

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ INSTITUCIÓN SOCIAL DEL COLOMBIANO Popayán	Proceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Código	SIU-PD11
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Versión	01
			Página	Página 1 de 4
			FO-PCA-05	

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer las actividades y responsables para recolección de información objetiva y eficaz que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente servicio prestado por parte de los procesos misionales del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

2. ALCANCE

Desde: la entrega del formato de encuestas a facturación

Hasta: Análisis, evaluación y reporte de la información obtenida y reflejada en los planes de mejora.

3. RESPONSABLE

Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, Enfermero Líder, Coordinador de Servicio

4. REQUERIMIENTOS

Legales: Ley 100 de 1993, por el cual se establece el Sistema general de seguridad de Social Integral en Salud;

Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones;

Ley Estatutaria 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones;

Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud;

Resolución 2003 de 2014, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud;

Resolución 1416 de 2016, por la cual se adiciona el Manual de Inscripción de prestadores y;

Resolución 2082 de 2014 por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud;

Decreto 903 de 2014, por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único De Acreditación En Salud

Resolucion 5095 del 2018 por medio d ela cual se adopta el manual de acreditación en salud versión 3.1

Otros:

Encuesta de Satisfacción del Usuario

5. DEFINICIONES

5.1. Usuario: Toda persona que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

5.2. Satisfacción del usuario: Se refiere al nivel de conformidad de la persona de acuerdo a la percepción el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas cuando utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

5.3. Medición de la satisfacción del usuario: Es la forma de determinar el nivel de cumplimiento o incumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios del Hospital.

5.4. Medición cuantitativa: Consiste en la recolección de datos representativos sobre cuantos y

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ ESPIONTES SOCIALES DEL ESTADO COSTA RICA	Proceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Código	SIU-PD11
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Versión	01
			Página	Página 2 de 4
			FO-PCA-05	

cuales usuarios están satisfechos o insatisfechos con la prestación del servicio.

5.5. Encuesta: Es una búsqueda sistemática de información en la que el encuestador pregunta a los usuarios sobre los datos que desea obtener. El eje central de una encuesta de satisfacción, es conocer la percepción que los usuarios tienen de un producto y/o servicio.

5.6. Encuestador: Persona que lleva a cabo consultas para una encuesta.

5.8. Tabulación: Es la consolidación de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas por el (los) encuestador(es).

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. La planeación, organización y aplicación de las actividades de medición de la satisfacción del usuario será responsabilidad del líder del proceso del sistema de información y atención al usuario – SIAU –, quien se asegura de contar con los recursos necesarios para la realización de las encuestas. Esta planificación debe garantizar la medición objetiva de la satisfacción del usuario, los puntos estratégicos para la entrevista a la población beneficiaria de la prestación del servicio y los registros a diligenciar como soporte de las actividades realizadas.

6.2. Las encuestas deben aplicarse durante o al finalizar la prestación del servicio a cada uno de los usuarios de los procesos misionales de la institución (Internación General, Críticos, Urgencias, Consulta Externa, Cirugía y Apoyo Diagnostico y Complementación Terapéutica) la cual se entregara en la ventanilla de facturación de cada servicio para su diligenciamiento, estas se recogerán diariamente para su tabulación.

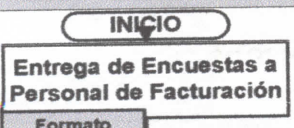
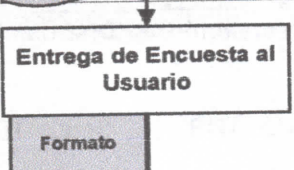
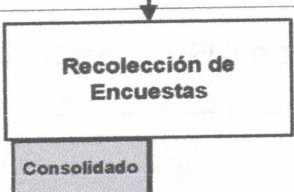
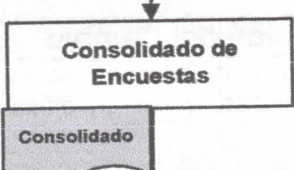
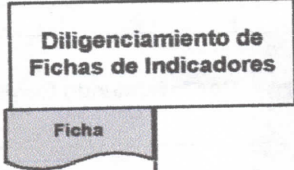
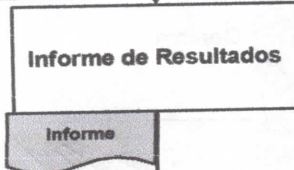
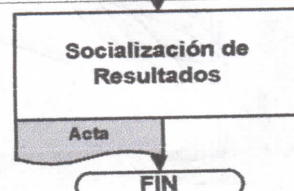
6.3. Los resultados obtenidos en las encuestas deben diligenciarse en las fichas de los indicadores, los cuales deben ser reportados trimestralmente a sistemas de información, subgerencia científica y a los coordinadores para su conocimiento, socialización y formulación de acciones de mejora.

6.4. La Gerencia, autorizará la puesta en marcha de las decisiones y planes de mejora resultantes, después del estudio y análisis por los responsables de procesos y el sistema de información y atención al usuario – SIAU –.

6.5. El administrador del SISPRO, debe reportar a la Superintendencia de Salud los resultados de la satisfacción del usuario cada trimestre.

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ ESTRATEGIA SOCIAL DEL CESSOR	Proceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Código	SIU-PD11
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Versión	01
			Página	Página 3 de 4
			FO-PCA-05	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
1		1.1. El personal del SIAU entrega las encuestas de satisfacción a los puntos de facturación.	Coordinador del SIAU o quien se delegue	Semanalmente	Formato de Encuestas de satisfacción
2		2.1. Una vez el familia o paciente realice el trámite de egreso en el punto de facturación correspondiente; el funcionario de facturación entregara la encuesta para ser diligenciada.	Facturador	Al egreso del paciente	Encuesta de satisfacción
3		3.1. El personal del SIAU se dirige a los puntos de facturación para la recolección de las encuestas	Personal del SIAU	Diariamente	Consolidado de encuestas
4		4.1. El personal de SIAU ingresa los datos encontrados en el aplicativo de encuestas e satisfacción	Personal del SIAU	Diariamente	Consolidado de encuestas
5		5.1. De acuerdo a la información recibida del aplicativo de consolidado de encuestas se diligencian las fichas de los indicadores	Coordinadora de SIAU	mensualmente	Fichas de indicadores diligenciadas
6		6.1. El coordinador de SIAU realiza un informe consolidado de la satisfacción del usuario con base en los indicadores	Coordinadora de SIAU	trimestralmente	Informe de resultados
7		7.1. Se entrega a coordinadores el informe de la encuesta de satisfacción por servicios	Coordinador de SIAU	Trimestralmente	Acta de socialización

	Proceso	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Código	SIU-PD11
	Nombre del documento	Procedimiento de Encuesta de Satisfacción al Usuario	Versión	01
			Página	Página 4 de 4
			FO-PCA-05	

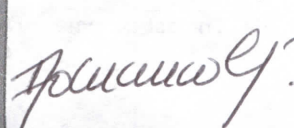
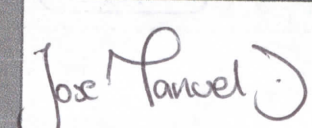
8. CONTROL DE REGISTROS

 FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS					
Nombre Registro	Código	Recuperación	Tiempo de retención		Disposición
			Almacenamiento	Conservación	
Encuesta de Satisfacción del Usuario	SIU-PD11-FOES02	Coordinador de Sistema de Información y Atención al Usuario	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Según TDR	Según TDR
Ficha Indicadores de satisfacción	ACA-PD11-FOFT2	Aseguramiento de la Calidad	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	Según TDR	Según TDR

9. ANEXOS

- N/A

Código	Versión	Fecha	Descripción del Cambio
MSI-AT-PD11	0	13/07/2018	Se ajusta el código del procedimiento, se actualiza normatividad y se modifica las actividades
SIU-PD11	1	Marzo de 2020	Se ajustó el código del procedimiento y modificación de actividades.

Elaboró	Enf. Adriana Rodríguez Adriana García G	Revisó	Shirley Patricia Albor	Aprobó	Cesar Edmundo Sarria P.
Cargo	Coordinación de Servicio de Información y Atención al Usuario Referente de Humanización	Cargo	Subgerente Científica	Cargo	Gerente
Firma	Adriana Rodríguez 	Firma		Firma	
Fecha		Fecha		Fecha	04 MAY 2020
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre	Jose Manuel Jaramillo M.	Cargo	Profesional Univ. – Afiliado Participe – Asproin – Oficina Asesora de Planeación	Firma	



Encuesta de Satisfacción del Usuario Beneficiario de la Prestación del Servicio

SIU-PD11-FOES02

Versión: 01

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente servicio prestado por parte de los procesos misionales del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

Fecha		Genero	M	F
Servicio		Edad		
¡IMPORTANTE! Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos mencionados a continuación.				

1. Siente que ha recibido un trato digno y respetuoso por parte del personal que lo atendió.

SI	NO

2. La información sobre su estado de salud entregada por el personal durante su atención fue:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

3. La información recibida al momento del alta sobre los cuidados de su enfermedad ha sido:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

4. La alimentación ha sido:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

5. El confort de las habitaciones ha sido:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

6. La limpieza del hospital ha sido:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

7. La oportunidad para resolver sus problemas ha sido:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena



Encuesta de Satisfacción del Usuario Beneficiario de la Prestación del Servicio

SIU-PD11-FOES02

Versión: 01

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente servicio prestado por parte de los procesos misionales del Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E.

Fecha		Genero	M	F
Servicio		Edad		
¡IMPORTANTE! Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos mencionados a continuación.				

8. Su opinión acerca de la atención recibida por los médicos es:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

9. Su opinión acerca de la atención recibida por el personal de enfermería es:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

10. Se le solicitó su consentimiento o autorización para ser atendido con estudiantes en formación?

SI	NO	NO APLICA

11. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

¿Porque?

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E?

Definitivamente NO	Probablemente NO	Probablemente SI	Definitivamente SI

¿Porque?