

INFORME DE SATISFACCION Y PLANES DE MEJORA
IMPLEMENTADOS 2020-2021



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

NIT.891.180.134-2

Pitalito, 31 de Marzo de 2022

DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS.

SATISFACCION 2020-2021

Dentro del Proceso gestión de la experiencia del paciente y su familia se cuenta con una medición sistemática implementada a través de una encuesta que nos permite medir los momentos de verdad de la atención; dicha encuesta nos permite conocer la Satisfacción del Usuario. Su objetivo principal, es evaluar la Calidad de los Servicios que presta el Hospital al mismo tiempo que los atributos de calidad establecidos a través del ciclo de servicio con el fin de identificar los servicios y los momentos de atención donde se pueda necesitar unas acciones de mejora, al igual que detectar las necesidades y expectativas del usuario y su familia, siguiendo los estándares de Acreditación, prevaleciendo el respeto por los derechos de los usuarios.

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%	6.795	98,62	6.890	100%



Durante la vigencia 2020 la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios y sus familias arrojan un numero de 6.890 encuestas aplicadas de las cuales 6.795 correspondiente al 98,62% del total de los usuarios encuestados muestran una satisfacción global del usuario con respecto a la atención recibida en el hospital y 95 usuarios correspondiente al 1,38% del total de encuestados se mostraron insatisfechos con la atención recibida. El servicio que muestra más usuarios insatisfechos es el servicio de urgencias con 48 usuarios.

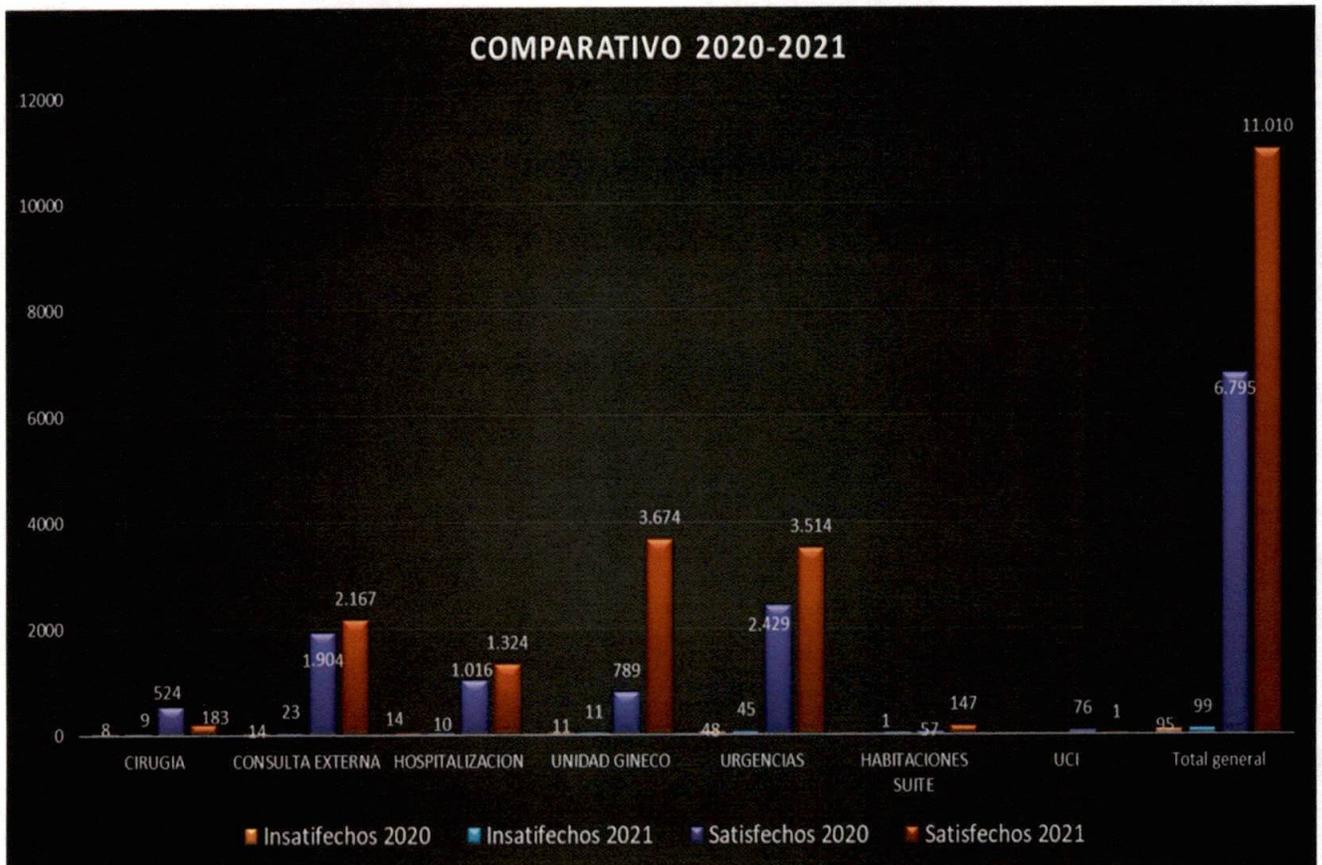
Satisfacción 2021

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO						
SERVICIO	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA	9	0,08%	183	1,65%	192	1,73
CONSULTA EXTERNA	23	0,21%	2167	19,51%	2190	19,71
HOSPITALIZACION	10	0,09%	1324	11,92%	1334	12,01
UNIDAD GINECO	11	0,10%	3674	33,07%	3685	33,17
URGENCIAS	45	0,41%	3514	31,63%	3559	32,04
HABITACIONES SUITE	1	0,01%	147	1,32%	148	1,33
UCI			1	0,01%	1	0,01
Total general	99	0,89	11.010	99,11	11.109	100%



Durante la vigencia 2022 la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios y sus familias arrojan un numero de 11.109 encuestas aplicadas de las cuales 11.010 correspondiente al 99,11% del total de los usuarios encuestados muestran una satisfacción global del usuario con respecto a la atención recibida en el hospital y 99 usuarios correspondiente al 0,89% del total de encuestados se mostraron insatisfechos con la atención recibida. El servicio que muestra más usuarios insatisfechos es el servicio de urgencias con 45 usuarios.

COMPARATIVO 2020-2021



El resultado anual de la medición de satisfacción del usuario es 99.11%, con cumplimiento de la meta fijada que se encuentra en 95% sobre 11.109 encuestas aplicadas a los usuarios del servicios

Para la definición del porcentaje de satisfacción global, se cuenta con una herramienta de medición que permite evaluar: La percepción del usuario de la atención recibida y fidelización del usuario.

Se definieron los puntos de contacto que tiene el usuario durante la prestación de los servicios identificados como críticos: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnósticas, Cirugía y Hospitalización.

Una vez definidos se identificaron las variables con sus atributos a evaluar, con el fin de dar claridad durante la realización encuesta, se definieron 6 variables con sus atributos:

-Atención médica: puntualidad, amabilidad e información clara

-Atención de enfermería: trato digno, respetuoso y humano, información brindada y disponibilidad al llamado

-Infraestructura: comodidad, señalización, aseo y presentación

-Alimentación: presentación y temperatura, para los servicios (puntos de contacto) que aplique

-Medicamentos: disponibilidad

-Atención global: Atención integral recibida.

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	Total	Suma de muy buena + buena	Promedio %
5.635	4.978	365	32	11	88	11.109	10.613	95,54

10. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?							
Definitivamente SI	Probablemente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	No respondieron	Total	Suma definitivamente SI + probablemente SI	Promedio %
8.389	2.557	31	46	86	11.109	10.946	98,53

Según las respuestas de los 11.109 usuarios encuestados 10.613 opinan que la atención recibida en el hospital se encuentra entre buena y muy buena.

De igual forma 10.946 recomendarían en hospital a sus familiares y amigos, para este ítem de Fidelización se definen dos preguntas de calificación dicotómica: Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS definitivamente si/ probablemente sí.

El resultado del periodo permite identificar los usuarios se muestran satisfechos frente a la mayoría de las variables y se ha logrado fidelizar al usuario frente a la institución. En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas y que se deben intervenir para mejorar la satisfacción del usuario se encuentran en la atención de enfermería especialmente en el servicio de hospitalización, infraestructura y la dispensación de medicamentos en términos de la oportunidad en consulta externa. Frente a estos aspectos el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito ha

implementado campañas de humanización para cliente interno (personal administrativo y asistencial) y externo el cual promueve una atención oportuna y de calidad.

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

Es importante informar que el Hospital tiene un compromiso permanente con el mejoramiento continuo de las condiciones de prestación del servicio y en tal sentido se proyectaron para el año 2021 recursos para mantener y mejorar la calidad las condiciones de la capacidad instalada y Recurso Humano.

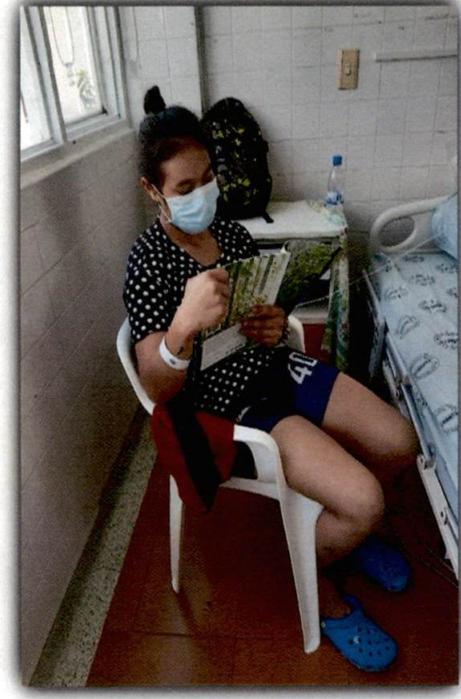
Por otro lado, y adaptándonos a las circunstancias de la pandemia, en el año 2021 se dio continuidad a los ajustes en los procesos de acompañamiento de los pacientes, diseñando así la atención con el fin de darle continuidad a la atención ambulatoria, para los pacientes hospitalizados en un servicio de hospitalización se diseñaron procesos para asegurar el cubrimiento de las necesidades básicas como alimentación, y entrega de elementos de protección requeridos por el paciente; y en las Unidades Criticas e Intermedias se continuo con las videollamadas a los familiares permitiendo así el contacto entre ellos y conociendo el proceso de evolución del paciente.

A su vez durante el año 2021 se continuó con el programa de humanización para brindarles una oportunidad a los pacientes de momentos de esparcimiento con las estrategias propias del programa como receta deportiva y biblioteca solidaria.

RECETA DEPORTIVA



BIBLIOTECA SOLIDARIA



DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente