 **16.77%** de la población considera la atención como **buena**.
- Por otra parte se evidencia un **67.94%** 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	183	38.85%
B	236	50.11%
R	37	7.86%
M	9	1.91%
MM	0	0.00%
NR	6	1.27%

- El **38.85%** 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 consulta externa, urgencias, maternidad y vacunación.
- El **50.11%** 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 hospitalización – observación, consulta externa, rayos x y odontología.





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

MB	250	53.08%
B	169	35.88%
R	2	0.42%
M	1	0.21%
MM	0	0.00%
NR	49	10.40%

- El **53.08%** de la población encuestada considera que el horario establecido para la atención en los diferentes servicios es **muy bueno**, principalmente en servicios como maternidad y vacunación.
- El **35.88%** 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, hospitalización – observación, urgencias y odontología.

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

MB	145	30.79%
B	287	60.93%
R	29	6.16%
M	8	1.70%
MM	0	0.00%
NR	2	0.42%

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

- El **30.79%** de la población encuestada define como **muy buena** su experiencia total respecto a los servicios de salud en el hospital.
- El **60.93%** define su satisfacción global como **bueno**.
- El **6.16%** de la población definen su satisfacción global con el hospital como **regular**.
- La satisfacción global de los usuarios en la IPS es del **92%**.

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

Definitivamente SI	184	39.07%
Probablemente SI	242	51.38%
Definitivamente NO	9	1.91%

- El **39.07%** de la población encuestada responde **definitivamente si** recomendaría a su familia y amigos asistir a servicios en ésta IPS.
- El **51.38%** responden **probablemente si recomendaría** a su familia y amigos asistir a servicios de ésta IPS.
- El **1.91%** 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 **90%**



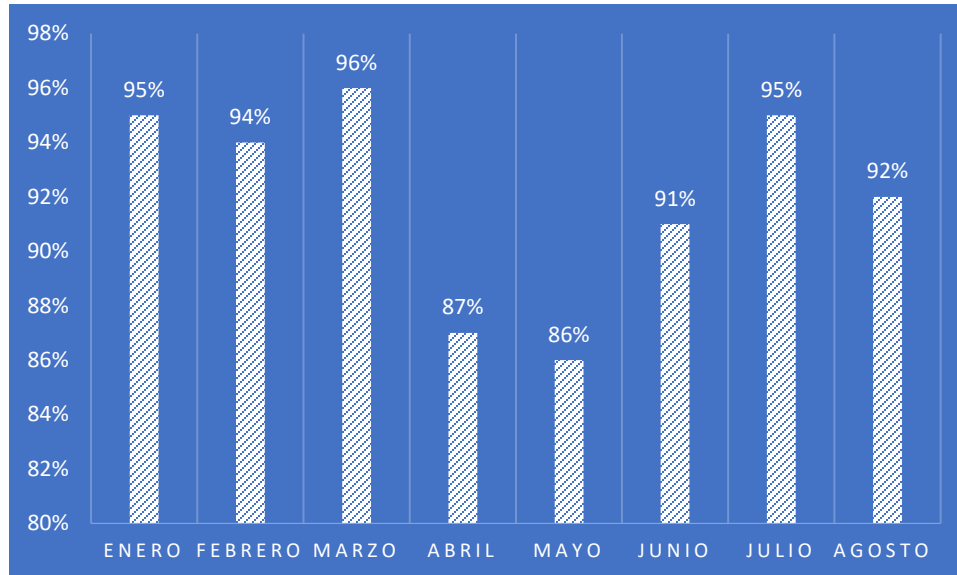


<table border="1"><tr><td>Probablemente NO</td><td>28</td><td>5.94%</td></tr><tr><td>No responde</td><td>8</td><td>1.70%</td></tr></table> <p>Proporción de Usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Ministerio de Salud)</p>	Probablemente NO	28	5.94%	No responde	8	1.70%	
Probablemente NO	28	5.94%					
No responde	8	1.70%					
<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>471</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr></table>	SI	471	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	471	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>471</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr></table>	SI	471	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	471	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>471</td><td>100.00%</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>0.00%</td></tr></table>	SI	471	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	471	100.00%					
NO	0	0.00%					





PORCENTAJE DE SATISFACCION DEL USUARIO POR MES



Esta grafica de barras permite evidenciar que el porcentaje de satisfacción del usuario en el último mes disminuyó el indicador en comparación de julio 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 agosto fue de **712** encuestas y se aplicaron **471**, esto corresponde a que en el presente mes el área de atención al usuario no contó durante 15 días con el apoyo administrativo de la auxiliar de SIAU.

Adicionalmente no se aplicaron encuestas en el servicio de atención domiciliaria por que la oficina de SIAU no hizo entrega de los formatos.

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

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

Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co

Mosquera – Cundinamarca





Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

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
