

INFORME ENCUESTAS SEGUNDO 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 SEGUNDO trimestre de 2024.

Se aplican dos tipos de encuesta, una para servicios de internación :

SERVICIO INTERNACION	NUMERO DE ENCUESTAS
URGENCIAS ADULTOS	573
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	269
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	221
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	208
ESTANCIA GENERAL MEDICA	194
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	171
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	123
URGENCIAS CONSULTA Y PROCED GINECOBSTERICOS	113
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA HOSPITALIZACION	92
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	83
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	66
URGENCIAS PEDIATRICAS	57
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	55
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	45
NEFROLOGIA HOSPITALARIA	41
UNIDAD DE SALUD MENTAL	26
UNIDAD DE QUEMADOS	24
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICO	22
CONSULTA ESPECIALIZADA	7
MADRE CANGURO	5
CENTRAL DE MEZCLAS FARMACIA	1
AISLAMIENTO PEDIATRIA UCINT COVID	1
TOTAL ENCUESTAS INTERNACION SEGUNDO TRIMESTRE 2024	2397

Durante el segundo trimestre se aplicaron 2397 encuestas de las cuales 573 corresponden al servicio de urgencias, que corresponde al 23% del total , los servicios de internación sumados se les aplicó 754 encuestas, que corresponde al 31,4% del total implementado.

En la unidad de cuidado intermedio adulto se aplicaron 221, que corresponde al 9,2% del total aplicado.

Ginecobstetricia se le aplicaron 171 que corresponde al 7,1% y en la unidad de cuidado intensivo adulto se aplicaron 123 que corresponde al 5,1%, siendo estos los servicios que mayor numero de encuestas se les aplicaron.

La muestra de encuestas para este segundo trimestre se definio en el 10% del total de egresos, por tanto la distribución varia según el numero de cada servicio.

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

R/ 98,7% de los usuarios refieren que se les respeta sus creencias y costumbres.

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 78,6% responden que si les dan información sobre pagos a efectuar por copagos o cuotas moderadoras, por tanto se debe sensibilizar el equipo de facturación para que se brinde dicha información a todos los usuarios o familiares que hacen el ingreso.

Sin embargo se debe tener en cuenta que al encuestar al paciente o la familia no siempre contesta quien estuvo en el primer momento de la admisión que es cuando se brinda la información por parte de facturación. El direccionamiento se ha dado por parte de la líder del proceso.

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

R/ 97,3% 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.

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

R/ 98,2% de los usuarios encuestados refieren que la atención recibida por los médicos les ha permitido obtener información clara y suficiente, esto indica que se ha mejorado la comunicación con los usuarios y sus familias.

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. La no vulneración de éste derecho en un departamento con amplia población indígena nos muestra que se ha sensibilizado en los colaboradores el buen trato ante las diferencias.

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

99% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería respeta su dignidad, creencias y costumbres, el resultado es muy bueno y muestra la fortaleza que se ha logrado en el cumplimiento de derechos.

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

R/ El 99% de los usuarios refieren que las instalaciones del hospital se prestan cumpliendo con limpieza, orden y buen funcionamiento. El apoyo de mantenimiento, servicios generales a los servicios permite obtener este puntaje con los usuarios que se llevan una muy buena percepción del funcionamiento en los servicios.

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

A esta pregunta 2339 usuarios responden que si se les ha dado a conocer **como presentar felicitación, reclamo, Queja y sugerencia**, esto corresponde al 97,% del total encuestado, este resultado refleja la labor que cumplen los orientadores del SIAU que rondan los servicios.

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 2269, que corresponde al 94,6%, 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 2397 encuestados, respondieron de forma positiva 558 usuarios que corresponde al 23,27%, esta actividad que corresponde al área de convenio docencia servicio debe ser fortalecida en los ejercicios de inducción con estudiantes.

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

Los usuarios en su gran mayoría refieren que la alimentación fue buena y muy buena, con un 97,9% de satisfacción, sin embargo hay 44 personas que refieren que es muy regular, situación que se dio a conocer al economato para que identifiquen las oportunidades de mejora que se tengan que implementar para lograr satisfacción total.

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?

2.372 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% del total encuestados, lo que significa que la información al egreso del paciente es clara y completa.

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 2397 encuestados, 2365 califican la experiencia en el hospital universitario san José como buena y muy buena, siendo el 98,6% del total encuestado, generando un alto porcentaje de satisfacción en los usuarios.

Indicador que se ha fortalecido durante el ultimo año 2023 a 2024.

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

De los 2397 encuestados, 2377 recomiendan al hospital Universitario san José como IPS, esto corresponde al 99% de los encuestados, que comparado con la experiencia no indica que los usuarios están muy satisfechos con los servicios que se les están brindando.

A continuación vemos la tabla del indicador que alimenta la resolución 256 de 2016 y que se envía trimestralmente, donde la experiencia y recomendación tienen el indicador detallado.

RECOMENDACIÓN DEL HOSPITAL A FAMILIAR Y AMIGOS PRIMER TRIMESTRE 2024									
MES	DEFINITIVA MENTE NO	PROBABLE MENTE NO	TOTAL	%	DEFINITIVA MENTE SI	PROBABLE MENTE SI	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS
ENERO	4	16	20	0,8	1348	1122	2470	99,2	2490
FEBRERO	3	3	6	0,3	890	935	1825	99,7	1831
MARZO	1	9	10	0,6	1049	496	1545	99,4	1555
TOTAL DEL I TRIMESTRE	8	28	36	0,59	3287	2553	5840	99,41	5876
AYDA INES TROCHEZ MORAN ENF,GR 1 Con asignación de funciones de Coordinador SIAU									
MES	DEFINITIVA MENTE NO	PROBABLE MENTE NO	TOTAL	%	DEFINITIVA MENTE SI	PROBABLE MENTE SI	TOTAL	%	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS
ABRIL	2	8	10	0,5	1184	975	2159	99,5	2169
MAYO	4	7	11	1,1	570	451	1021	99,7	1024
JUNIO	6	7	13	1,4	535	372	907	98,6	920
TOTAL II TRIMESTRE	12	22	34		2289	1798	4087		4113

Esta grafica consolida todos los servicios de internación, los cuales se detallan con la pregunta 13 y 14 de la encuesta en la percepción de experiencia y recomendación por servicios.

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

FO-ARH-01

Versión: 01

Página 1 de 1

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA13					PREGUNTA14			
		Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivamente NO	Probablemente NO	Probablemente SI	Definitivamente SI
CENTRAL DE MEZCLAS FARMACIA	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
CONSULTA ESPECIALIZADA	7	0	0	0	7	0	0	0	7	0
ESTANCIA GENERAL GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	171	0	1	2	126	42	0	1	92	78
ESTANCIA GENERAL MEDICA	194	1	0	0	111	82	1	1	85	107
ESTANCIA GENERAL PEDIATRICA - HOSPITALIZACION	92	0	0	2	38	52	0	3	31	58
ESTANCIA GENERAL QUIRURGICA	208	1	2	1	119	85	1	3	117	87
ESTANCIA GENERAL TRAUMATOLOGICA	83	1	1	0	58	23	2	0	39	22
MADRE CANGURO	5	0	0	0	5	0	0	0	4	1
NEFROLOGIA HOSPITALARIA	41	0	0	0	25	16	0	0	18	23
UNIDAD CUIDADO INTERMEDIO ADULTO	221	0	0	2	151	68	0	2	154	67
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS	123	0	0	0	99	64	0	2	55	66
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL	45	0	0	0	38	7	0	0	32	13
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS	66	0	0	0	40	26	0	0	38	28
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS NEONATAL	55	0	0	0	42	13	0	0	30	25
UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICO	22	0	0	0	14	8	0	0	8	14
UNIDAD DE QUEMADOS	24	0	0	0	8	16	0	0	9	15
UNIDAD DE SALUD MENTAL	26	0	0	1	11	14	0	1	11	14
URGENCIAS ADULTOS	573	0	0	10	334	229	0	2	287	284
URGENCIAS CONSULTA Y PROCED GINECOBASTRICOS	113	1	0	3	77	32	0	1	37	35
URGENCIAS PEDIATRICAS	57	0	0	0	30	27	0	0	21	36
ASILAMIENTO PEDIATRIA UCIN COVID	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
ESTANCIA GENERAL MEDICO QUIRURGICA	269	0	1	2	149	117	0	2	134	133

En los servicios ambulatorios, se hace encuestas con otro tipo de preguntas, se genera indicador similar a internación. En experiencia y recomendación se tiene muy buena adherencia hacia el hospital , tal como lo muestra el consolidado.

SERVICIO	NUMERO DE ENCUESTAS	PREGUNTA11				PREGUNTA12			
		Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Definitivamente NO	Probablemente NO	Probablemente SI	Definitivamente SI
CENTRO DE INFUSION	45	0	0	42	3	0	0	41	4
CENTRO DE PATOLOGIA GINECOGUTERINA	7	0	0	1	1	0	0	1	1
CIRUGIA	485	2	15	319	149	3	4	143	330
CONSULTA ESPECIALIZADA	366	1	8	241	116	1	2	203	160
ENDOSCOPIA	22	3	13	203	2	4	0	46	172
LABORATORIO CLINICO	87	0	0	43	44	0	0	32	55
MADRE CANGURO	43	0	0	32	11	0	0	18	25
ONCOLOGIA	38	0	0	15	23	0	0	14	24
PATOLOGIA	49	0	0	31	18	0	0	19	30
TERAPIA FISICA	69	0	1	35	24	0	0	15	41
IMAGENOLOGIA	116	0	0	52	64	0	0	30	86
SERVICIO FARMACEUTICO	5	0	0	2	3	0	0	3	2
	1718	6	27	1216	459	8	6	569	1135

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