

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS 2018-2019



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PITALITO – HUILA**

NIT. 891.180.134 - 2

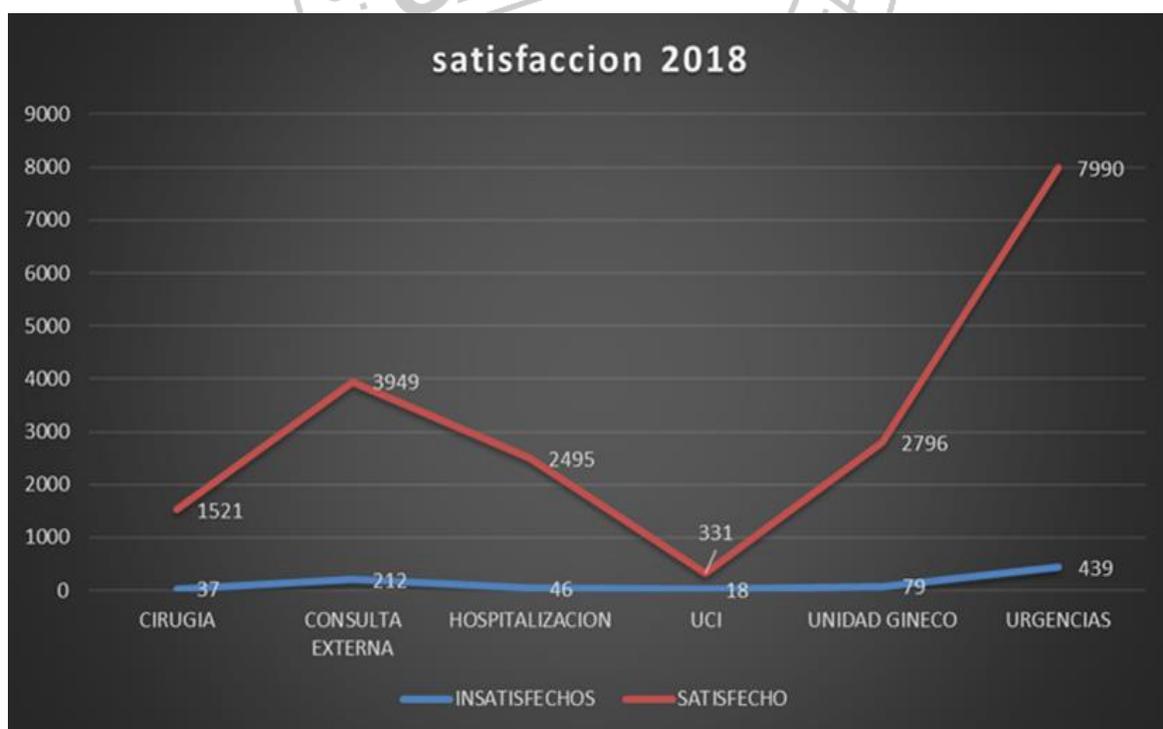
Pitalito, 04 de Marzo de 2020

**DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente**

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS 2018-2019

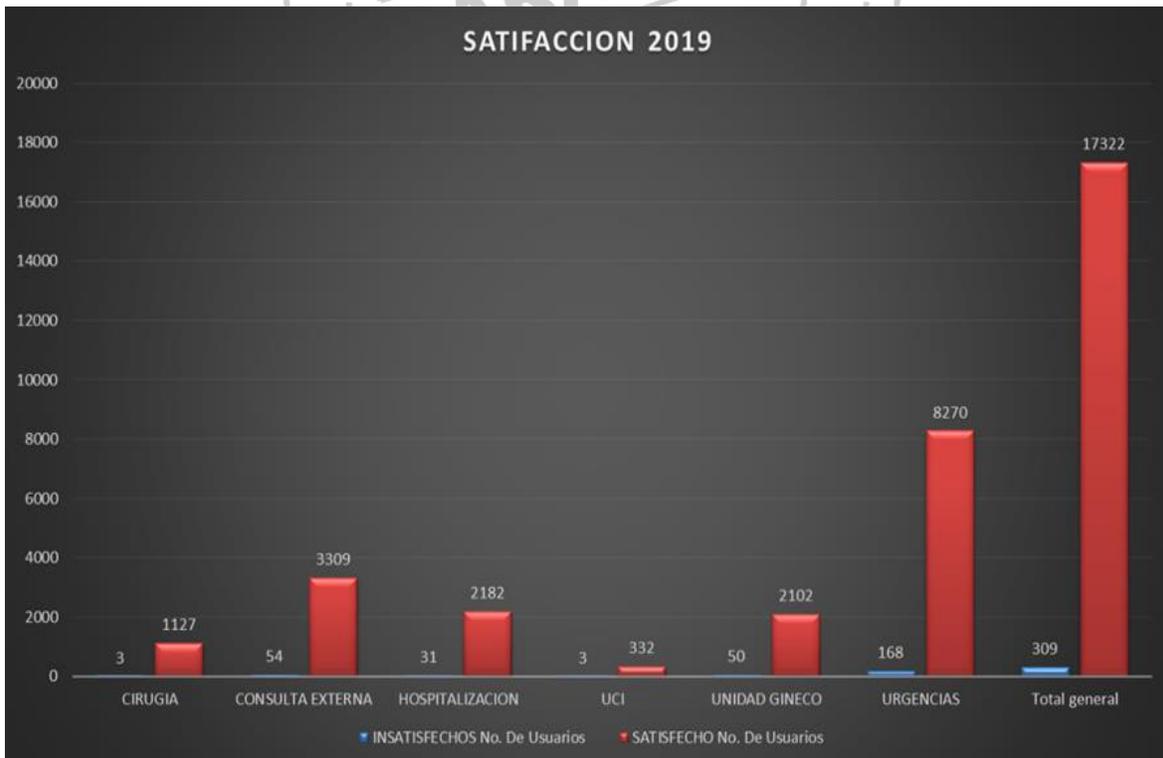
Satisfacción 2018

SERVICIOS	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA	37	0,19	1.521	7,64	1.558	7,82
CONSULTA EXTERNA	212	1,06	3.949	19,83	4.161	20,90
HOSPITALIZACION	46	0,23	2.495	12,53	2.541	12,76
UCI	18	0,09	331	1,66	349	1,75
UNIDAD GINECO	79	0,40	2.796	14,04	2.875	14,44
URGENCIAS	439	2,20	7.990	40,12	8.429	42,33
Total general	831	4,17	19.082	95,83	19.913	100,00



Satisfacción 2019

SERVICIOS	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA	3	0,02	1127	6,39	1130	6,41
CONSULTA EXTERNA	54	0,31	3309	18,77	3363	19,07
HOSPITALIZACION	31	0,18	2182	12,38	2213	12,55
UCI	3	0,02	332	1,88	335	1,90
UNIDAD GINECO	50	0,28	2102	11,92	2152	12,21
URGENCIAS	168	0,95	8270	46,91	8438	47,86
Total general	309	1,75	17322	98,25	17631	100,00



COMPARATIVO 2018-2019



Para el año 2019, el Porcentaje de Satisfacción Global (general), del HDSAP fue del 98,25 % sobre 17.631 encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de salud del hospital, porcentaje de satisfacción alto, lo cual afirma que a pesar de las quejas, reclamos y no conformidades que manifiestan nuestros usuarios en la prestación de los servicios detectados a través de las PQRSD, Encuestas de satisfacción, auditorías internas, externas, nuestro Usuario paciente y familia se encuentra muy satisfecho con la atención brindada.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION

SERVICIOS PRESTADOS

Resolución 0256 de 2016

9. COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO DE SU IPS?:							
MUY BUENA	BUENA		REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDIERON	
6988	9487		916	96	64	80	17631
10. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?:							
DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE PROBABLE	NO RESPONDIERON			
11938		5201	121	207	164	17631	

Según las respuestas de los 17.631 usuarios encuestados 16.475 opinan que la atención recibida en el hospital se encuentra entre buena y muy buena.

De igual forma 17.139 recomendarían el hospital a sus familiares y amigos.

PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS A PARTIR DE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS EN LA ATENCION AL USUARIO

- Festivales de derechos y deberes.
- Brigadas de consultas con especialistas para atender la demanda insatisfecha.
- Capacitaciones en Humanización derechos y deberes para colaboradores y usuarios y sus familias.
- Seguimiento y control al programa de seguridad del paciente.
- Proceso de atención centrado en el usuario y su familia.
- Rondas de humanización para fortalecer el conocimiento sobre la política y el programa de humanización.
- Fortalecimiento del programa de inducción a los colaboradores nuevos en temas de SIAU y humanización.
- Estrategias de humanización como biblioteca solidaria, recta saludable y momentos de relajación.
- Información continua a los usuarios sobre derechos y deberes, medios de manifestaciones de los usuarios y difusión de los canales de comunicación que tiene el hospital.

DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente