

INFORME ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE DE 2024

En el presente informe se da a conocer el comportamiento de los servicios acorde a las encuestas realizadas y el resultado final global del CUARTO trimestre de 2024.

Se aplican dos tipos de encuesta, una para servicios de internación con el siguiente resultado:

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
URGENCIAS ADULTOS	388
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	221
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	125
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	123
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	122
ESTANCIA GENERAL MEDICA	110
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	95
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	89
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	78
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	70
URGENCIAS CONSULTA Y PROCED GINECOBSTETRICOS	51
NEFROLOGIA HOSPITALARIA	46
URGENCIAS PEDIATRICAS	44
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	33
UNIDAD DE QUEMADOS	32
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	31
UNIDAD DE SALUD MENTAL	31
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICO	10
CIRUGIA	2
ENDOSCOPIA	1
TOTAL CUARTO TRIMESTRE 2024	1702

Durante el CUARTO trimestre se aplicaron 1702 encuestas en los servicios asistenciales, de las cuales 388 corresponden al servicio de urgencias, que corresponde al 22,7% del total, los servicios de internación sumados se les aplicó 922 encuestas, que corresponde al 54,17% del total implementado, el servicio de ginecología se aplicaron 123 encuestas y corresponde al 7,2%.

En las unidades de cuidado intensivo 95 que corresponde al 5,5%, cuidado intermedio 122 que corresponde al 7,1% generando una buena muestra de percepción de los usuarios.

1. ¿El trato recibido durante en el ingreso fue digno, respetando sus creencias, costumbres y sin discriminación?

R/ 96,5 % de los usuarios refieren que se les dió buen trato y que se respeta sus creencias y costumbres.

Las respuestas regulares y malas, se dan en servicios de urgencias, unidad mental y medico quirúrgica.

2. ¿Al momento de su ingreso al hospital, en el área de facturación le dieron información clara en lo relacionado con copagos y cuotas moderadoras?

R/ EL 80.9% responden que si les dan información sobre pagos a efectuar por copagos o cuotas moderadoras, comparando trimestres anteriores el indicador tiene una disminución del 10%.

Las respuestas negativas en su mayoría se dan en servicios de ginecobstetricia, medico quirúrgicas urgencias adulto y cuidado intermedio adulto.

3. ¿La información y explicación de clasificación y tiempo de atención según el triage en urgencias fue?

R/ 93.3% de los encuestados refieren que si se les brinda información sobre el tiempo de atención en triage. Por lo tanto el servicio de urgencias cumple con la entrega de información en este punto acorde a la meta establecida .

Las respuestas negativas 101 regulares y 9 malas, se dan en su mayoría en urgencias, otros usuarios encuestados en servicios como unidad mental, medico quirúrgicas y quirúrgicas, refieren no haber recibido la información.

4. ¿La información sobre su estado de salud y la atención recibida por el médico, en claridad y suficiencia fue?

R/ 97,7% de los usuarios encuestados refieren que la atención recibida por los médicos les ha permitido obtener información clara y suficiente, este indicador subio un punto comparado con el trimestre anterior, esto indica que se ha mejorado la comunicación con los usuarios y sus familias.

De las respuestas negativas, 11 son de urgencias donde consideran regular la información y 8 de unidad mental. Esta ultima por el volumen de pacientes y encuestas aplicadas(25,8%), debe ser motivo de revisión y plan de mejora.

5. ¿El trato por el médico en relación a dignidad, respetando sus creencias y costumbres fue?

98,9% de los usuarios encuestados refieren sentir que se les repeta sus creencias y costumbres por parte de los médicos al igual que su dignidad. Este indicador se mantiene sobre 98% comparado con el trimestre anterior.

6. La atención por parte del personal de enfermería en relación a dignidad, respetando sus creencias y costumbres fue?

98,9% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería respeta su dignidad , creencias y costumbres, este indicador es similar a la percepción de respeto por los médicos y se mantiene en un alto grado de satisfacción.

7. ¿La limpieza, orden, funcionamiento de las instalaciones del hospital fue?

R/ El 98,4% de los usuarios refieren que las instalaciones del hospital se prestan cumpliendo con limpieza , orden y buen funcionamiento. Se encuentran 25 respuestas negativas, de las cuales 16 se dieron en urgencias y relacionan insatisfacción con el aseo de los baños.

8. Recibió información sobre como presentar felicitación, reclamo, Queja y sugerencia, así como recibir una respuesta?

A esta pregunta 1552 /1702 usuarios responden que si se les ha dado a conocer **como presentar felicitación, reclamo, Queja y sugerencia**, esto corresponde al 91.1 % del total encuestado, este resultado refleja la labor que cumplen los orientadores del SIAU que rondan los servicios. Se debe reforzar urgencias de ginecología y ginecología estancia hospitalaria, unidad mental y urgencias.

9. Durante su hospitalización le dieron a conocer sus derechos y deberes como usuarios de nuestra Institución?:

Los usuarios que responden de forma positiva son 1548/1702, que corresponde al 90,1 %, este resultado refleja la labor que cumplen los orientadores del SIAU que rondan los servicios y el compromiso asumido por los servicios asistenciales de fortalecer derechos y deberes como parte de los estándares de acreditación.

10. ¿Durante su hospitalización, se le informó que los estudiantes en formación lo pudieran atender?

Dentro de los derechos de los usuarios esta el contar con información sobre el proceso de atención y siendo un hospital que cuenta con practicas estudiantiles es necesario que se cumpla con el derecho a conocer que ellos los pueden atender, se encuentra que de 1702 encuestados, respondieron de forma positiva 677 usuarios que corresponde al 39,7% , por tanto el 60% no ha sido informado, esta actividad que corresponde al área de convenio docencia servicio debe ser fortalecida en los ejercicios de inducción con estudiantes para cumplir con los derechos de los usuarios y solicitar a las universidades y escuelas el compromiso de que los estudiantes se presenten y le informen al usuario que están en practica dirigida y que van a estar pendiente de su estado de salud.

11. ¿La alimentación formulada fue suministrada de forma adecuada?

Los usuarios 1666/1702 en su gran mayoría refieren que la alimentación fue buena y muy buena con un 97,8% de satisfacción. Solo 35 personas refieren que fue regular pero no aclaran el motivo.

12. ¿Al egreso o alta del servicio le dieron las indicaciones de cuidados, recomendaciones y signos de alarma para volver a consultar de forma clara y suficiente?

1688/1702 usuarios responden que si se les ha dado las indicaciones de cuidados, recomendaciones y signos de alarma para volver a consultar de forma clara y suficiente, esto corresponde al 99.1% del total encuestados, lo que significa que la información al egreso del paciente se esta cumpliendo.

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS PREGUNTAS 13 Y 14 PARA INTERNACIÓN.

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

De los 1702 encuestados, 1683 califican la experiencia en el hospital universitario san José como buena y muy buena, siendo el 98,8% del total encuestado, generando un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios.

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

De los 1702 encuestados, 1693 recomiendan al hospital Universitario san José como IPS, esto corresponde al 99,4% de los encuestados, que comparado con la experiencia nos indica que los usuarios están muy satisfechos con los servicios que se les están brindando.

La aplicación de encuesta nos permite identificar oportunidades de mejora, cuando el usuario que evalúa mal un servicio da a conocer el motivo por el cual se siente insatisfecho.

SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E	JUSTIFICACION
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	22-10-2024	Regular	EN EL PARTO LE CORTARON MUCHO EL OMBLIGO AL BEBE Y EL TRATO PARA LOS RECIENTES NACIDOS .
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	28-10-2024	Muy Mala	LA ALIMENTACIÓN NO ES COMO EN LA DIETA Y QUE ESCUCHE A UNO COMO PACIENTE
URGENCIAS ADULTOS	06-11-2024	Regular	RESPECTO A LA ALIMENTACIÓN SER MÁS CUIDADOSOS CON LA DIETA DE CADA PACIENTE
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	25-11-2024	Regular	MUY DEMORADO EN URGENCIAS
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	26-11-2024	Regular	EL BAÑO ESTA SIEMPRE HÚMEDO Y FALTA MEJORA EN LE DISEÑO CUBILO 3 Y 4
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	18-11-2024	Regular	LOS ESPECIALISTAS DE URGENCIAS DE PEDIATRIA DEBEN VALORAR MAS A LOS PACIENTES
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	30-12-2024	Regular	HA SIDO BUENO EL TRATO

En el cuadro anterior de muestra algunas de las respuestas regulares o malas en las que el usuario deja un comentario sobre lo que conlleva a la inconformidad y que debe ser motivo de revisión por cada servicio.

ANALISIS ENCUESTAS APLICADAS A SERVICIOS AMBULATORIOS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024.

Se aplicaron 1255 encuestas en total en los servicios ambulatorios , en el CUARTO trimestre con la siguiente distribución.

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS
CIRUGIA	409
CONSULTA ESPECIALIZADA	329
IMAGENOLOGIA	116
ENDOSCOPIA	99
LABORATORIO CLINICO	64
TERAPIA FISICA	63
ONCOLOGIA	60
MADRE CANGURO	41
CENTRO DE INFUSION	39
PATOLOGIA	31
UNIDAD DE QUEMADOS	2
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIV	1
CIRUGIA ONCOLOGICA	1
TOTAL CUARTO TRIMESTRE AÑO	1255

1. Pregunta 1 : ¿La atención recibida por parte de la persona que le asignó la cita fue?

De 1255 encuestados, 1224 usuarios responden entre bueno y muy bueno, lo que corresponde al 97.5% del total encuestado, siendo un buen resultado para el proceso de agendamiento en **general de los servicios ambulatorios**.

2. ¿Recibió información clara sobre los documentos que debía traer para la cita?

De los 1255 encuestados, 1243 usuarios responden afirmativamente , corresponde al 99.% , con un buen resultado para los orientadores y personal que entrega información en agendamiento ambulatorio.

3. ¿El tiempo de espera en el procedimiento de facturación fue?

De los 1255 encuestados, 1158 usuarios responden que el tiempo transcurrido fue menor a 15 minutos corresponde al 92.2%, 72 usuarios refieren que fue muy regular la atención por la espera y 25 usuarios manifiestan que estuvo mala y muy mala. El promedio de respuesta es muy bueno para el proceso de facturación ambulatoria, sin embargo comparado con el trimestre anterior desmejoró y esto lo relacionamos con las fallas que se han presentado en el sistema de información DINAMICA, lo cual ha generado inconformidades en los usuarios manifestadas en encuestas y en pqr's escritas.

4. ¿El trato recibido por parte del personal de facturación que lo atendió fue digno y respetuoso?

De los 1255 encuestados, 1247 usuarios responden que si recibieron un trato digno y respetuoso, esto equivale al 99,3% del total encuestado.

5. ¿El tiempo de espera desde la hora programada de su cita hasta la hora de atención médica fue?

De los 1255 encuestados, 1178 responde que la atención en relación a la hora programada es de 93.8% para menos de 20 minutos. 51 personas consideran el tiempo de espera regular y 26 consideran que es muy prolongado y califican entre malo y muy malo.

6. ¿La atención e información suministrada por el médico sobre su estado de salud durante la consulta fue?

De los 1255 encuestados, 1242 responden que la información fue buena y muy buena, esto corresponde al 98.9%. La información la consideran muy buena.

7. ¿El trato recibido por parte del Médico que lo atendió fue digno y respetuoso?

De los 1255 encuestados, 1252 responden que la información fue buena y muy buena, esto corresponde al 99.7%. Los usuarios consideran que el trato ha sido muy bueno por parte de los médicos.

8. ¿La información que recibió al salir de consulta sobre trámites relacionados con su historia clínica, formulación y demás aspectos relacionados con su atención médica, en cuanto a claridad, suficiencia y entendimiento fue?:

- Esta pregunta tiene 357 respuestas en muy buena, pero por un error en el sistema no se puede conocer el resto de respuestas para sacar el porcentaje total.

9. ¿El trato recibido por parte del personal de enfermería que lo atendió fue digno y respetuoso?

De los 1255 encuestados, 1254 responden que si fueron tratados dignamente por el personal de enfermería, con un porcentaje del 99,9.

10. ¿Cómo calificaría la organización, Limpieza de los espacios físicos (pasillos, consultorios, salas de espera)?

De los 1255 encuestados, 366 responden que el hospital cuenta con espacios limpios y organizados, por error del sistema no reporta el resto de respuestas para generar un indicador acertado.

11. ¿Cómo calificaría su experiencia con respecto a los servicios de salud que recibió en el Hospital Universitario San José de Popayán –ESE-?

De los 1255 encuestados, 1247 responden que la experiencia fue buena y muy buena, por tanto el porcentaje de satisfacción por experiencia es de 99.3%. Esta satisfacción global en servicios ambulatorios es muy similar a la de los servicios de internación.

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos al Hospital Universitario San José de Popayán –ESE-?

De los 1255 encuestados, 1251 Responden que definitivamente si y probablemente si recomendarían a alguien venir al hospital, con un 99,6% de adherencia similar a la de los servicios de internación.

En las respuestas negativas descritas por los usuarios, se encuentra que el servicio de endoscopia tiene alta inconformidad por el mecanismo usado en la asignación de fichas para agendar procedimientos, por falta de insumos para programar procedimientos y por la ruta de acceso que no les es muy fácil de llegar.

En consulta externa refieren demora en la atención de consulta especializada, se asocia a situación de demoras con el sistema de dinámica que por cambios ha generado demoras importantes.

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

FO-ARH-01

Versión: 01

Página 1 de 1

SERVICIO	FECHA DE REGISTRO	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E	JUSTIFICACION
IMAGENOLOGIA	04-10-2024	Regular	DEMORA EN LA ATENCION
ENDOSCOPIA	06-11-2024	Regular	POR LA ORIENTACION PRA DIRIGIRME AL SITIO DONDE ME VAN A REALIZAR EL PROCEDIMIENTO
CONSULTA ESPECIALIZADA	18-11-2024	Regular	MUCHA DEMORA EN TODA LA ATENCION.
CONSULTA ESPECIALIZADA	28-11-2024	Regular	SE DEMORAN EN LA ATENCION .
CONSULTA ESPECIALIZADA	28-11-2024	Regular	SE DEMORAN EN LA ATENCION .

Esperando que esta información permita reconocer el mejoramiento de los servicios y seguir fortaleciendo los aspectos que hayan sido bajos, me suscribo.

Cordialmente,

AYDA INES TROCHEZ MORAN
Enfermero grado 1
Servicio de información y atención al usuario
Hospital Universitario San José de Popayán