

INFORME DE SATISFACCION Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS 2019-2020



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PITALITO-HUILA

NIT.891.180.134-2

Pitalito, 12 de Abril de 2021

DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS.

SATISFACCION 2019-2020

Satisfacción 2019

SERVICIO	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



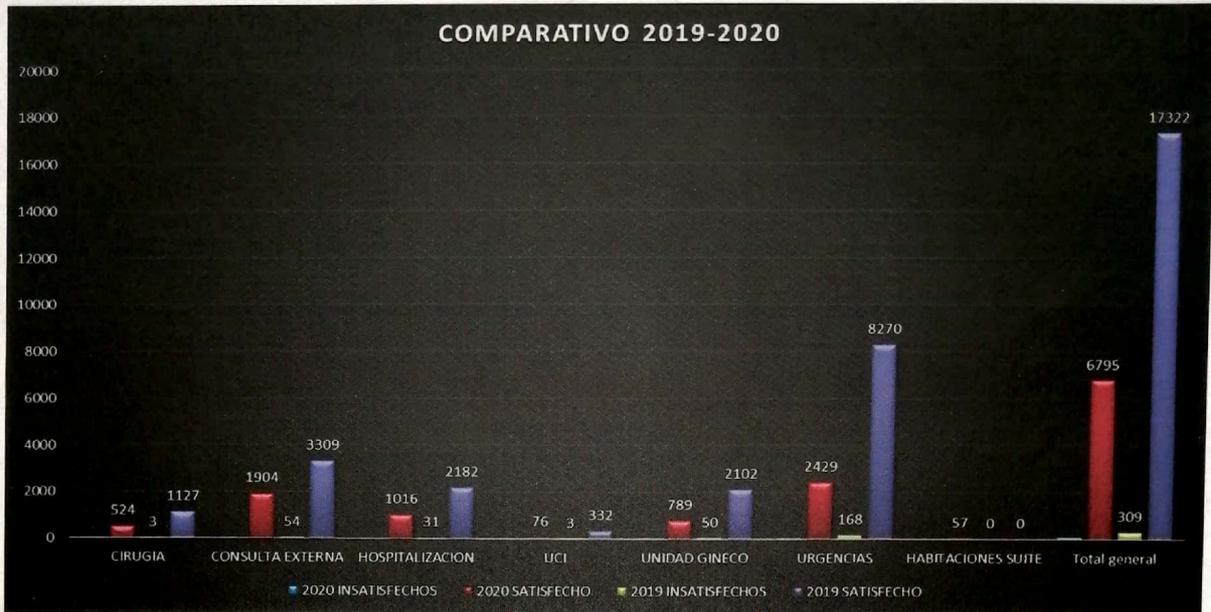
Te atendemos
con el **Corazón**
Camino a la Acreditación

Satisfacción 2020

SERVICIO	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA	8	0,12	524	7,61	532	7,72
CONSULTA EXTERNA	14	0,20	1904	27,63	1918	27,84
HOSPITALIZACION	14	0,20	1016	14,75	1030	14,95
UCI			76	1,10	76	1,10
UNIDAD GINECO	11	0,16	789	11,45	800	11,61
URGENCIAS	48	0,70	2429	35,25	2477	35,95
HABITACIONES SUITE			57	0,83	57	0,83
Total general	95	1,38	6795	98,62	6890	100,00



COMPARATIVO 2019-2020



Para el año 2020, el Porcentaje de Satisfacción Global (general), del HDSAP fue del 93,32 % sobre 6890 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	
2915	3515		369	34	20	37	6890
10. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?:							
DEFINITIVAMENTE SI		PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE PROBABLE	NO RESPONDIERON			
4744		2021	38	47	40	6890	

Según las respuestas de los 6890 usuarios encuestados 6430 opinan que la atención recibida en el hospital se encuentra entre buena y muy buena.

De igual forma 6765 recomendarían en hospital a sus familiares y amigos.

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

Analizando el tema de la satisfacción de los servicios de salud prestados a los usuarios, se puede hacer el análisis de la complejidad de cada uno de ellos, encontrándose el servicio de urgencias como uno de los más delicados en su manejo y difícil en su adecuación, se debe tener en cuenta que es un servicio donde se trabaja con pacientes que presentan una carga de ansiedad alta, el contacto es breve y con la dificultad de un seguimiento posterior por el mismo personal médico que realizo la admisión, como lo espera el usuario.

- Socialización continúa del programa de Humanización, incentivar la cortesía, la amabilidad y la empatía de los profesionales de salud, para mejorar la comunicación e información que reciben los pacientes y sus familias. Pacientes informados cuidaran más de su salud, utilizaran mejor los servicios.
- Fortalecer aspectos relacionados con el confort del usuario como la dotación de elementos como sábanas, cobijas y almohadas entre otros, de igual forma el perfecto estado de las instalaciones realizando un mantenimiento continuo.
- Educación al usuario sobre la importancia de facilitar al personal médico toda la información pertinente acerca de su proceso de enfermedad.
- Educación de derechos y deberes, los usuarios que toman decisiones racionales sobre su salud seleccionando la IPS para su atención, escoger el médico le genera confianza en el tratamiento que va a recibir y mejorar su autocuidado.



DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente