

**INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA
IMPLEMENTADOS 2022-2023**



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

NIT.891.180.134-2

Pitalito, 5 de Marzo de 2024

DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS.

SATISFACCION 2022-2023

La encuesta de satisfacción es una herramienta usada por La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito bajo un procedimiento estructurado y documentado; orientado a implementar dicha estrategia que tiene como objetivo principal conocer la opinión que tienen los usuarios y sus familias sobre los servicios ofrecidas por la institución. La realización de una encuesta a pacientes que acceden a los diferentes servicios permite aproximarse a la percepción que tienen sobre la atención prestada. Con esta finalidad, se vienen realizando, desde hace años, encuestas entre las personas que acceden a los servicios de salud ofrecidos por el Hospital, para medir el nivel de satisfacción con los mismos.

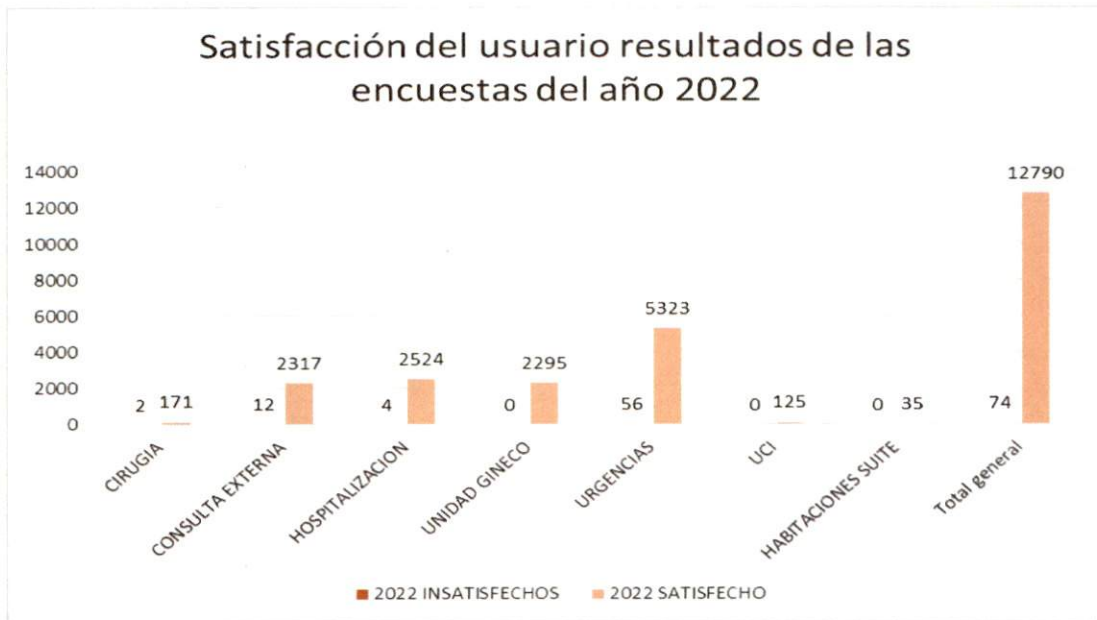
La Encuesta de Satisfacción de usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial y administrativo constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención, esta herramienta realizar un análisis estadístico utilizando programación lineal a partir de información recolectada de los pacientes. Esta información se obtiene al aplicar una encuesta de satisfacción previamente diseñada para este propósito.

Luego de aplicar esta metodología se obtendrá información relevante como diagramas de acción y diagramas de mejora los cuales, facilitarán la toma de decisiones por parte del hospital y contribuirán al proceso de mejora continuo del servicio.

SATISFACCIÓN 2022

SERVICIO	SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO					
	Insatisfechos		Satisfecho		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA	2	0,02	171	1,33	173	1,34
CONSULTA EXTERNA	12	0,09	2317	18,01	2329	18,10
HOSPITALIZACION	4	0,03	2524	19,62	2528	19,65
UNIDAD GINECO			2295	17,84	2295	17,84
URGENCIAS	56	0,44	5323	41,38	5379	41,81
HABITACIONES SUITE			35	0,27	35	0,27
UCI			125	0,97	125	0,97
Total general	74	0,58	12.790	99,42	12.864	100,00

Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP



Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP

Durante la vigencia 2022 la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios y sus familias arrojan un total de 12.864 encuestas realizadas, de las cuales 12.790 correspondiente al 99,42% equivale al total de los usuarios que muestran una satisfacción con respecto a la atención recibida en la institución y 74 usuarios correspondiente al 0,58% del total de encuestados se manifestaron insatisfechos con la atención recibida. El servicio que arroja más usuarios insatisfechos es la unidad funcional de urgencias con 56 usuarios.

SATISFACCIÓN 2023

SERVICIO	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
Cirugía	6	0,05	152	1,26	158	1,30
Consulta externa	108	0,89	2578	21,24	2680	22,14
Urgencias	231	1,91	4387	36,23	4618	38,14
UCI	1	0,01	35	0,29	36	0,30
Unidas de Ginecobstetricia	41	0,34	1759	14,52	1800	14,87
Hospitalización	84	0,69	2734	22,56	2816	23,26
Total general	471	3,89	11.637	96,11	12.108	100

Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP



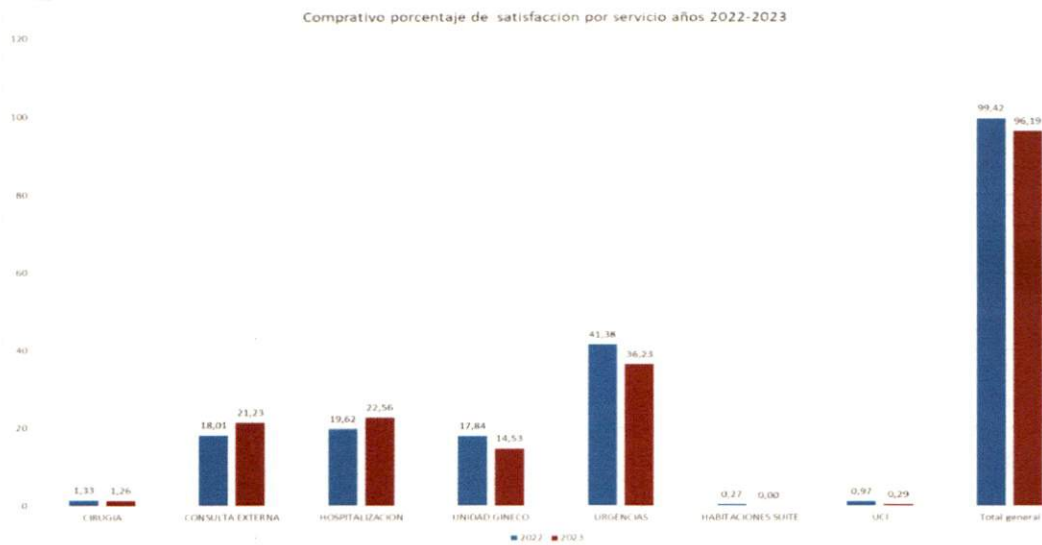
Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP

En la vigencia 2023 se realizaron en total 12.108 encuesta de satisfacción a usuarios y sus familias, de la cuales 11.637 correspondiente al 96,11% muestran una satisfacción con respecto a la atención recibida en la institución y 471 usuarios correspondiente al 3,89% del total de encuestados se manifestaron insatisfechos con la atención recibida. El servicio con más insatisfechos es la unidad funcional de urgencias con 231 usuarios. Podemos observar que en ambos periodos es el servicio de urgencias quien presenta un mayor porcentaje de insatisfacción; en correlación con el aumento de los pacientes atendidos en este servicio durante el año 2022 que en total fueron 50.796, durante el año 2023 se atendieron 59.036 pacientes evidenciando una diferencia de 8.240 en la última vigencia.

COMPARATIVO 2022-2023



Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP



Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP

El resultado anual de la medición de satisfacción del usuario para el año 2022 fue del 99,42% y para el año 2023 fue de 96,11%, evidenciando un cumplimiento de la meta, la cual es del 95%.

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.

Para ésta, se definieron puntos de contacto que tiene el usuario durante la prestación de los servicios identificados como críticos: Facturación, Medicina General y procedimientos en Urgencias, Cardiología, Referencia y Contrarreferencia, Otorrinolaringología, Anestesiología, Admisiones en Urgencias y Asignación de Citas.

Las variables que se evalúan en la encuesta y que le son oportunamente explicadas a los usuarios antes de la aplicación son:

- ✓ 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 disconformidad que manifiestan los 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.

Cabe aclarar que la encuesta cuenta con una pregunta abierta donde el usuario y su familia tienen la oportunidad de expresar motivos o sugerencias de mejora, el análisis de la pregunta abierta refleja los siguientes aspectos:

Manifestaciones positivas.

- ✓ Los usuarios valoran muy positivamente la amabilidad, la humanidad, el trato prestado por los diferentes profesionales (medicina, enfermería y administrativos) y la confianza que tienen en ellos.
- ✓ Consideran que la atención ha ido mejorando respecto a años anteriores y destaca de forma positiva el esfuerzo por mejorar la accesibilidad y en particular por aproximar servicios al paciente las especialidades de tercer nivel de complejidad que les evita el traslado a otras ciudades.
- ✓ Manifiestan que las instalaciones adecuadas, si bien reconocen que en algunos casos los profesionales tienen ciertas limitaciones la Gerencia se ha esforzado por superarlas.
- ✓ Hacen especial mención sobre la mejora que les ha supuesto la petición de cita a través de correo electrónico y algunas especialidades por WhatsApp
- ✓ Manifestaciones negativas.
- ✓ Los mayores problemas se detectan en cuestiones relacionadas con los tiempos de espera para conseguir cita y ser atendido en urgencias.
- ✓ Se considera insuficiente el tiempo dedicado para la consulta. Consideran necesario mejorar en algunas especialidades el incrementar el personal especializado.
- ✓ En algunos casos también se considera que el trato recibido no ha sido bueno.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCION SERVICIOS PRESTADOS

Resolución 0256 de 2016

Es la Resolución por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Las dos preguntas establecidas por la presente resolución nos permiten medir la percepción global de satisfacción más no permite poder detectar las desviaciones presentadas por servicio en la institución.

9. ¿COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO DE SU IPS?								
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy malas	No respondieron	Total	Suma de muy buena + buena	Promedio sobre el total de encuestados
2.565	8.492	939	97	7	8	12.108	11.057	91,32%

10. ¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?							
Definitivamente si	Probablemente si	Definitivamente no	Probablemente no	No respondieron	Total	Suma de Definitivamente si + Probablemente si	Promedio sobre el total de encuestados
8.806	2.889	162	218	33	12.108	11.695	96,59%

Para el 2022 según las respuestas de los usuarios encuestados arrojo que 10.613 opinaron que la atención recibida en la institución se encuentra entre **buena y muy buena**, para el año 2023, 11.057 encuestados tuvieron la misma percepción, lo que nos permite evidenciar que la experiencia global de la institución se mantiene sobre la meta planteada que es del 90% al 95%. De igual forma en el año 2022 10.946 usuarios, refirieron que recomendarían la institución a sus familiares y amigos, en el año 2023, 11.695 contestaron que definitivamente si y probablemente si recomendarían la institución, para el Ítem de Fidelización se definen dos preguntas de calificación dicotómica: Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS definitivamente si/ probablemente sí.

El análisis comparativo de dos años permite identificar que los usuarios se muestran satisfechos frente a la mayoría de las variables y se ha logrado fidelizar al usuario con la institución. En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas y que se deben intervenir para mejorar la satisfacción de los usuarios, se encuentran en la asignación de citas médicas de tercer nivel de complejidad, trato humanizado y agilidad en la atención en el servicio de urgencias. Frente a estos aspectos La E.S.E 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 en todos los servicios de la institución.

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

La satisfacción se puede evaluar con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, e identificar qué elementos determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los servicios recibidos. Del mismo modo, realizar esta evaluación lleva a no despreciar la perspectiva global con instrumentos con fuerte confiabilidad y validez.

Al evaluar la satisfacción de los usuarios y sus familias no sólo se obtiene un indicador de la excelencia, sino que se perfecciona un instrumento de la excelencia, es uno de los resultados humanísticos, considerada como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del personal de salud para cumplir con las necesidades de los usuarios y sus familias. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán

usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con la institución, y por ésta razón cumplirán con el autocuidado y entregarán la información indispensable para una correcta evolución de su salud y cumpliendo así con uno de sus deberes como usuario de la institución.

En el año 2023 se presentaron 34 planes de mejora (24 de atención y 10 de seguridad del paciente), a continuación, los más relevantes:

TOTAL PLANES DE MEJORA - ATENCIÓN POR HUMANIZACIÓN		24	
RIESGO IDENTIFICADO	Atención sin humanización (24)		
DERECHOS VULNERADOS	5. Recibir la mejor atención disponible, humanizada, segura y de calidad.		1. Recibir una comunicación clara y permanente con relación a su estado de salud para decidir si acepta o no, recibir el tratamiento indicado por el personal.
ACCION A IMPLEMENTAR	Asistir a escuela de reentrenamiento del eje de humanización (9)	Asistir a jornada de EPM, desplegar el tema correspondiente y entregar evidencias(11)	Capacitar al personal de auxiliares de enfermería del servicio de urgencias sobre política de silencio. (1)
EJE DE ACREDITACION	Humanización		
ESTADO	Cerrados (22)	Pendiente (2)	
RESPONSABLE		Nury Lugo tobar- Leidy Marcela Cuenca	

Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP

ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.

El Programa de Humanización de la institución se basa en tres ejes principales y cada uno de ellos tiene unas estrategias que permiten el cumplimiento del programa y de la política de humanización de La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito.

Los ejes son:

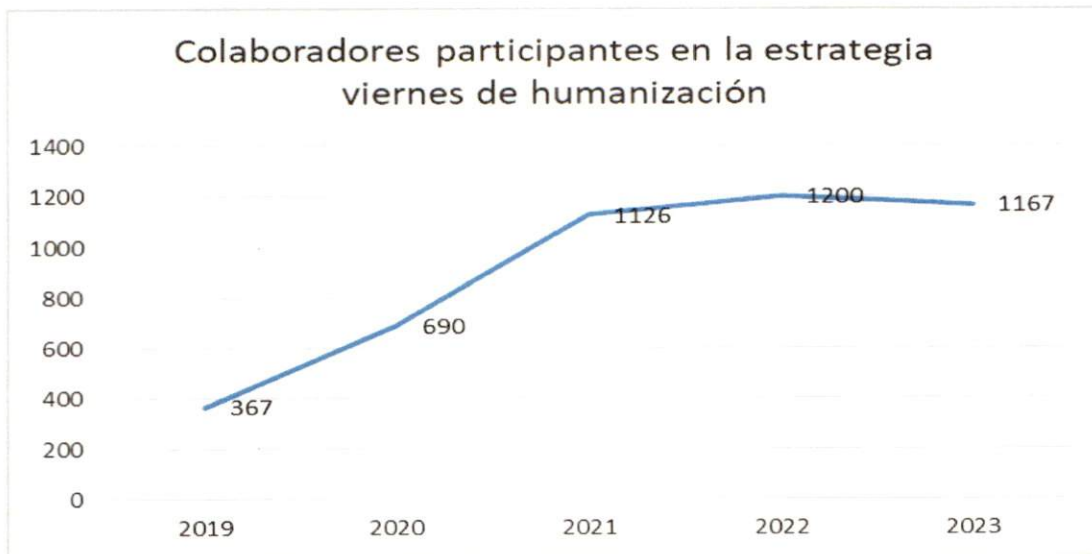
1. Promoción de una cultura de humanización.
2. Gestión del bienestar del cliente externo y su familia
3. Gestión del bienestar del cliente interno

Par dar cumplimiento al programa se desarrollan las siguientes estrategias.

- **Viernes de Humanización:** Se fortaleció el viernes de humanización desde la inducción de nuevos Colaboradores, haciendo énfasis en lo que consiste la estrategia, el objetivo e importancia de la implementación de una camiseta como distintivo del hospital humanizado y que debe usarse todos los viernes, sin olvidar la importancia de la colaboración mensual a nuestros usuarios en situación de pobreza extrema.



Resultados de la estrategia:



Como se evidencia en la tabla anterior, desde el año 2019 que se implemento la estrategia, se viene fortaleciendo cada vez más.

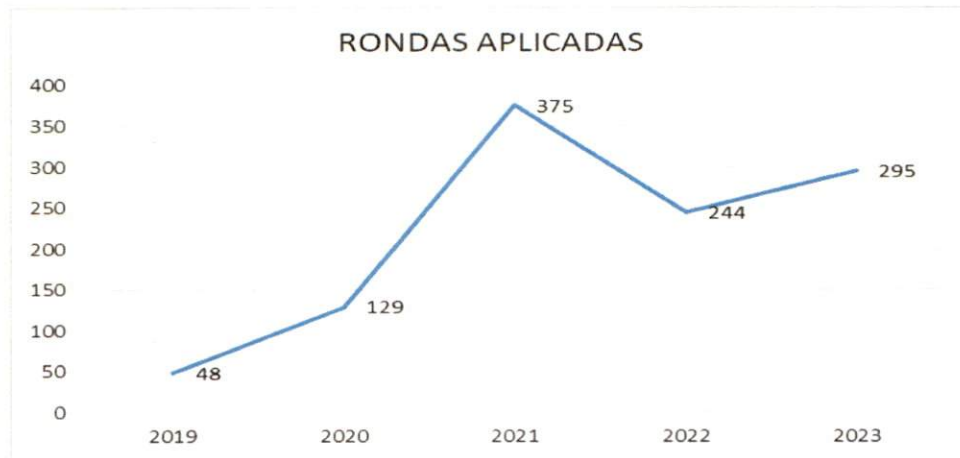
- **Apoyo Espiritual y Emocional:** La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito cuenta con un servicio de Vicaría y de apoyo de las diferentes religiones o cultos según la necesidad del usuario, de igual forma ha dispuesto un espacio propio para una capilla de oración. Se cuenta con Eucaristía cada 3 días en horarios de 3:00 p.m. Las rondas de Humanización nos permite medir la precepción de los

usuarios sobre el respeto a su religión. La pregunta enuncia textualmente ¿Usted cree que en la institución se respeta la expresión de creencias religiosas?, “deme ejemplos de ello que se vean reflejados en su día a día”.

AÑO	RONDAS APLICADAS	PERSONAS QUE CONTESTARON AFIRMATIVAMENTE
2019	48	48
2020	129	129
2021	375	375
2022	244	244
2023	295	295

Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP

Resultados de la estrategia:



El objetivo de ésta estrategia del programa de humanización es atender a los pacientes como un ser integro, con múltiples necesidades.



- **Biblioteca Solidaria:** La estrategia se encamina a establecer una interacción saludable entre los Colaboradores de la institución, pacientes y sus cuidadores, que se encuentran en los servicios de Urgencias Observación u en Hospitalización, a través de la lectura, el dibujo y otras actividades lúdicas durante quince (15) minutos.

AÑO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTES
2019	6	6	129
2020	12	4	29
2021	12	8	20
2022	24	15	311
2023	24	18	363

Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP

Resultados de la estrategia:



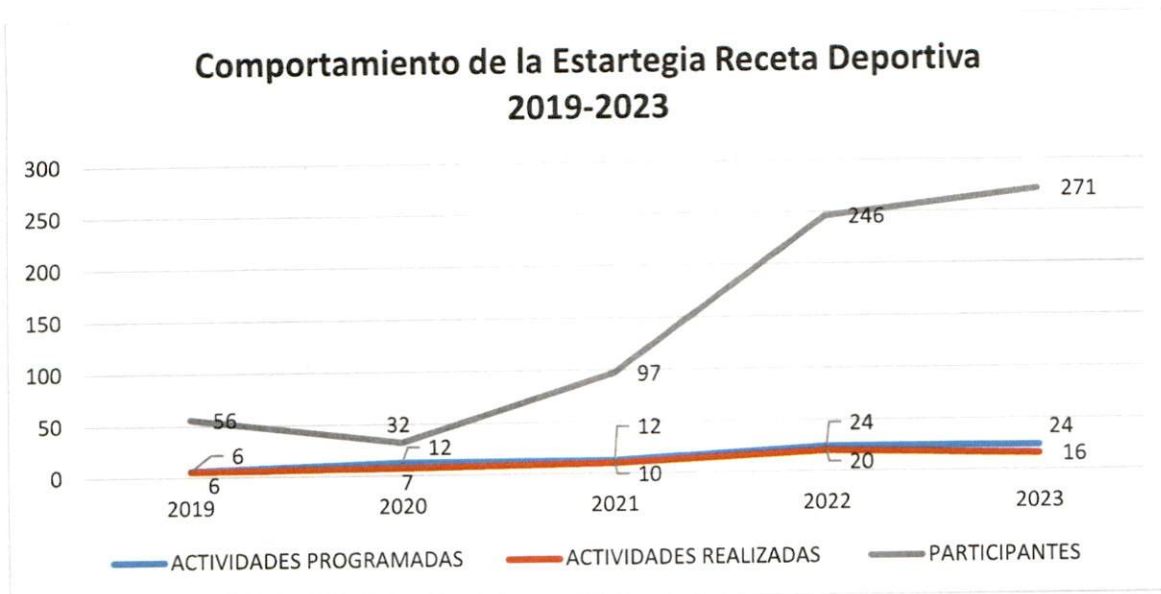
Esta es una estrategia del Eje: Promoción de una Cultura de Humanización del programa de humanización



- **Receta Deportiva:** Fortalecer el concepto de humanización en los funcionarios y Colaboradores, incentivando el acercamiento humano entre los colaboradores y funcionarios con los pacientes y sus familias a través de su participación en las estrategias de Humanización establecidas en el programa.

AÑO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	PARTICIPANTES
2019	6	6	56
2020	12	7	32
2021	12	10	97
2022	24	20	246
2023	24	16	271

Fuente: Gestión de la Experiencia del Paciente y su Familia - HDSAP



Es una estrategia del programa de humanización la cual consta de ejercicio físico y otras actividades sociales enfocadas específicamente desde un punto de vista terapéutico.



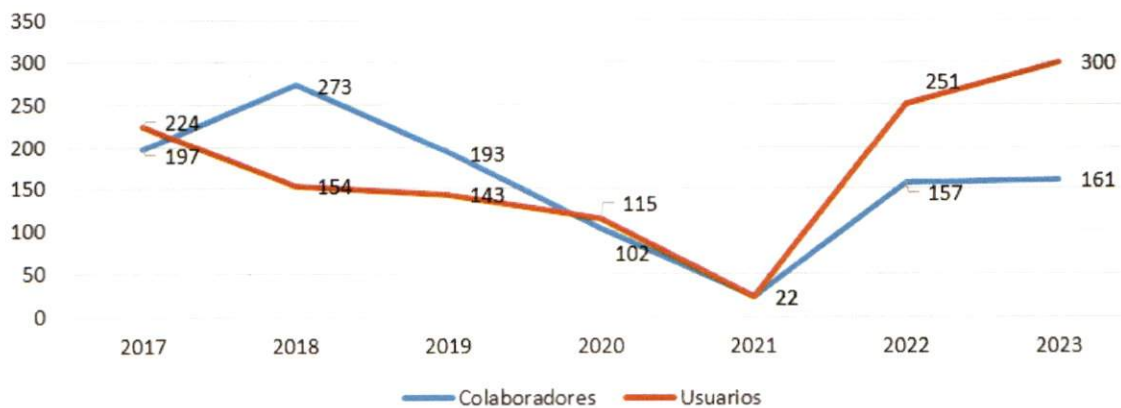
- **Rondas de Humanización:** Promover entre los Colaboradores y todo el personal en general que se encuentre en la institución, una cultura de atención humanizada al paciente y su familia, donde se priorice el respeto de la dignidad humana, el trato amable y cálido a los pacientes, familiares y Colaboradores de la institución. Las rondas se realizan con una lista de chequeo basada en los aspectos que caracterizan la atención humanizada del Hospital, se fundamentan en los estándares asistenciales de acreditación: 1, 3, 9, 12, 13,15, 33, 45, 48; los de Direccionamiento 76 y 80,por último los de Gerencia 89 y 97; todos agrupados en

preguntas líderes que contienen aspectos concretos de humanización de los servicios; aspectos transversales de humanización para toda la institución y aspectos de humanización para los funcionarios y Colaboradores.



- **Festival de Derechos y Deberes:** Es una estrategia del programa de humanización que tiene como objetivo principal desplegar derechos y deberes de los pacientes mediante diferentes actividades lúdicas con el fin de generar empoderamiento por parte de los usuarios y funcionarios para un disfrute de sus derechos y un mayor compromiso con sus deberes, dicha actividad se realiza en la plazoleta San Antonio del Hospital, con anterioridad se realiza la promoción de esta actividad por los medios de comunicación de la Institución para conocimiento de todos los Colaboradores e incentivar su participación y la interrelación con los usuarios y sus familias a través de actividades.

Participantes en la estrategia festival de derechos y deberes
año 2017-2023





DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ
Gerente