



**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS  
I TRIMESTRE 2022**

JENNY L. PANTOJA GUERRERO  
Profesional Universitaria  
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA  
Subgerente de Salud e Investigación  
Aprobó

San Juan de Pasto, 28 abril de 2022

Tabla de contenido

|                                                                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2022.....                                                                                          | 4  |
| 1.1 OBJETIVO.....                                                                                                                                                                         | 4  |
| 1.2 ALCANCE.....                                                                                                                                                                          | 4  |
| 1.3 NORMATIVIDAD.....                                                                                                                                                                     | 4  |
| 2. NUMERO DE ENCUESTA POR SERVICIO.....                                                                                                                                                   | 5  |
| 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO .....                                                                                                                                                     | 5  |
| 2.1.1 Género.....                                                                                                                                                                         | 5  |
| 2.1.2 Participación de la encuesta por edades .....                                                                                                                                       | 6  |
| 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta .....                                                                                                                                       | 6  |
| 2.1.3 Participación de la población en la encuesta .....                                                                                                                                  | 7  |
| 2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta .....                                                                                                                                | 7  |
| 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....                                                                                                                                                        | 8  |
| 3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.....                                                                                                 | 8  |
| 3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido.....                                                                    | 8  |
| 3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.....                                                            | 9  |
| 4. RECURSO HUMANO.....                                                                                                                                                                    | 10 |
| 4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....                                                                | 10 |
| 4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....                                           | 10 |
| 4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.....                                       | 11 |
| 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.....                         | 11 |
| 4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de Ambulatorio.....                                                       | 11 |
| 4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....                                                                    | 12 |
| 4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Psicólogo en el servicio de Ambulatorio.....                                                                     | 12 |
| 4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias y ambulatorio.....                                                        | 12 |
| 4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de farmacia en el servicio ambulatorio.....                                                                          | 13 |
| 4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Bacteriólogo/auxiliar de laboratorio en el servicio ambulatorio, urgencias, hospitalización y laboratorio..... | 13 |
| 4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imagenología.....                                      | 13 |
| 4.1.11 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Nutricionista en el servicio de ambulatorio.....                                                              | 14 |

|                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió .....                                             | 14 |
| 4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron .....                                                 | 14 |
| 4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir .....                                                                                         | 15 |
| 4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención .....                                      | 15 |
| 4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida ..... | 16 |
| 4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente. ....                                                                  | 16 |
| 4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.....                                                                              | 16 |
| 5. INFORMACION Y ORIENTACION .....                                                                                                                 | 17 |
| 5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes.....                                     | 17 |
| 5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d' .....                                      | 18 |
| 5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.                                                        | 18 |
| 5.4 Le brindaron información referente a Trámites administrativos para recibir la atención.                                                        | 19 |
| 5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.....                                                 | 19 |
| 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA.....                                                                                                      | 20 |
| 6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados. ....                                                                 | 20 |
| 6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa .....                                                                                        | 20 |
| 7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA .....                                                                                     | 21 |
| 7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia. ....                                                                      | 21 |
| 8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....                                                              | 21 |
| 8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.....                                            | 21 |
| 8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados .....                                      | 22 |
| 8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....                              | 22 |
| 8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada.....                                          | 22 |
| 8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada.....                                         | 23 |
| 8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta. ....                                                                                                    | 23 |
| 9. GENERALIDADES.....                                                                                                                              | 24 |
| 9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención .....                                       | 24 |
| 9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos .....                                                                                       | 24 |
| 9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos. ....                                             | 25 |
| 10. INDICADORES DE SATISFACCION .....                                                                                                              | 26 |
| CONCLUSIONES .....                                                                                                                                 | 29 |

## **INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2022**

### **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 2.164 encuestas, las cuales se dividieron 541 encuestas para cada trimestre del año 2022.

Para el primer trimestre del año 2022 se aplicaron 541 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación, se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

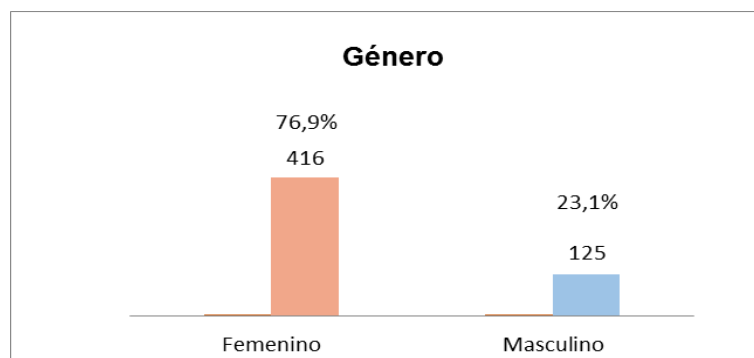
| Encuestas por red de servicios 2022 |          |            |              |                |       |
|-------------------------------------|----------|------------|--------------|----------------|-------|
| Red/Servicio                        | Sede Sur | Sede Norte | Sede Oriente | Sede Occidente | Total |
| Ambulatorio                         | 25       | 30         | 24           | 30             | 109   |
| Urgencias                           | 37       | 37         | -            | 35             | 109   |
| Laboratorio                         | 29       | 32         | 22           | 26             | 109   |
| Imagenología                        | 37       | 37         | 35           | -              | 109   |
| Hospitalización                     | 53       | 52         | -            | -              | 105   |

| Total de encuestas por servicio 2022 |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| Servicios de Salud                   | No de encuestas |
| Ambulatorio                          | 109             |
| Urgencias                            | 109             |
| Laboratorio                          | 109             |
| Imagenología                         | 109             |
| Hospitalización                      | 105             |
| Total                                | 541             |

### 2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

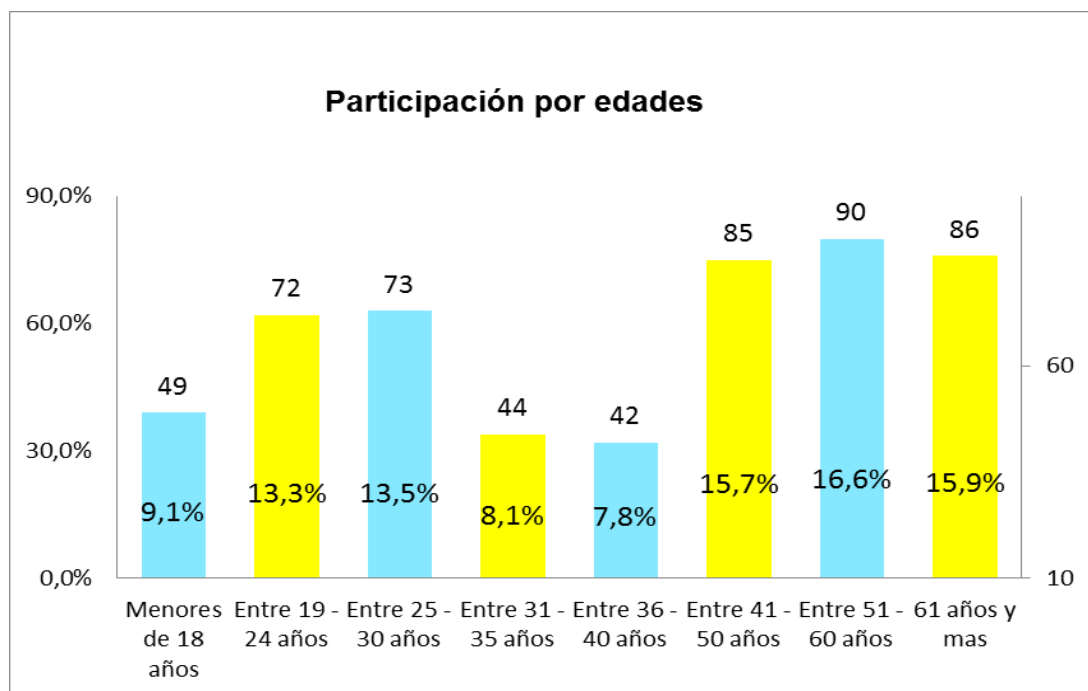
#### 2.1.1 Género.

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del I trimestre del año 2022 se presenta la participación por género donde el 23.1% (125) corresponde al sexo masculino y el 76.9%(416) al sexo femenino.



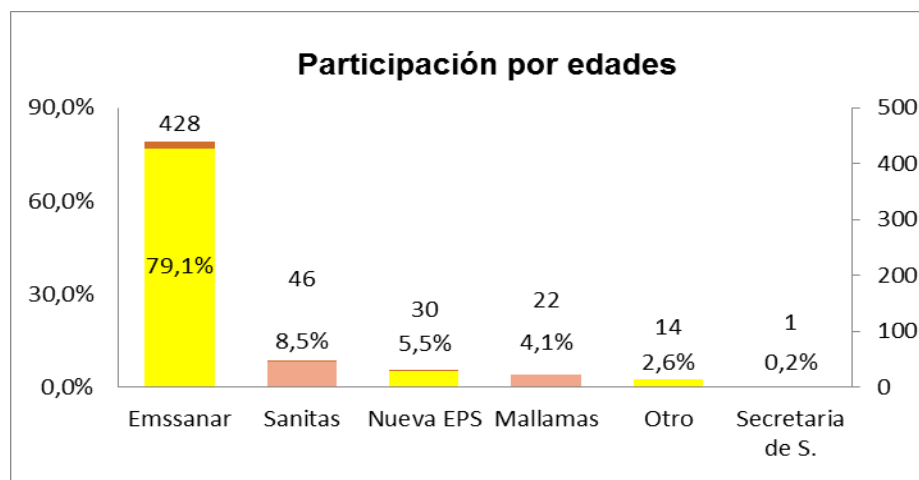
### 2.1.2 Participación de la encuesta por edades

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del I trimestre del año 2022 se presenta la participación por edades.



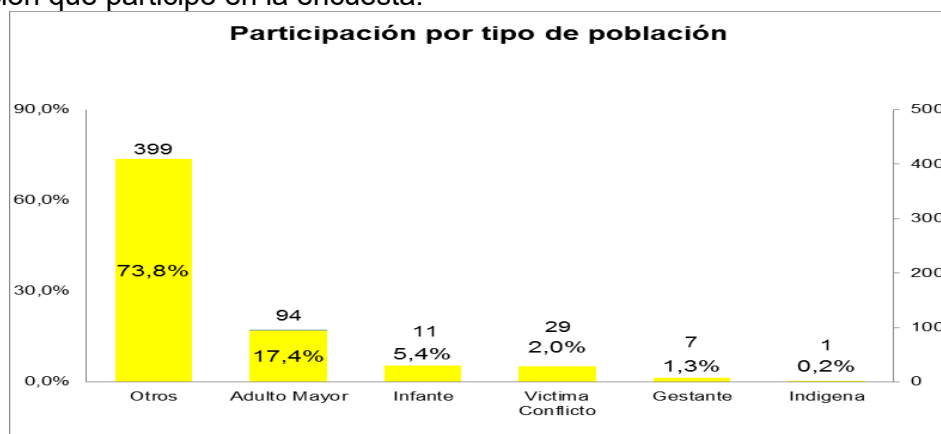
### 2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del I trimestre del año 2022 se presenta la participación por Eps, de la siguiente manera: Emssanar 79.1% (428), Sanitas el 8.5% (46), Nueva EPS 5.5% (30), Mallamas 4.1% (22) Otro 2.6% (14) y Secretaría de Salud 0.2% (1).



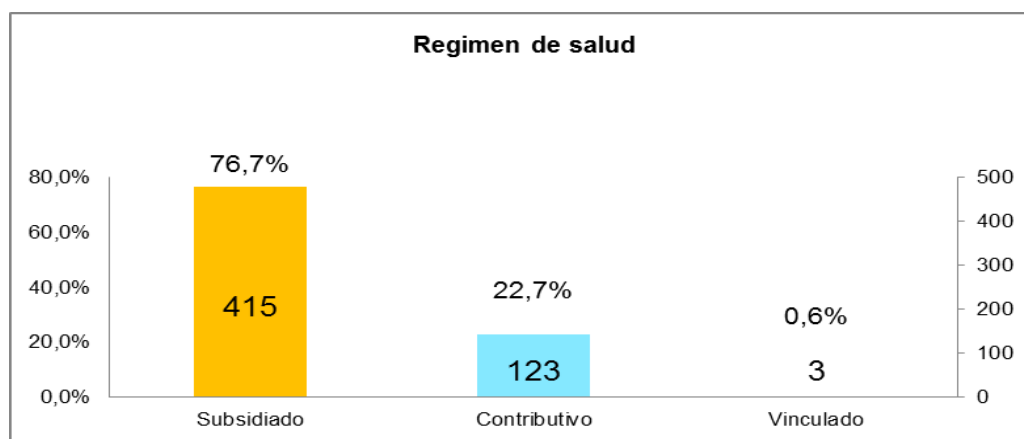
### 2.1.3 Participación de la población en la encuesta

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del I trimestre del año 2022 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.



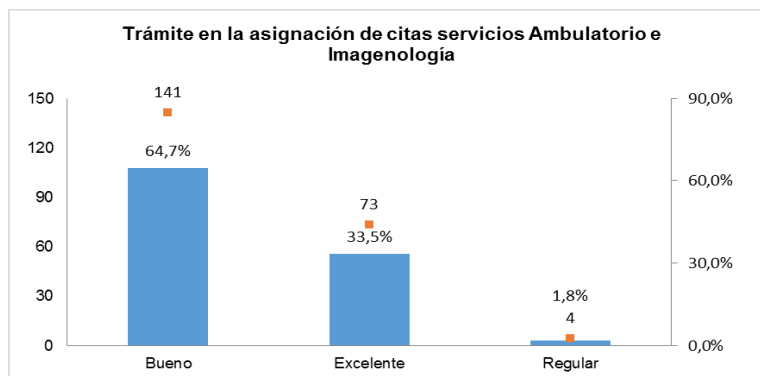
### 2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del I trimestre del año 2022 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.



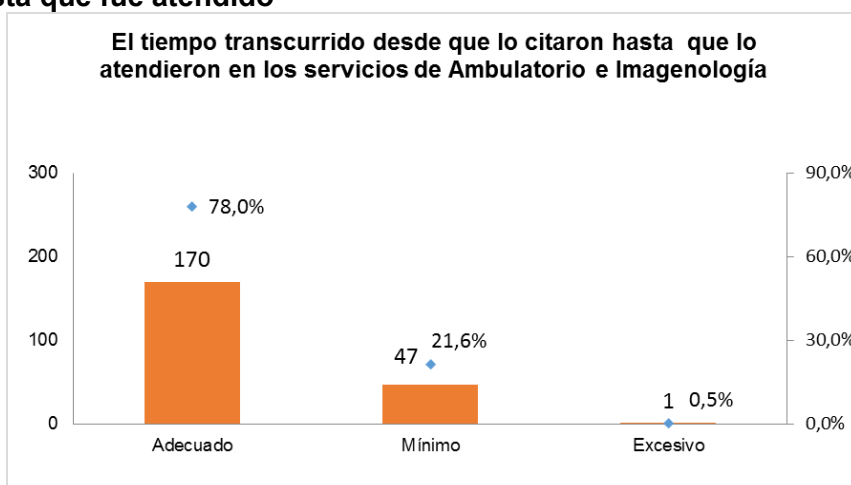
### 3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

#### 3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.



Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario satisfecho frente al trámite para la asignación de citas es de 98.2% (214 de 218) y el 4.4% (4 de 218) de los usuarios manifiestan como regular en trámite.

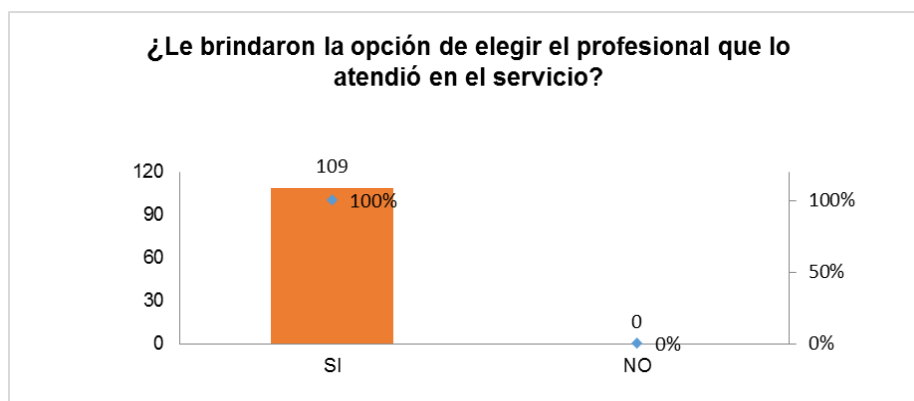
#### 3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido



Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido es de 99.5% (217 de 218) y el 0,5% (1 de 218) de los usuarios manifiestan como excesivo el tiempo.



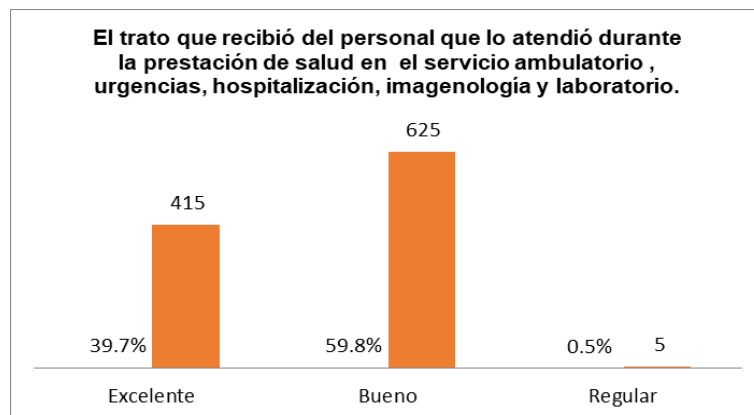
**3.3. Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio.**



En el servicio de Ambulatorio, el 100% (109) de los usuarios manifiestan que si le brindaron la opción de elegir el profesional que le entendió

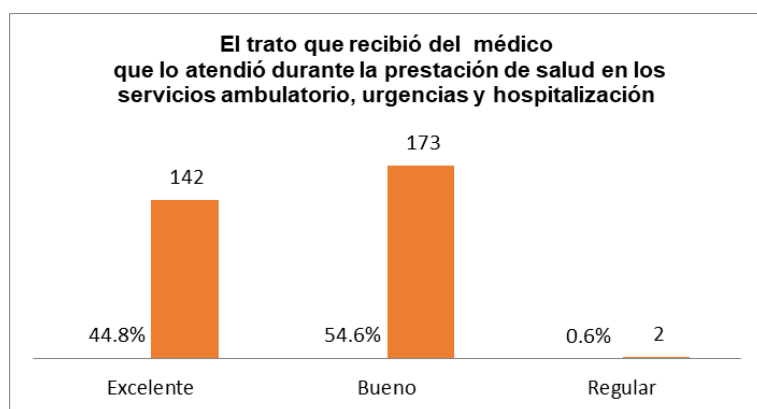
#### 4. RECURSO HUMANO

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

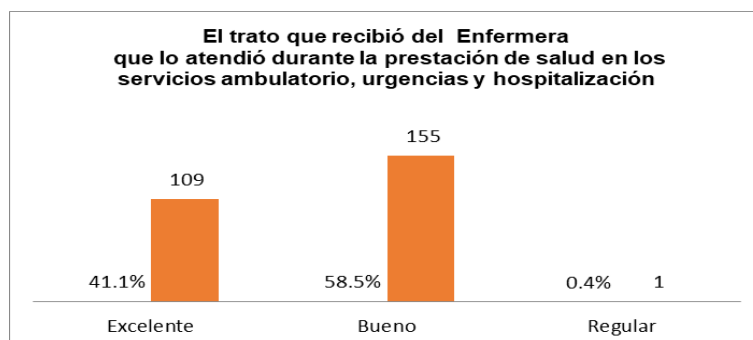


Se encuestaron 541 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, odontología, auxiliar de enfermería, auxiliar de odontología, psicología, rayos x; lo cual asciende el número a 1.045 respuestas. En consecuencia, el 39.7% (415 de 1.045) manifestaron que el trato recibido es excelente y 59.8% (625 de 1.045) expresaron que el trato recibido fue bueno, para un total de **99.5%** cumpliendo la meta establecida del 90%.

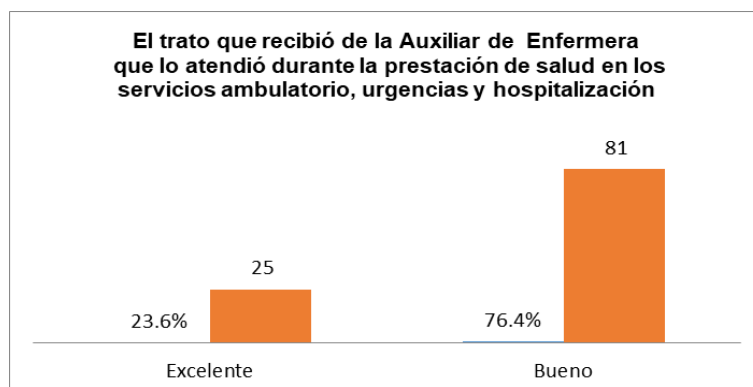
##### 4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.



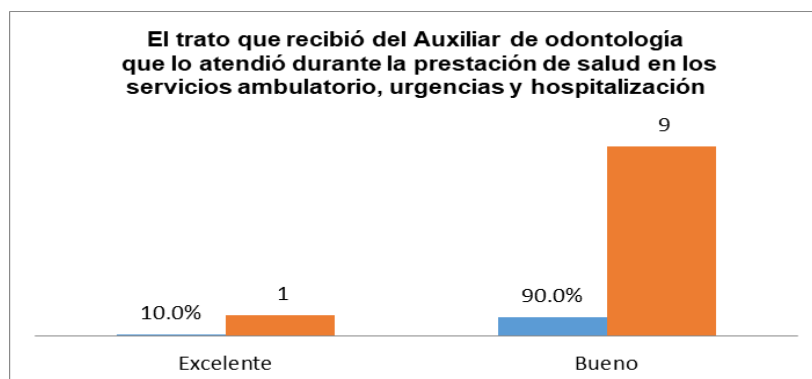
**4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.**



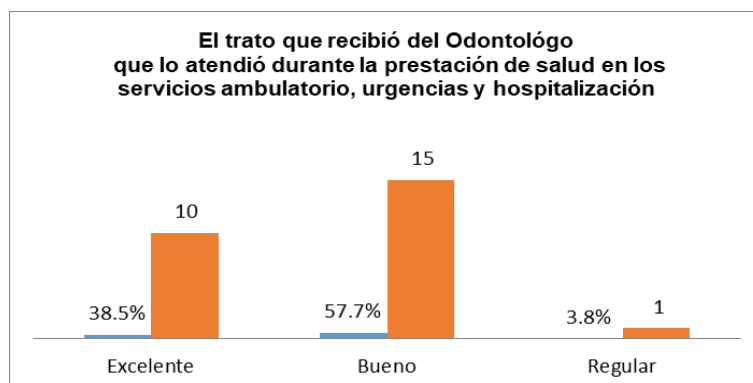
**4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.**



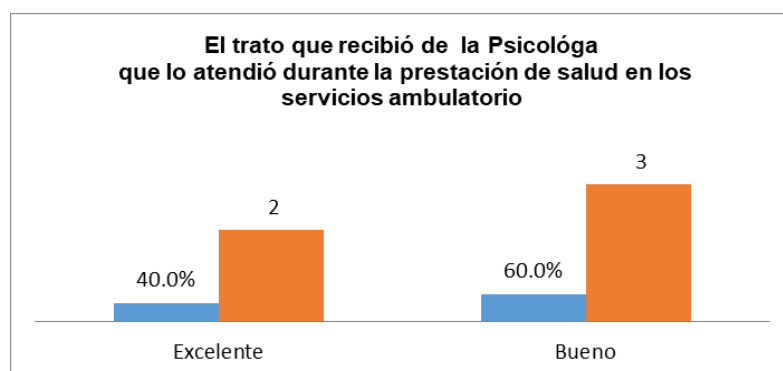
**4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de Ambulatorio.**



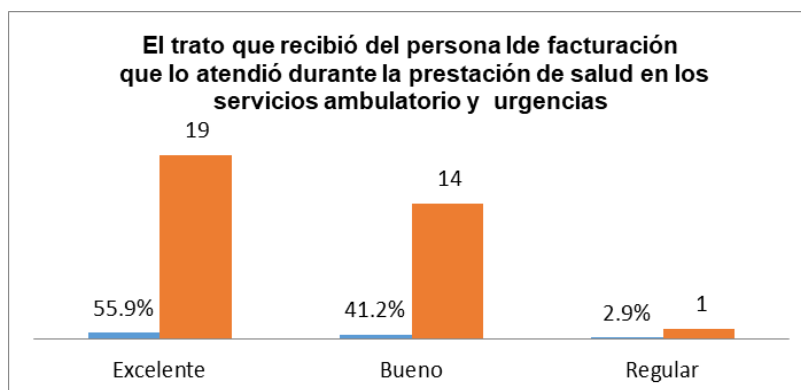
**4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.**



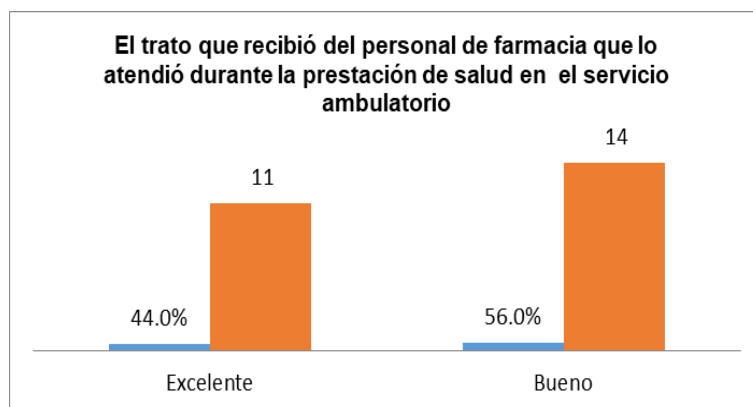
**4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Psicólogo en el servicio de Ambulatorio.**



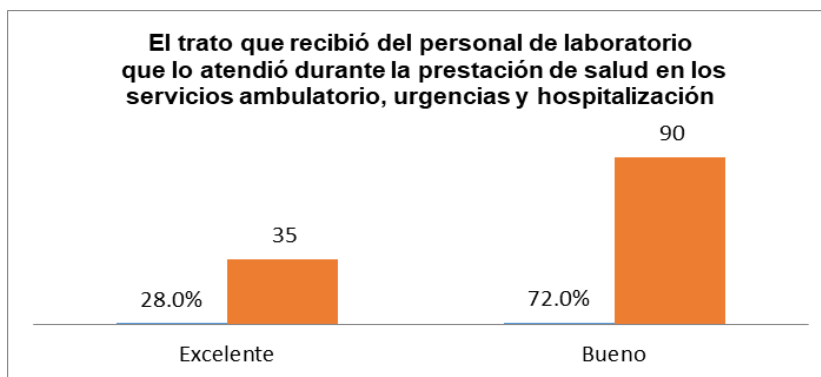
**4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias y ambulatorio.**



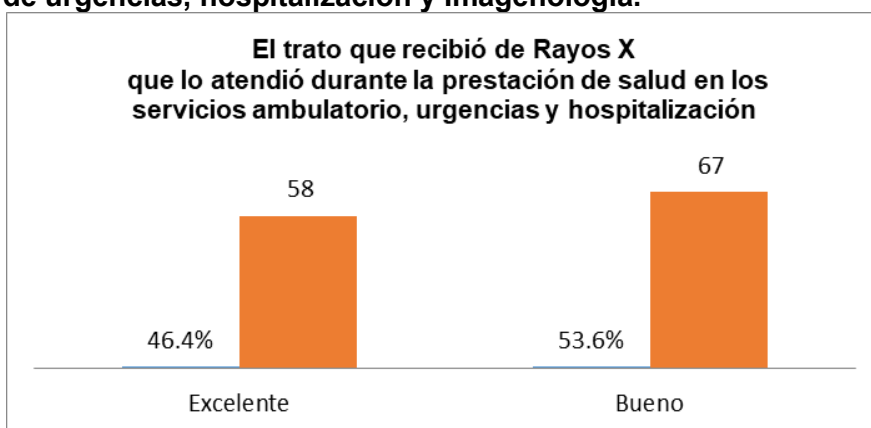
**4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de farmacia en el servicio ambulatorio.**



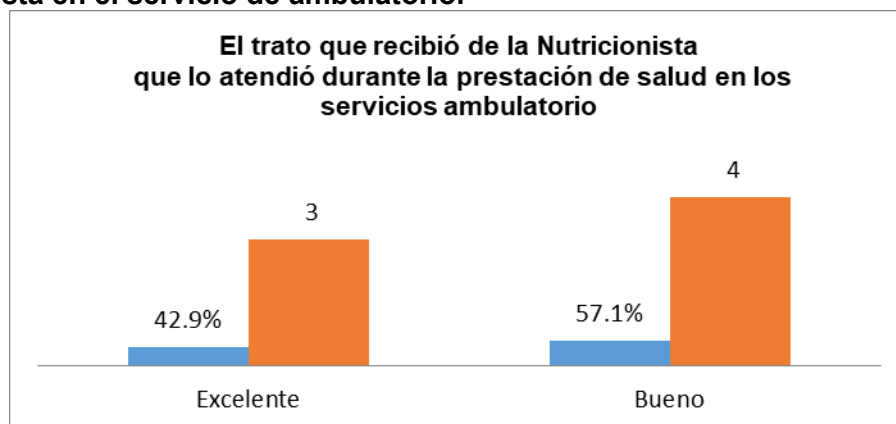
**4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Bacteriólogo/auxiliar de laboratorio en el servicio ambulatorio, urgencias, hospitalización y laboratorio.**



**4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imagenología.**



**4.1.11 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la Nutricionista en el servicio de ambulatorio.**

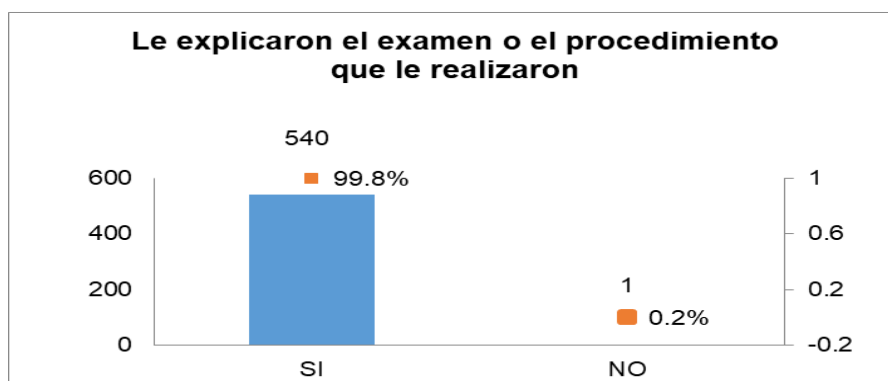


**4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió**



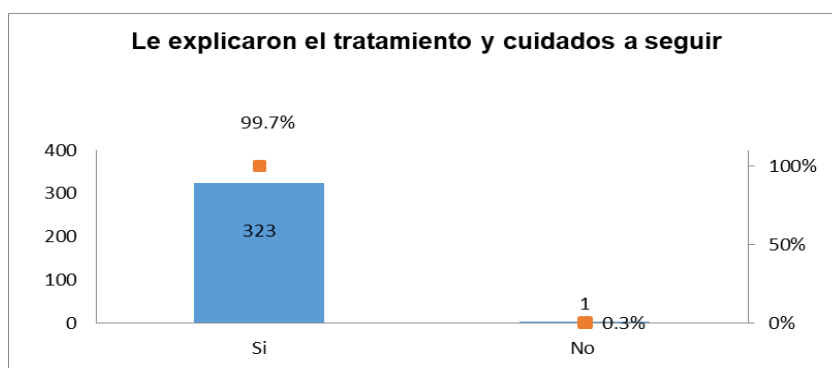
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 100% (323) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta.

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, los Usuarios contestaron positivamente el 99.8% (540 de 541) que sí le brindaron les explicaron el problema de salud o resultado de su consulta y el 0.2% (1 de 541) de los usuarios, manifestaron que no le explicaron en el servicio ambulatorio.

#### 4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir



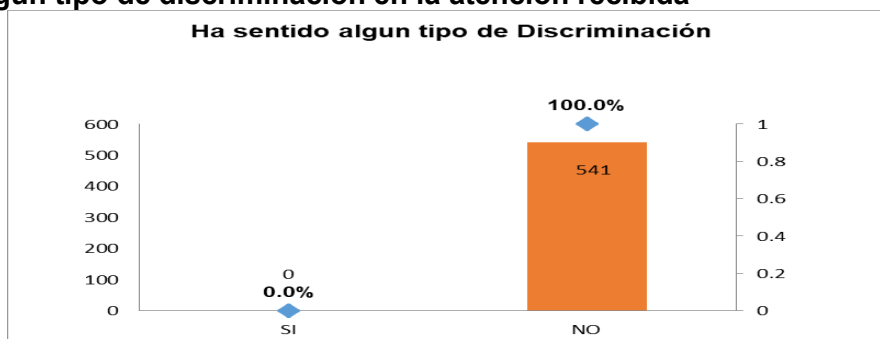
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios contestaron positivamente el 99.7% (322 de 323) que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir y el 1.5% (1 de 323) de los usuarios, manifestaron que no le explicaron en el servicio ambulatorio.

#### 4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.8% (540 de 541) de los Usuarios se sienten satisfechos y el 0.2% (540 de 541) del servicio ambulatorio no se encuentran satisfechos frente al respeto de la privacidad durante la atención

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541 de 541) de los Usuarios sienten no haber sentido algún tipo de discriminación.

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente.

**4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.**

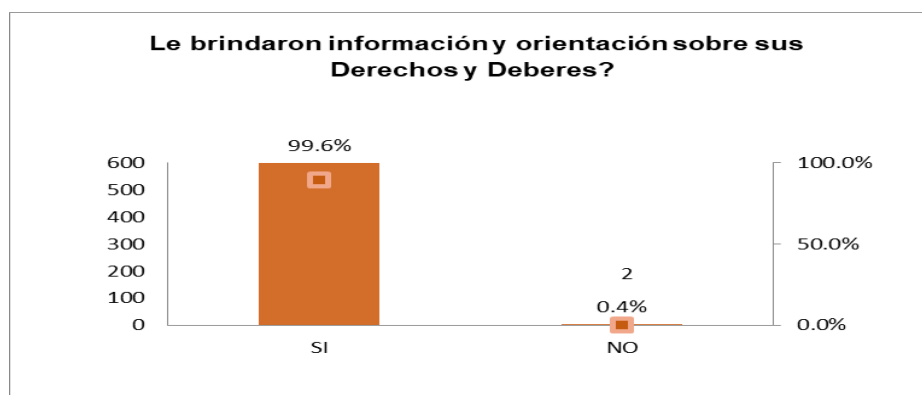




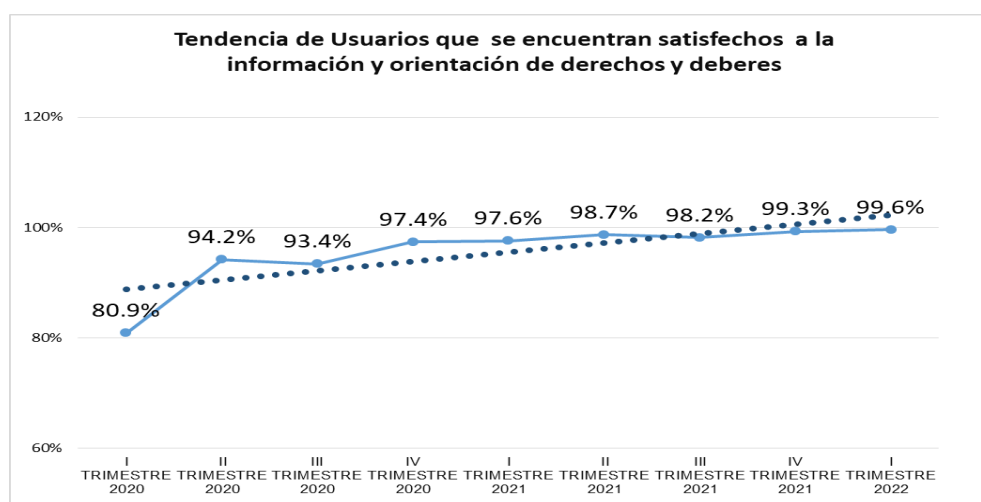
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP.

## 5. INFORMACION Y ORIENTACION

### 5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes

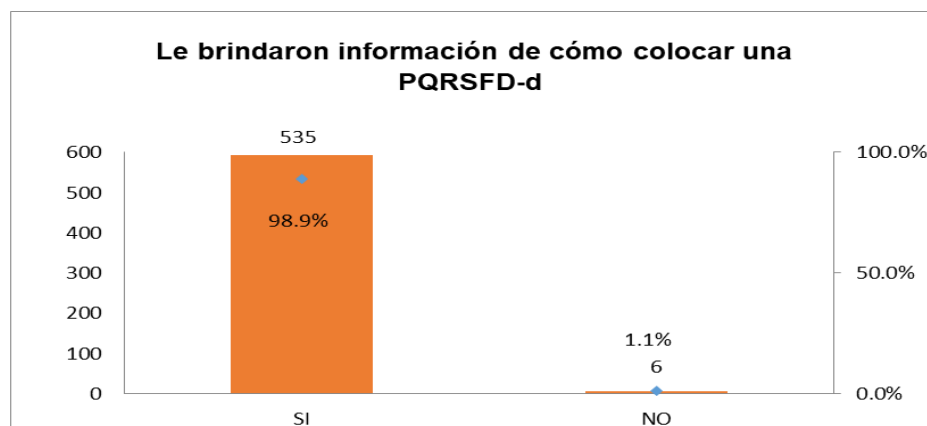


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.6% (539 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y al 0.4% (2 de 541) no se les brindo la orientación en el servicio de laboratorio y ambulatorio.



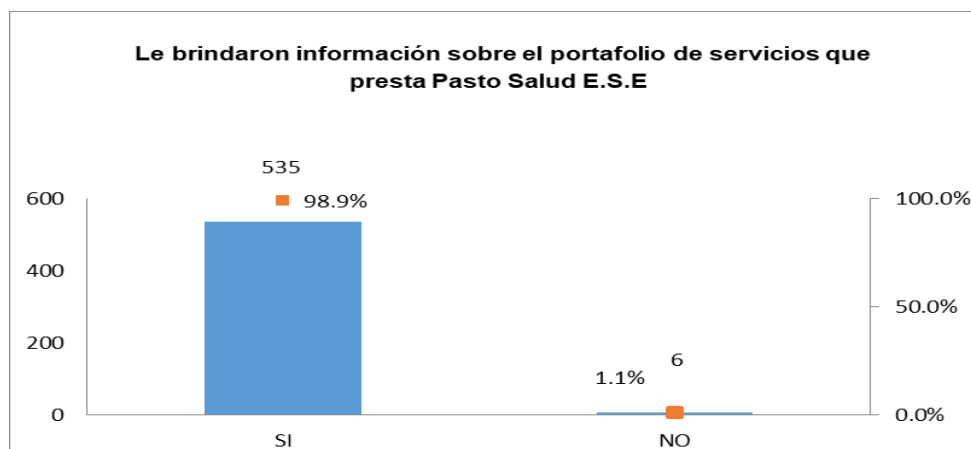
De acuerdo a la encuesta de satisfacción en el año 2020 y 2021, en la pregunta de satisfacción referente a la información y orientación sobre sus derechos y deberes la tendencia trimestral es positivamente constante, cumpliendo la meta propuesta del 90%

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



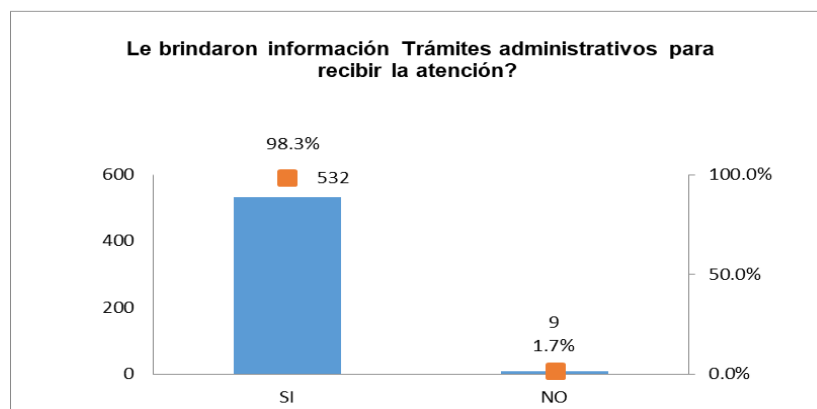
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.9% (535 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 1.1% (6 de 552) no se les brindo esta información; 3 en3n el servicio de laboratorio y 3 en el servicio ambulatorio.

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.9% (535 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 1.1% (6 de 541) no se les brindo esta información; 3 en el servicio de laboratorio y 3 en el servicio ambulatorio.

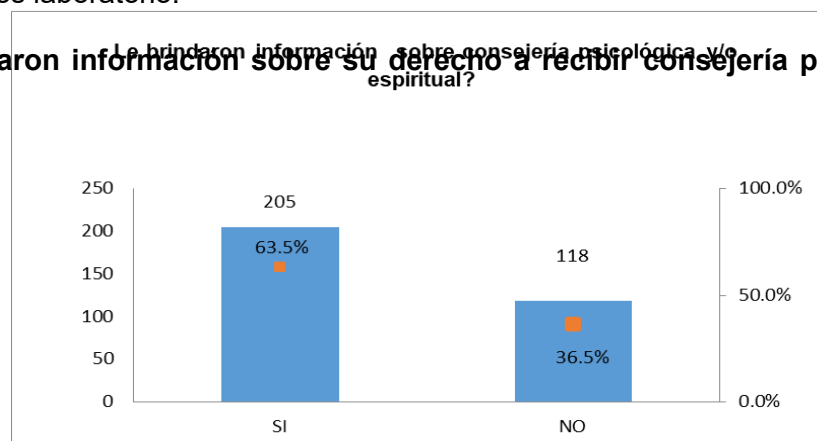
#### 5.4 Le brindaron información referente a Trámites administrativos para recibir la atención.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.3% (532 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 1.7% (9 de 541) no se les brindo esta información.

El número de usuarios que no se les ha brindado información referente a los trámites administrativos, se encuentra: un usuario en Urgencias; cuatro usuarios en Ambulatorio y cuatro usuarios laboratorio.

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

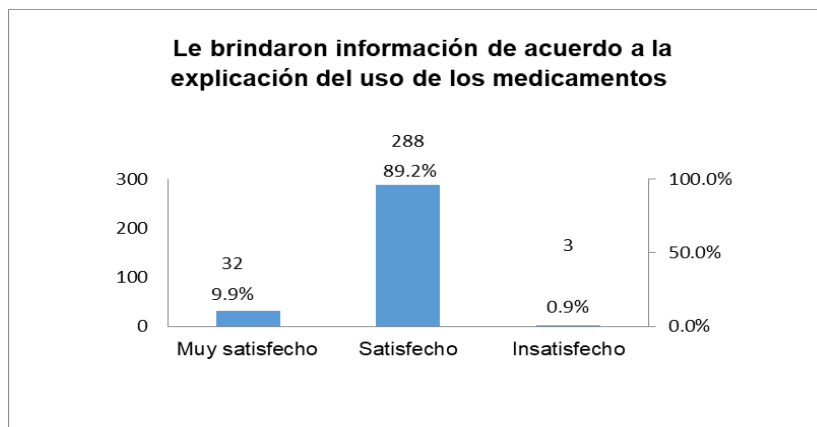


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 63.5% (205 de 323) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 36.5% (128 de 326) no se les brindo esta información.

El número de usuarios que no se les ha brindado información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, se encuentra: 38 usuarios en Urgencias; 28 usuarios en Ambulatorio y 52 usuarios en hospitalización.

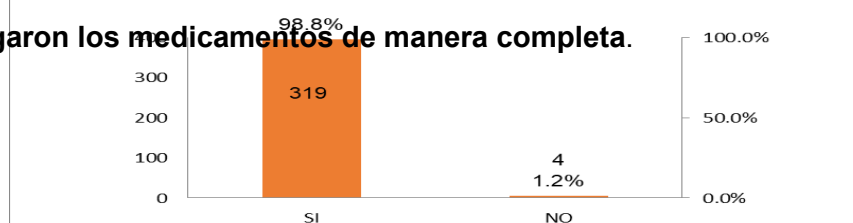
## 6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 99.1% (320 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos sobre el uso de los medicamentos, suministrados y el 0.9% (3): dos en el servicio ambulatorio y uno en urgencias manifiestan no estar satisfechos

### 6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 98.8% (319 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos en la entrega de los medicamentos de manera completa y el 1.2% (4 de 326) en el servicio ambulatorio dos, del servicio de urgencias uno y de hospitalización uno manifestó su inconformidad.

## 7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

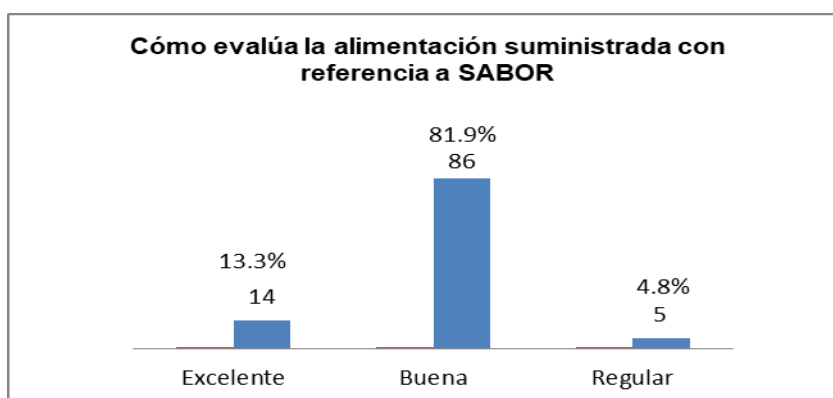
### 7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.



Siete (7) Usuarios que utilizaron el servicio de ambulancia respondieron el 100% que se encuentran satisfechos

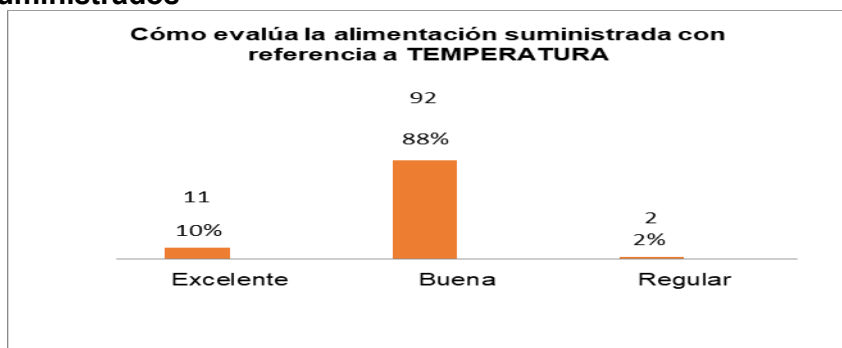
## 8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

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



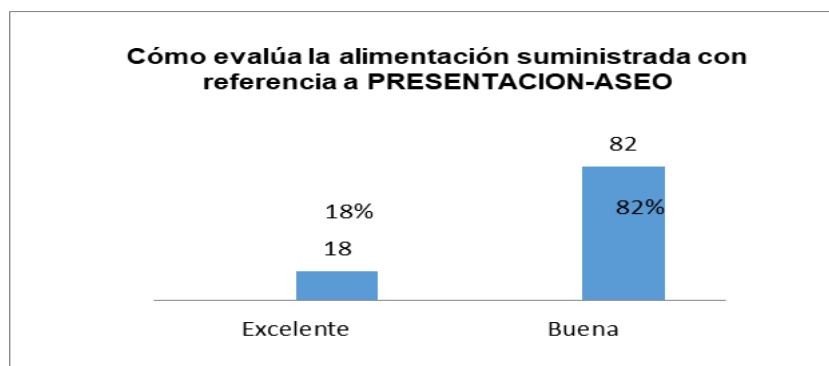
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 95.2% (100) se siente satisfecho con el sabor de los alimentos, el 4.8% (5 de 105) de los usuarios, manifestó que el sabor de la alimentación brindada estaba regular.

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



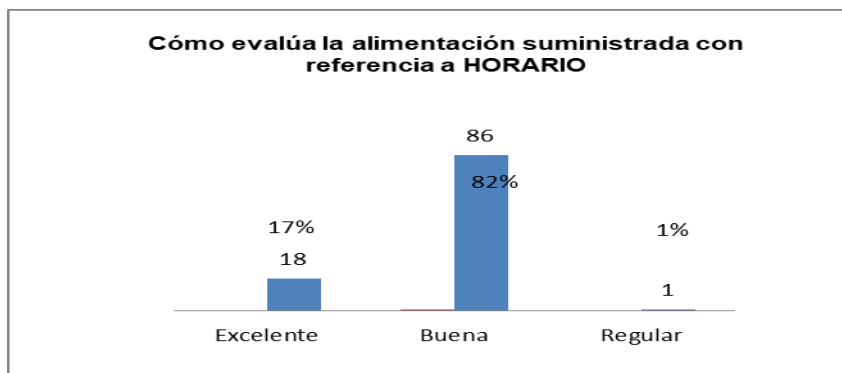
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 98% (103) se siente satisfecho con la temperatura de los alimentos, el 2% (2 de 105) de los usuarios, manifestó que la temperatura de la alimentación brindada estaba regular.

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



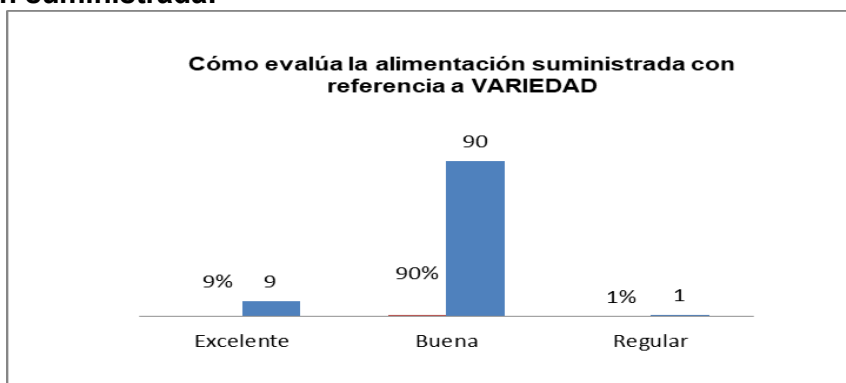
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 100% se siente satisfecho con la presentación y aseo de los alimentos.

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



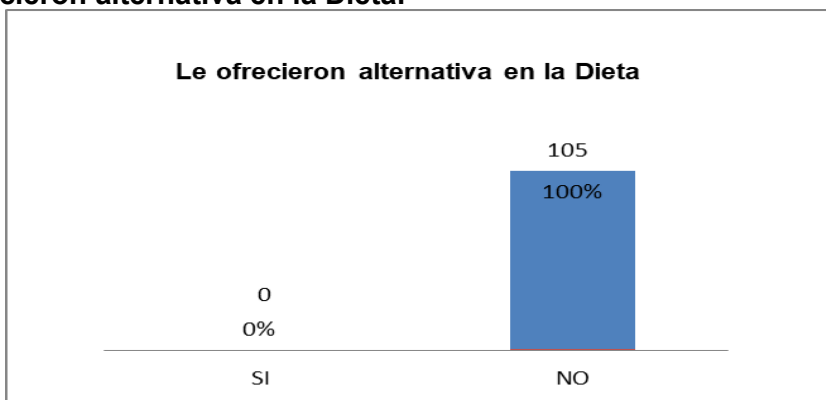
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 99%(104) manifestó estar satisfecho y tan solo el 1% (1 de 105) manifestó que el horario de la alimentación brindada fue regular.

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



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 99% (104) manifestó estar satisfecho y tan solo el 1% (1 de 105) manifestó que la variedad en la alimentación brindada fue regular.

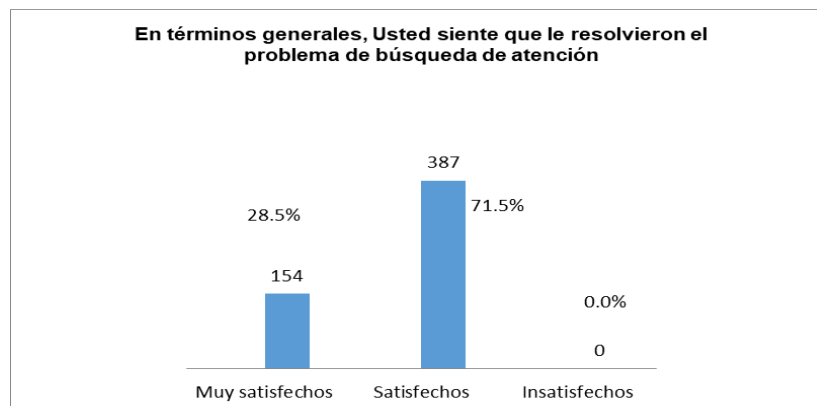
#### 8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales manifestaron el 100% que no se le brindó alternativa en la dieta.

## 9. GENERALIDADES

### 9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 71.5% (387 de 541) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, el 28.5% (154 de 541) muy. El total de satisfacción es de 100%

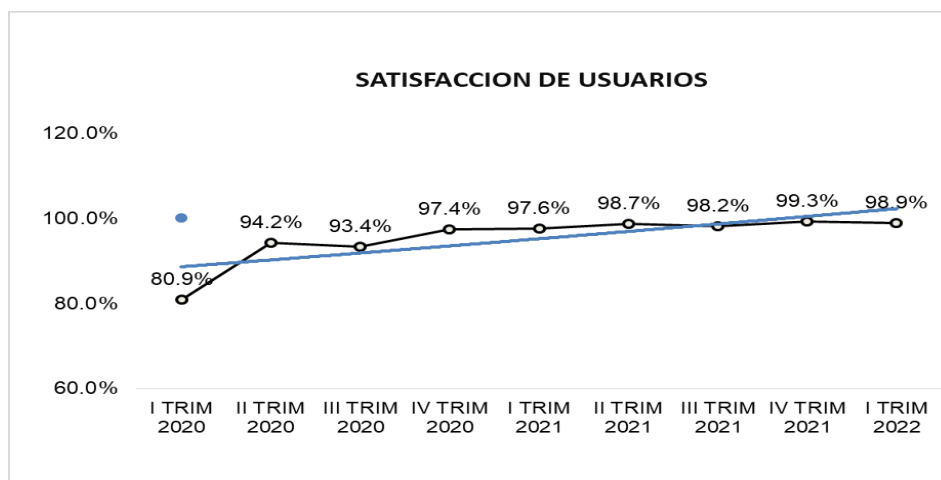
### 9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 27.7% (150 de 541) de los Usuarios califican la atención recibida como muy buena, el 71.2% (385 de 541), el 0.9% (5 de 541) califican como regular en los servicios de laboratorio: dos usuarios, urgencias: dos Usuarios y hospitalización: un usuario y el 0.2% (5 de 541) como malo en el servicio de hospitalización. El total de satisfacción es de 98.9%

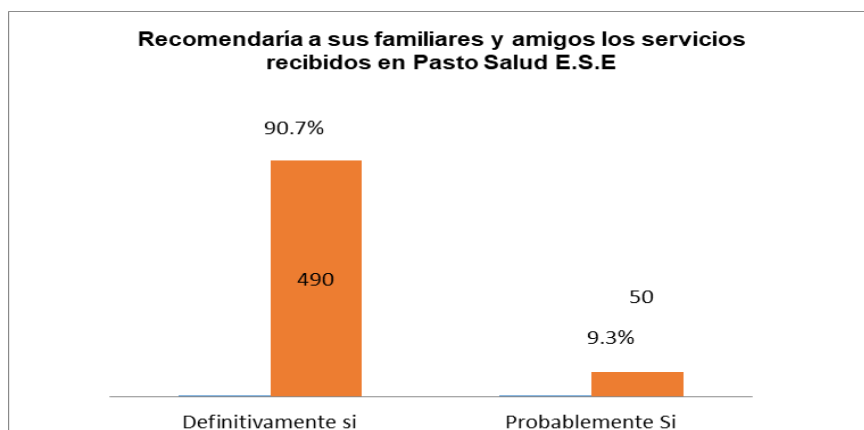


A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos por trimestres desde el 2020 al I trimestre del 2022, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



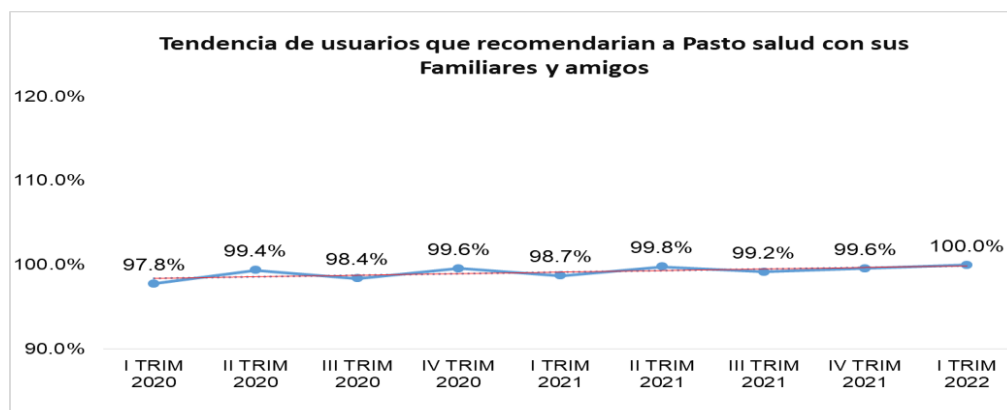


## 9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 90.7% (490 de 540) manifiestan que definitivamente si recomendarían la entidad y el 9.3% (50 de 540) probablemente si lo recomendaría. En el servicio de urgencias una persona no califica la satisfacción del servicio. El total de satisfacción es de 100%

A continuación, se presenta la proporción que si recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos por trimestres desde el 2020 al I trimestre del 2022, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%.



## 10. INDICADORES DE SATISFACCION

| MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AÑO 2022                                                                                                             |                      |                      |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| INDICADORES                                                                                                                                   | I TRIMESTRE 2022     |                      |                      |
|                                                                                                                                               | Usuarios Satisfechos | Usuarios Encuestados | USUARIOS SATISFECHOS |
| 720 - Proporción de usuarios satisfechos                                                                                                      | 535                  | 541                  | 98.9%                |
| 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.                                                           | 540                  | 540                  | 100.0%               |
| 815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.                                                         | 214                  | 218                  | 98.2%                |
| 995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido                             | 217                  | 218                  | 99.5%                |
| Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención                                                                     | 109                  | 109                  | 100.0%               |
| 999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta                       | 1040                 | 1045                 | 99.5%                |
| 1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió                       | 540                  | 541                  | 99.8%                |
| 1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.                                    | 540                  | 541                  | 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 | 541                  | 541                  | 100.0%               |
| 1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes                                  | 539                  | 541                  | 99.6%                |
| 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.               | 0                    | 541                  | 0.0%                 |
| 1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.                             | 539                  | 541                  | 99.6%                |
| 1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.                                                                     | 7                    | 7                    | 100.0%               |

## INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS I TRIMESTRE DE 2022

| MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION         |                      |                      |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Indicadores                                                                                        | I TRIMESTRE 2022     |                      |                      |
|                                                                                                    | Usuarios Satisfechos | Usuarios Encuestados | USUARIOS SATISFECHOS |
| 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada               | 100                  | 105                  | 95.2%                |
| 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados          | 103                  | 105                  | 98.1%                |
| 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada | 105                  | 105                  | 100.0%               |
| 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada             | 104                  | 105                  | 99.0%                |
| 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada            | 104                  | 105                  | 99.0%                |
| Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.                                  | 0                    | 105                  | 0.0%                 |

| Indicadores                                                                   | I TRIMESTRE 2022     |                      |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|                                                                               | Usuarios Satisfechos | Usuarios Encuestados | USUARIOS SATISFECHOS |
| 688 Nivel de satisfacción con la información recibida                         |                      |                      |                      |
| Hospital Local Civil                                                          | 38                   | 38                   | 100%                 |
| Centro de Salud Lorenzo                                                       | 37                   | 37                   | 100%                 |
| Centro Hospital la Rosa                                                       | 38                   | 38                   | 100%                 |
| 690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad                              |                      |                      |                      |
| Hospital Local Civil                                                          | 38                   | 38                   | 100%                 |
| Centro de Salud Lorenzo                                                       | 37                   | 37                   | 100%                 |
| Centro Hospital la Rosa                                                       | 38                   | 38                   | 100%                 |
| 694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS               |                      |                      |                      |
| Hospital Local Civil                                                          | 38                   | 38                   | 100%                 |
| Centro de Salud Lorenzo                                                       | 36                   | 37                   | 97.30%               |
| Centro Hospital la Rosa                                                       | 38                   | 38                   | 100%                 |
| 682 Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología                     |                      |                      |                      |
| Hospital Local Civil                                                          | 38                   | 38                   | 100%                 |
| Centro de Salud Lorenzo                                                       | 37                   | 37                   | 100%                 |
| Centro Hospital la Rosa                                                       | 38                   | 38                   | 100%                 |
| 683 Satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología |                      |                      |                      |
| Hospital Local Civil                                                          | 37                   | 38                   | 94.90%               |
| Centro de Salud Lorenzo                                                       | 37                   | 37                   | 100%                 |
| Centro Hospital la Rosa                                                       | 38                   | 38                   | 100%                 |
| 687 Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió                      |                      |                      |                      |
| Hospital Local Civil                                                          | 38                   | 38                   | 100%                 |
| Centro de Salud Lorenzo                                                       | 37                   | 37                   | 100%                 |
| Centro Hospital la Rosa                                                       | 38                   | 38                   | 100%                 |

## INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS I TRIMESTRE DE 2022

|                                                            |    |    |      |
|------------------------------------------------------------|----|----|------|
| 691 Nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones |    |    |      |
| Hospital Local Civil                                       | 38 | 38 | 100% |
| Centro de Salud Lorenzo                                    | 37 | 37 | 100% |
| Centro Hospital la Rosa                                    | 38 | 38 | 100% |

| NUEVOS INDICADORES                                                                                  |                      |                      |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| NUEVOS INDICADORES DE MEDICION DE SATISFACCIÓN                                                      |                      |                      |                      |
| Indicadores                                                                                         | I TRIMESTRE 2022     |                      |                      |
|                                                                                                     | Usuarios Satisfechos | Usuarios Encuestados | USUARIOS SATISFECHOS |
| Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió        | 323                  | 323                  | 100%                 |
| Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron            | 540                  | 541                  | 99.8%                |
| Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir                                                    | 322                  | 323                  | 99.7%                |
| El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente                             | 541                  | 541                  | 100.0%               |
| El personal contaba con los elementos de protección personal                                        | 541                  | 541                  | 100.0%               |
| Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d' | 535                  | 541                  | 98.9%                |
| Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E              | 535                  | 541                  | 98.9%                |
| Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención                          | 532                  | 541                  | 98.3%                |
| Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual           | 205                  | 323                  | 63.5%                |
| Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados                            | 320                  | 323                  | 99.1%                |
| Le entregaron los medicamentos de manera completa.                                                  | 319                  | 323                  | 98.8%                |

## CONCLUSIONES

1. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que para el año 2022, se cumple con la meta del 0% de casos reportados. En comparación con el año 2021, se presentaron 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, en el tercer trimestre se presentaron ocho (8) casos, y para el cuarto trimestre se presentaron tres (3), lo cual indica que persiste el incumplimiento del indicador que es del 0%.

Lo anterior, se ve reflejado en las acciones de mejoramiento del Programa de humanización, donde se socializa con actividades lúdicas el cumplimiento de deberes y derechos de los Usuarios.

2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el primer trimestre 2022 no se les ofreció alternativa en la dieta a los Usuarios. Por tanto, se debe enfatizar que el servicio de alimentación en hospitalización brinde a los Usuarios alternativa en la dieta.

3. Teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva, pues se encuentra por encima de la meta del 90%, se puede anotar que para el año 2020 el número de atenciones en salud fue de 670.729, por la situación de pandemia Covid bajo considerablemente, para el año 2021 Pasto Salud E.S.E. aperturo todos sus servicios, por tanto el número de atenciones en salud acendieron en 1,927,650, lo cual se ve reflejado en este indicador incrementando la satisfacción de los Usuarios en un 7%.

4. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario de Pasto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva. Y para el primer trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, resultado positivo reflejado en la comparación entre trimestres del año 2020 del 97,8%, año 2021 del 98,7%.

Teniendo en cuenta su incremento anual se presenta que en el año 2018 al 2019 existió un incremento del 3.57%, en el año 2019 al 2020 el incremento fue de 1,72% y del año 2020 al 2021 el incremento fue de 0,78%. Además en indicador de recomendación se encuentra por encima de la meta del 90%.

5. De acuerdo a la pregunta a los usuarios: Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d' para el primer trimestre del año 2022 el resultado fue de 98.9%, resultado con tendencia teniendo en cuenta los resultados del tercer trimestre 2021: 94.4% y el cuarto trimestre 2021: el 98.2%.

Este porcentaje de favorables se refleja por el trabajo que se realiza con las asociaciones de Usuarios donde anualmente se acuerda actividades en educación de cómo colocar una PQRSFD- d' y la difusión y educación de deberes y derechos y el portafolio de servicios, y actividades de capacitación en el cuidado y promoción de la salud.

6. En cuanto a la pregunta referente a que sí el Usuario recibe información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, los Usuarios en el tercer trimestre 2021 responden

favorablemente el 93.5% y para el cuarto trimestre 2021 fue del 98.6%, para el primer trimestre del año 2022 el porcentaje de satisfacción fue del 98.9%.

6. En cuanto a los indicadores presentaban en el tercer trimestre del 2021, un comportamiento inferior al 90%, para el cuarto trimestre del 2021 presenta un comportamiento favorable y para el primer trimestre del año en curso se percibe un incremento favorable en la satisfacción A continuación se relacionan:

- Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron tercer trimestre 2021: 79.5%, cuarto trimestre 2021: 99.6% y para el primer trimestre año 2022: 99.8%
- Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir cuarto trimestre 2021: 85.1%, cuarto trimestre 2021: 98.5% y para el primer trimestre año 2022: 99.7%
- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención tercer trimestre 2021 87.1%, cuarto trimestre 2021 92.2% y para el primer trimestre año 2022: 98.3%
- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o tercer trimestre espiritual 2021: 56.2%, cuarto trimestre 2021: 60.7% y para el primer trimestre año 2022: 63.5%