



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

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

JENNY L. PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitaria
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 25 julio 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.....	6
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.....	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.....	11
4.1.4 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de hospitalización.....	11
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.....	11
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias.....	12
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	12
4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imagenología.....	12
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió.....	13
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron.....	13
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.....	13
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención	14

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 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	18
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA.....	19
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	19
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	19
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.	19
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 la variedad de la alimentación suministrada.	21
8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	21
9. GENERALIDADES.....	22
9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención.....	22
9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos	22
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	23
10. CONSOLIDADO I Y II TRIMESTRE 2022 INDICADORES DE SATISFACCION	24
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION	25
10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA	26
10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	27
CONCLUSIONES	28

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.

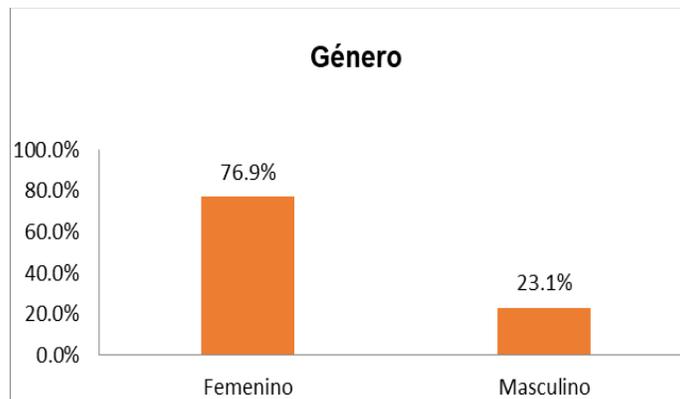
Encuestas por red de servicios 2022					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Oriente	Sede Occidente	Total
Ambulatorio	25	30	24	30	109
Urgencias	37	37	-	35	109
Laboratorio	29	32	22	26	109
Imagenología	37	37	35	-	109
Hospitalización	53	52	-	-	105

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

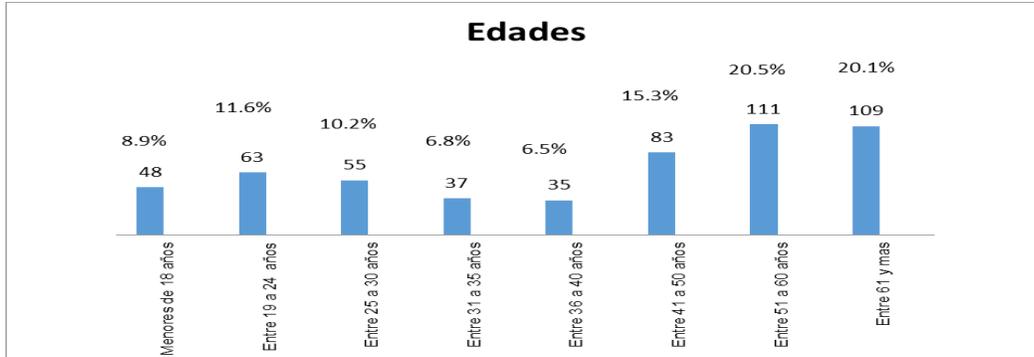
2.1.1 Género.

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del II 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.



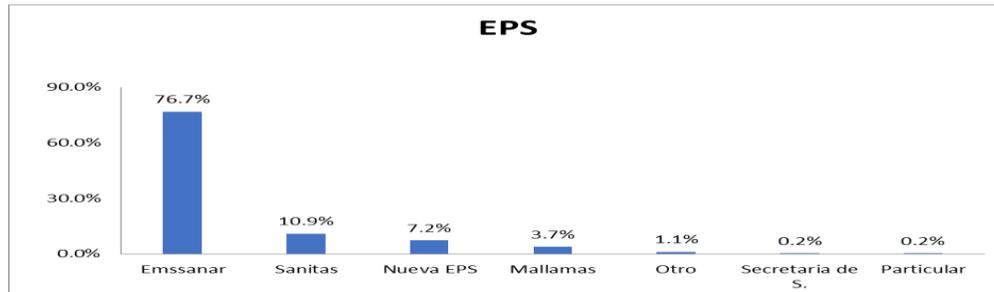
2.1.2 Participación de la encuesta por edades

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



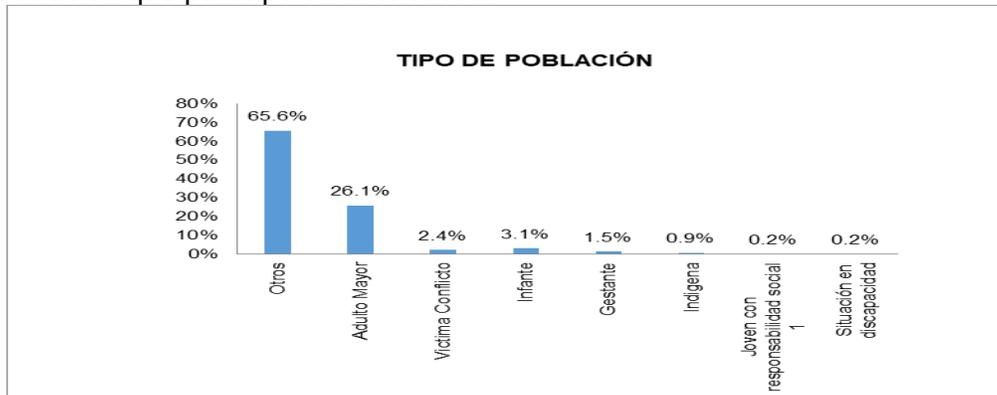
2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 541 usuarios encuestados del II trimestre del año 2022 se presenta la participación por Eps, de la siguiente manera: Emssanar 76.7% (415), Sanitas el 10.9% (59), Nueva EPS 7.2% (39), Mallamas 3.7% (20), Otro 1.1% (6) y Secretaría de Salud 0.2% (1).



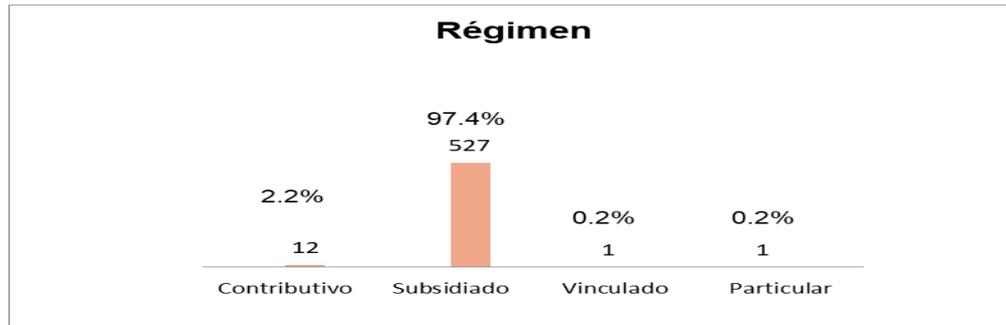
2.1.3 Participación de la población en la encuesta

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



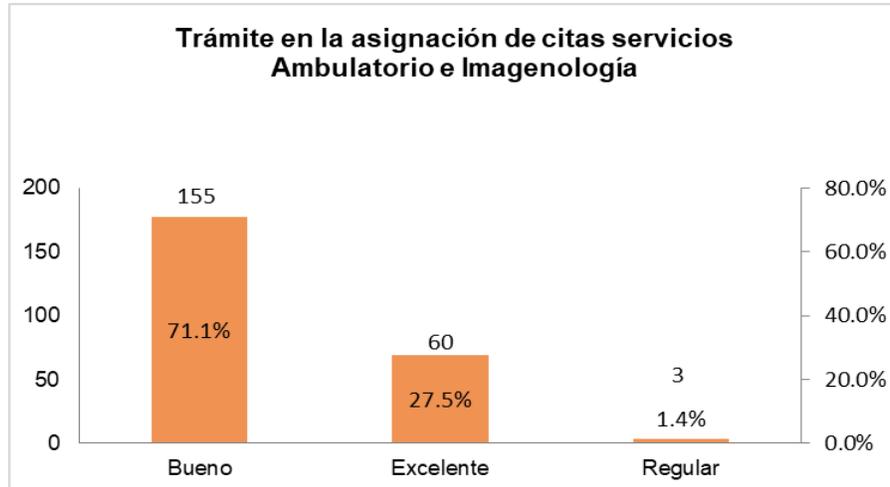
2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta

De acuerdo con 541 usuarios encuestados del II 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.

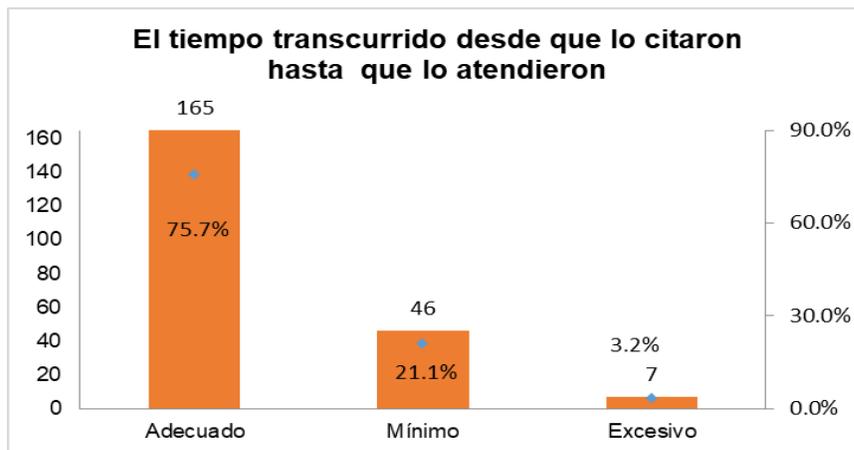


Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario satisfecho frente al trámite para la asignación de citas es de 98.6% (215 de 218) y el 1.4% (3 de 218) de los usuarios manifiestan como regular en la asignación de citas.

Primer trimestre 2022: 98.2%

Segundo trimestre 2022: 98.6% incremento

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 96.8% (211 de 218) y el 3.2% (7) de los usuarios manifiestan como excesivo el tiempo. El 3.2% (7) de los usuarios consideraron que el tiempo fue excesivo, se encuentran 4 Usuarios en el servicio de imagenología y 3 Usuarios en ambulatoria.

Primer trimestre 2022: 99.5%

Segundo trimestre 2022: 96.8% bajo

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



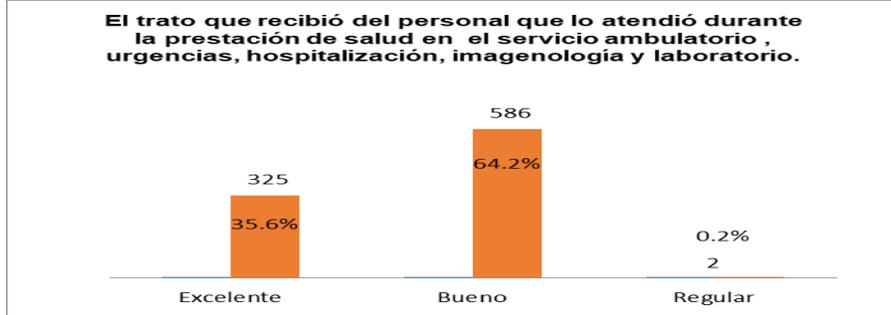
En el servicio de Ambulatorio, el 100% (109) de los usuarios manifiestan que si le brindaron la opción de elegir el profesional que le atendió

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 98.2% bajo

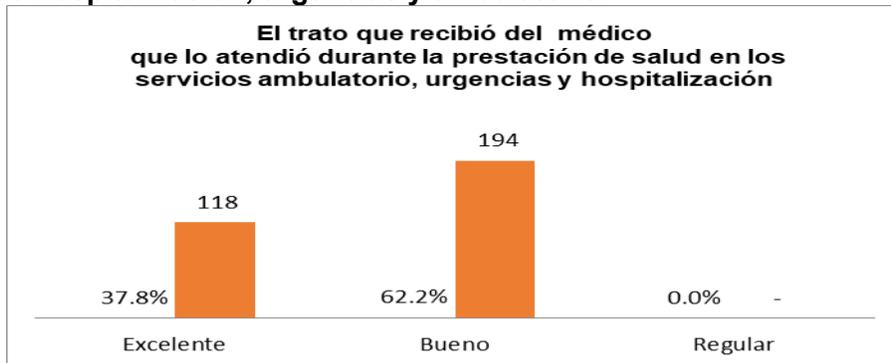
4. RECURSO HUMANO

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

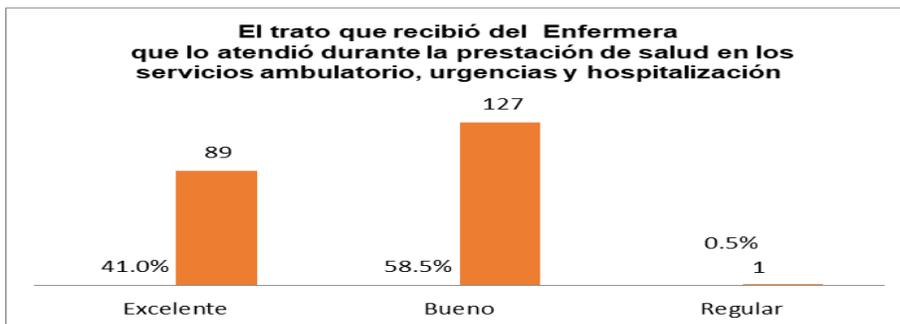


Se encuestaron 541 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina, enfermería, odontología, auxiliar de enfermería, auxiliar de odontología, rayos x; lo cual asciende el número a 913 respuestas. En consecuencia, el 35.6% (325 de 913) manifestaron que el trato recibido es excelente y 64.2% (586 de 913) expresaron que el trato recibido fue bueno, para un total de **99.8%** cumpliendo la meta establecida del 90%.
 Primer trimestre 2022: 99.5%
 Segundo trimestre 2022: 99.8% Incremento

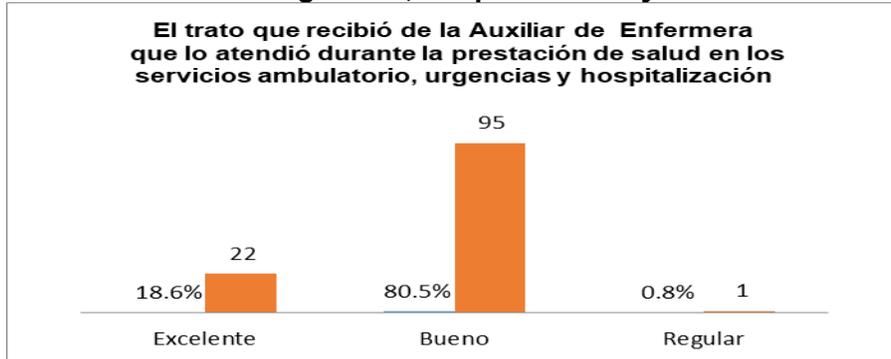
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.



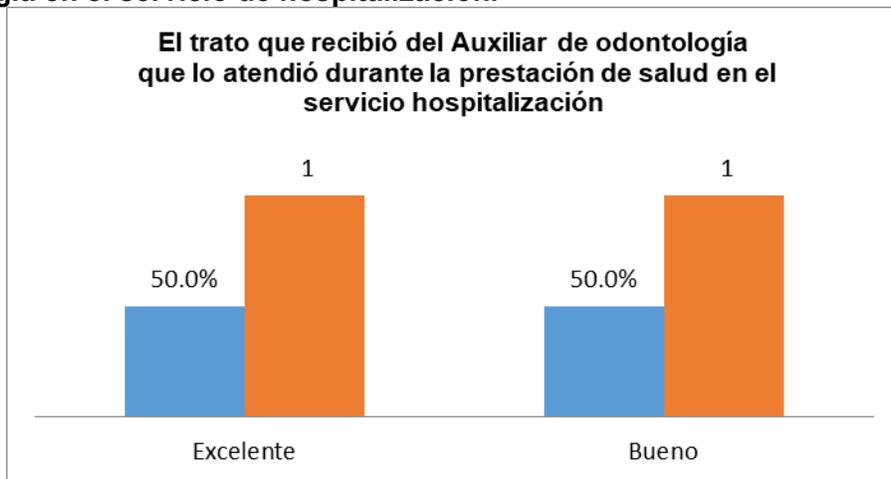
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización, urgencias y ambulatorio.



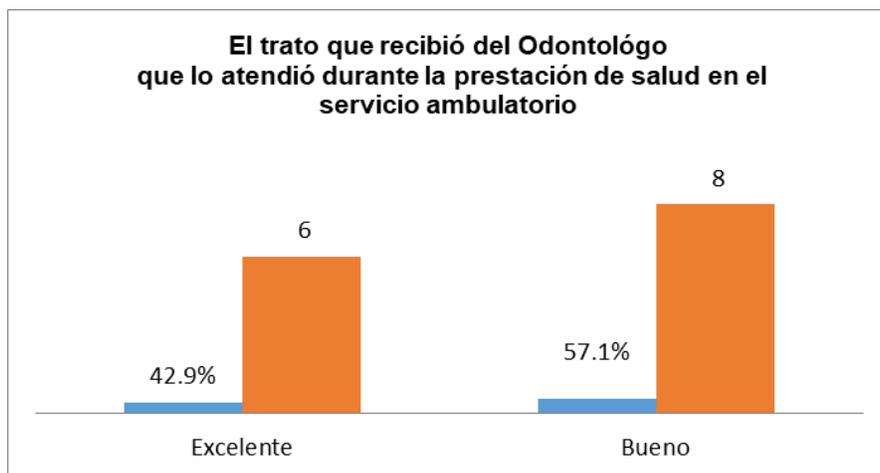
4.1.3 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de la auxiliar de Enfermería en el servicio de Urgencias, hospitalización y ambulatorio.



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



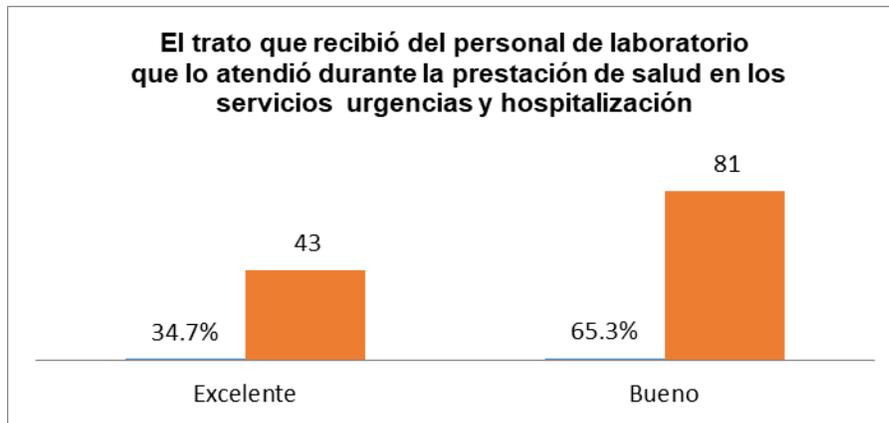
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.



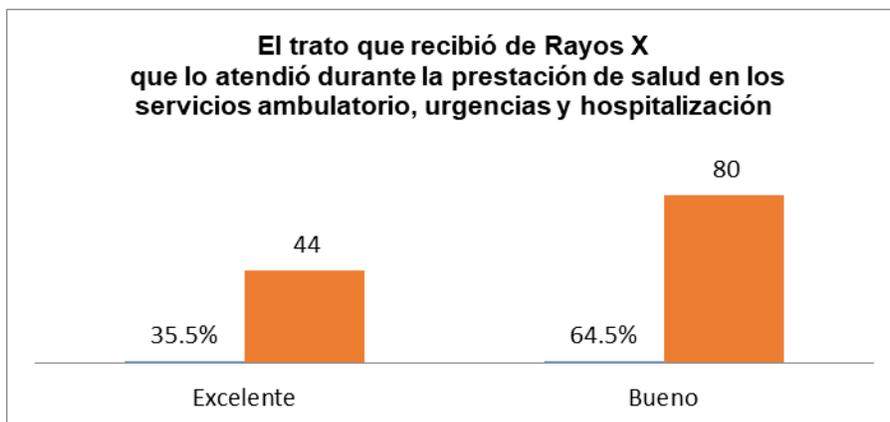
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación en el servicio de urgencias.



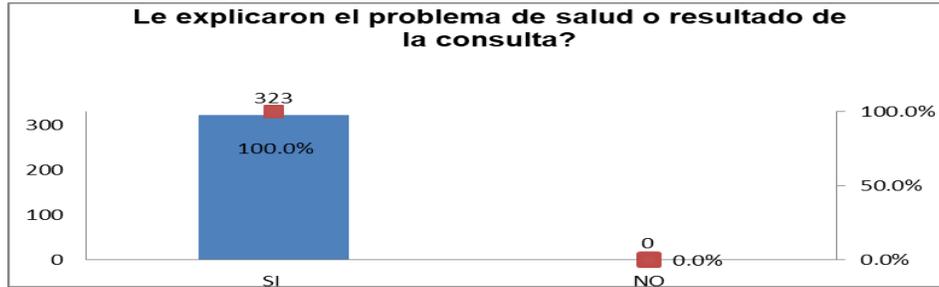
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.



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



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.

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

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 100% 541 usuarios que sí le brindaron la explicación del problema de salud o resultado de su consulta.

Primer trimestre 2022: 99.8%

Segundo trimestre 2022: 100% Incremento

4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir

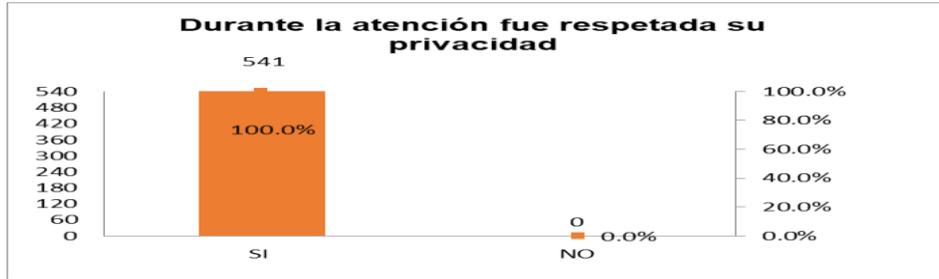


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios el 100% 323 Usuarios, que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir.

Primer trimestre 2022: 99.7%

Segundo trimestre 2022: 100% Incremento

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 100% (541) de los Usuarios se sienten satisfechos frente al respeto de la privacidad durante la atención

Primer trimestre 2022: 99.8%

Segundo trimestre 2022: 100% Incremento

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

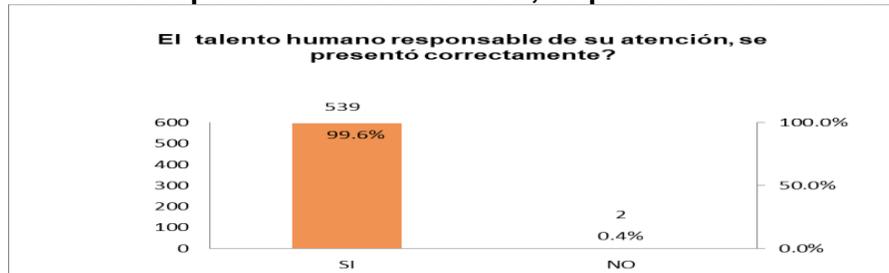


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541 de 541) de los Usuarios sienten no haber sentido algún tipo de discriminación.

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.6% (539) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente. Un usuario respectivamente en el servicio de Imagenología y hospitalización afirma que no se presentó el responsable del servicio.

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 99.6% bajo

4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.



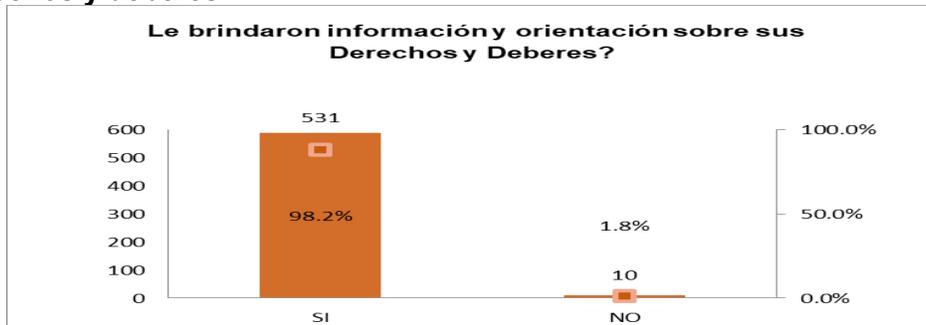
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (541) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP.

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

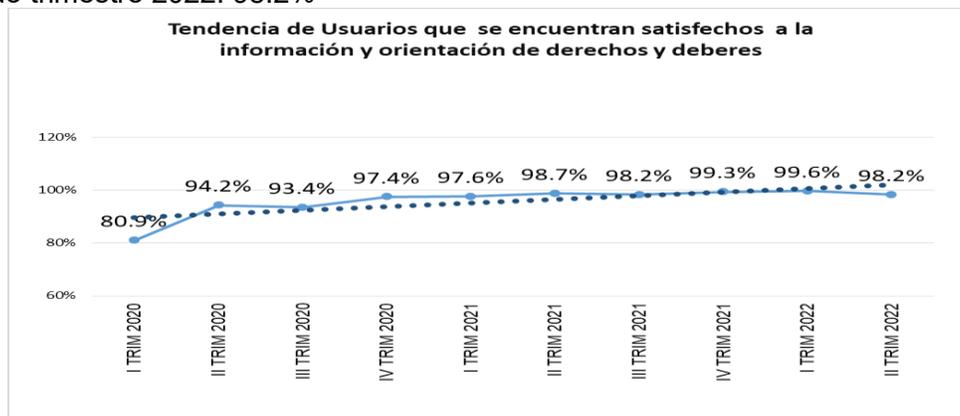
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.2% (531 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y al 1.8% (102 de 541) no se les brindo la orientación en el servicio de Hospitalización (8), laboratorio (1) y ambulatorio (1).

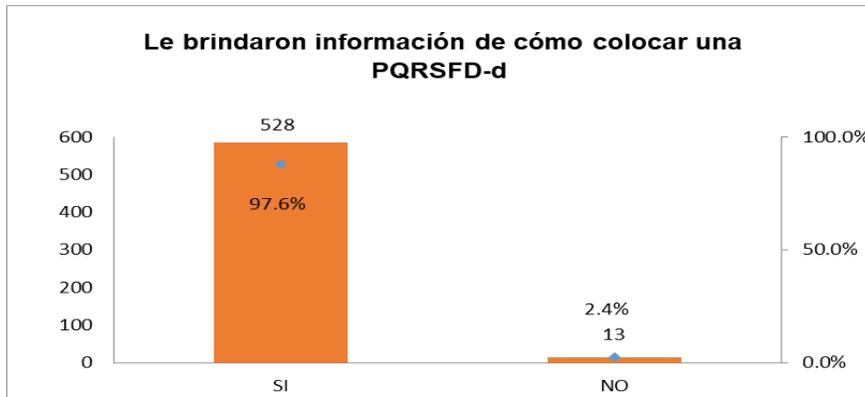
Primer trimestre 2022: 99.6%

Segundo trimestre 2022: 98.2%



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´.

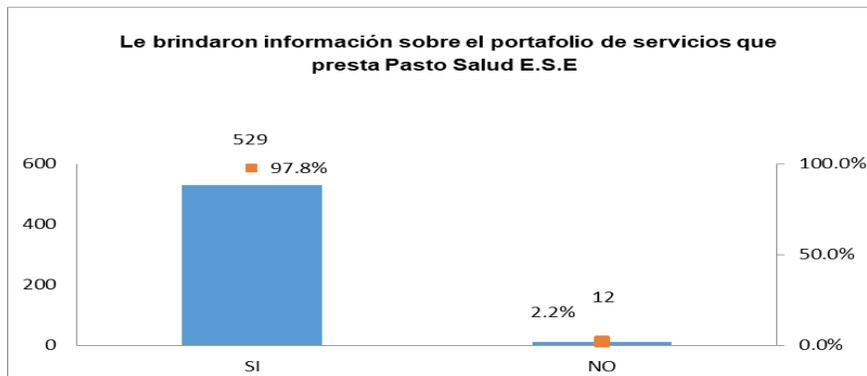


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 97.6% (528 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 2.4% (13 de 552) no se les brindo esta información; 2 en el servicio de laboratorio y 2 en el servicio ambulatorio y 9 en el servicio de hospitalización.

Primer trimestre 2022: 98.9%

Segundo trimestre 2022: 97.6%

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

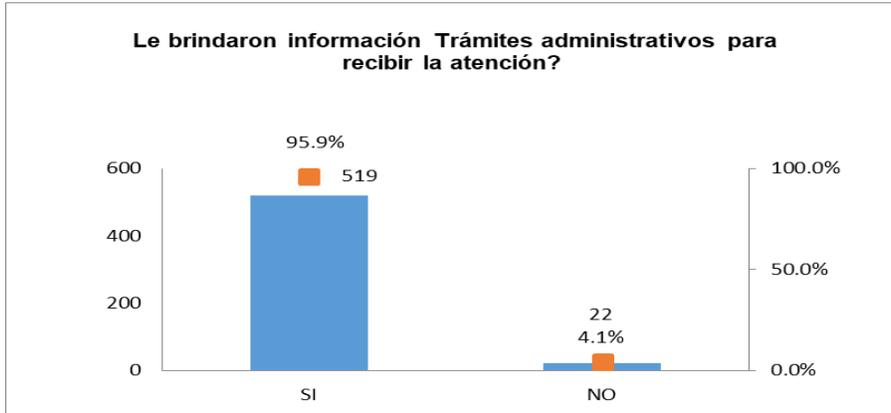


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98.9% (529 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 2.2% (12 de 541) no se les brindo esta información; 5 en el servicio de laboratorio, 3 en el servicio ambulatorio y 4 en hospitalización.

Primer trimestre 2022: 98.9%

Segundo trimestre 2022: 97.8% bajo

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



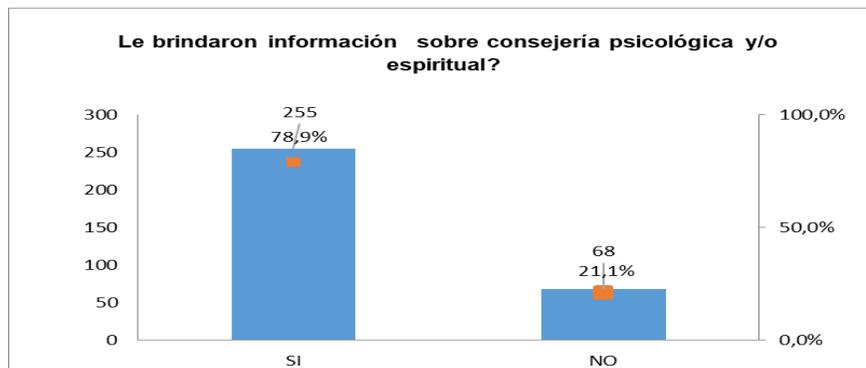
En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 95.9% (519 de 541) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 4.1% (22 de 541) no se les brindo esta información.

El número de usuarios que no se les han brindado información referente a los trámites administrativos, se encuentra: 5 usuarios en Ambulatorio y 3 usuarios laboratorio, 7 en hospitalización y 7 en Imagenología

Primer trimestre 2022: 98.3%

Segundo trimestre 2022: 95.9% bajo

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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 78.9% (255 de 323) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 21.1% (68 de 323) no se les brindo esta información.

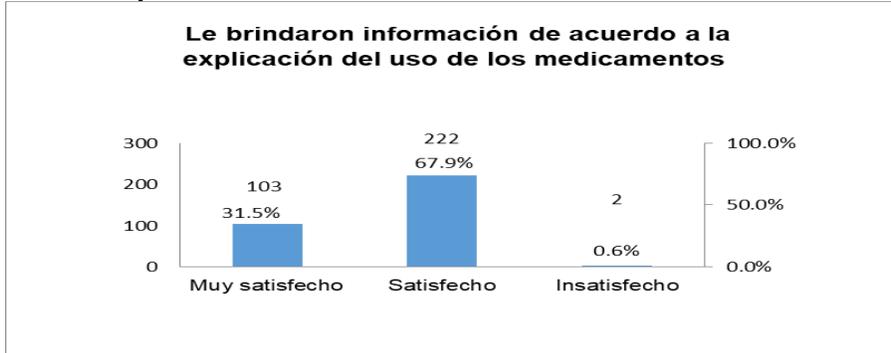
El número de usuarios que no se les ha brindado información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, se encuentra: 15 usuarios en Urgencias; 24 usuarios en Ambulatorio y 29 usuarios en hospitalización.

Primer trimestre 2022: 63.5%

Segundo trimestre 2022: 78.9% Incremento

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

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

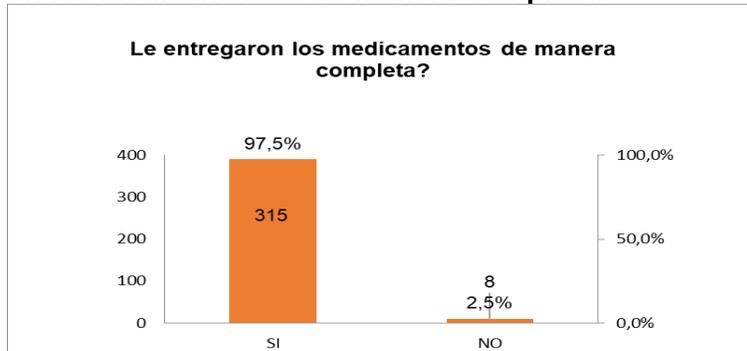


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 99.4% (321 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos sobre el uso de los medicamentos, suministrados y el 0.6% (2): dos en el servicio hospitalización manifiestan no estar satisfechos

Primer trimestre 2022: 99.1%

Segundo trimestre 2022: 99.4% Incremento

6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 97,5% (315 de 323) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos en la entrega de los medicamentos de manera completa y el 2.5% (8 de 323): 4 en el servicio ambulatorio y 4 del servicio de urgencias manifestaron su inconformidad.

Primer trimestre 2022: .98.8.1%

Segundo trimestre 2022: 97.5% bajo

7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.



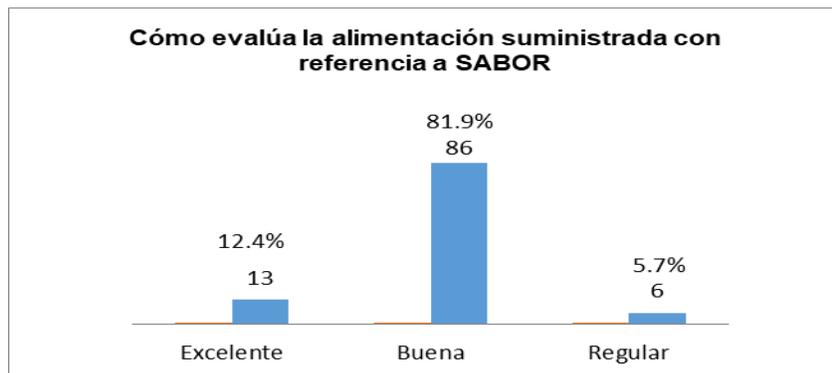
Tres (3) Usuarios que utilizaron el servicio de ambulancia respondieron el 100% que se encuentran satisfechos

Primer trimestre 2022: 100%

Segundo trimestre 2022: 100%

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.

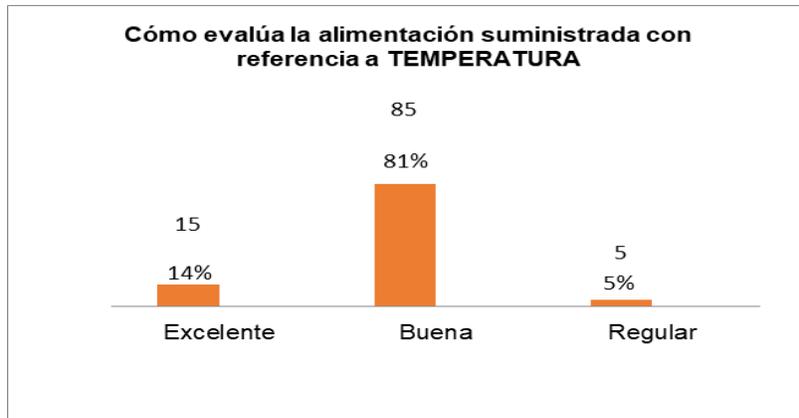


En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 94.3% (99) se siente satisfecho con el sabor de los alimentos, el 5.7% (6 de 105) de los usuarios, manifestó que el sabor de la alimentación brindada estaba regular.

Primer trimestre 2022: 95.2%

Segundo trimestre 2022: 94.3% bajo

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

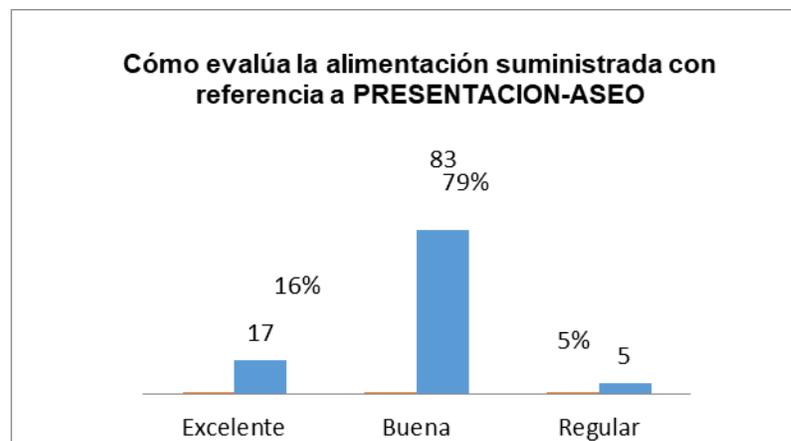


En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 95% (100) se siente satisfecho con la temperatura de los alimentos, el 5% (5 de 105) de los usuarios, manifestó que la temperatura de la alimentación brindada estaba regular.

Primer trimestre 2022: 98%

Segundo trimestre 2022: 95% bajo

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

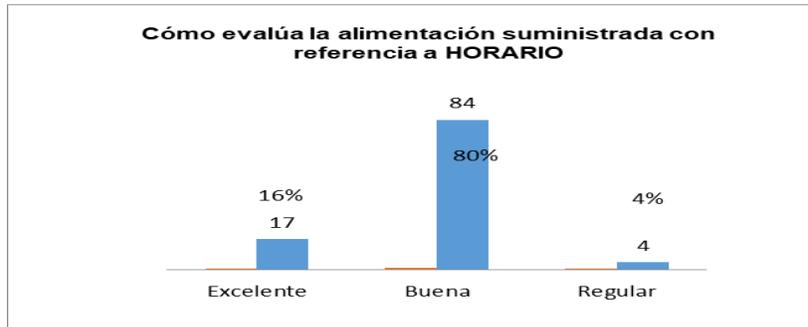


En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 95% (100) se siente satisfecho con la presentación y aseo de los alimentos y el 5% (5) usuarios manifestaron que estaba regular.

Primer trimestre 2022: 100 %

Segundo trimestre 2022: 95% bajo

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

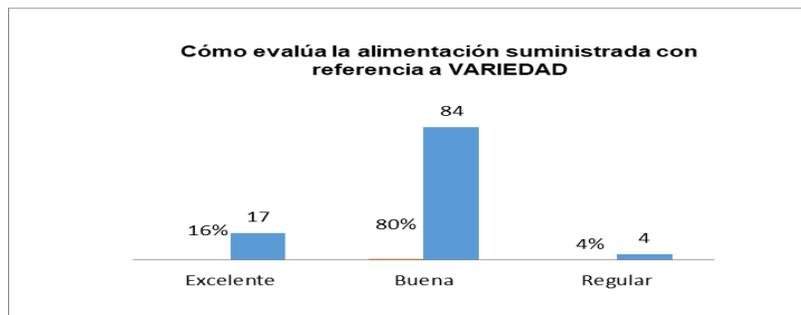


En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales el 96%(101) manifestó estar satisfecho y tan solo el 4% (4 de 105) manifestó que el horario de la alimentación brindada fue regular.

Primer trimestre 2022: 100 %

Segundo trimestre 2022: 96% bajo

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 96% (101) manifestó estar satisfecho y tan solo el 4% (4 de 105) manifestó que la variedad en la alimentación brindada fue regular.

Primer trimestre 2022: 96%

Segundo trimestre 2022: 96% constante

8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.



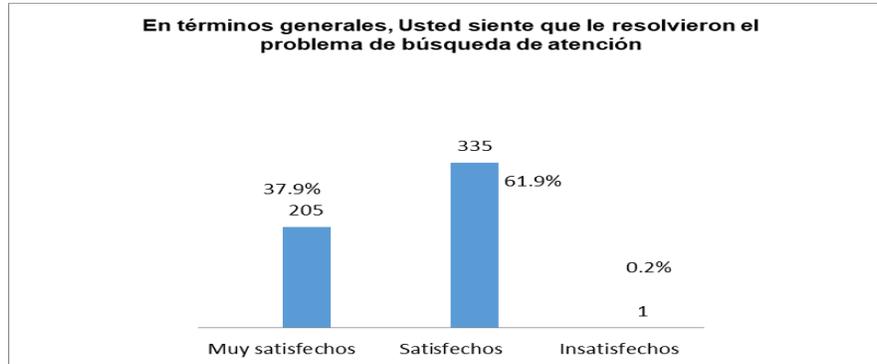
En el servicio de hospitalización se encuestaron 105 usuarios de los cuales manifestaron el 100% que no se le brindó alternativa en la dieta.

Primer trimestre 2022: 0 %

Segundo trimestre 2022: 0%

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 61.9% (335 de 541) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, el 37.9% (205 de 541) muy satisfechos. El total de satisfacción es de 99.8%

Primer trimestre 2022: 100 %

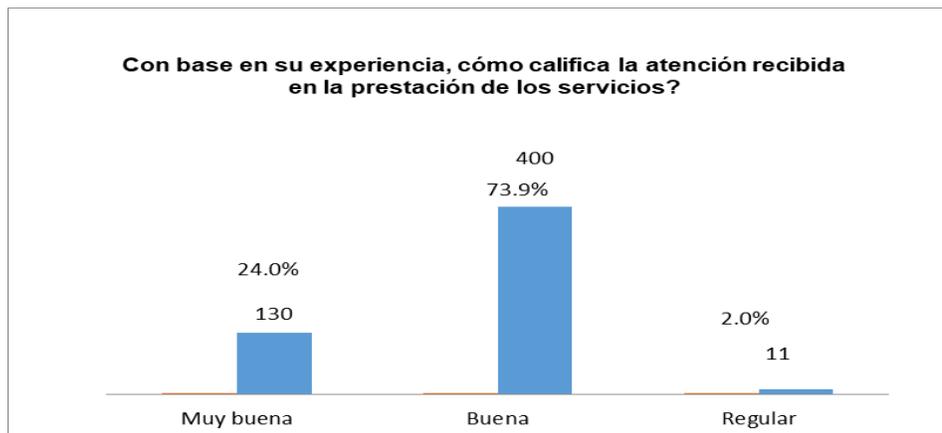
Segundo trimestre 2022: 99.8% bajo

9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 24% (130 de 541) de los Usuarios califican la atención recibida como muy buena, el 73.9 % (400 de 541) la califican como buena, el 2% (1 de 541) califican como regular en los servicios de laboratorio: 2 usuarios en laboratorio, 6 en hospitalización y 3 en ambulatorio. El total de satisfacción es de 98%

Primer trimestre 2022: 98.9 %

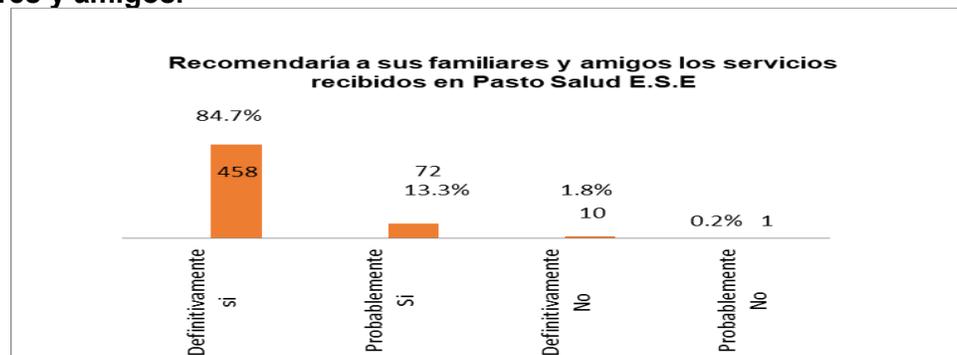
Segundo trimestre 2022: 98% bajo



A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos por trimestres desde el 2020 al II 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.

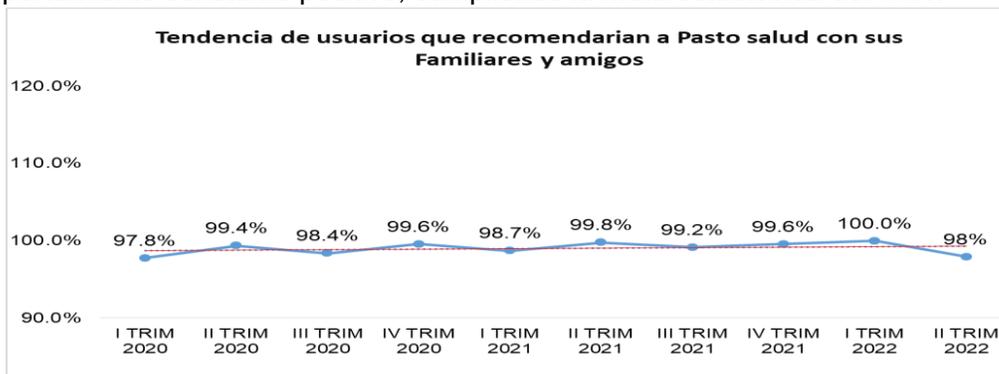


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 84.8% (459 de 541) manifiestan que definitivamente si recomendarían la entidad y el 13.3% (72 de 541) probablemente si lo recomendaría. En el servicio de hospitalización 10 personas calificaron que definitivamente no lo recomendarían y 1 usuario que probablemente no recomendaría el servicio de pasto Salud. El total de satisfacción es de 98%

Primer trimestre 2022: 100 %

Segundo trimestre 2022: 98% bajo

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



10. CONSOLIDADO I Y II TRIMESTRE 2022 INDICADORES DE SATISFACCION

No	INDICADORES	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
1	815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	214	218	98,2%	215	218	98,6%
2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	217	218	99,5%	211	218	96,8%
3	Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	109	109	100,0%	107	109	98,2%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	1040	1045	99,5%	911	913	99,8%
5	Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	323	323	100,0%	323	323	100,0%
6	Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	540	541	99,8%	541	541	100,0%
7	Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	322	323	99,7%	323	323	100,0%
8	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	540	541	99,8%	541	541	100,0%
9	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0	541	0,0%	0	0	0%
10	El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	541	541	100,0%	539	541	99,6%
11	El personal contaba con los elementos de protección personal	541	541	100,0%	541	541	100,0%
12	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	539	541	99,6%	531	541	98,2%
13	Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	535	541	98,9%	528	541	97,6%
14	Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	535	541	98,9%	529	541	97,8%
15	Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	532	541	98,3%	519	541	95,9%
16	Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	205	323	63,5%	255	323	78,9%
17	Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	320	323	99,1%	321	323	99,4%
18	Le entregaron los medicamentos de manera completa.	319	323	98,8%	315	323	97,5%
19	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	7	7	100,0%	3	3	100,0%

22	1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	539	541	99,6%	538	541	99,4%
23	Las instalaciones de las IPS estaban limpias y en orden?	538	541	99,4%	541	541	100,0%
24	Contaba con condiciones de silencio?	538	541	99,4%	538	541	99,4%
25	Contaba con iluminación adecuada?	541	541	100,0%	541	541	100,0%
26	Contaba con ventilación adecuada?	540	541	99,8%	539	541	99,6%
27	Contaba con seguridad?	540	541	99,8%	541	541	100,0%
28	Contaba con accesibilidad para personas con limitación de movilidad?	539	541	99,6%	539	541	99,6%
29	Contaba con salas de espera confortables?	538	541	99,4%	541	541	100,0%
31	Recibe a tiempo la información brindada por Pasto Salud E.S.E	540	541	99,8%	541	541	100,0%
32	1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	540	541	99,8%	540	541	99,8%
33	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%	540	541	99,8%
34	720 - Proporción de usuarios satisfechos	535	541	98,9%	530	541	98,0%
35	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	540	540	100,0%	530	541	98,0%

10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
20	1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	100	105	95,2%	99	105	94%
20	1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	103	105	98,1%	101	105	96%
20	1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	105	105	100,0%	100	105	95%
20	1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	104	105	99,0%	101	105	96%
20	1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	104	105	99,0%	101	105	96%
21	Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	0	105	0,0%	0	105	0%

10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
32	688 Nivel de satisfacción con la información recibida						
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%
8	690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad						
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	34	35	97%	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%
34	694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS						
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	34	35	97,30%	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%
1	682 Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología						
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%
2	683 Satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología						
	Hospital Local Civil	36	37	94,90%	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	31	35	89%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%
4	687 Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió						
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%
22	691 Nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones						
	Hospital Local Civil	37	37	100%	37	37	100%
	Hospital Santa Mónica	35	35	100%	35	35	100%
	Centro Hospital la Rosa	37	37	100%	37	37	100%

10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022			II TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
4	320 Nivel de satisfacción con el trato brindado en el servicio de urgencias	273	276	98,9%	242	242	100,0%
8	321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias	109	109	100,0%	109	109	100,0%
33	322 Nivel de satisfacción con la solución de problemas	109	109	100,0%	109	109	100,0%
35	323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias	108	109	99,1%	109	109	100,0%
34	324 Nivel de satisfacción global del servicio de urgencias	107	109	98,2%	109	109	100,0%

CONCLUSIONES

1. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer y segundo trimestre de 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 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 I y II trimestre 2022 no se les ofreció alternativa en la dieta a los Usuarios. Por tanto, se recomienda a la Red Norte y Sur enfatizar que el servicio de alimentación en hospitalización para que brinde a los Usuarios alternativa en la dieta.

3. Para el I trimestre de 2022 el porcentaje de satisfacción de los Usuarios fue del 98.9% y para el II trimestre fue de 98%. Lo cual indica un leve decrecimiento del 0.8%. A pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior a la meta asignada del 90%

4. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario de Pasto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva. Para el I trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, para el II trimestre es de 98% presenta un decrecimiento de 2%. a pesar de ello, se cumple con la meta propuesta del 90%.

5. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el segundo trimestre del 2021 el resultado fue de 94.4% y para el tercer trimestre con el 98.2%. Para el primer trimestre del año 2022 el resultado fue de 98.9% y para el II trimestre fue del 97.6% disminuyó el 1.3%, a pesar de ello los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

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 respondieron 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% y para el segundo trimestre el resultado fue de 97.8%. El comportamiento para el semestre del año 2022 indica una disminución del 1.1%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

7. Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron tercer trimestre 2021: 79.5%, cuarto trimestre 2021:99.6%, tuvo un incremento del 17.1%. Para el primer trimestre año 2022, el resultado de satisfacción fue de 99.8% y en el segundo trimestre de 2022 incremento al 100%.

8. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir tercer trimestre 2021: 85.1% y en cuarto trimestre 2021: 98,5%, tuvo un incremento del 13.4%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue de 99.7% y en el segundo trimestre de 2022 el 100%.

9. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el tercer trimestre 2021 respondieron favorablemente el 87.1% y para el cuarto trimestre 2021 el resultado fue de 92,2%, lo cual indica un incremento del 5.1%.

Para el primer trimestre año 2022 el porcentaje de satisfacción fue de 98.3% y en segundo trimestre de 2022 fue de 95.9%. El comportamiento para el semestre del año 2022 indica una disminución del 2.4%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

10. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica en el tercer trimestre espiritual 2021: 56.2%, cuarto trimestre 2021: 60.7%, lo cual indica un incremento de 4.49%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue del 63.5% y en el segundo trimestre de 2022 el resultado fue de 78.9%. Lo cual indica un incremento de 15.4%.

11. Entre las recomendaciones que realizaron los Usuarios en el segundo trimestre de 2022 se encuentran:

Hospital Local Civil: Recomienda colocar televisión en el área de hospitalización

Hospital Local Civil: Oportunidad en la atención al momento de ingreso a urgencias y hospitalización

Hospital Local Civil: Brindar a los usuarios prioridad en la fila de facturación

Hospital Local Civil Imagenología: Una tapa para el baño para evitar caída de los elementos

Sede Catambuco: dos recomendaciones referentes a las citas de odontología, que sean más rápidas

Sede Laguna: Mejorar la cuestión de sistema

Sede Rosario: ampliar el horario de atención, ampliar el centro de salud, ampliar la sala de espera

Sede Caldera: Que haya un médico tres días