



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 900091143 - 9

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS
III TRIMESTRE 2021**

CLAUDIA JIMENA PAZ CEBALLOS
Trabajadora Social - Contratista SIAU
Proyecto

JENNY L. PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitaria
Revisó

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 11 noviembre de 2021

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2021	4
1.1 OBJETIVO.....	4
1.2 ALCANCE.....	4
1.3 NORMATIVIDAD.....	4
2. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO	5
2.1 Participación por género en la encuesta.....	5
2.2 Participación de las EPS en la encuesta.....	5
2.3 Caracterización de la población	6
2.4 Régimen	6
3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	6
3.1 Indicador 815 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas	6
3.2. Indicador 995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	7
3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.....	8
4. RECURSO HUMANO	9
4.1 Indicador 999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	9
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	9
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	10
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.....	10
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de odontología en el servicio de Ambulatorio.....	10
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de Rayos X.....	11
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Bacteriólogo/auxiliar de laboratorio en el servicio de Laboratorio.....	11
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del personal de facturación en el servicio de Ambulatorio.....	11
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	12
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron.....	12
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.....	13
4.5 Indicador 1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	13
4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida	14
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.....	14
4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.....	15

5. INFORMACION Y ORIENTACION.....	15
5.1 Indicador 1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre Sus Derechos y Deberes	15
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´	16
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. 16	
5.4 Le brindaron información referente a Trámites administrativos para recibir la atención. 17	
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	17
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA	18
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.	18
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa	19
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	19
7.1 Indicador 1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia. 19	
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN	20
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.	20
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	20
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....	20
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	21
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con el variedad de la alimentación suministrada	21
8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	22
9. GENERALIDADES.....	22
9.1 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos	22
9.1.1 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias	23
9.1.2 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio Ambulatorio	24
9.1.3 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Laboratorio.	24
9.1.4 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Imagenología.....	25
9.1.5 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Hospitalización.....	25
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	26
10. INDICADORES DE SATISFACCION.....	28
CONCLUSIONES	33

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2021

1.1 OBJETIVO.

Evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud ESE, apalancando en los procesos de mejoramiento continuo.

1.2 ALCANCE.

Conocer y Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece Pasto Salud ESE de conformidad al art. 36 y 37 del Decreto 1011/2006.

1.3 NORMATIVIDAD.

A continuación se relaciona la normatividad vigente

ARTÍCULO 36°.- PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS EAPB. Las EAPB establecerán un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud. La entidad evaluará sistemáticamente la suficiencia de su red, el desempeño del sistema de referencia y contrareferencia, garantizará que todos los prestadores de su red de servicios estén habilitados y que la atención brindada se dé con las características establecidas en el artículo 3o de este decreto.

2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.

ARTÍCULO 37°.- PROCESOS DE AUDITORÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD.

Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo, los siguientes procesos:

1. Autoevaluación del Proceso de Atención de Salud. La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad a que hace referencia el artículo 3o del presente decreto. DECRETO NUMERO 1011 DE 2006 HOJA No.____ Continuación del Decreto "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud " 13

2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.

2. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO

Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre prestación del servicio de Pasto Salud, se aplicó la fórmula y se determinó aplicar 2.208 encuestas, las cuales se dividieron 552 encuestas para cada trimestre del año 2021.

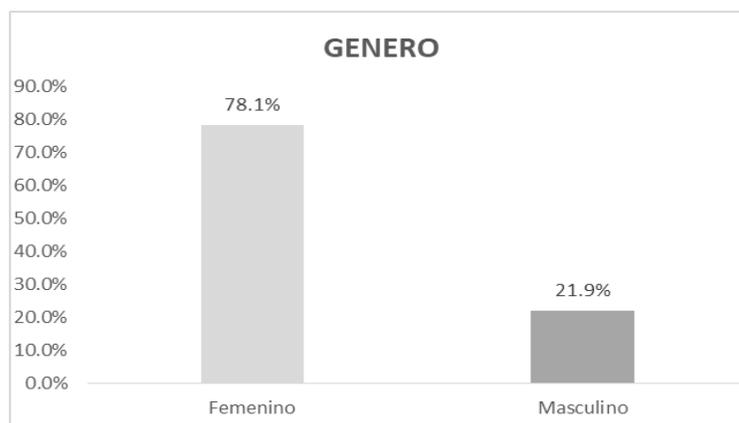
Para el tercer trimestre del año 2021 se aplicaron 552 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

Total de encuestas por servicio	
Servicios de Salud	No de encuestas
Laboratorios	113
Hospitalización	100
Ambulatorio	113
Imagenología	113
Urgencias	113
Total	552

Total de encuestas por red de servicios					
Redes	Red Sur	Red Norte	Red Oriente	Red Occidente	TOTAL
Servicios					
Ambulatorio	28	32	25	28	113
Urgencias	45	45	0	23	113
Laboratorio	29	34	23	27	113
Imagenología	38	38	37	0	113
Hospitalización	50	50	0	0	100

2.1 Participación por género en la encuesta.

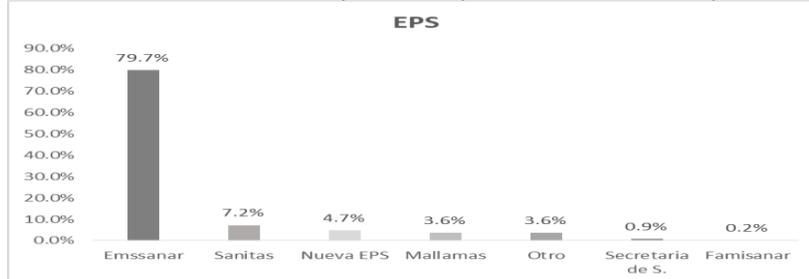
De acuerdo a 552 usuarios encuestados del III trimestre del año 2021 se presenta la participación por género donde el 21.9% corresponde al sexo masculino y el 78.1% al sexo femenino.



2.2 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del III trimestre del año 2021 se presenta la participación por Eps, de la siguiente manera Emssanar 79.7% (440 de 552), Sanitas el

7.2% (40 de 552), Nueva EPS 4.7% (26 de 552), Mallamas 3.6% (20 de 552), Otro 3.6% (20 de 552), Secretaría de Salud 0.9% (5 de 552), Famisanar 0.2% (1 de 552).



2.3 Caracterización de la población

Se presenta la caracterización de la población del III trimestre del año 2021, de acuerdo a la participación en la encuesta de medición de satisfacción de la siguiente manera: Otros con una participación del 77.7% (429 de 552), Adulto Mayor del 14.5% (80 de 552), Gestantes 2.7% (15 de 552), Infantes 1.8% (11 de 552), Víctima de Conflicto Armado 0.7% (4 de 552), Afrodescendiente 0.4% (2 de 552), Indígena 0.2% (1 de 552).



2.4 Régimen

De acuerdo a 552 usuarios encuestados del III trimestre del año 2021 se presenta el Régimen de salud, donde el Subsidiado es 95.8% (529 de 552), contributivo 3.1% (17 de 552), vinculado 0.2% (1 de 552) y particular 0.9% (5 de 552).



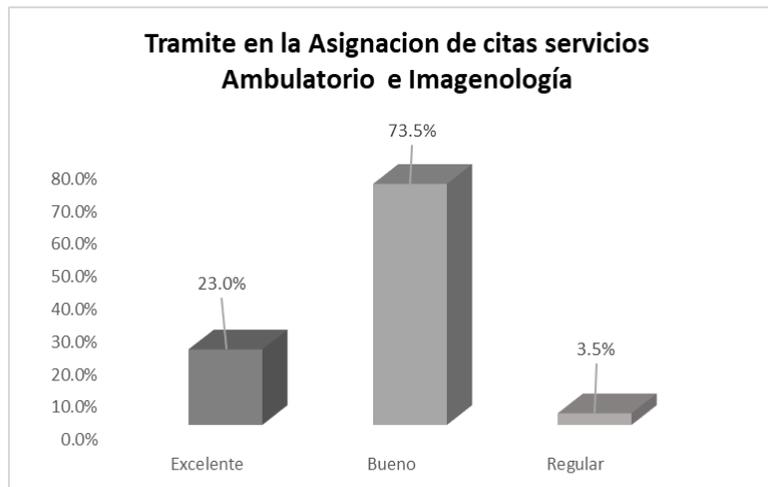
3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

3.1 Indicador 815 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.

$$= \frac{\text{No. de usuarios Satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{218}{226} \times 100\% = 96.5\%$$

Pregunta No 1 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 226 usuarios en los servicios de Ambulatorio e Imagenología, el 23% (52 de 226) de los usuarios manifiestan estar muy satisfechos y el 78% (218 de 226) de los usuarios manifiestan estar satisfecho, lo cual corresponde a un total de **96.5%** de satisfacción, cumpliendo la meta establecida del 90%.

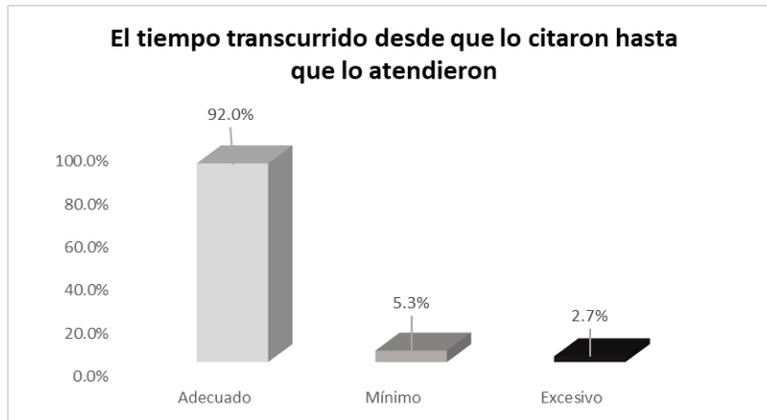
El 3.5% (8 de 226) de los usuarios manifiestan su insatisfacción.



3.2. Indicador 995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido

$$= \frac{\text{No. de usuarios Satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{330}{339} \times 100\% = 97.3\%$$

Pregunta No 2 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 339 usuarios de los servicios de Ambulatorio, Laboratorio e Imagenología de los cuales 5.3% (18 de 339) consideran que el tiempo de espera mínimo, el 92% (312 de 339) expresan que el tiempo de espera es adecuado, para un total de satisfacción en el tiempo transcurrido 97.3%, cumpliendo la meta establecida del 90%.



El 2.7% (9 de 226) de los usuarios, manifestaron que el tiempo es excesivo con 8 en el servicio ambulatorio y 1 en el servicio de Imagenología.

3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.

$$= \frac{\text{No. de usuarios que le dieron a escoger al profesional que lo atendió}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{104}{113} \times 100\% = 92\%$$



Pregunta No 3 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021 se encuestaron 113 usuarios del servicio de Ambulatorio, de los cuales el 92 % (104 de 113) de los usuarios manifiestan que si le brindaron la opción de elegir el profesional que le brindaría la atención y el 8% (9 de 113) de los usuarios, manifestaron no haber tenido esta opción, el indicador corresponde al 92% de satisfacción.

4. RECURSO HUMANO

4.1 Indicador 999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.

$$= \frac{\text{No. de usuarios Satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{878}{886} \times 100\% = 99.1\%$$

Pregunta No 4 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, odontología, auxiliar de enfermería, auxiliar de odontología, nutrición y psicología lo cual sube el número a 1142 respuestas. En consecuencia, el 32% (366 de 1142) manifestaron que el trato recibido es excelente y 66% (765 de 1142) expresaron que el trato recibido fue bueno, para un total de **99%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

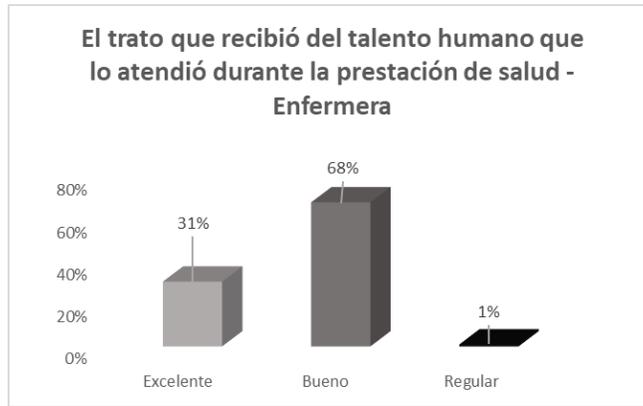


El 1% (11 de 1146) usuarios manifiestan que el trato recibido fue regular.

4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



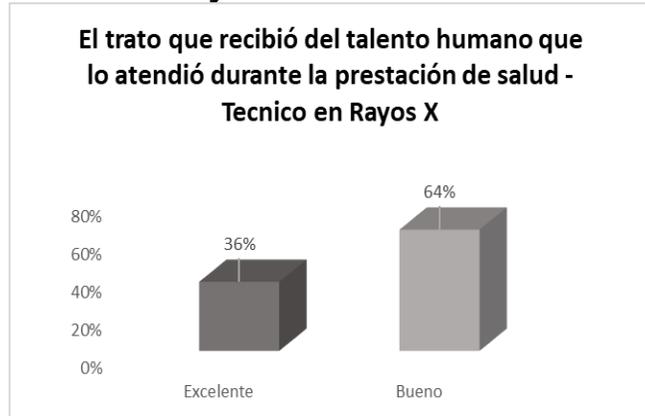
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



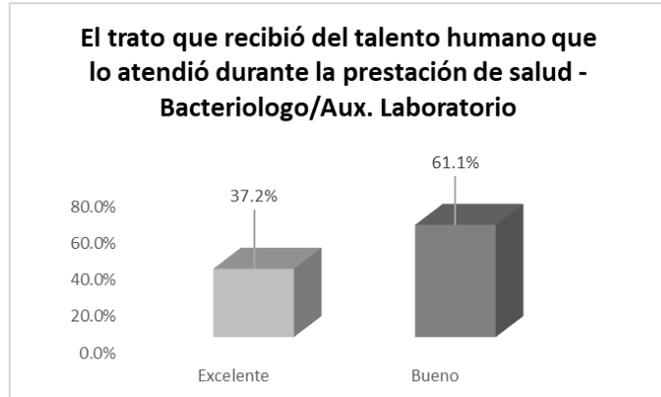
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de odontología en el servicio de Ambulatorio.



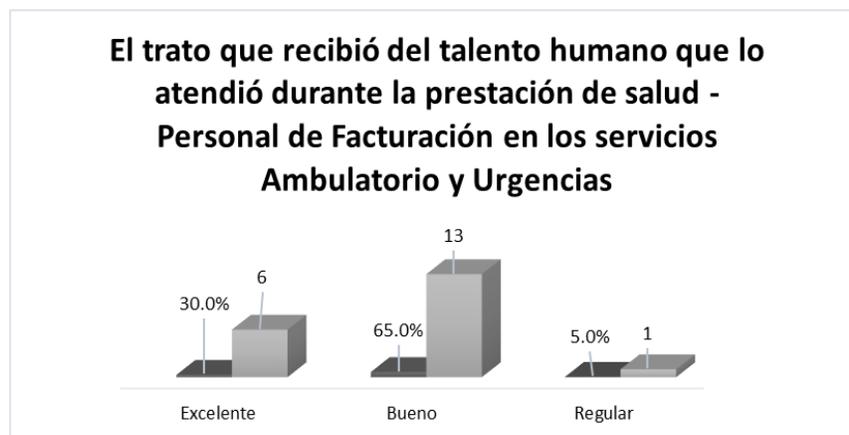
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de Rayos X.



4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Bacteriólogo/auxiliar de laboratorio en el servicio de Laboratorio.

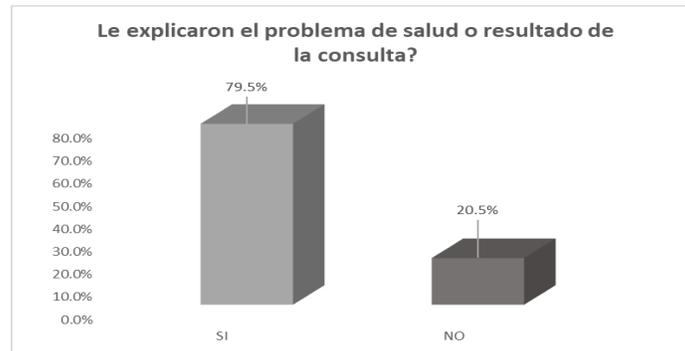


4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del personal de facturación en el servicio de Ambulatorio.



4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió

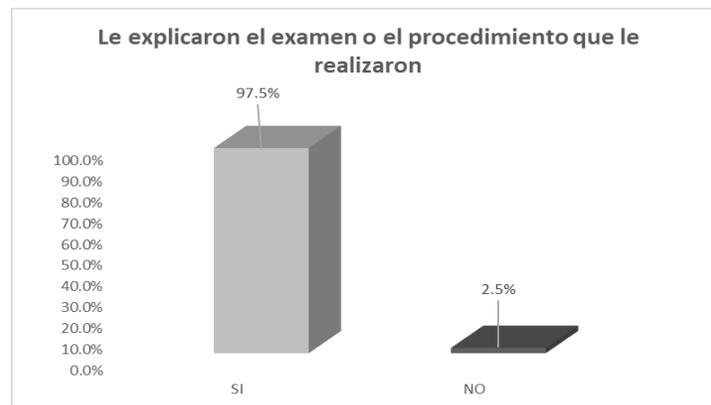
ITEM	TOTAL	PORCENTAJE
SI	349	79.5%
NO	90	20.5%
Total	439	100.0%



Pregunta No 5 en la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 439 usuarios del servicio de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, de los cuales el 79.5 % (349 de 439) de los usuarios manifiestan que si le brindaron les explicaron el problema de salud o resultado de su consulta y el 20.5% (90 de 20.5) de los usuarios, manifestaron no haber tenido esta opción.

4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron

ITEM	TOTAL	PORCENTAJE
SI	538	97.5%
NO	14	2.5%
TOTAL	552	100%

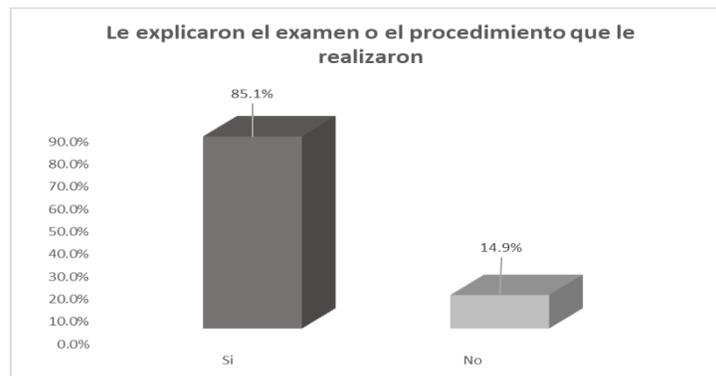


Pregunta No 6 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 97.5% (538 de 552) manifiestan si haber recibido explicación sobre el examen o procedimiento que le realizaron y el 2.5% (14 de 552) que no recibieron dicha información.

4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir

ITEM	TOTAL	PORCENTAJE
Si	470	85.1%
No	82	14.9%
Total	552	100.0%

Pregunta No 7 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios quienes señalaron que si recibieron explicación del tratamiento y cuidados a seguir en un 85.1% (470 de 552), para un total y el 14.9% (82 de 552) de los usuarios no recibieron dicha explicación.



4.5 Indicador 1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención

$$= \frac{\text{Durante la atención se respetó su privacidad}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100 \% = \frac{551}{552} \times 100\% = 99.8\%$$

Pregunta No 8 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios, de los cuales manifestaron sentir respetada su privacidad durante la atención con un 99.8% (551 de 552) y el 0.2% (1 de 552) de los usuarios expresaron sentir que no fue respetada privacidad, cumpliendo la meta establecida del 90%.

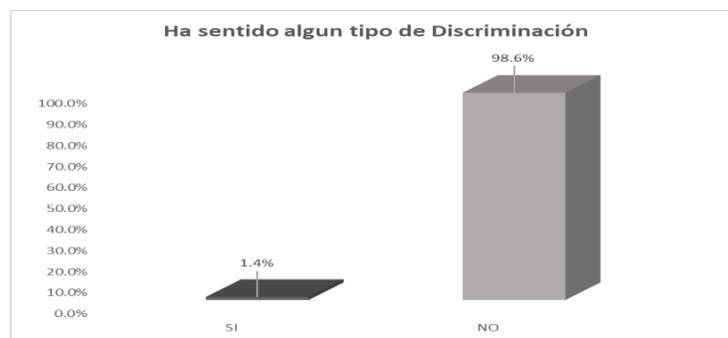


4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida

$$= \frac{\text{Proporción de usuarios que han sentido discriminación}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = \frac{8}{552} \times 100\% = 1.4\%$$

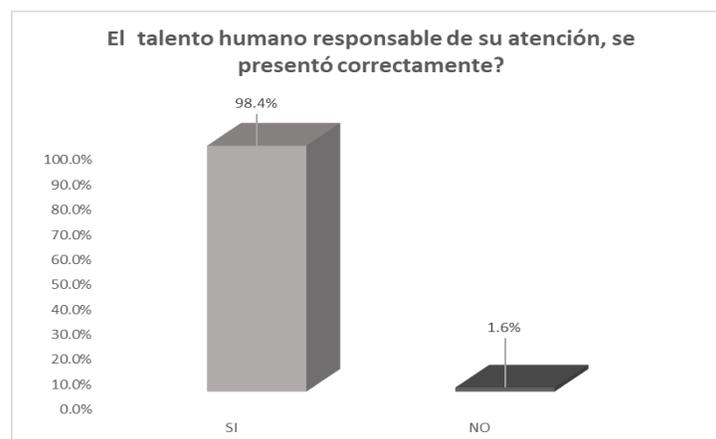
Pregunta No 10 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales 98.6% (8 de 552) usuarios responden afirmativamente que han sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, que corresponde al 1.4%. Por lo anterior, no se cumple la meta establecida del 0%.

Es de anotar que 1 persona en el servicio de laboratorio, 2 en el servicio ambulatorio, 1 en el servicio de urgencias, 1 en hospitalización y 3 personas en el servicio de Imagenología, perciben discriminación en la atención recibida.



4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.

Ítem	Total Servicios	Encuestados
SI	543	98.4%
NO	9	1.6%
TOTAL	552	100%

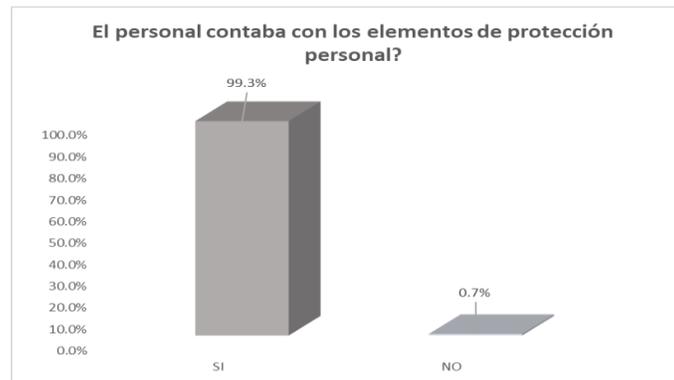


Pregunta No 10 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el respondieron afirmativamente el 98,4% (543 de 552) y negativamente contestaron el 1.6 (9 de 552) manifiestan no conocer al personal de salud en su atención.

4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.

ITEM	TOTAL SERVICIOS	PORCENTAJE
SI	548	99.3%
NO	4	0.7%
TOTAL	552	100.0%

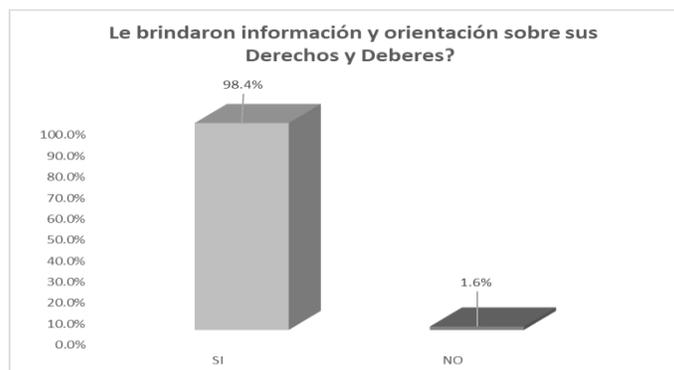
Pregunta No 11 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el respondieron afirmativamente el 99.3% (548 de 552) y el 0.7 (4 de 552) manifiestan que el personal no contaba con los elementos de bioseguridad.



5. INFORMACION Y ORIENTACION

5.1 Indicador 1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre Sus Derechos y Deberes

$$= \frac{\text{No. de usuarios que les informaron sobre sus Derechos y Deberes}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = \frac{543}{552} \times 100\% = 98.4\%$$

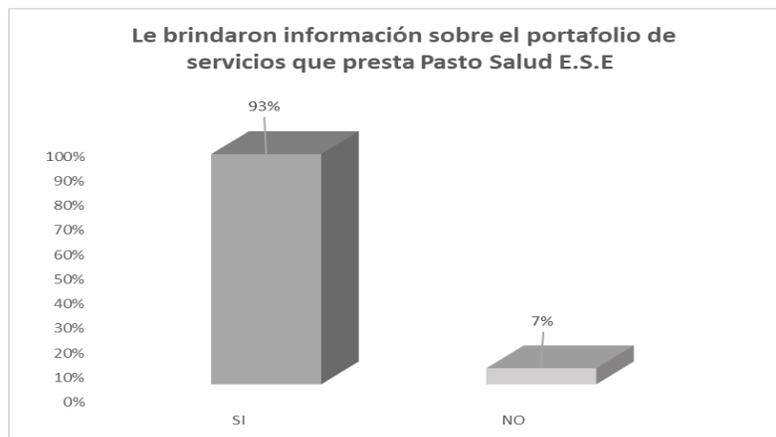


Pregunta No 12 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios, de los cuales el respondieron afirmativamente a la pregunta si fueron informados sobre sus Derechos y deberes obteniendo que el 98.4% (543 de 552) y el 1.6 (9 de 552) expresó que no fueron informados al respecto.

5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´.

ITEM	TOTAL DE SERVICIOS	PORCENTAJE
SI	521	94.4%
NO	31	5.6%
TOTAL	552	100.0%

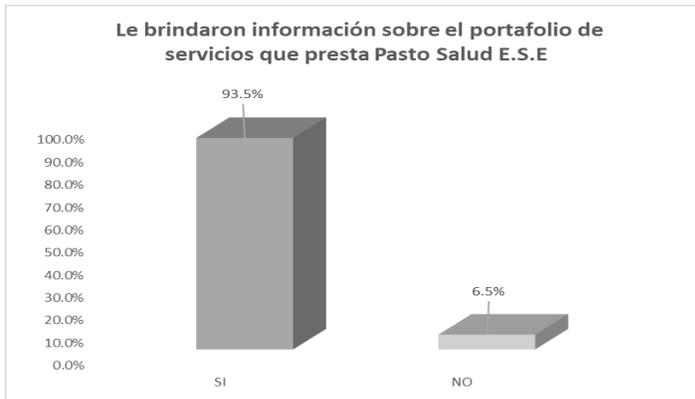
Pregunta No 13 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 94.4% (521 de 552) usuarios manifiestan estar muy satisfecho, por la información y orientación recibida en cuanto al cómo interponer una PQRSFD-d´, mientras el 5.6% (31 de 552) expresan no haber recibido este tipo de orientación.



5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.

ITEM	TOTAL DE SERVICIOS	PORCENTAJE
SI	516	93.5%
NO	36	6.5%
TOTAL	552	100%

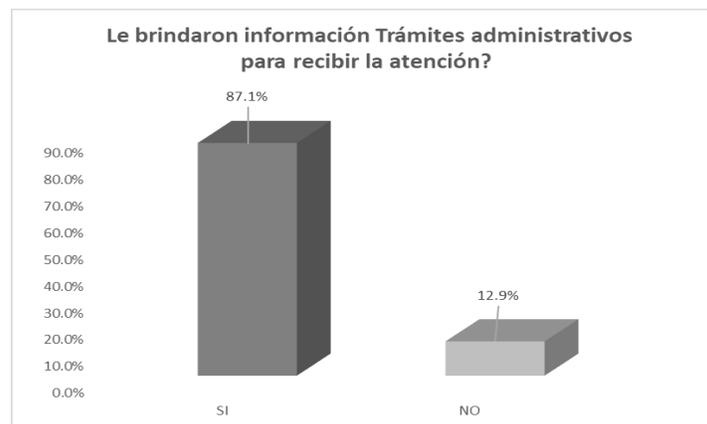
Pregunta No 14 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el respondieron afirmativamente el 93.5% (516 de 552) y el 6.5 (32 de 552) desconocer el portafolio de Servicios, ni haber recibido información y orientación al respecto.



5.4 Le brindaron información referente a Trámites administrativos para recibir la atención.

ITEM	TOTAL DE SERVICIOS	PORCENTAJE
SI	481	87.1%
NO	71	12.9%
TOTAL	552	100.0%

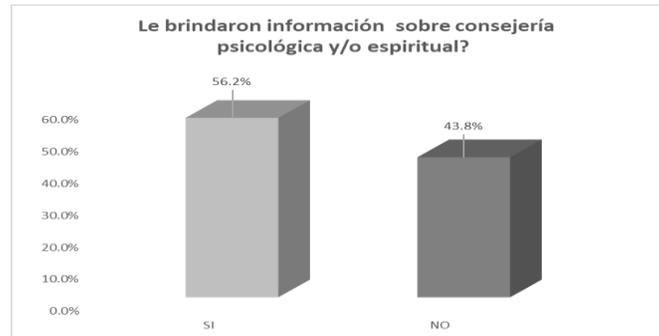
Pregunta No 15 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el respondieron que si recibieron información y orientación con referencia a Trámites Administrativos con una representación del 87.1% (481 de 552) y el 12.9 (71 de 552) no ser informados al respecto.



5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.

ITEM	TOTAL DE SERVICIOS	PORCENTAJE
SI	310	56.2%
NO	242	43.8%
TOTAL	552	100%

Pregunta No 16 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el respondieron que si recibieron información y orientación a recibir consejería psicológica y/o espiritual con una representación del 56.2% (310 de 552) y el 43.8% (242 de 552) manifestaron no ser informados al respecto.

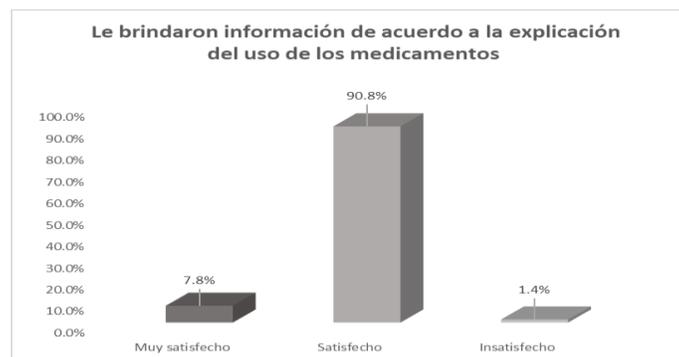


6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.

ITEM	TOTAL DE SERVICIOS	PORCENTAJE
Muy satisfecho	22	7.8%
Satisfecho	257	90.8%
Insatisfecho	4	1.4%
Total	283	100%

Pregunta No 17 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización, 283 recibieron medicamentos, encontrando que 7.8% (22 de 283) usuarios manifiestan estar muy satisfecho, el 90.8% (257 de 283) manifiestan estar satisfechos, para un total **98.6%**.

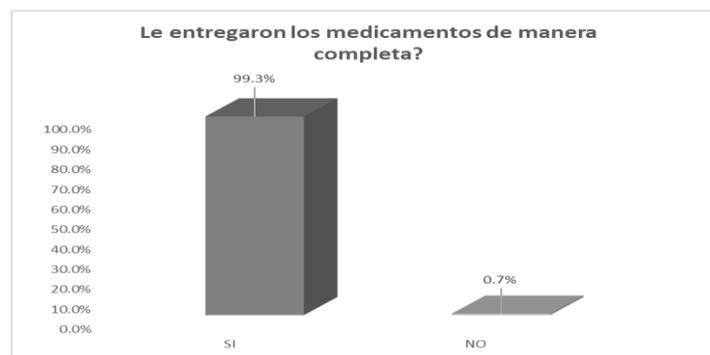


En cuanto a la insatisfacción el 1.4% (4 de 283) usuarios afirman estar insatisfechas con la información recibida.

6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.

ITEM	TOTAL DE SERVICIOS	PORCENTAJE
SI	281	99.3%
NO	2	0.7%
TOTAL	283	100%

Pregunta 18 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización, de los 283 usuarios que recibieron medicamentos, el 99.3% (281 de 283) usuarios manifiestan haber recibido todos los medicamentos, únicamente el 0.7% (2 de 283), expresaron no haberlos recibido de forma completa.

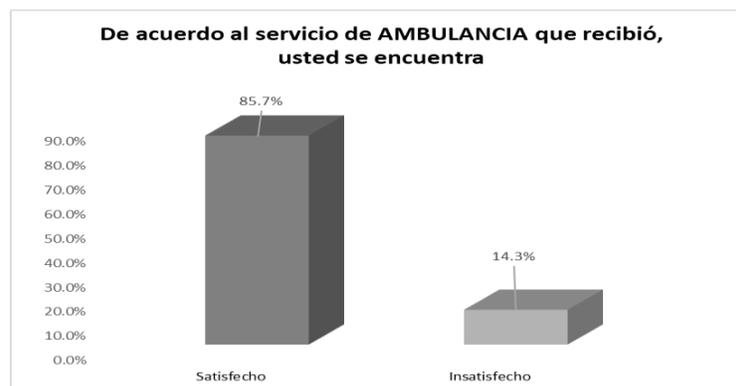


7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Indicador 1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.

$$= \frac{\text{Nivel de satisfacción de los servicios de Ambulancia}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = \frac{24}{28} \times 100\% = 85.7\%$$

Pregunta No 19 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, de los 552 usuarios encuestados 28 usuarios utilizaron el servicio de ambulancia, de los cuales 85.7% se encuentran satisfechos con el servicio, (24 de 28 usuarios), sin embargo no se cumple la meta establecida del 90%.

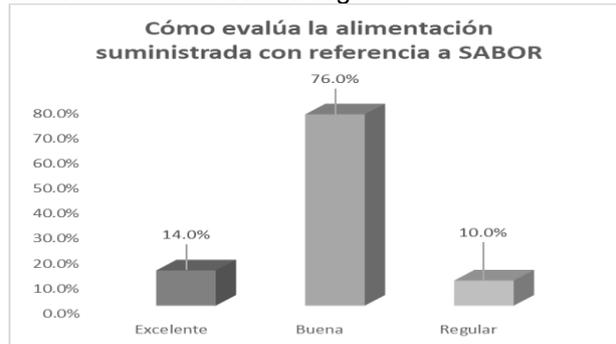


El 14.3 % (4 de 28 usuarios) de los usuarios quedaron insatisfechos con el servicio de ambulancia.

8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

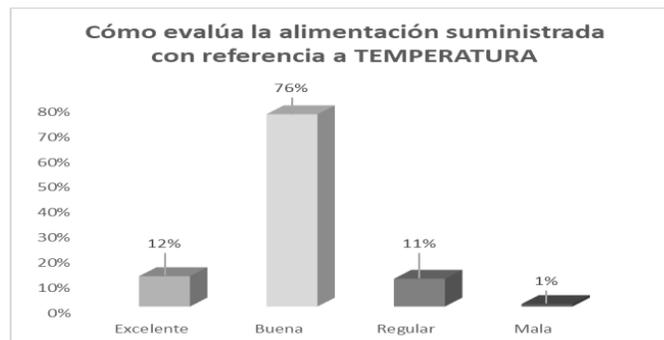
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.

Pregunta 20, literal a. de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron como excelente con el 14% (14 de 100), con un calificativo de bueno 76% (76 de 100) usuarios, para un total de satisfacción del 90%, cumpliendo la meta establecida del 90%. El 10% (10 de 100) de los usuarios, manifestó que el sabor de la alimentación brindada estaba regular.



8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados

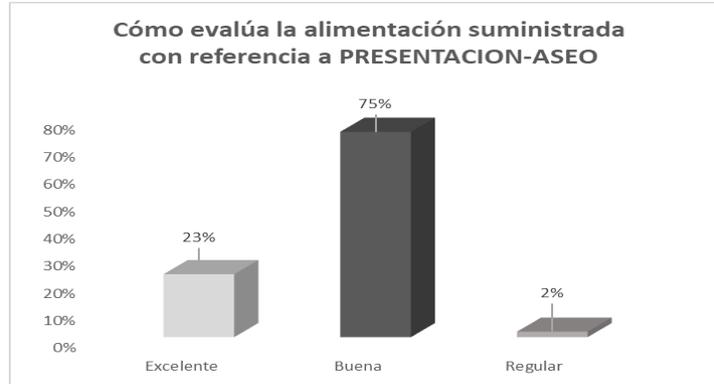
Pregunta 20, literal b. de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la temperatura de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización como excelente con el 12% (12 de 100), con un calificativo de bueno 76% (76 de 100) usuarios para un total de 88%, evidenciándose el no cumplimiento la meta establecida del 90%. El 11% (11 de 100) estimaron como regular la temperatura y el 1% (1 de 100) manifestó como malo.



8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.

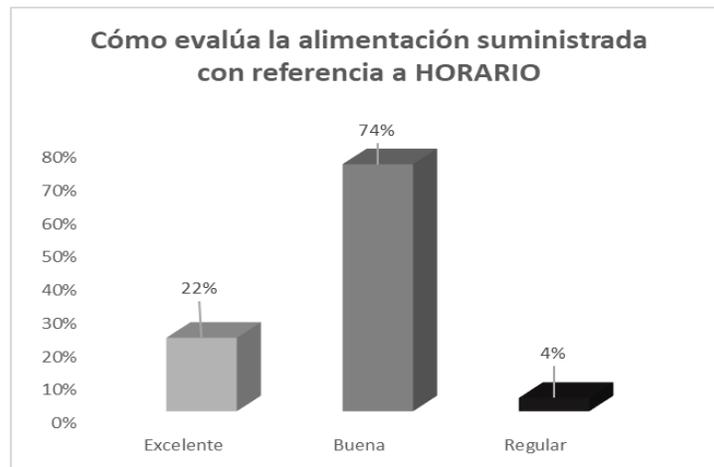
Pregunta 20, literal c. de la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con la

presentación-aseo de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización, como excelente con el 23% (23 de 100), con un calificativo de bueno 75% (76 de 100) usuarios para un total de 98%, evidenciándose cumplimiento de la meta establecida del 90%. El 2% (2 de 100) estimaron como regular.



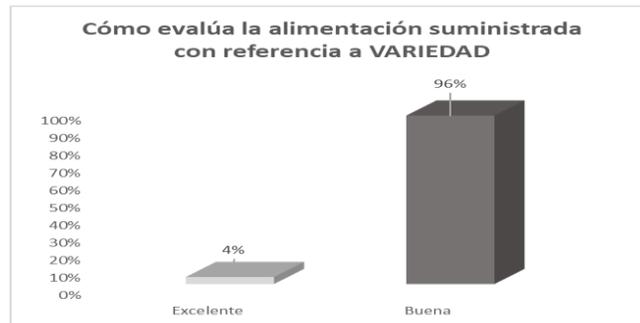
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada

Pregunta 20, literal d. de la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con respecto al horario de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización, como excelente con el 22% (22 de 100), con un calificativo de bueno 74% (74 de 100) usuarios para un total de 96%, evidenciándose el cumplimiento de la meta establecida del 90%. El 4% (4 de 100) estimaron como regular.



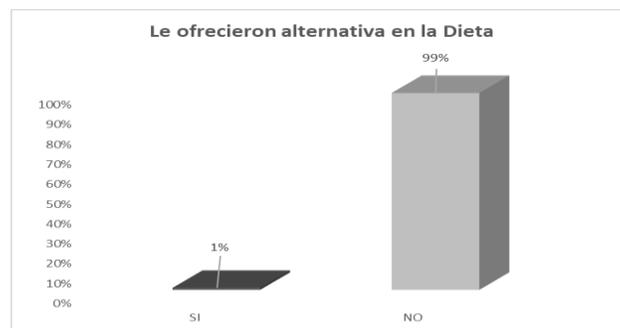
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con el variedad de la alimentación suministrada

Pregunta 20, literal e. de la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con respecto a la variedad de la alimentación suministrada en el servicio de hospitalización, como excelente con el 4% (4 de 100), con un calificativo de bueno 96% (96 de 100) usuarios, para un total de 100%, evidenciándose el cumplimiento de la meta establecida del 90%.



8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

Pregunta 21 de la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre del año 2021, se encuestaron 100 usuarios de los cuales manifestaron estar satisfechos con respecto a si le ofrecieron alternativa de dieta en el servicio de hospitalización, referenciando que el 1% (1 de 100) le ofrecieron esta alternativa y con un 99% (99 de 100) usuarios, no les ofrecieron otra alternativa de dieta, evidenciándose el incumpliendo la meta establecida del 90%.



9. GENERALIDADES

9.1 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

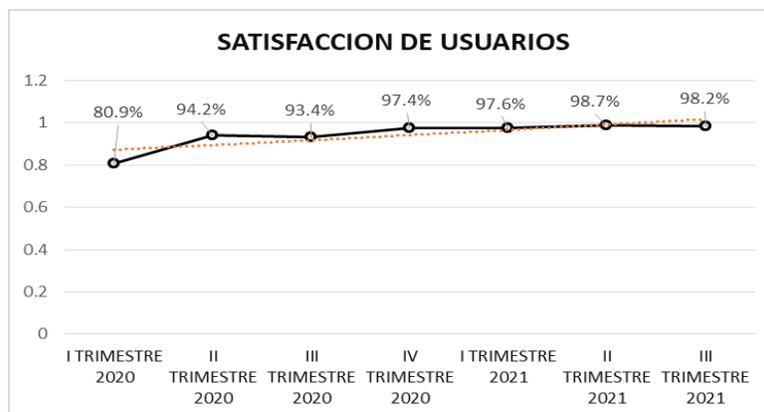
$$= \frac{\text{Nivel Usuarios Satisfechos}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = \frac{542}{552} \times 100\% = 98.2\%$$

Pregunta No 34 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III trimestre de 2021, se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 24.3% (134 de 552) de los usuarios califican el servicio como excelente, el 73.9% (408 de 552) de los usuarios manifiestan haber recibido un buen servicio, para un total del 98,2%.



El 1.8% (10 de 552) de los usuarios califican el servicio como regular, con respecto al servicio de Imagenología 1 usuario, en el servicio de Hospitalización 4 usuarios, en el servicio de ambulatorio 2 usuarios y en el servicio de Imagenología 3.

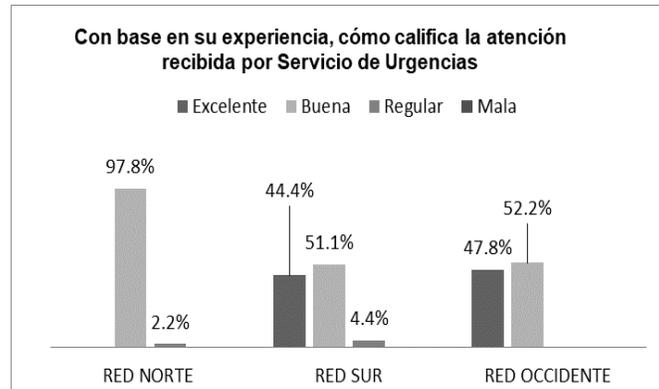
Teniendo en cuenta la tendencia de satisfacción de los usuarios percibida frente al servicio, indica un comportamiento positivo favorable, cumplimiento la meta establecida del 90%.



9.1.1 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias

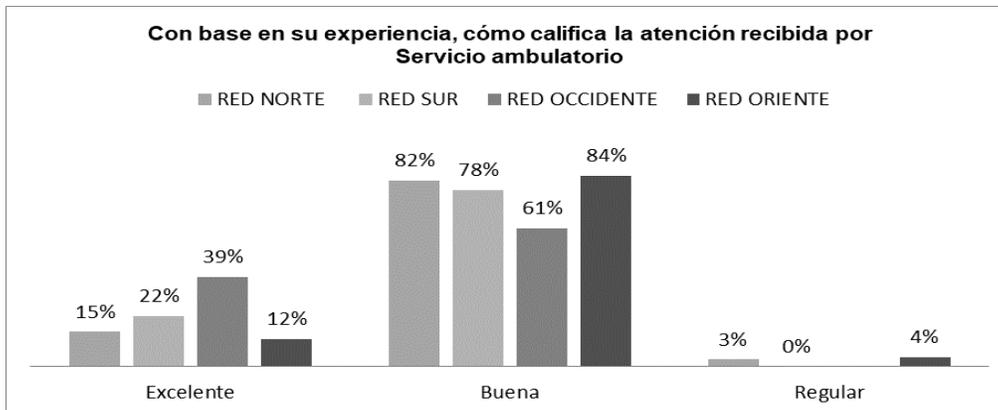
Red/ Respuesta	RED NORTE	%	RED SUR	%	RED OCCIDENTE	%
Excelente			20	44.4%	11	47.8%
Buena	44	97.8%	23	51.1%	12	52.2%
Regular	1	2.2%	2	4.4%		
TOTAL	45	100%	45	100%	23	100%



9.1.2 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio Ambulatorio

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio Ambulatorio

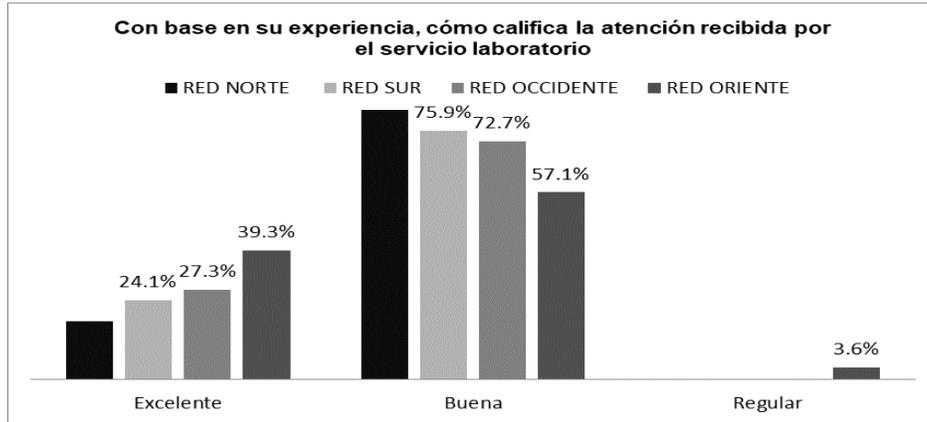
Red/ Respuesta	RED NORTE	%	RED SUR	%	RED OCCIDENTE	%	RED ORIENTE	%
Excelente	5	15%	6	22%	11	39%	3	12%
Buena	27	82%	21	78%	17	61%	21	84%
Regular	1	3%					1	4%
TOTAL	33	100%	27	100%	28	100%	25	100%



9.1.3 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Laboratorio.

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Laboratorio

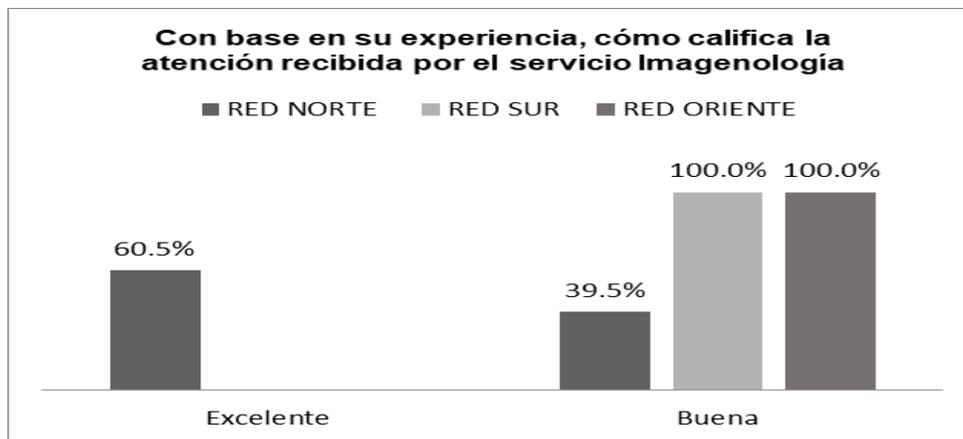
Red/ Respuesta	RED NORTE	%	RED SUR	%	RED OCCIDENTE	%	RED ORIENTE	%
Excelente	6	17.6%	7	24.1%	6	27.3%	11	39.3%
Buena	28	82.4%	22	75.9%	16	73.7%	16	57.1%
Regular							1	3.6%
TOTAL	34	100%	29	100%	22	100%	28	100%



9.1.4 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Imagenología

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias

Red/ Respuesta	RED NORTE	%	RED SUR	%	RED OCCIDENTE	%
Excelente	23	60.5%				
Buena	15	39.5%	38	100%	37	100%
Regular						
TOTAL	38	100%	38	100%	37	100%



9.1.5 Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Hospitalización

Con base en su experiencia, cómo califica la atención recibida por Servicio de Urgencias

Red/ Respuesta	RED NORTE	%	RED SUR	%
Excelente	1	2.0%	24	48.0%
Buena	46	92.0%	25	50.0%
Regular	3	6.0%	1	2.0%
TOTAL	50	100%	50	100%

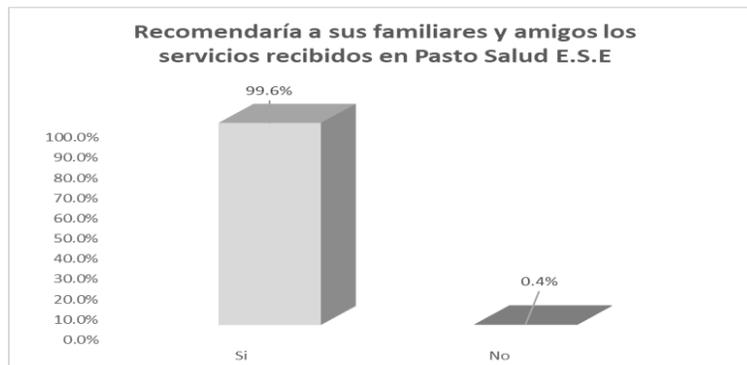


9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.

$$= \frac{\text{Nivel de satisfacción de los servicios de Fidelización}}{\text{No. de encuestas aplicadas}} \times 100\% = \frac{550}{552} \times 100\% = 99.6\%$$

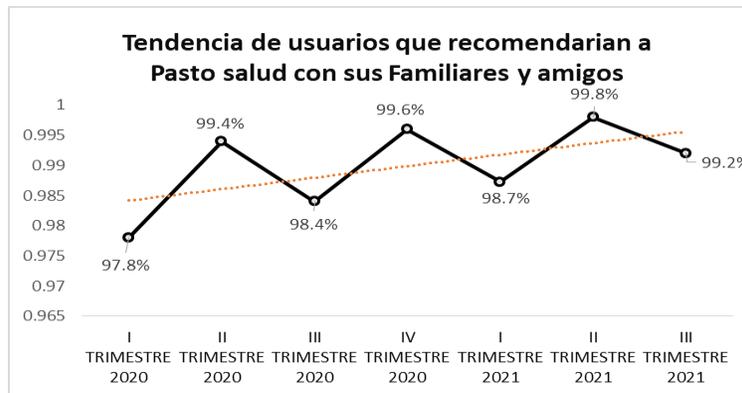
REDES	RN		RS		ROR		ROC		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
LABORATORIO	34	0	29	0	23	0	27	0	113	0
ABULATORIO	32	0	28	0	25	0	28	0	113	0
HOSPITALIZACION	50	0	49	1	0	0	0	0	99	1
IMAGENOLOGIA	38	0	38	0	37	0	0	0	113	0
URGENCIAS	45	0	44	1	0	0	23	0	112	1
	199	0	188	2	85	0	78	0	550	2

Pregunta No 35 de la Encuesta de medición de satisfacción de los usuarios del III Trimestre del año 2021 se encuestaron 552 usuarios de los cuales el 95.7% (550 de 552) usuarios manifiestan que definitivamente si recomendaría los servicios de la Empresa a sus familiares y amigos, el 0.4% (2 de 552) de los usuarios responden que no recomendarían los procesos.



De los usuarios manifiestan que no recomendarían los servicios de Salud de la empresa se encuentran en los servicios de urgencias y hospitalización 1 usuario respectivamente en el Centro Hospital la Rosa.

A continuación se presenta la proporción de Usuarios que recomendarían Pasto Salud E.S.E., a sus familiares y amigos, la cual indica un comportamiento constante para el primer trimestre del año en curso, cumplimiento a la meta establecida del 90%.



10. INDICADORES DE SATISFACCION

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AÑO 2021											
INDICADORES	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021			
		DAT O 1	DAT O 2	%	DAT O 1	DAT O 2	%	DAT O 1	DAT O 2	%	
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHO S	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHO S	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHO S	
720 - Proporción de usuarios satisfechos	90%	539	552	97,6 %	545	552	98.7%	542	552	98.2%	
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	90%	545	552	98.7 %	551	552	99.8%	550	552	99.6%	
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	90%	212	226	93,8 %	210	226	97.3%	218	226	96.5%	
995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	90%	209	226	92.5 %	216	226	95.6%	330	339	96,5%	
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	90%	113	113	100%	100	113	97.3%	104	113	92%	
999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	90%	944	939	99,5 %	936	938	99.8%	878	886	97,3%	
1002- Proporción de usuarios satisfechos frente a la expresión de sus inquietudes y necesidades con el personal que lo atendió	90%	549	552	99,5 %	550	552	99.6%	N.A	N.A.	N.A.	
1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	90%	955	962	99,3 %	846	849	99.6%	N.A	N.A.	N.A.	

1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	90%	551	552	99,8 %	552	552	100.0 %	551	552	99.8%
1005-Proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención	90%	552	552	100%	549	552	99.5%	N.A	N.A.	N.A.
1006- Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención para que sean respetados sus derechos.	90%	551	552	99,8 %	550	552	99.6%	543	552	98.4%
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0%	4	552	0,72 %	5	552	0.9%	8	552	1.5%
1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	90%	539	552	97,6 %	548	552	99.3%	N.A	N.A.	N.A.
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	90%	110	111	99,1 %	49	52	94.2%	24	28	85.7%

MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION										
Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021		
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	90%	98	100	98%	95	100	95%	90	100	90%
1011 Proporción de usuarios satisfechos con	90%	95	100	95%	96	100	96%	88	100	88%

la temperatura de los alimentos suministrados										
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%	99	100	99%	98	100	98%
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%	99	100	99%	96	100	96%
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	90%	99	100	99%	99	100	99%	100	100	100%
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	Si	19	100	19%	2	100	2%	1	100	1%

MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS										
Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021		
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
317 Nivel de satisfacción con el trato brindado del servicio de urgencias	90%	112	113	99.1%	239	240	99.6%	112	113	99.1%
320 Nivel de satisfacción con el trato brindado del servicio de urgencias	90%	112	113	99.1%	239	240	99.6%	112	113	99.1%
321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias	90%	112	113	99.1%	113	113	100%	113	113	100%
322 Nivel de satisfacción con la solución de problemas	90%	113	113	100%	112	113	99.1%	105	113	92.9%
323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias	90%	112	113	99.1%	111	113	98.2%	112	113	99.1%
324 Nivel de satisfacción global del servicio de urgencias	90%	112	113	99.1%	109	113	96.5%	110	113	97.3%

MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA											
Indicadores	Meta	I TRIMESTRE 2021			II TRIMESTRE 2021			III TRIMESTRE 2021			
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado	
668 Nivel de satisfacción con la información recibida											
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	N.A			
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	N.A			
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	N.A			
690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad											
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	37	37	100%	
Centro Hospital la Rosa	90%	38	39	97.4%	38	38	100%	38	38	100%	
694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS											
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	
Centro de Salud Lorenzo	90%	31	36	86.10 %	36	37	97.30 %	37	37	100%	
Centro Hospital la Rosa	90%	38	40	95%	38	38	100%	38	38	100%	
682 Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología											
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	
Centro de Salud Lorenzo	90%	30	36	83.3%	37	37	100%	36	37	97.3%	
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	36	38	94.7%	
683 Satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología											
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	37	38	94.90 %	37	38	97.4%	
Centro de Salud Lorenzo	90%	33	36	91.7%	37	37	100%	37	37	100%	
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	38	38	100%	
687 Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió											
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	37	37	100%	
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	38	38	100%	
691 Nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones											
Hospital Local Civil	90%	36	36	100%	38	38	100%	38	38	100%	
Centro de Salud Lorenzo	90%	36	36	100%	37	37	100%	37	37	100%	
Centro Hospital la Rosa	90%	40	40	100%	38	38	100%	38	38	100%	

NUEVOS INDICADORES

NUEVOS INDICADORES DE MEDICION DE SATISFACCIÓN				
Indicadores	Meta	III TRIMESTRE 2021		
		No de usuarios satisfechos	No de usuarios encuestados	Resultado
Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	Sin Definir	349	439	79.5%
Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron (S. Ambulatorio-Urgencias-Hospitalización-Imagenología)	Sin Definir	349	439	79.5%
Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	Sin Definir	470	552	85.1%
El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente	Sin Definir	543	552	98.4%
El personal contaba con los elementos de protección personal	Sin Definir	548	552	99.3%
Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	Sin Definir	521	552	94.4%
Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	Sin Definir	516	552	93.5%
Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	Sin Definir	481	552	87.1%
Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	Sin Definir	310	552	56.2%
Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	Sin Definir	279	283	98.6%
Le entregaron los medicamentos de manera completa.	Sin Definir	281	283	99.3%

CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado un crecimiento en los casos de Discriminación, observando que en primer trimestre 2021 cuatro (4) usuarios, perciben haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, en el segundo trimestre se presentaron cinco (5) casos y en el tercer trimestre se presentaron ocho (8) casos, lo cual indica que persiste el incumplimiento del indicador que es del 0%.

2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el primer trimestre al 19% (19 de 100) de los usuarios se les ofreció alternativa en la dieta, mientras que en el segundo trimestre únicamente el 2% (2 de 100) y en el tercer trimestre 1% (1 de 100) observando una disminución en el ofrecimiento de esta alternativa a los usuarios con respecto al trimestre anterior.

3. En cuanto a la proporción de usuarios satisfactorios, teniendo en cuenta los resultados del año 2020, y el resultado del primero y segundo trimestre del año 2021, se puede analizar que la tendencia presenta un comportamiento positivo favorable, lo cual indica que los usuarios reconocen y califican los servicios de salud recibidos por Pasto Salud como bueno, superando la meta establecida del 90%

4. En cuanto a la proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos, teniendo en cuenta los resultados del año 2020, y el resultado de los tres trimestres del año 2021, se puede analizar que la tendencia presenta un comportamiento ascendente, superando la meta establecida del 90%.

5. De los indicadores que son medidos por primera vez y se observan favorables son los relacionados a que los usuarios reciben información de cómo poner una PQRSFD-d' y el Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, y cumplen la meta de 90%.

6. En cuanto a los indicadores presentan un comportamiento inferior al 90%, se pueden enviar las algunas para las cuales se sugiere realización de Plan de mejora.

- 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida 1.45%.
- 1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia 85.71%.
- Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta 1%.
- Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió 79.5%.
- Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron 79.5%.
- Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir 85.1%.
- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención 87.1%.
- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual 56.2%.
- Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados 88%.
- Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta 1%