



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

**INFORME DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE USUARIOS
I TRIMESTRE 2023**

MARIA ELENA ARTURO DE VREIS
Trabajadora Social- Contratista
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 17 de abril de 2023

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2023	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.....	5
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.....	¡Error! Marcador no definido.
4. RECURSO HUMANO	9
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.....	9
4.1.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Médico en el servicio de 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.	11
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.....	12
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.....	14
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.	15
4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.	15
5. INFORMACION Y ORIENTACION.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	¡Error! Marcador no definido.
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´.	17
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E. 17	
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención. 18	
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.	19
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA.....	19
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.	19
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa	20
7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA	¡Error! Marcador no definido.
7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	¡Error! Marcador no definido.
8. INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE ALIMENTACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN.....	20
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.	20
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	21
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....	21
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.	22
8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.....	22
9. GENERALIDADES.....	23
9.1 1005 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención.....	¡Error! Marcador no definido.
9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos	23
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	24
10. CONSOLIDADO I TRIMESTRE 2023 INDICADORES DE SATISFACCION	26
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION	28
10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA	29
10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	31
CONCLUSIONES	32

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2023

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 NÚMERO 1011 DE 2006. 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 2.168 encuestas, las cuales se dividieron 542 encuestas para cada trimestre del año 2023.

Para el primer trimestre del año 2023 se aplicaron 542 encuestas de Medición de satisfacción. A continuación, se presenta el siguiente cuadro donde refleja el número de encuestas por servicios.

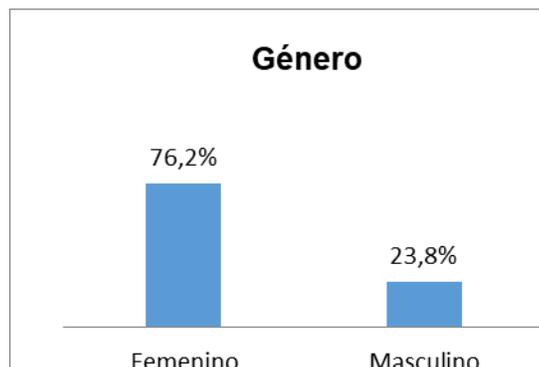
Encuestas por red de servicios 2023					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total
Ambulatorio	37	31	14	27	109
Urgencias	42	37	30	0	109
Laboratorio	29	32	26	22	109
Imagenología	43	45	4	17	109
Hospitalización	53	53	0	0	106

Total de encuestas por servicio 2023	
Servicios de Salud	No de encuestas
Ambulatorio	109
Urgencias	109
Laboratorio	109
Imagenología	109
Hospitalización	106
Total	542

2.1 CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

2.1.1 Género.

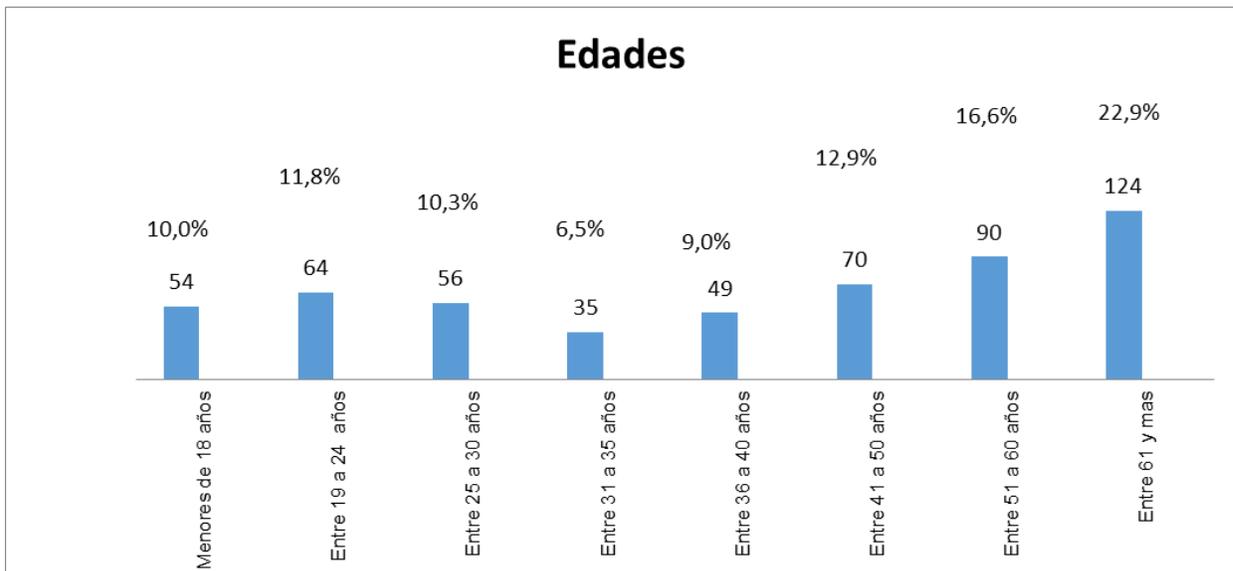
De acuerdo a 542 usuarios encuestados del I trimestre del año 2023 se presenta la participación por género donde el 76.2% (413) corresponde al sexo femenino. y el 23.8% (129) al sexo masculino.



1.2 Participación de la encuesta por edades

De acuerdo a 542 usuarios encuestados del I trimestre del año 2023 se presenta la participación por edades:

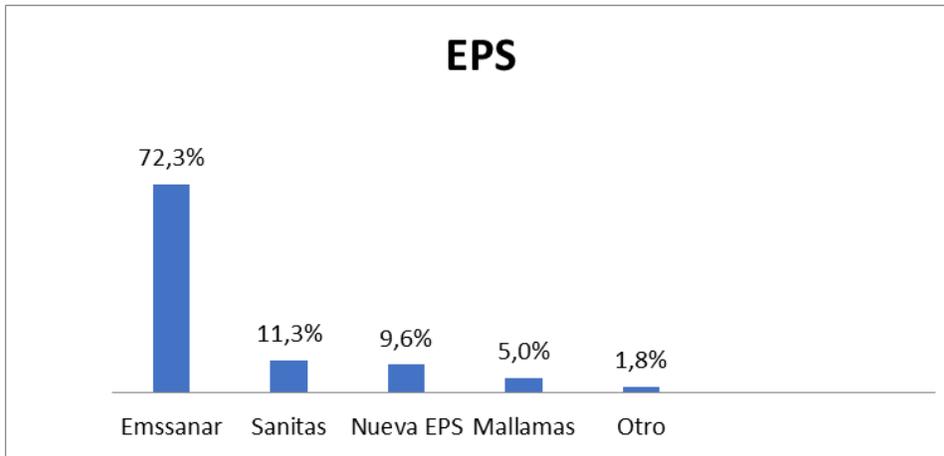
EDAD	No.	%
Entre 61 y mas	124	23%
Entre 51 a 60 años	90	17%
Entre 41 a 50 años	70	13%
Entre 19 a 24 años	64	12%
Entre 25 a 30 años	56	10%
Menores de 18 años	54	10%
Entre 36 a 40 años	49	9%
Entre 31 a 35 años	35	6%
TOTAL	542	100%



Entre los usuarios de mayor porcentaje en edad en el momento de responder están entre los mayores de 61 y más años con el 22.9% (124), seguido 16.6% (90) entre los de 51 a 60 años, el 12.9% (70) entre 41 y 50 años, 11.8% (64) los de 19 y 24 años, el 10.3% (56) entre los 25 y 30 años, el 10% (54) menores de 18 años, el 9% (49) entre los 36 y 40 años, y entre la edad entre 31 a 35 años el 6.5% (35).

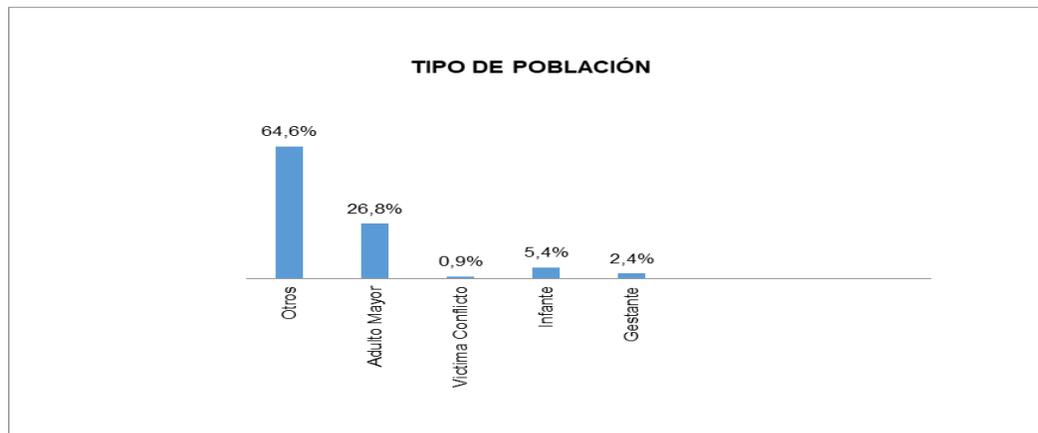
2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 542 usuarios encuestados del I trimestre del año 2023 se presenta la participación por EPS, de la siguiente manera: Emssanar 72% (392), Sanitas el 11.3% (61), Nueva EPS 9.6% (52), Mallamas 5.0% (27), Otro 1.8% (7).



2.1.3 Participación de la población en la encuesta

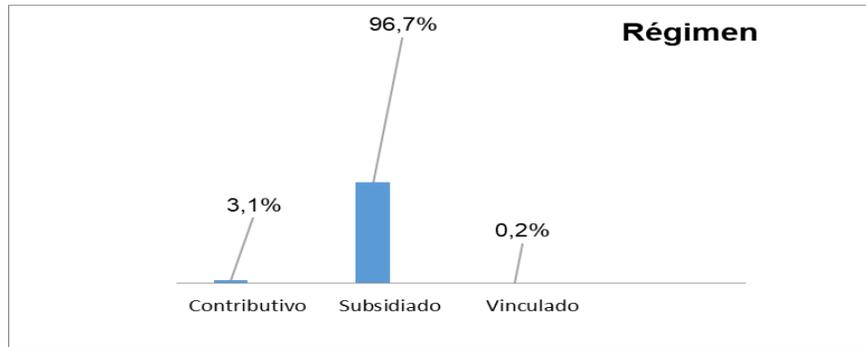
De acuerdo a 542 usuarios encuestados del I trimestre del año 2023 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.



El 64.6% (350 de 542) el tipo de población que respondió las encuestas de satisfacción están entre otros, el 26.8% (145 de 542) adulto mayor, el 5.4% (29 de 542) infante, el 2.4% (13 de 542) gestantes, el 0.9% (5) víctimas del conflicto.

2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta

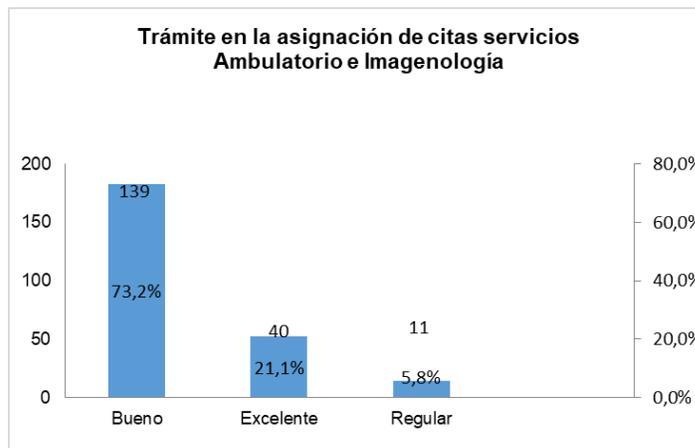
De acuerdo con 542 usuarios encuestados del I trimestre del año 2023 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta.



El 96.7% (524) usuarios corresponde al régimen subsidiado y el 3.1% (17) al régimen contributivo y el 0.2% (1) vinculado.

3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

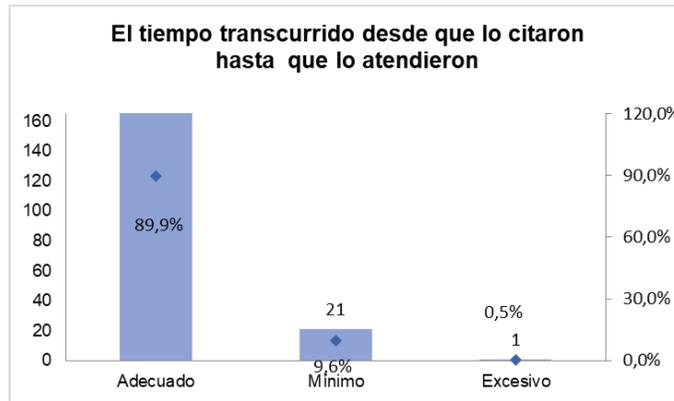
3.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.



Para los servicios Ambulatorio y Imagenología, el usuario que califica como Bueno el procedimiento de trámite para la asignación de citas es de 73.2% (139) encuestados, el 21.1% como Excelente (40) encuestados y el 5.8% (11) encuestados manifiestan como regular en la asignación de citas.

Primer trimestre 2023: 94.2%

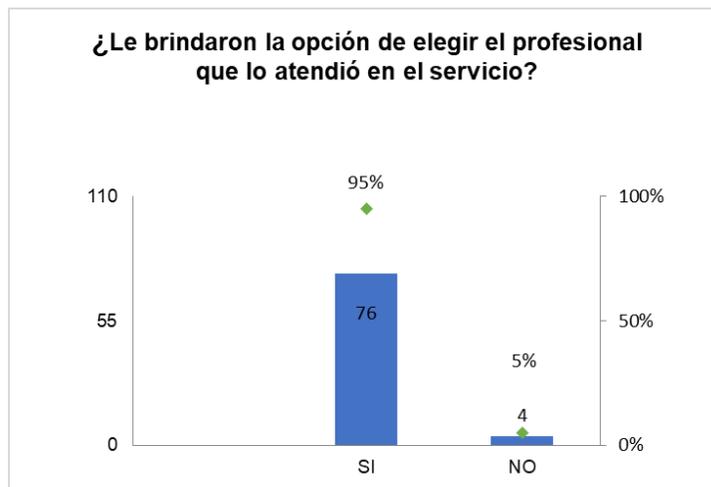
3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido



Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 89.9% opinan que el tiempo es adecuado (196 de 218) el 9.6% (21 de 218) que es mínimo y el 0.5% (1 de 218) es excesivo.

Primer trimestre 2023: 99.5%

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 95% (76) respondieron que, Si tuvo la opción de elegir profesional, el 4% (4) responde que No. El 27% (29) no aplica.

Primer trimestre 2023: 95%

4. RECURSO HUMANO

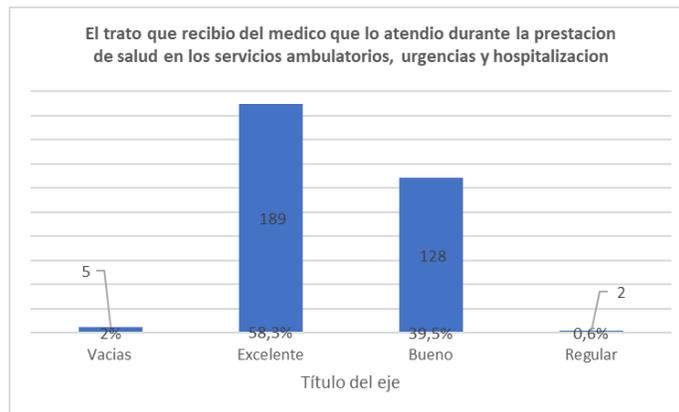
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.



Se encuestaron 537 usuarios, quienes señalaron varias opciones para el personal en medicina y enfermería. En consecuencia, el 50% (271) manifestaron que el trato recibido es Excelente, 47.5% (255) expresaron que el trato recibido fue Bueno, y el 2% (11) respondieron que regular, para un total de 98% cumpliendo la meta establecida del 90%.

Primer trimestre 2023: 98%

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



En los servicios de ambulatorios, urgencias y hospitalización El 58.3% (189 de 324) usuarios responden que el trato que recibió del Médico es Excelente, el 39.5% (128 de 324) usuario expresan que el trato fue Bueno y el 0.6% (2 de 324) respondieron que regular. El 2% (5 de 324) no responden o se encuentran vacías.

Primer trimestre 2023: 97.8%

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



El 57.1% (52 de 106), de usuarios responden que el trato que recibió del Enfermería es Excelente en los servicios de hospitalización. El 42.9% (39 de 106) como Bueno y el 14.2% (15 de 106) se encuentran vacías.

Primer trimestre 2023: 100%

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.

No hubo calificación

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

No hubo calificación

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

No hubo calificación

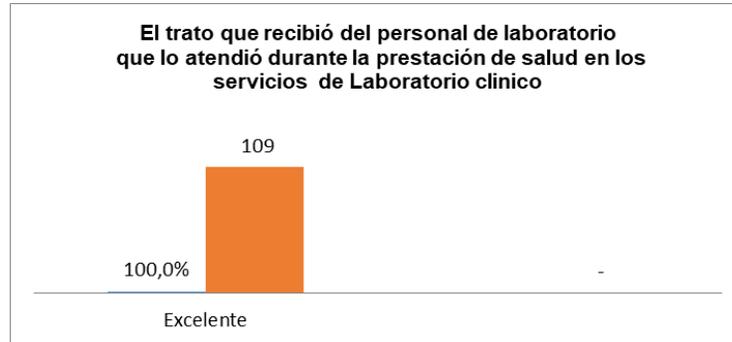
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio

No hubo calificación

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

No hubo calificación

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



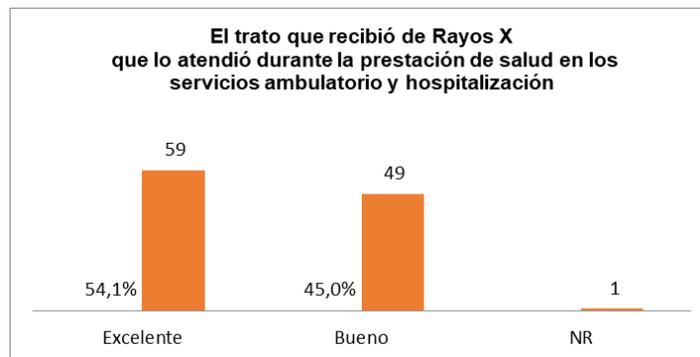
El 100% (109 de 109) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Excelente en los servicios ambulatorios.

Primer trimestre 2023: 100%

4.1.9 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Farmacia

No hubo calificación

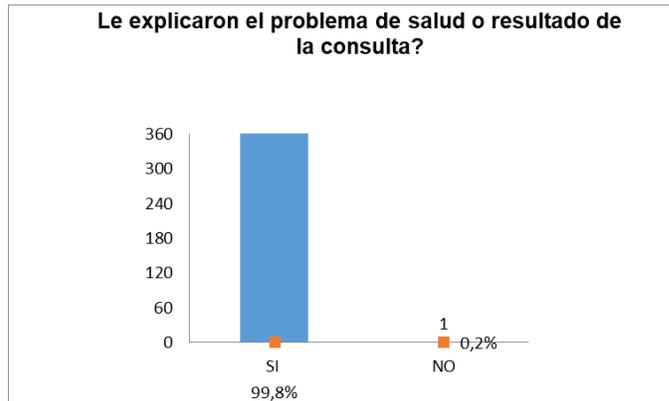
4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.



El 54.1% (59 de 109), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización. El 45% (49 de 109) como Bueno y el 0.9% (1) No responde.

Primer trimestre 2023: 99.1%

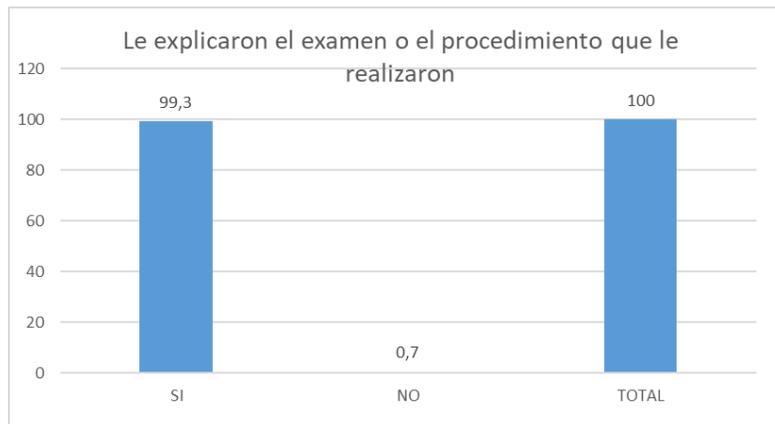
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 99.7% (405 de 406) referente a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta y el 0.2% como No, (1 de 406).

Primer trimestre 2023: 99.8%

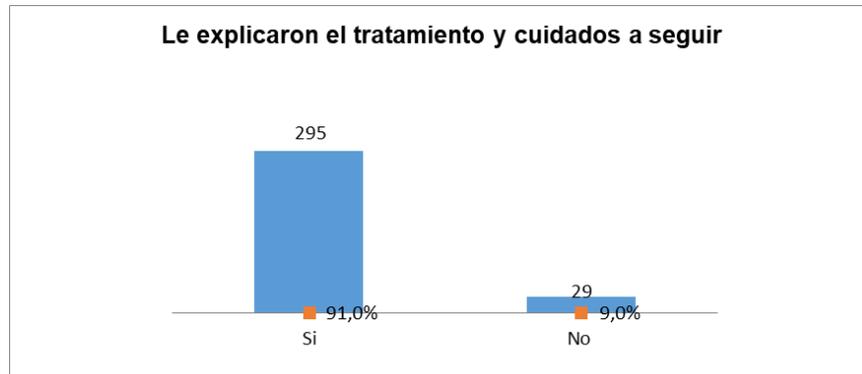
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, los Usuarios contestaron positivamente el 99.3% (513 de 542) usuarios que Sí le brindaron la explicaron del problema de salud o resultado de su consulta y el 0.7% (29 de 542) responden que No.

Primer trimestre 2022: 94.6%

4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios el 91% (295 de 324) Usuarios, que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir y el 9% (29 de 324) responden que No.

Primer trimestre 2022: 91%

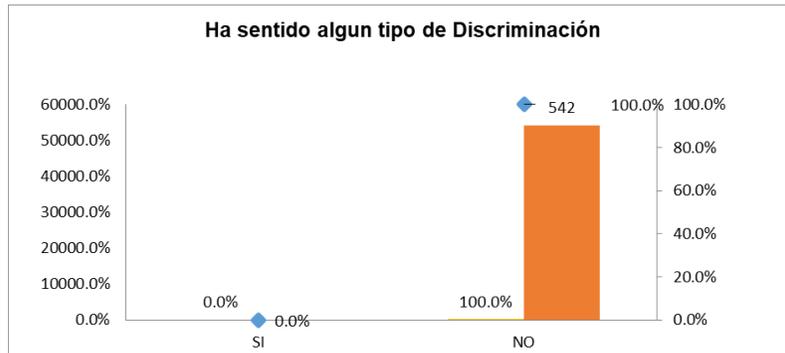
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (542) de los Usuarios se sienten satisfechos frente al respeto de la privacidad durante la atención

Primer trimestre 2022: 100%

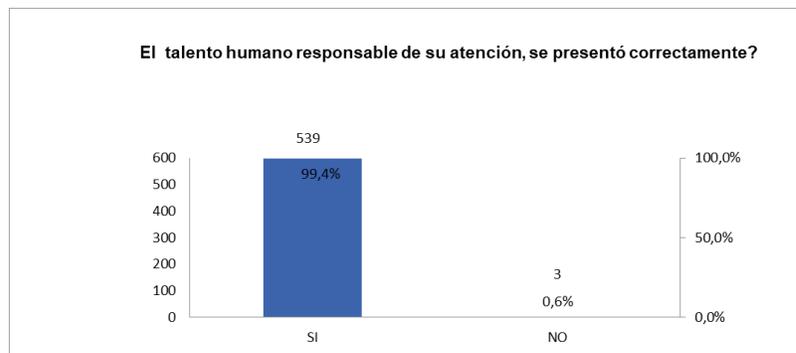
4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (542 de 542) de los Usuarios sienten No haber sentido algún tipo de discriminación.

Primer trimestre 2023: 100%

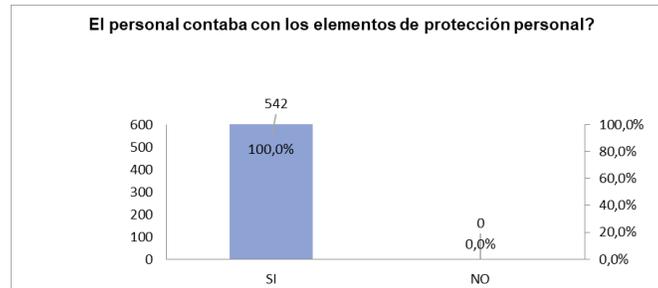
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.7% (539 de 542) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente. El 0.6% (3 de 542) usuario responden respectivamente en el servicio de Urgencias afirma que no se presentó el responsable del servicio.

Primer trimestre 2023: 99.4%

4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.

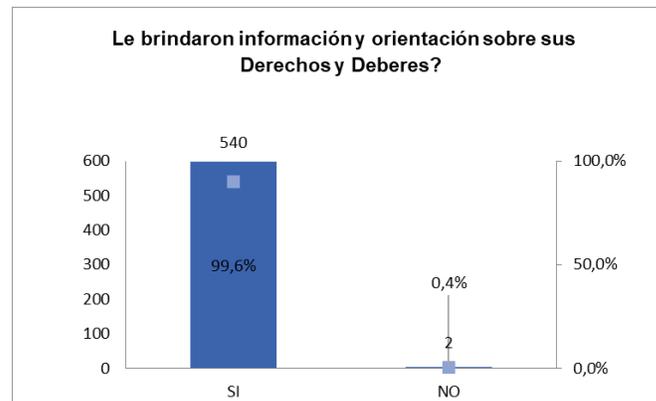


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (542) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP.

Primer trimestre 2023: 100%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

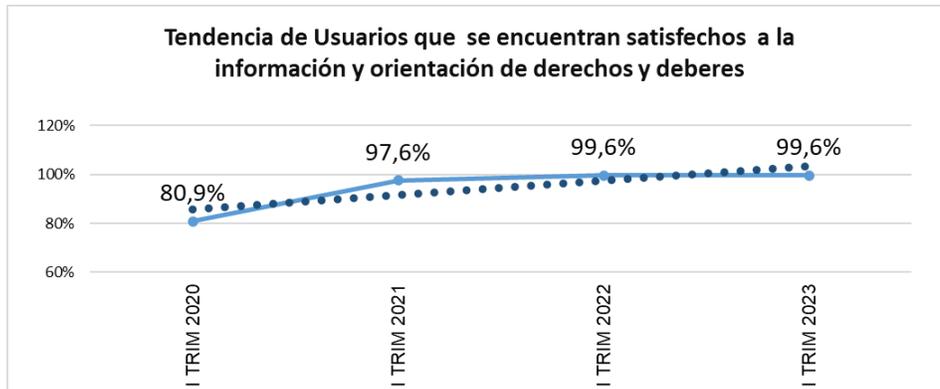
5.1 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.6% (540 de 542) 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 542) no se les brindo la orientación en el servicio de Laboratorio.

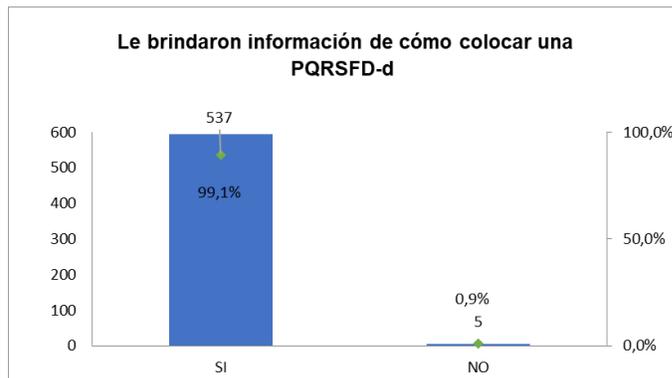
Primer trimestre 2023: 99.6%

5.1.1 Tendencias de usuarios que se encuentran Satisfechos a la información y orientación de Derechos y Deberes



De acuerdo a la encuesta de satisfacción entre los años 2020 y 2022, 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%.

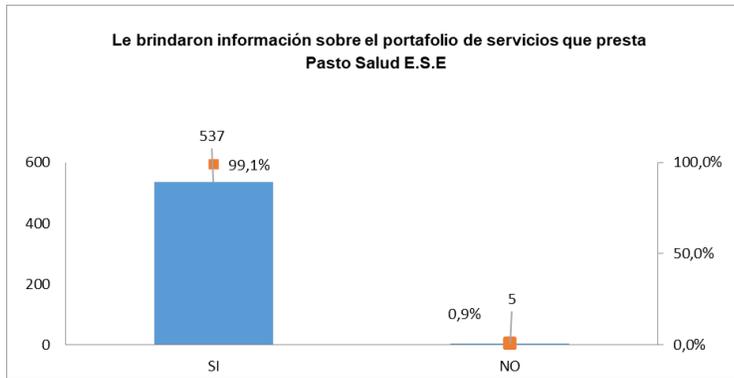
5.2 Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d´



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 991% (537 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 0.9% (5 de 545) no se les brindo esta información, un usuario responde en el servicio de laboratorio, 2 en el servicio de ambulatorio y dos en hospitalización.

Primer trimestre 2023: 9919%

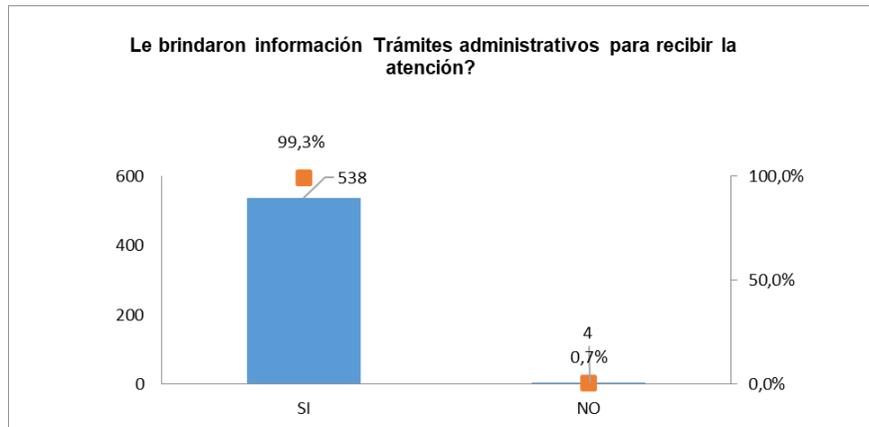
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 94.3% (537 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 0.9% (5 de 542) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 99.1%

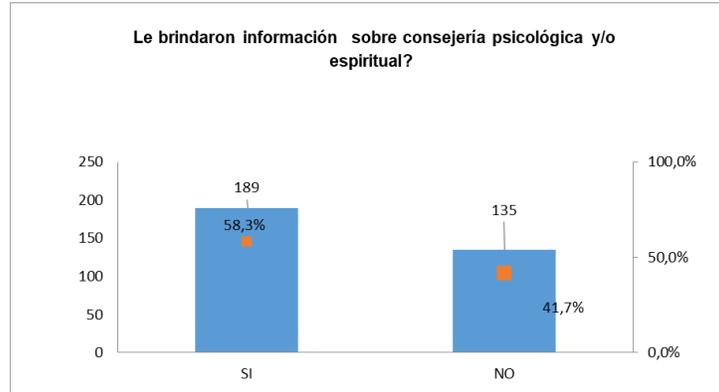
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.3% (538 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 0.7% (4 de 542) no se les brindo esta información, dos usuarios responde en el servicio de laboratorio y uno en ambulatorio y uno en hospitalización.

Primer trimestre 2023: 99.3%

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

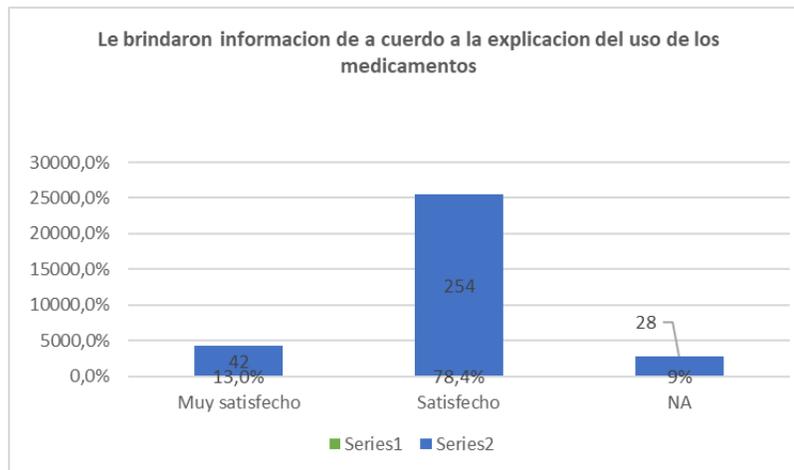


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 58.3% (189 de 324) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 41.7% (135 de 324) no se les brindo esta información, en los servicios: 38 en urgencias, 43 ambulatorios, 54 hospitalización, 26 en imagenología y 5 en laboratorio.

Primer trimestre 2022: 58.3%

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

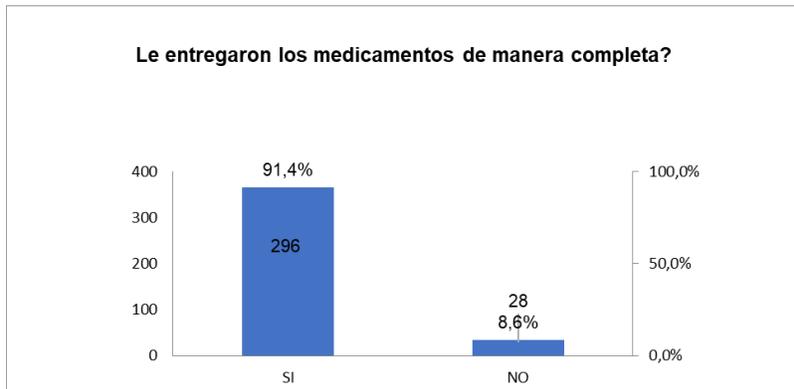
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 78.4% (254 de 324) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos sobre el uso de los medicamentos suministrados, el 13% (42 de 34) Muy satisfechos y el 9% (28) no aplican.

Primer trimestre 2023: 91.4%

6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 91.4% (296 de 324) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 8.6% (28 de 324) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 91.4%

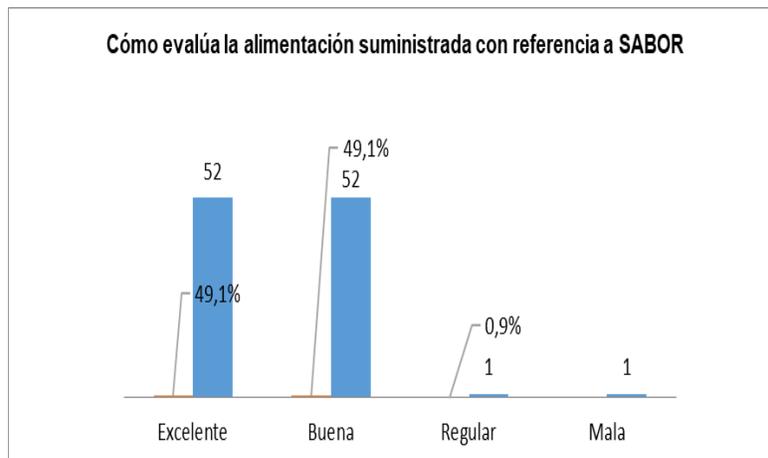
MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

7.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.

No hubo calificación

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

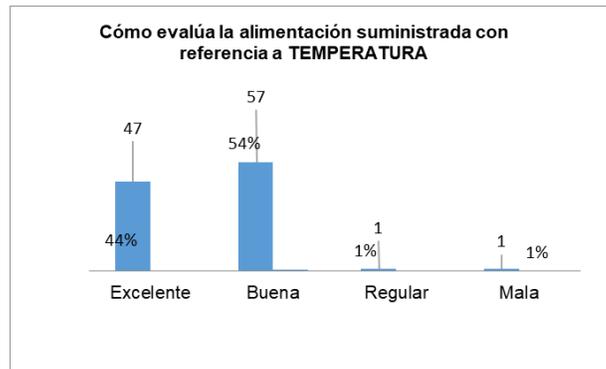
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización el 49.1% (52 de 106) usuarios califican como excelente y el 49.1% (52 de 106) como bueno el sabor de los alimentos, 0.9% (1 de 109) de los usuarios, como regular y mala proporcionalmente.

Primer trimestre 2023: 98.1%

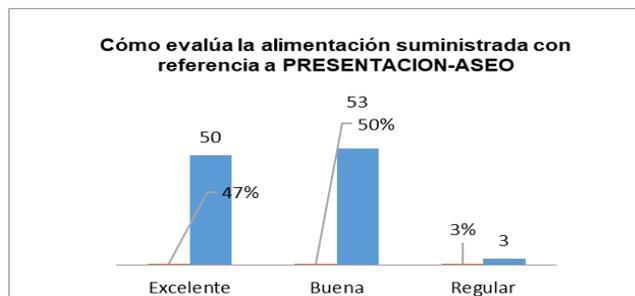
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 54% (57 de 106) responden que la temperatura de los alimentos, es buena, el 44% (47 de 106) usuarios responden que es excelente y el 1% de los usuarios, manifestó que la temperatura de la alimentación brindada estaba regular y mala respectivamente.

Primer trimestre 2023: 98%

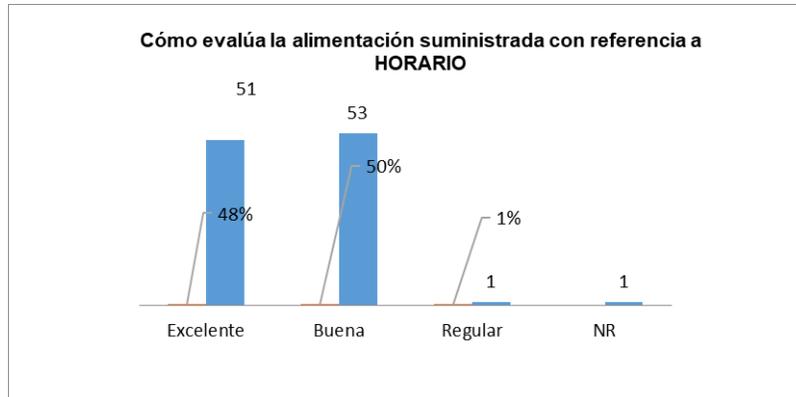
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 50% (53) responde como Buena la presentación y aseo de los alimentos, el 47% (50) como excelente, y 3% (3) como regular.

Primer trimestre 2023: 97%

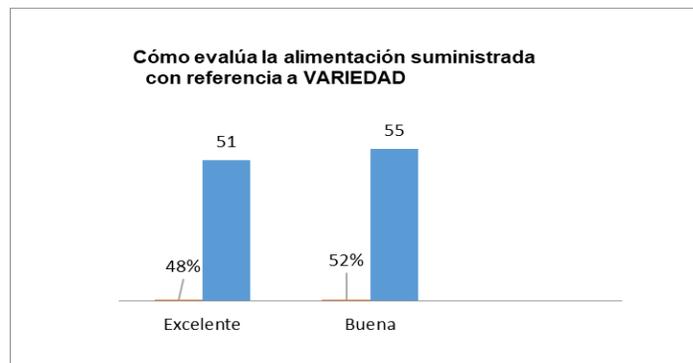
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 50% (53) manifestó como bueno el horario de la alimentación, 48% (51) como excelente y el 1% (1 de 106) manifestó que brindada fue regular y un usuario no responde.

Primer trimestre 2023: 98%

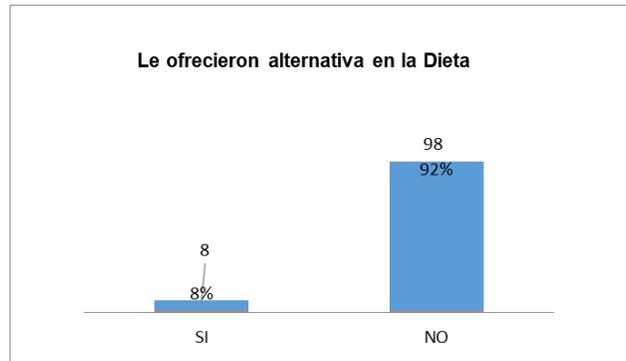
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 52% (55) calificaron como buena, y el 48% (51) como excelente la variedad en la alimentación

Primer trimestre 2023: 100%

8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.

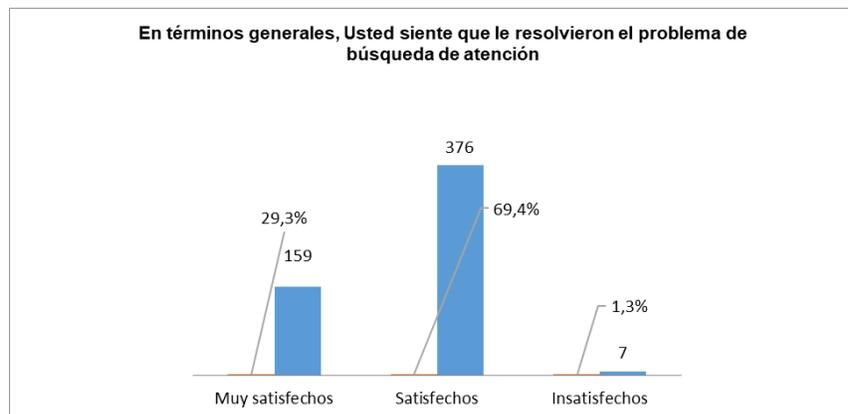


En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales manifestaron el 92% (98) que no se le brindó alternativa en la dieta, y el 8% (8) responden que Si.

Primer trimestre 2022: 8%

9. GENERALIDADES

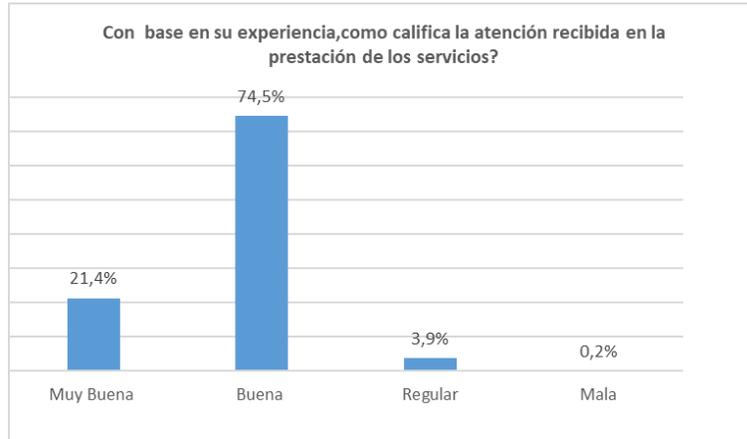
9.1 En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 69.4% (376 de 542) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, el 29.3% (159 de 542) responden muy satisfechos, para un total de satisfacción es de 98.7%, y el 1.3% (7) responden estar insatisfecho en el servicio de imagenología.

Primer trimestre 2022: 98.7%

9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos

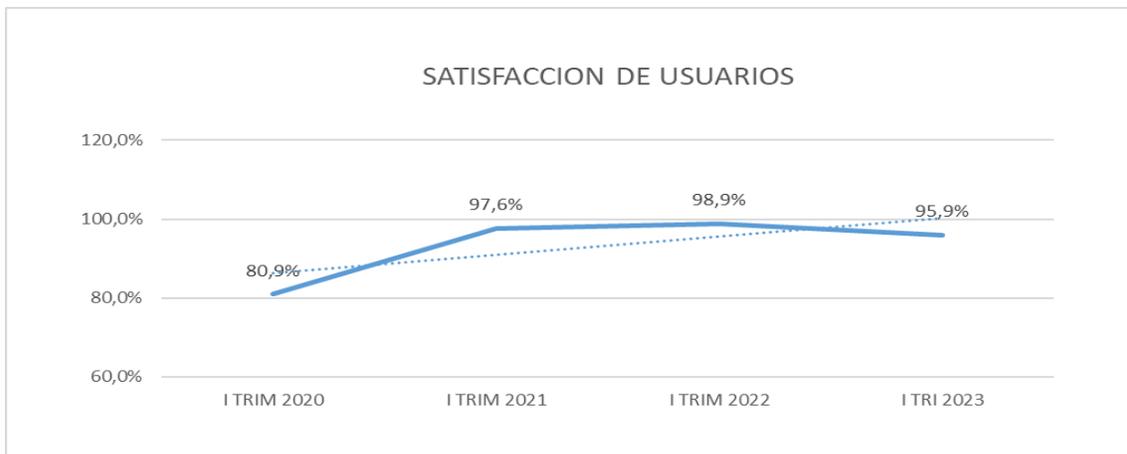


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 74.5% (404 de 542) de los Usuarios califican la atención recibida como buena, el 21.4% (116 de 542) la califican como muy buena, el 3.9% (21 de 542) califican como regular, el 0.2% (1 de 542) como mala. El total de satisfacción es de 99.6%, entre la calificación de muy buena y buena.

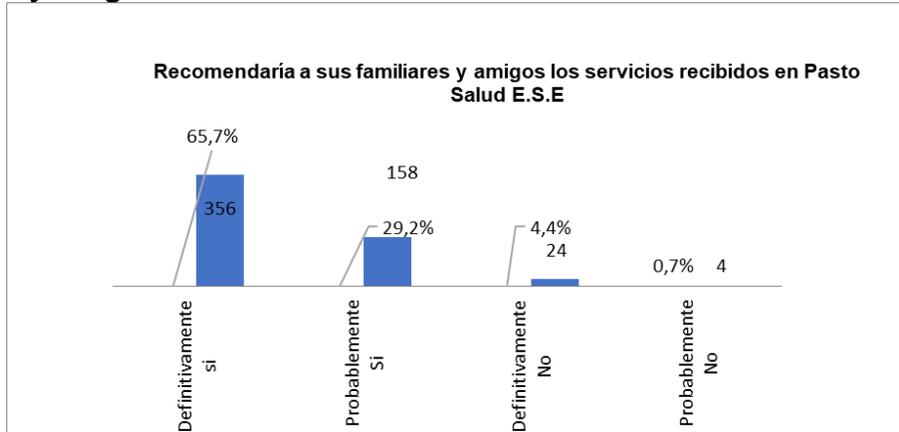
Primer trimestre 2023: 95.9 %

9.2. 1 proporción de usuarios satisfechos por años 2020 al 2022

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos durante el primer trimestre desde el 2020 al I trimestre del 2023, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%, ya que en el primer trimestre 2022 el nivel de satisfacción fue del 98.9% y primer trimestre del 2023 es del 95.9%.



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

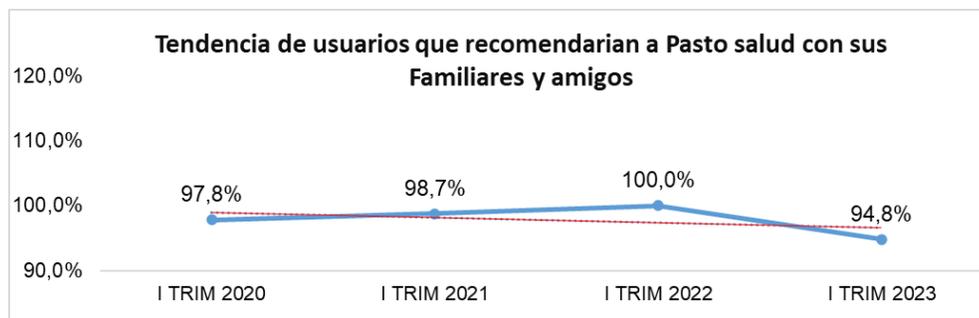


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 65.7% (356 de 542) manifiestan que definitivamente Si recomendarían la entidad, el 29.2% (158 de 542) Probablemente Si lo recomendaría, el 4.4% (24) que Definitivamente No, y el 0.7% (4 de 542) responden que Probablemente No.

El total de satisfacción es de 94.8%, al tener en cuenta las opiniones de recomendación de los servicios.

Primer trimestre 2023: 94.8 %

A continuación, se presenta la proporción que, Si Recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos, primer trimestre desde el 2020 al I trimestre del 2023, cuya meta es del 90%, se da cumplimiento ya que en el primer trimestre la meta es del 94.8%.



10. CONSOLIDADO DE PRIMER TRIMESTRE 2023 INDICADORES DE SATISFACCIÓN

No	INDICADORES	I TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS
1	815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	179	190	94.2%
2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	217	218	99,50%
3	Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	76	80	95%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	526	537	98,00%
5	Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	352	353	99,70%
6	Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	513	542	94,60%
7	Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	295	343	91,00%
8	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	542	542	100,00%
9	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0	542	0 %
10	El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	539	542	99,40%
11	El personal contaba con los elementos de protección personal	542	542	100,00%
12	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	540	542	99,60%

13	Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD	537	542	99,10%
14	Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	537	542	99,10%
15	Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	538	542	99,30%
16	Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	189	542	58,30%
17	Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	296	324	91,40%
18	Le entregaron los medicamentos de manera completa.	296	324	91,40%
19	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	0	0	0,00%
22	1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	539	542	99,00%
23	¿Las instalaciones de las IPS estaban limpias y en orden?	539	542	99,00%
24	¿Contaba con condiciones de silencio?	538	542	99,90%
25	¿Contaba con iluminación adecuada?	541	542	99,90%
26	¿Contaba con ventilación adecuada?	541	542	99,90%
27	¿Contaba con seguridad?	541	542	99,90%
28	¿Contaba con accesibilidad para personas con limitación de movilidad?	539	542	99,00%
29	¿Contaba con salas de espera confortables?	540	542	99,90%
31	Recibe a tiempo la información brindada por Pasto Salud E.S.E	540	542	99,90%
32	1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	542	542	100,00%

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	535	542	98,70%
34	720 - Proporción de usuarios satisfechos	535	54	98,70%
35	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	514	542	94,80%

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

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2022		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
1	1010 proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	104	106	98,00%
2	1011 proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	104	106	98,00%
3	1012 proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	103	106	97,00%
4	1013 proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	104	106	98,00%
5	1014 proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	106	106	100,00%
6	Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	8	106	8,00%

10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
32	688 Nivel de satisfacción con la información recibida			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
8	690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
34	694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS			
	Hospital Local Civil	41	45	91%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
1	682 Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
2	683 Satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología			
	Hospital Local Civil	45	45	100,00%
	Hospital Santa Mónica	16	17	94%
	Hospital SanVicente	4	4	100%

	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
4	687 Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
22	691 Nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones			
	Hospital Local Civil	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%

10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2023		
	Indicadores	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
4	320 Nivel de satisfacción con el trato brindado en el servicio de urgencias			
	Centro Hospital la Rosa	42	43	98%
	Hospital San Vicente	29	29	100%
	Hospital Civil	37	37	100%
8	321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias			
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%
	Hospital San Vicente	29	29	100%
	Hospital Civil	37	37	100%
33	322 Nivel de satisfacción con la solución de problemas			
	Centro Hospital la Rosa	39	43	91%
	Hospital San Vicente	29	29	100%
	Hospital Civil	30	37	81%
35	323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias			
	Centro Hospital la Rosa	36	43	84%
	Hospital San Vicente	29	29	100%
	Hospital Civil	37	37	100%
34	324 Nivel de satisfacción global del servicio de urgencias			
	Centro Hospital la Rosa	37	43	86%
	Hospital San Vicente	29	29	100%
	Hospital Civil	29	37	78%

CONCLUSIONES

1. En el primer trimestre del 2023 el 98.7% de los usuarios encuestados se encuentran en términos generales Muy satisfechos y Satisfechos. En comparación con el primer trimestre 2022 el 98.9% respondieron afirmativamente. El nivel de satisfacción se mantiene.
2. En el primer trimestre del 2023 el 95.9% de los usuarios encuestados califican la atención recibida en la prestación de servicios entre Muy buen y Buena. En comparación con el primer trimestre 2022 el 98.9% respondieron afirmativamente, hubo un descenso del 3%.
3. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario de Pasto Salud para el primer trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, para el I trimestre 2023 el 94.8% responde que si recomendaría, se cumple con la meta propuesta del 90%, aunque hay un descenso del 5.2% en el porcentaje de recomendación
4. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer trimestre de 2023, se cumple con la meta del 0%, ya que ningún tipo de un usuario afirma a ver sentido un tipo de discriminación. Al igual que en el primer trimestre año 2022, que no se reportaron casos de discriminación.
5. Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, el 94.2% en la asignación de citas, en el primer trimestre 2023 en comparación con el primer trimestre 2022 fue del 98.2%, se presenta un descenso de satisfacción del 4%.
6. Para los servicios Ambulatorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el primer trimestre del 2022 fue del 99.5%, y para el primer trimestre 2023: 99.5%, se mantiene el mismo nivel de satisfacción.
7. El 95% de usuarios responde que Si, le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio Ambulatorio, para el primer trimestre del 2023, se compara con el primer trimestre 2022 fue del 100%, con un descenso del 5%.
8. El trato que recibió del talento humano que lo atendió durante la prestación de salud en hospitalización, urgencias y ambulatorio fue del 97.8%, comparando con el primer trimestre del 2022 fue del 97.6%.
9. Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron primer trimestre 2022: 99.8%, y para el I trimestre 2023, el 94.6% responde que sí, hubo un descenso del 5.2%.
10. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir primer trimestre 2022: 99.7% y en el primer trimestre 2023: 91%, tuvo descenso significativo del 6.7%.
11. el 100% de usuarios responde que se respeto el derecho a la privacidad.

12. En el primer trimestre 2023 el 99.6% de usuarios responde positivamente frente a la información y orientación brindada sobre sus Derechos y Deberes. Manteniendo el mismo porcentaje del primer trimestre 2022.

13. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el primer trimestre del 2022 el resultado fue de 98.9%, para el primer trimestre del 2023 es del 99.1%.

14. 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 primer trimestre 2022 respondieron favorablemente el 98.9% y para el primer trimestre 2023 fue del 99.1%, lo que indica un aumento del 0.2%.

15. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el primer trimestre 2023 respondieron favorablemente el 99.3% y para el primer trimestre 2022 el resultado fue de 98,3%, lo cual indica un incremento del 1%.

16. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el primer trimestre 2022: 63.5%, y en el primer trimestre 2023: 58.3%, lo cual indica un descenso del 5.2%.

17. En referencia a la entrega y explicación correcta del uso de los medicamentos el 91.4% de los usuarios responden afirmativamente.

18. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el I trimestre 2023, un usuario responde que la alimentación es mala, así mismo, un usuario responde como regular, así como en la temperatura de los alimentos y el horario de suministro, el 3% opina que la presentación y aseo de la alimentación es regular.

19. Para el primer trimestre 2023, solo el 8% de usuarios responden que si hubo la alternativa de dieta.

Entre las Recomendaciones que realizaron los Usuarios en el primer trimestre de 2023 se encuentran:

OBSERVACIONES					
	AMBULATORIO	IMAGENOLOGIA	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	URGENCIAS
HOSPITAL CIVIL	Priorizar la fila para embarazadas y adulto mayor	Demora en atención y Call-center no dan citas rápido, los medicamentos no los entregan cuando no hay	Demora en resultado urocultivo y pide disenteria y los médicos no quieren proporcionarmelo		
	Facturación no da buen trato.	Demora para sacar las citas 20 días para la programación y falta de información	Demora en tramites por Emssanar		
	Larga espera en autorizaciones	Atención de los doctores Zamira Gómez no envía las ordenes y anexos me hace ir hasta medicron, no toman exámenes y demora en ecografía	Paciente se queja por sonda mal cambiada en urgencias jefe johana Rivas y no tiene ventilación el baño		
		Atención en radiografías el auxiliar fue grosero	Demora en urgencias en atención más de 8 horas		
			9 de marzo colada quemada verdura sin freir (2)		
C.S DE P. DE MAYO	El servicio de Call-center no contesta para asignación de citas			El servicio de call-center no contesta para asignacion de citas	
C.S DE CATAMBUCO	Gracias por todo a mejorado mucho				
	Todo muy bien (2)				
STA. MONICA	Debido a que hay mucha gente y solo dos niñas nos demoran				
H. LA ROSA			En el servicio de hospitalización el día 7 de febrero no aplicaron medicamentos medico había solicitado		Que sea mas rápida ala atención y haya mas médicos (5)
			Agua mas caliente		Hacer mas silencio
					Que se envíen mas pruebas diagnósticos y no solo se de salida
C.S TAMASAGRA				Tratar de mejorar el tema de prioridad para el servicio de odontologia	
				A los pacientes de sanitas no nos entregan medicamentos	
				mayor agilidad en la atención telefónica	