

INFORME ENCUESTAS PRIMER 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 primer trimestre de 2024.

ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIO:

SERVICIO	NUMERO ENCUESTAS	DE
BASICO NEONATAL	1	
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	206	
ESTANCIA GENERAL MEDICA	347	
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	154	
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	393	
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	180	
MADRE CANGURO	2	
NEFROLOGIA HOSPITALARIA	41	
ONCOLOGIA	1	
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	281	
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	241	
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	49	
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	22	
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	33	
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICO	24	
UNIDAD DE QUEMADOS	30	
UNIDAD DE SALUD MENTAL	13	
URGENCIAS ADULTOS	1014	
URGENCIAS CONSULTA Y PROCED GINECOBSTETRICOS	105	
URGENCIAS PEDIATRICAS	37	
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	396	
UNIDAD DE QUEMDOS ADULTO	1	
GRAN TOTAL I TRIMESTRE DE 2024	3571	

El servicio con mayor numero de encuestas aplicadas es Internación con 1316, seguido del servicio de URGENCIAS con 1014 y la unidad de cuidado intermedio adulto con 281 .

Es de aclarar que unidades de cuidado intensivo adulto se suman las tres, dado que el aplicativo solutionp no permite modificar la parametrización informa sistemas. Las unidades cuarto piso quedan inmersas en el resto del hospital.

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

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: COLOCAR EL CORREO DE SU PROCESO O SERVICIO

Líneas de atención: 6028234508 EXT. COLOCAR EL NÚMERO DE EXTENCIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELEFONO

www.hopitalsan jose.gov.co

NUMERO DE	PREGUNTA1				
	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
3571	2	0	65	2754	750
%	0,06	0,00	1,82	77,12	21,00

La pregunta numero 1 nos muestra que 65 personas refeiren que no se les respetaron sus creencias o costumbres, situación que debe ser fortalecida al equipo de guardas, triage y facturación en cada momento de la atención.

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?

SERVICIO	NUMERO DE	PREGUNTA2	
		Si	No
	3571	2703	868
	%	75,69	24,31

El indicador sobre la información de copagos y cuotas moderadoras ha mejorado , sin embargo se debe fortalecer para que todo el equipo de facturación le brinde información al familiar que apertura el ingreso independiente de su afiliación.

Es importante tener en cuenta que existe una posibilidad de que quien responda la pregunta no haya sido el familiar que acompaño al paciente en el ingreso o que el paciente que no fue quien apertura su ingreso describa una respuesta negativa.

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

SERVICIO	NUMERO DE	PREGUNTA3				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	6	4	99	2280	1182
	%	0,17	0,11	2,77	63,85	33,10

El indicador ha mejorado , la percepción de los usuarios es que si se les brinda información en el triage.

Se debe seguir fortaleciendo la ruta del servicio y la información en cada momento de la atención.

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

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: COLOCAR EL CORREO DE SU PROCESO O SERVICIO

Líneas de atención: 6028234508 EXT. COLOCAR EL NÚMERO DE EXTENCIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELEFONO

www.hopitalsanjose.gov.co

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA 4				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	1	5	70	2201	1294
	%	0,00	0,00	1,96	61,64	36,24

El 97% de los usuarios encuestados refieren que la información recibida por parte de los médicos es buena y muy buena, lo que indica que se ha mejorado por parte de los médicos la entrega de la misma. Evidenciar los momentos de mayor inconformidad con la entrega de la información nos permite hacer mejoras por servicios. Se recomienda al servicio de urgencias mejorar la información de la ruta y de la evolución del paciente.

Se sugiere a cirugía mejorar la entrega de información por parte de los especialistas que realizan el procedimiento.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA5				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	0	3	23	2192	1353
	%	0,00	0,08	0,64	61,38	37,89

El 97% de los usuarios consideran que se les respeta su dignidad por parte del medico que les atendió.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA6				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	0	3	17	2155	1396
	%	0,00	0,08	0,48	60,35	39,09

El 99% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería les respeta su dignidad, creencias y costumbres.

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

SERVICIO	PREGUNTA7
----------	-----------

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: COLOCAR EL CORREO DE SU PROCESO O SERVICIO

Líneas de atención: 6028234508 EXT. COLOCAR EL NÚMERO DE EXTENCIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELEFONO

www.hopitalsan jose.gov.co

	NUMERO DE ENCUESTAS	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	3	4	117	2191	1256
	%	0,08	0,11	3,28	61,36	35,17

El 96% de los usuarios encuestados manifiestan que el hospital se mantiene limpio y en orden, sin embargo un % significativo que suma el 3,47% es decir 124 usuarios consideran que se debe mejorar el aseo , identificando servicios como urgencias donde refieren que los baños deben mejorar en aseo.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA 8	
		Si	No
	3571	3394	177
	%	95,04	4,96

El 95% de los usuarios encuestados conocen los mecanismos para presentar las pqrsl, por tanto se considera un buen indicador para el servicio de información y atención al usuario que ronda permanentemente los servicios.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA 9	
		Si	No
	3571	3399	172
	%	95,18	4,82

El 95% de los usuarios manifiestan que si les dieron a conocer sus derechos y deberes, teniendo en cuenta que es responsabilidad de la totalidad de colaboradores, se hace necesario que se aborden al 100% de la población.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA10		
		Si	No	No Aplica
	3571	628	2858	85
	%	17,59	80,03	2,38

EL 80% de los usuarios refieren que recibieron información sobre el proceso de atención por estudiantes y 18% No, dato que sirve para reforzar en los convenios docencia servicio para que se respeten los derechos de los usuarios.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA11				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	8	8	64	2195	1296
	%	0,22	0,22	1,79	61,47	36,29

Esta pregunta hace referencia a la alimentación por orden médica, donde el 97% refieren que se les suministra acorde a dicha orden, sin embargo en las pqr recibidas durante el primer trimestre los usuarios manifiestan inconformidad con el horario de llegada de los alimentos y el estado frio de los mismos.

Es necesario que se pueda hacer intervención desde la vigilancia y control de contratos además de considerar importante que la pregunta sobre horarios se incluya como parte de la percepción de humanización.

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?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA12				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	2	3	28	2205	1333
	%	0,06	0,08	0,78	61,75	37,33

El 98% de los usuarios consideran que al momento de egresar de la institución reciben buena información sobre las recomendaciones y signos de alarma, se considera una fortaleza en el servicio de 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?

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13				
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	3571	1	12	30	2180	1348
	%	0,03	0,34	0,84	61,05	37,75

La satisfacción global es del 99% de los usuarios encuestados, con calificación buena y muy buena de los servicios prestados.

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

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA14			
		Definitivamente NO	Probablemente NO	Probablemente SI	Definitivamente SI
	3571	5	14	1926	1626
	%	0,14	0,39	53,93	45,53

La recomendación o adherencia de los usuarios por el hospital universitario San José de Popayán es del 99%.Fortaleza que se debe seguir manteniendo.

A continuación se expone las respuestas negativas de los usuarios que manifestaron en la respuestas regular, malo o muy malo, con el fin de que cada servicio se visualice y pueda hacer las mejoras correspondientes.

NEGATIVAS ENCUESTA

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
URGENCIAS ADULTOS	09-01-2024	Regular	EXCELENTE ATENCION
URGENCIAS ADULTOS	18-01-2024	Muy Mala	EL HOSPITAL ES MUY EQUIPADO EN TODO LAS AREAS SI NO QUE HAY PERSONAL DE MALA ACTITUD NO TODOS.
URGENCIAS ADULTOS	22-01-2024	Mala	MUCHA DEMORA PARA RECIBIR LA ATENCION ADECUADA.
URGENCIAS ADULTOS	27-01-2024	Muy Mala	NO NOS ATENDIERON TUVIMOS INCONVENIENTES Y NO NOS AYUDARON A SOLUCIONARLOS.
URGENCIAS ADULTOS	26-01-2024	Muy Mala	POR LA COLABORACION DE LOS MEDICOS Y ENFERMEROS Y ENFERMERAS A SIDO MUY BUENA.

URGENCIAS ADULTOS	12-02-2024	Regular	LA LIMPIEZA DEL BAÑO ES MALA NO HACEN ASEO RAPIDOY HUELE MAL, NO HAY PEPEL NI JABON.
URGENCIAS ADULTOS	21-02-2024	Regular	NO ME DIERON ATENCIÓN INMEDIATA,TAMPOCO CAMILLA,EL MÉDICO NO VALORO MI ESTADO.
URGENCIAS ADULTOS	17-02-2024	Regular	MEJORAR ASPECTOS.
URGENCIAS ADULTOS	12-03-2024	Regular	BUENA ATENCION Y INFORMACION.
URGENCIAS ADULTOS	12-03-2024	Regular	ME SACARON DE LA DUDA EN MI SALUD.
URGENCIAS ADULTOS	08-03-2024	Muy Mala	MUCHA DEMORA EN LA ATENCION.
URGENCIAS ADULTOS	20-03-2024	Regular	DEMORA EN LA ATENCION

NEGATIVAS ENCUESTA

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
URGENCIAS PEDIATRICAS	15-02-2024	Regular	FALTA MAS EXPERIENCIA POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO, TNIENDO QUE BUSCAR EN OTRAS ENTIDADES UNA MEJOR VALORACION Y ATENCION.
URGENCIAS PEDIATRICAS	04-02-2024	Regular	PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERIA NO TIENE TRATO CORDIAL A LOS PACIENTES Y FAMILIARES, TIENEN MALA ACTITUD Y SE MUESTRAN APATICAS A REALIZAR SUS FUNCIONES.

NEGATIVAS ENCUESTA

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: COLOCAR EL CORREO DE SU PROCESO O SERVICIO

Líneas de atención: 6028234508 EXT. COLOCAR EL NÚMERO DE EXTENCIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELEFONO

www.hopitalsanjose.gov.co

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
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	04-01-2024	Mala	ME ENTREGARON EL REGISTRO DE NACIDO VIVO DOS DIAS DESPUES.

NEGATIVAS ENCUESTA

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
ESTANCIA GENERAL MEDICA	14-01-2024	Regular	EL PACIENTE ESTUVO 15 DIAS PARA CIRUGIA DE URGENCIAS LA CUAL TODO DEMASIADO DEMORADO.

NEGATIVAS ENCUESTA

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
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	07-02-2024	Regular	EL ALMUERZO LLEGO FRIO

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS PREGUNTAS 13 Y 14 PARA INTERNACIÓN.

Dirección: Carrera 6 # 10N – 142 Popayán – Cauca

Email: COLOCAR EL CORREO DE SU PROCESO O SERVICIO

Líneas de atención: 6028234508 EXT. COLOCAR EL NÚMERO DE EXTENCIÓN

Oficina de atención al usuario: COLOCAR TELEFONO

www.hopitalsan jose.gov.co

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?

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

La respuesta del indicador por servicio se da en porcentaje.

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam	Probablem	Probablem	Definitivam
ESTANCIA GENERAL MEDICA	347	0	0	1	172	174	0	0	171	176
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	393	0	0	3	259	131	0	2	244	147
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	180	0	0	0	111	69	0	0	99	81
ESTANCIA GENERAL MEDICO	396	0	1	0	187	208	0	1	169	226
TOTAL INTERNACION	1316	0	1	4	729	582	0	3	683	630
					1311				1313	
					99,62				99,77	

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam	Probablem	Probablem	Definitivam
URGENCIAS ADULTOS	1014	1	7	20	699	287	5	7	603	399
					986				1002	
					97,24				98,82	

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam	Probablem	Probablem	Definitivam
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	206	0	2	0	168	36	0	2	127	77
					204				204	
					99,03				99,03	

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam	Probablem	Probablem	Definitivam
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA	154	0	0	1	89	64	0	2	81	71
					153				153	
					99,35				99,35	

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam	Probablem	Probablem	Definitivam
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO	281	0	0	1	168	112	0	0	162	119
					280				281	
					99,64				100	

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam ente NO	Probablem ente NO	Probablem ente SI	Definitivam ente SI
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	241	0	0	0	77	164	0	0	78	163
					241				241	
					100				100	

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam ente NO	Probablem ente NO	Probablem ente SI	Definitivam ente SI
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	154	0	0	1	89	64	0	2	81	71
					153				152	
					99,35				98,70	

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivam ente NO	Probablem ente NO	Probablem ente SI	Definitivam ente SI
URGENCIAS PEDIATRICAS	37	0	0	2	29	6	0	0	20	17
					35				37	
					94,59				100	

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 con actividades de
Coordinación SIAU
Hospital Universitario San José de Popayán