



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

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

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
Trabajadora Social- Contratista
Proyecto

ADRIANA ENRIQUEZ MEZA
Subgerente de Salud e Investigación
Aprobó

San Juan de Pasto, 6 de febrero 2024

Tabla de contenido

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO	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.	10
4. RECURSO HUMANO	9
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.....	12
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo 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.	13
4.1.8 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio.....	14
4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización y Imagenología.	14
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió... ..	16
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	16
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	17
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.....	17
4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.....	18
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.	18
4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.....	18
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´.....	20
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.....	21
5.4 Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención.	21
5.5 Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual.....	22
6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA.....	22
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.....	22
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.....	23
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.....	24
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.....	24
8.2 Indicador 1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados.....	24
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.....	25
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada.....	25
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada.....	26
8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.	26
9. GENERALIDADES.....	27
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.....	27
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.....	28
10. CONSOLIDADO I TRIMESTRE 2023 INDICADORES DE SATISFACCION.....	29
10.1 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION.....	32
10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA.....	33
10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.....	33
CONCLUSIONES.....	36

INFORME DE ADMINISTRACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CONSOLIDADO CUARTO 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 cuarto 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.

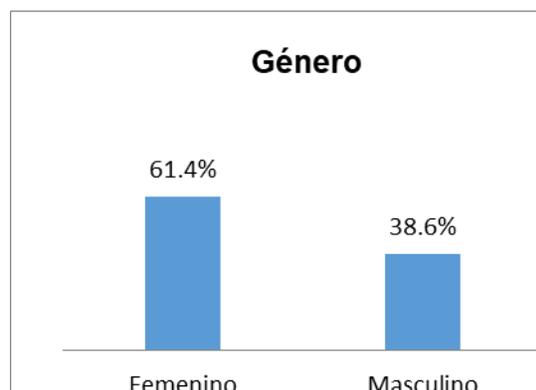
Encuestas por red de servicios 2023					
Red/Servicio	Sede Sur	Sede Norte	Sede Occidente	Sede Oriente	Total
Ambulatorio	37	31	14	27	109
Urgencias	42	37	30	0	109
Laboratorio	29	32	26	22	109
Imagenología	43	45	4	17	109
Hospitalización	53	53	0	0	106

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.

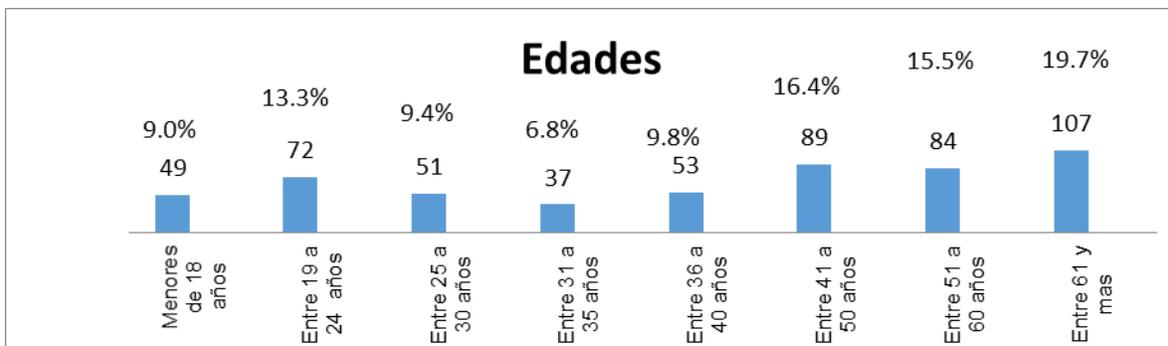
De acuerdo a 542 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2023 se presenta la participación por género donde el 61.4% (333 de 542) corresponde al sexo femenino, y el 38.6% (209 de 542) al sexo masculino.



1.2 Participación de la encuesta por edades

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

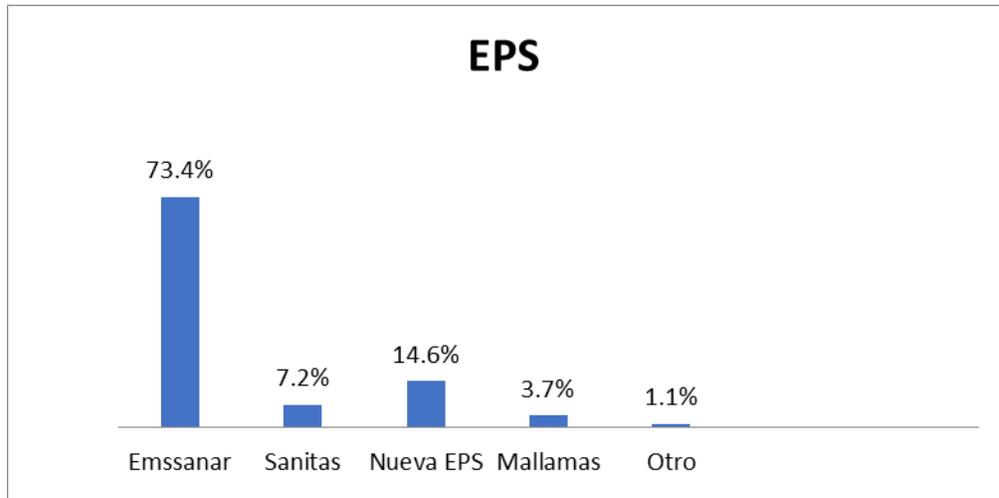
EDAD	No.	%
Entre 61 y mas	107	19.7%
Entre 41 a 50 años	89	16.4%
Entre 51 a 60 años	84	15.5%
Entre 19 a 24 años	72	13.3%
Entre 25 a 30 años	51	9.4%
Menores de 18 años	49	9%
Entre 36 a 40 años	53	9.8%
Entre 31 a 35 años	37	6.8%
TOTAL	542	100%



Entre los usuarios de mayor porcentaje en edad en el momento de responder están entre los mayores de 61 y más años con el 19.7% (107), seguido entre los 41 y 50 años, 16.4% (89), entre los 51 a 60 años el 15.5% (84), entre los de 19 y 24 años el 13.3% (72), entre los 25 y 30 años el 9.4% (51), los menores de 18 años con el 9% (49), entre los 36 y 40 años el 9.8% (53), entre 31 a 35 años el 6.8% (37).

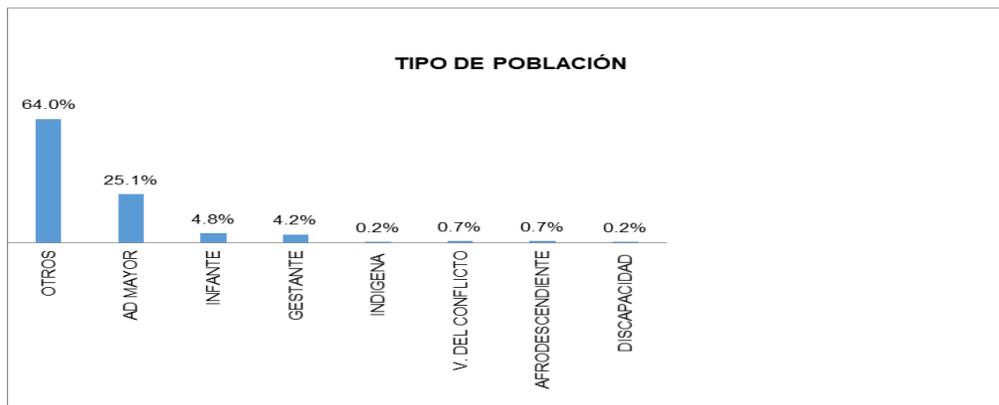
2.1.3 Participación de las EPS en la encuesta

De acuerdo a 542 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2023 se presenta la participación por EPS, de la siguiente manera: Emssanar 73.4% (398), Nueva EPS 14.6% (79), Sanitas el 7.2% (39), Mallamas 3.7% (20), y otro 1.1% (6).



2.1.3 Participación de la población en la encuesta

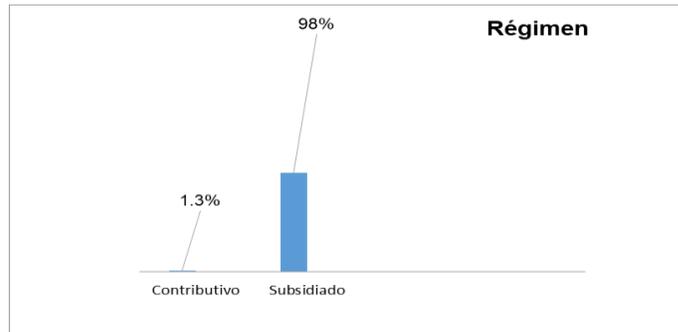
De acuerdo a 542 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2023 se presenta el tipo de la población que participo en la encuesta.



El 64% (347 de 542) el tipo de población que respondió las encuestas de satisfacción se encuentran entre Otros, el 25.1% (136 de 542) adulto mayor, 4.8% de infante (23 de 542), el 4.2% gestantes (23 de 542), 0.2% indígenas (1 de 542), 0.7% víctimas del conflicto armado (4 de 542), población afrodescendiente el 0.7% (4 de 542), y el 0.2% población en situación de discapacidad (1 de 542).

2.4 Participación de Régimen de salud en la encuesta

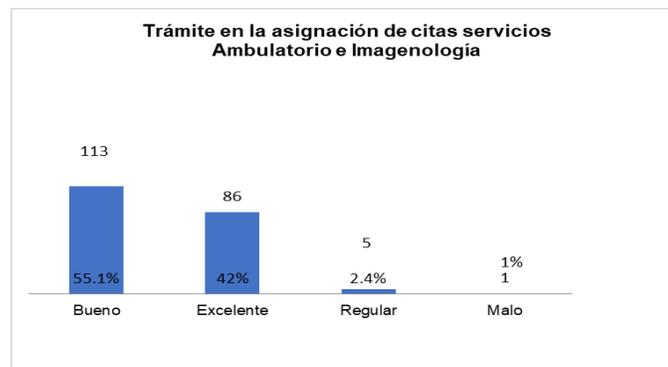
De acuerdo con 542 usuarios encuestados del IV trimestre del año 2023 se presenta el régimen de salud que participo en la encuesta:



El 98% (526) usuarios corresponde al régimen subsidiado, y el 1.3% (19) al régimen contributivo.

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 55.1% (113 de 205) encuestados, el 42% como Excelente (86 de 205) encuestados, el 2.4% (5 de 205) encuestados manifiestan como regular en la asignación de citas y el 1% (1 de 205) como mala.

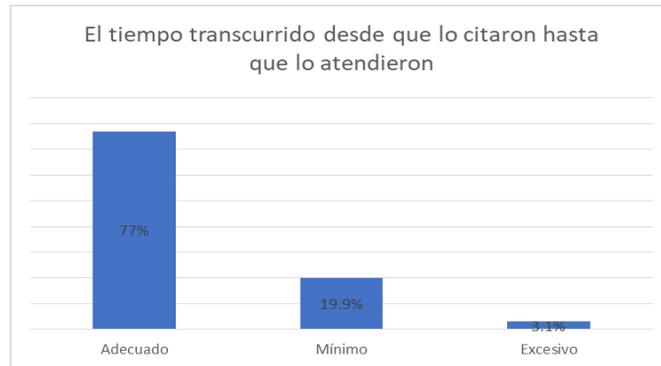
Primer trimestre 2023: 94.2%

Segundo Trimestre 2023: 97.7%

Tercer trimestre 2023: 98.2%

Cuarto trimestre 2023: 97.1%

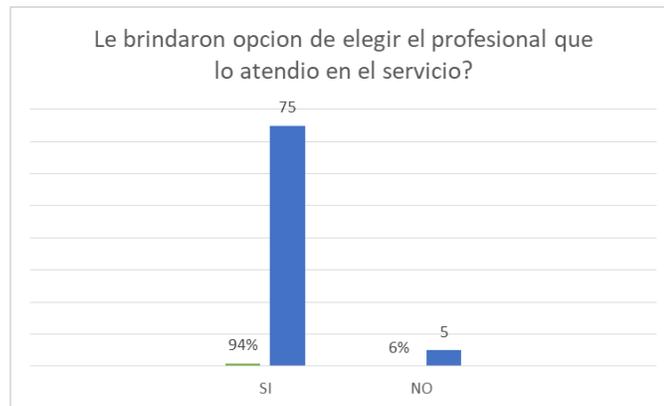
3.2. Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido



Para los servicios Ambulatorio, laboratorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido; el 77% opinan que el tiempo es adecuado (201 de 261) el 19.9% (52 de 261) que es mínimo y el 3.1% (8 de 261) es excesivo.

Primer trimestre 2023: 99.5%
 Segundo trimestre 2023: 95.7%
 Tercer trimestre 2023: 97%
 Cuarto trimestre 2023: 96.9%

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

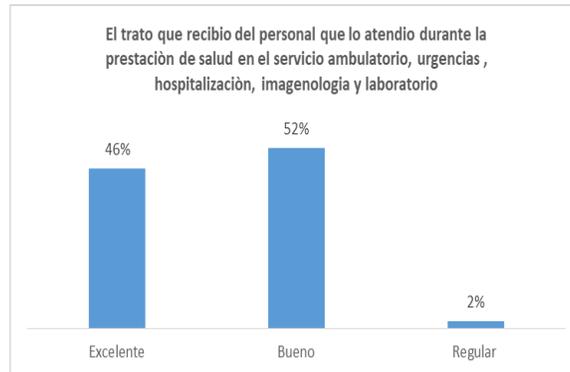


En el servicio de ambulatorio, el 94% (75 de 80) respondieron que Si tuvo la opción de elegir profesional, el 6% (5 de 80) responde que No.

Primer trimestre 2023: 95%
 Segundo trimestre 2023: 97%
 Tercer trimestre 2023: 86%
 Cuarto trimestre 2023: 94%

4. RECURSO HUMANO

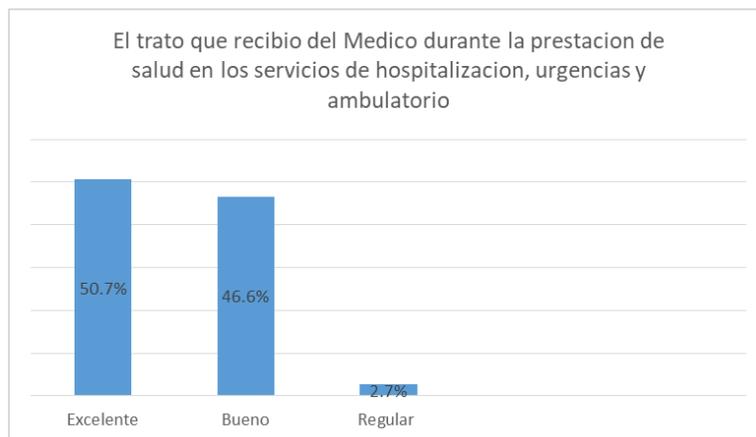
4.1 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta.



En los servicios de ambulatorios, Imagenología, laboratorio, urgencias y hospitalización los usuarios se encuentran satisfechos con el trato del médico general, en consecuencia, el 52% expresaron que el trato recibido fue Bueno, el 46% manifestaron que el trato recibido es Excelente, y el 2% respondieron que regular.

Primer trimestre 2023: 98%
 Segundo trimestre 2023: 98%
 Tercer trimestre 2023: 98.9%
 Cuarto 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 50.7% (150 de 296) usuario expresan que el trato fue Excelente, el 46.6% (138 de 296) usuarios responden que el trato que recibio del Médico es Bueno, y el 2.7% (8 de 296) respondieron que regular.

Primer trimestre 2023: 99.3%
 Segundo trimestre 2023: 99.7%
 Tercer trimestre 2023: 99.7%
 Cuarto trimestre 2023: 97.3%

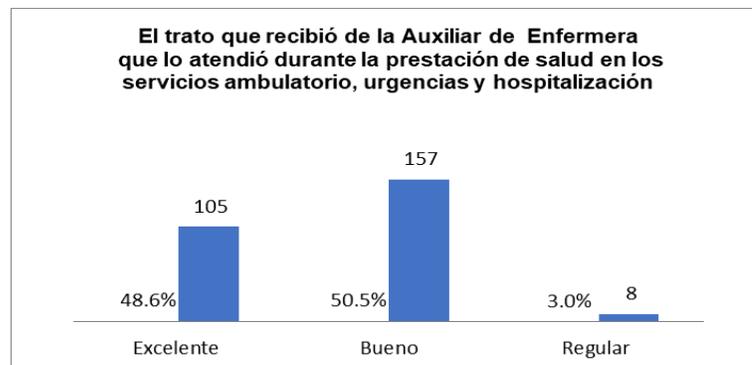
4.1.2 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Enfermería en el servicio de hospitalización.



en los servicios de hospitalización, ambulatorio y urgencias los usuarios responden que el trato que recibio de Enfermeria fue excelente el 44.8% (47 de 105) usuarios, el 51.4% (54 de 105) como Bueno y el 1.9% (2 de 105) Regular.

Primer trimestre 2023: 100%
 Segundo trimestre 2023: 99.4%
 Tercer trimestre 2023: 98.2%
 Cuarto trimestre 2023: 96.2%

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.

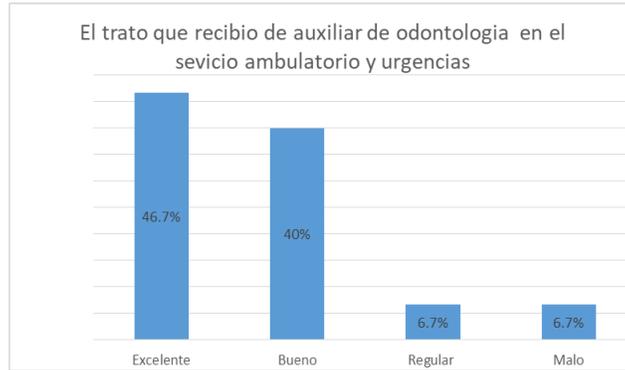


El 48.6% (105 de 270), de usuarios responden que el trato que recibió de la auxiliar de enfermería es Excelente, Bueno el 50.5% (157 de 270) y regular el 3% (8 de 270) usuarios.

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)
 Segundo trimestre 2023: 100%

Tercer trimestre 2023: 100%
 Cuarto trimestre 2023: 99%

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



El 46.7% (7 de 15), de usuarios responden que el trato que recibió de la auxiliar de Odontología es Excelente, Bueno el 40 % (6 de 15), como regular y malo respectivamente el 6.3% (1 de 15) usuarios.

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 100%
 Cuarto trimestre 2023: 86.7%

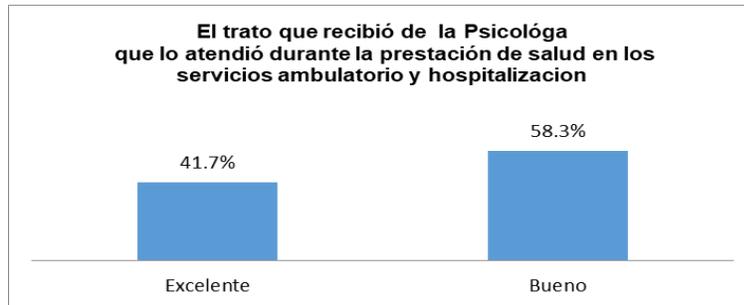
4.1.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Odontólogo en el servicio de Ambulatorio.



El 56.3% (9 de 16), de usuarios responden que el trato que recibió del profesional de Odontología es Excelente, y como Bueno el 43.8 % (7 de 16).

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 100%
 Cuarto trimestre 2023: 100%

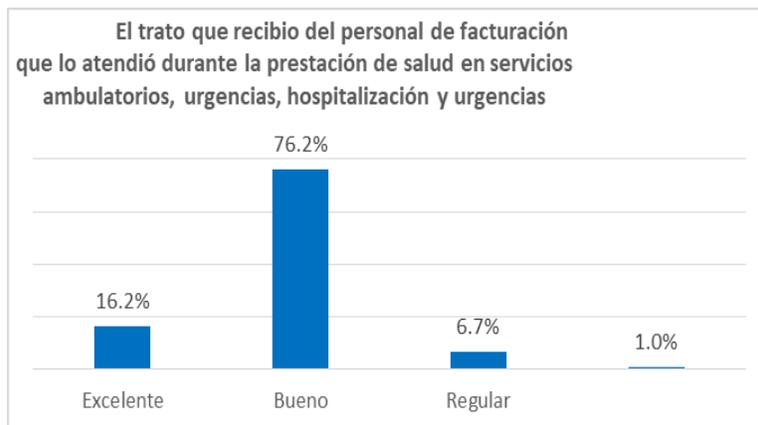
4.1.6 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de Psicología en el servicio ambulatorio



El 41.7 % (5 de 12), de usuarios responden que el trato que recibió del profesional de Psicología es excelente y el 58.3% % (8 de 12) como Bueno.

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 100%
 Cuarto trimestre 2023: 100%

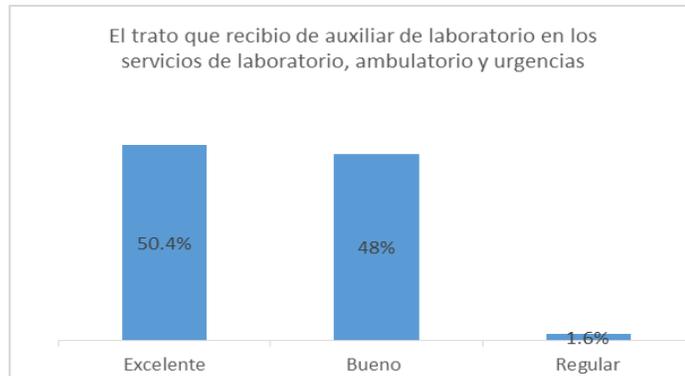
4.1.7 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de facturación



El 76.2% % (80 de 105), de usuarios responden que el trato que recibió de Facturación es Bueno, Excelente el 16.2 % (17 de 105), el 6.7% (7 de 105) que es regular y como malo el 1% (1 de 105) usuarios.

Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)
 Segundo trimestre 2023: 98.5%
 Tercer trimestre 2023: 98.8%
 Cuarto trimestre 2023: 92.4%

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



El 50.4% (64 de 127) usuarios responden que el trato que recibió del personal de laboratorio es Excelente, el 48% (61 de 127) lo califica el servicio como Bueno y el 1.6% (2 de 127) como regular.

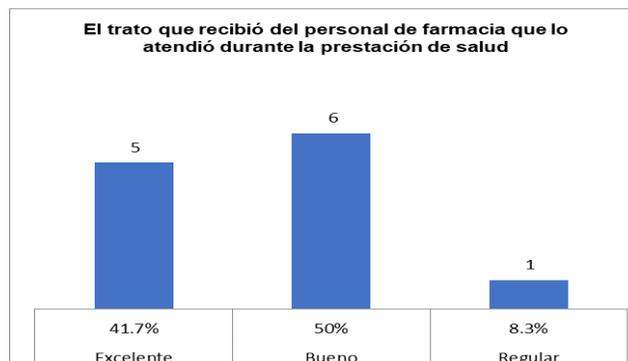
Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)

Segundo trimestre 2023: 97.3%

Tercer trimestre 2023: 99.4%

Cuarto trimestre 2023: 98.4%

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



El 41.7% (5 de 12) usuarios responden que el trato que recibió del personal de Farmacia es Excelente, el 50% (6 de 12) como Bueno, y el 8.3% (1 de 12) como regular.

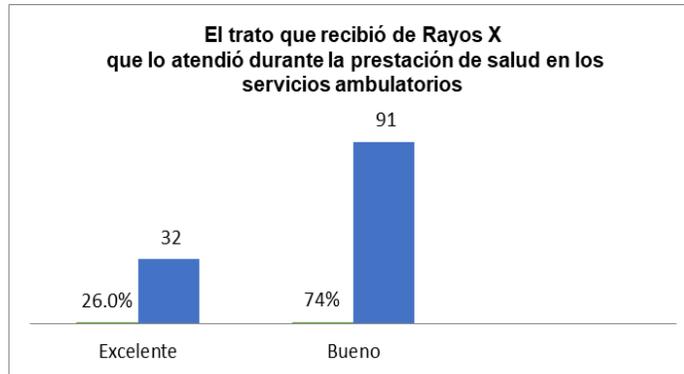
Primer trimestre 2023: (no hubo calificación)

Segundo trimestre 2023: 94.5%

Tercer trimestre 2023: 93.3%

Cuarto trimestre 2023: 91.7%

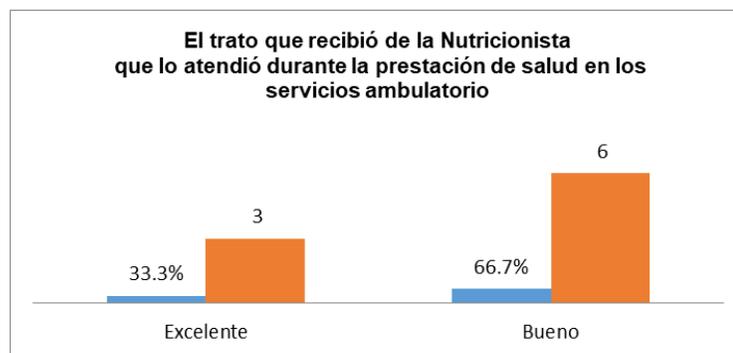
4.1.10 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología.



El 74% (91 de 123), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Excelente y el 26.0% (32 de 123) como Bueno.

Primer trimestre 2023: 100%
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 99.3%
 Cuarto trimestre 2023: 100%

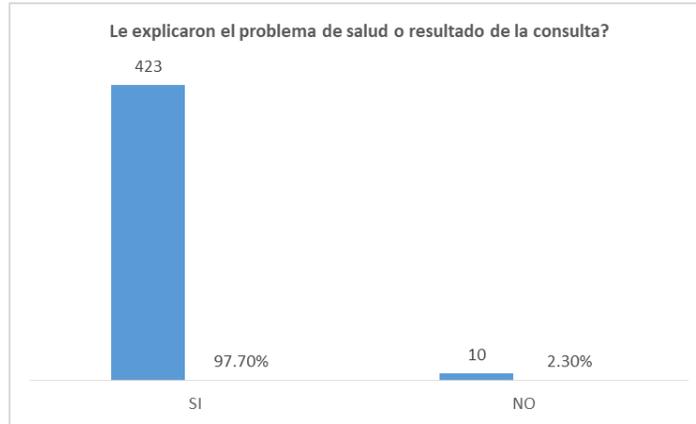
4.1.11 Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Nutricionista en el servicio ambulatorio



El 66.7% (6 de 9), de usuarios responden que el trato que recibió del profesional de nutrición es Excelente, y el 33.3% (3 de 9) como Bueno en los servicios ambulatorios.

Primer trimestre 2023: no hay medida
 Segundo trimestre 2023: no hay medida
 Tercer trimestre 2023: 100%
 Cuarto trimestre 2023: 100%

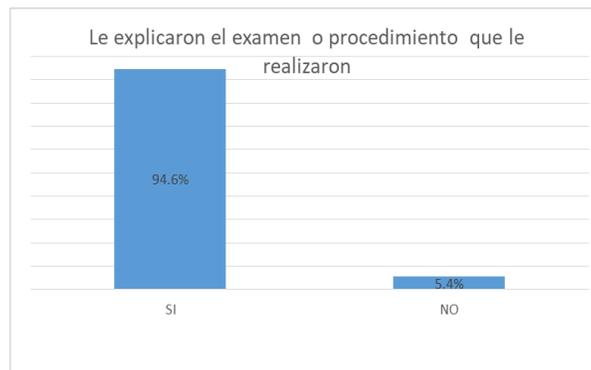
4.2 Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron que Si el 97.7% (423 de 433) a la pregunta referente a la explicación del problema de salud o resultado de la consulta y el 2.3% (10 de 433) responden que no.

Primer trimestre 2023: 99.8%
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 99.5%
 Cuarto trimestre 2023: 97.7%

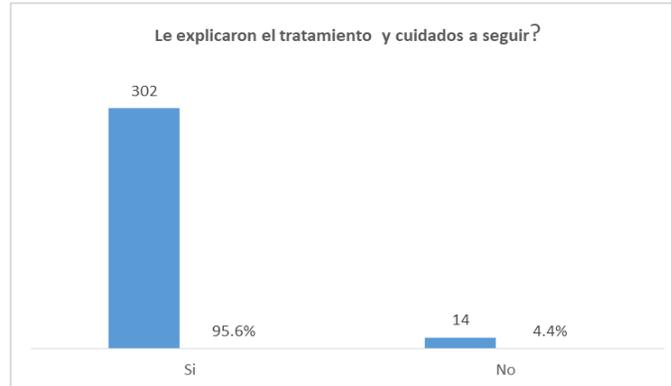
4.3 Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, los Usuarios responde el 94.6% (384 de 406) usuarios que Sí le brindaron la explicaron del problema de salud o resultado de su consulta y el 5.4% (22 de 406) responden que No.

Primer trimestre 2022: 94%
 Segundo trimestre 2023: 99.8%
 Tercer trimestre 2023: 99.1%
 Cuarto trimestre 2023: 94.6%

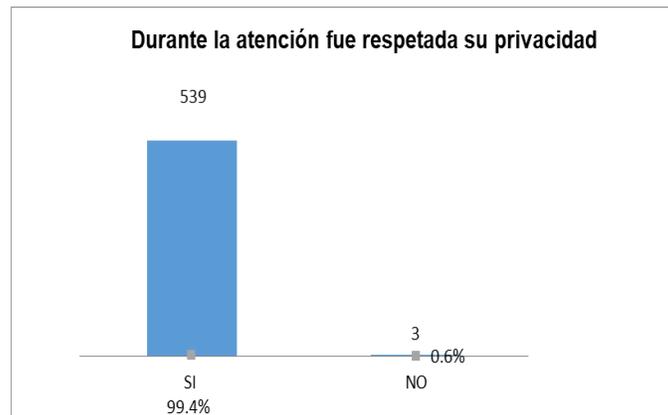
4.4 Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios el 95.6% (302 de 316) Usuarios, que sí le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir y el 4.4% (14 de 316) a quienes no.

Primer trimestre 2022: 91%
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 99.7%
 Cuarto trimestre 2023: 95.6%

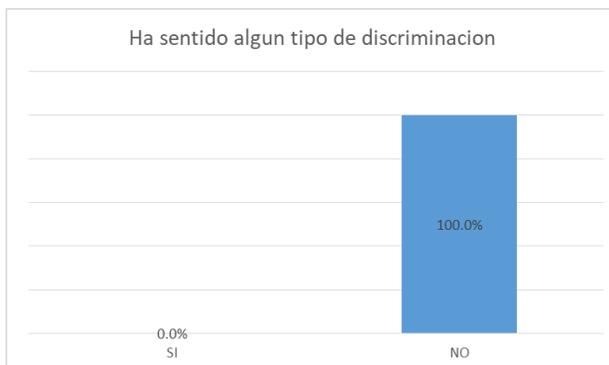
4.5 Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.4% (539 de 542) de los Usuarios se sienten satisfechos frente al respeto de la privacidad durante la atención y el 0.6% (3 de 542) usuarios responden que no.

Primer trimestre 2022: 100%
 Segundo trimestre 2023: 99.8%
 Tercer trimestre 2023: 100%
 Cuarto trimestre 2023: 99.4%

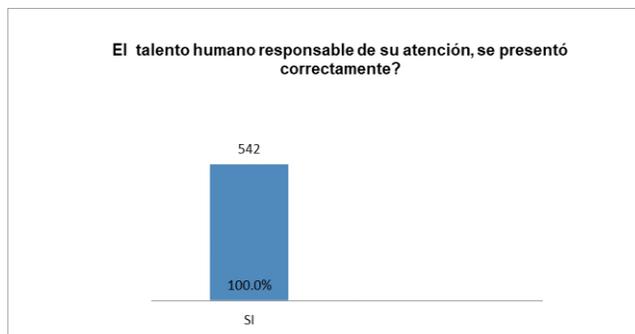
4.6 Indicador 1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida



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

Primer trimestre 2023: 0%
Segundo trimestre 2023: 0%
Tercer trimestre 2023: 0.6%
Cuarto trimestre 2023: 0%

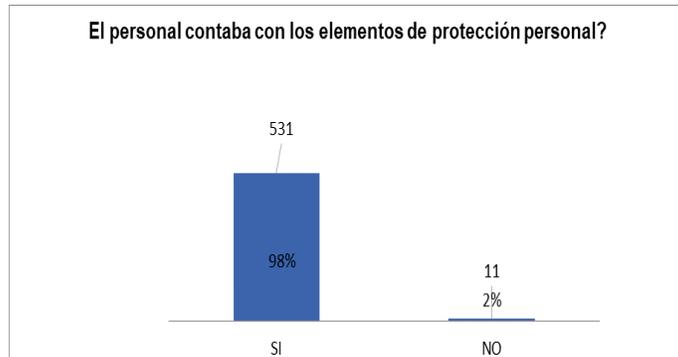
4.7 El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 100% (542 de 542) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el talento humano se presenta correctamente.

Primer trimestre 2023: 99.4%
Segundo trimestre 2023: 100%
Tercer trimestre 2023: 100%
Cuarto trimestre 2023: 100%

4.8 El personal contaba con los elementos de protección personal.

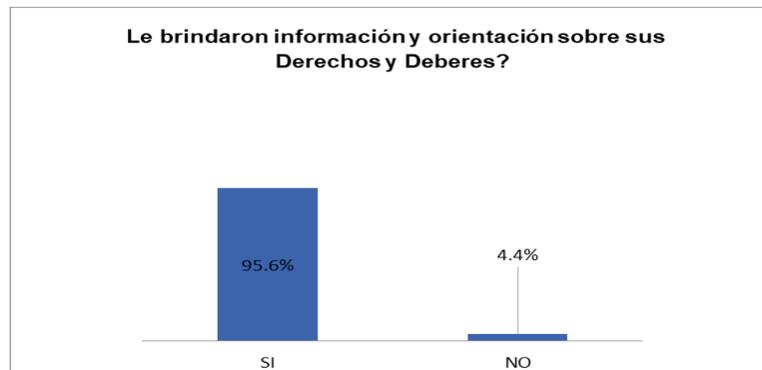


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 98% (531 de 542) de los Usuarios respondieron afirmativamente referente a que el personal utiliza EPP y el 2% (11 de 542) responde que no.

Primer trimestre 2023: 100%
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 100%
 Cuarto trimestre 2023: 98%

5. INFORMACION Y ORIENTACION

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

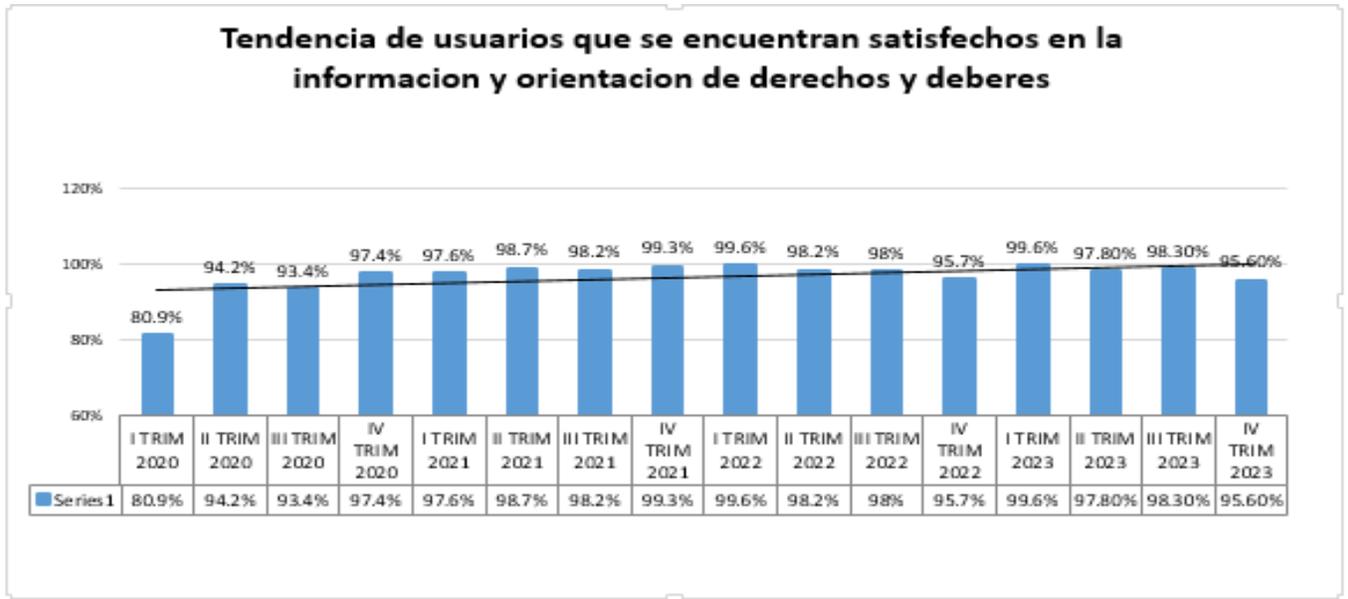


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 95.6% (518 de 542) de los Usuarios manifiestan que Si, se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención y al 4.4% (24 de 542) No se les brindo la orientación en el servicio de urgencias y hospitalización.

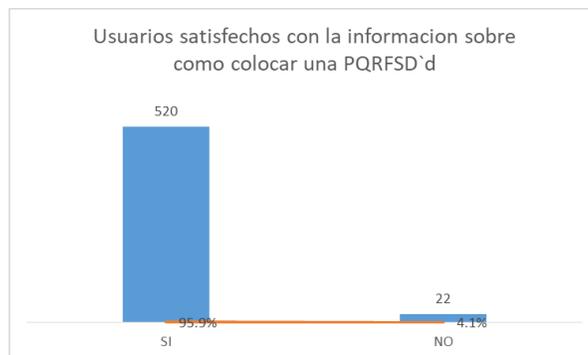
Primer trimestre 2023: 99.6%
 Segundo trimestre 2023: 97.8%
 Tercer trimestre 2023: 98.3%
 Cuarto trimestre 2023: 95.6%

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 trimestres de los años 2020 al 2023, 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

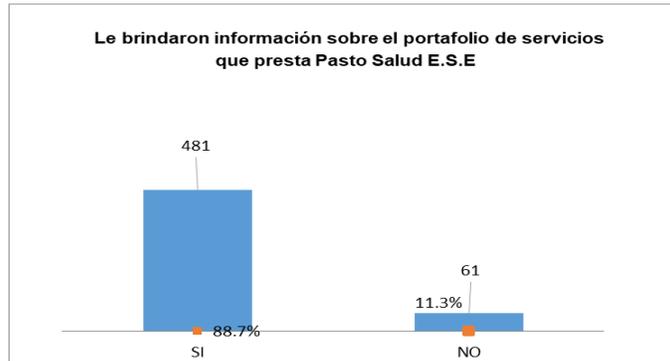


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 95.9% (520 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, mientras que el 4.1% (22 de 542) no se les brindo esta información.

Primer trimestre 2023: 99.1%
 Segundo trimestre 2023: 97.8%

Tercer trimestre 2023: 95.2%
 Cuarto trimestre 2023: 95.9%

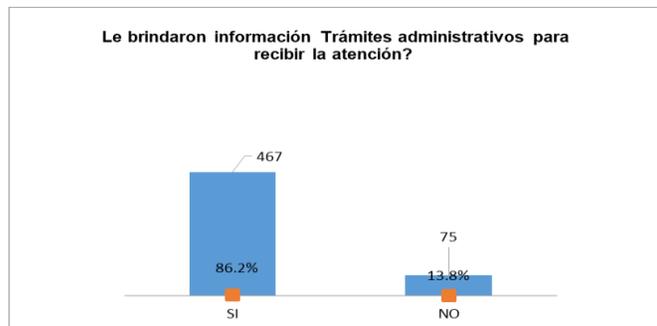
5.3 Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 88.7% (481 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, mientras que el 11.3% (61 de 542) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 99.1%
 Segundo trimestre 2023: 98.5%
 Tercer trimestre 2023: 90.8%
 Cuarto trimestre 2023: 88.7%

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

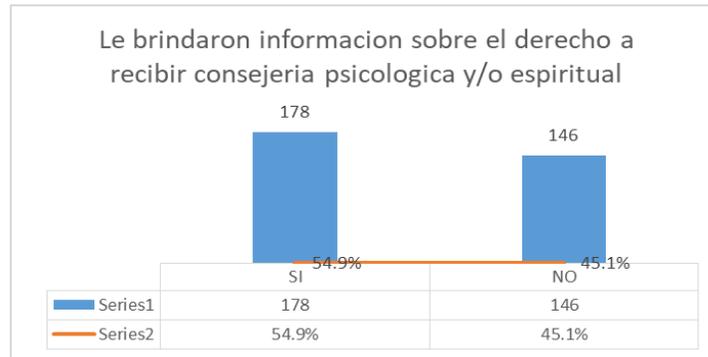


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 86.2% (467 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, mientras que el 13.8% (75 de 542) no se les brindo esta información, dos usuarios responde en el servicio de laboratorio y uno en ambulatorio y uno en hospitalización.

Primer trimestre 2023: 99.3%

Segundo trimestre 2023: 98.9%
 Tercer trimestre 2023: 94.5%
 Cuarto trimestre 2023: 86.2%

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

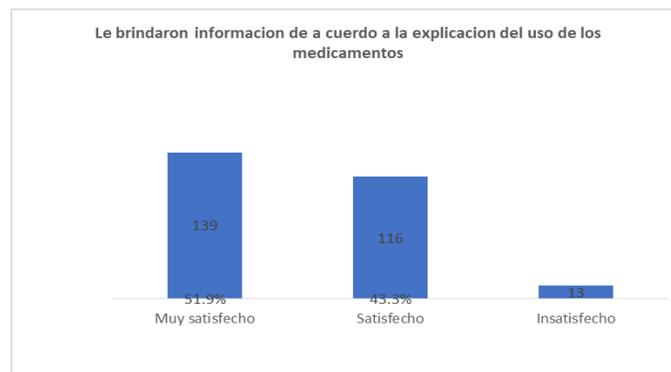


En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 54.9% (178 de 324) de los Usuarios manifiestan que no se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual, mientras que el 45.1% (146 de 324) si se les brindo esta información.

Primer trimestre 2022: 58.3%
 Segundo trimestre 2023: 52.2%
 Tercer trimestre 2023: 45.2%
 Cuarto trimestre 2023: 54.9%

6. INFORMACION Y ORIENTACION EN FARMACIA

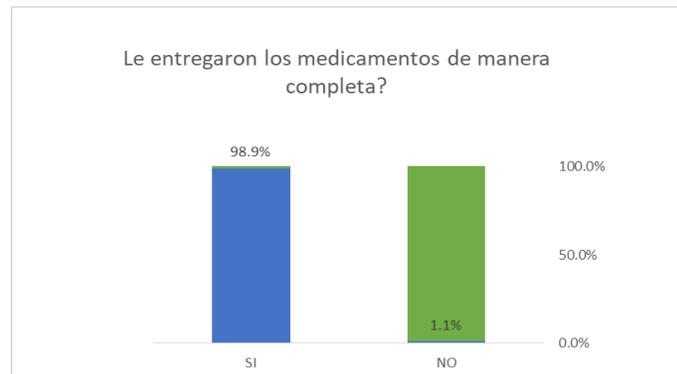
6.1 Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 51.9% (139 de 268) de los Usuarios manifiestan estar Muy satisfechos sobre el uso de los medicamentos suministrados, el 43.3% (116 de 268) satisfechos y el 4.9% (13 de 268) manifiesta estar insatisfecho.

Primer trimestre 2023: 100%
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 99.7%
 Cuarto trimestre 2023: 95.1%

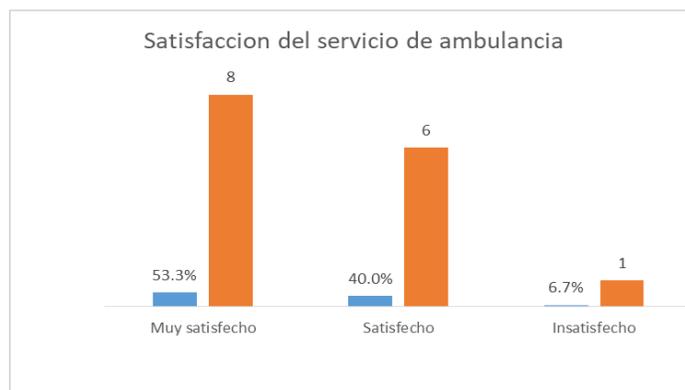
6.2 Le entregaron los medicamentos de manera completa.



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 98.9% (266 de 269) de los Usuarios responden que si fueron entregados de manera completa los medicamentos y el 1.1% (3 de 269) responden que no le entregaron el medicamento en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 91.4%
 Segundo trimestre 2023: 99.4%
 Tercer trimestre 2023: 99%
 Cuarto trimestre 2023: 98.9%

7. MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE AMBULANCIA

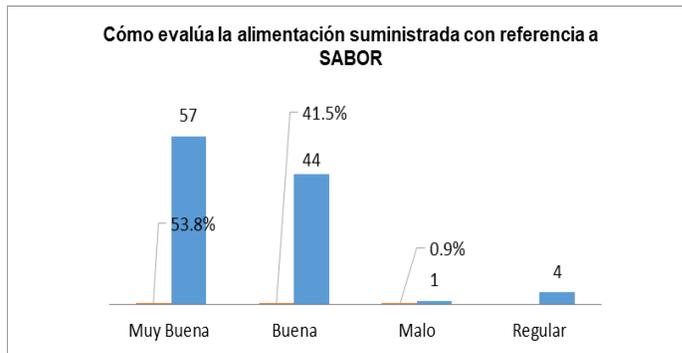


En los servicios de Hospitalización y urgencias el 53.3% (8 de 15) de los Usuarios responden que estar Muy satisfechos con el servicio de la ambulancia y el 40% (6 de 15) estar satisfechos y el 6.7% (1 de 15) responde estar insatisfecho.

Primer trimestre 2023: no hay medida
Segundo trimestre 2023: no hay medida
Tercer trimestre 2023: 100%
Cuarto trimestre 2023: 93.3%

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

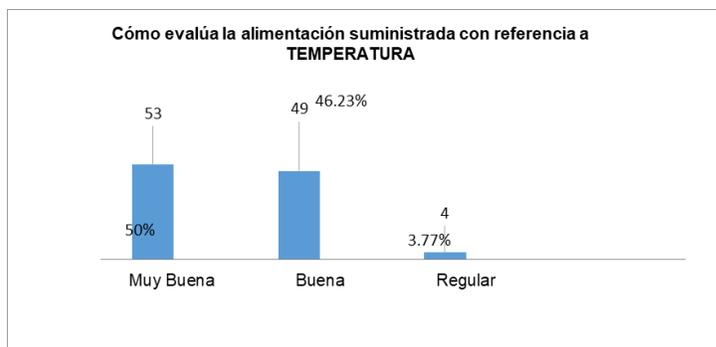
8.1 Indicador 1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización el 53.8% (57 de 106) usuarios califican como Muy buena, el 41.5% (44 de 106) como bueno el sabor de los alimentos, 0.9% (1 de 106) califica como mala y el 4% (4 de 106) como mala.

Primer trimestre 2023: 98.1%
Segundo trimestre 2023: 100%
Tercer trimestre 2023: 99.1%
Cuarto trimestre 2023: 95.3%

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

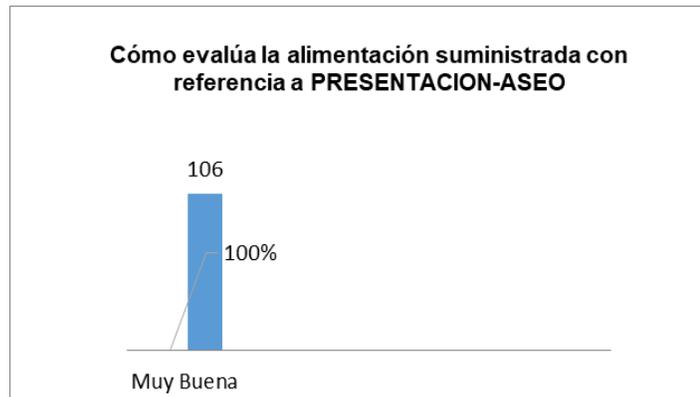


En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 50% (53 de 106) responden que la temperatura de los alimentos, es Muy buena, como buena el

46.23% (49 de 106) usuarios responden, y el 3.77% (4 de 106) de los usuarios, manifestó que la temperatura de la alimentación brindada estaba regular.

Primer trimestre 2023: 98%
Segundo trimestre 2023: 98%
Tercer trimestre 2023: 99.2%
Cuarto trimestre 2023: 96%

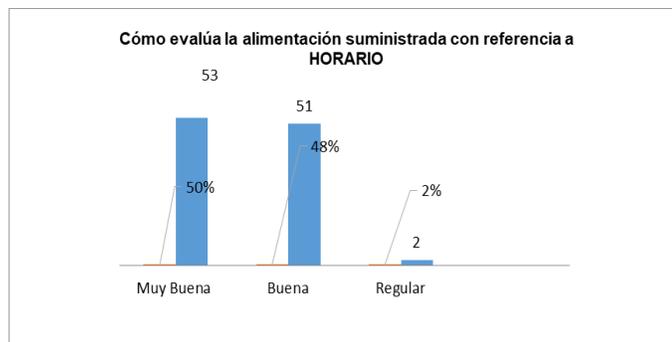
8.3 Indicador 1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales el 100% (106) responde como Muy buena la presentación y aseo de los alimentos.

Primer trimestre 2023: 97%
Segundo trimestre 2023: 100%
Tercer trimestre 2023: 99%
Cuarto trimestre 2023: 100%

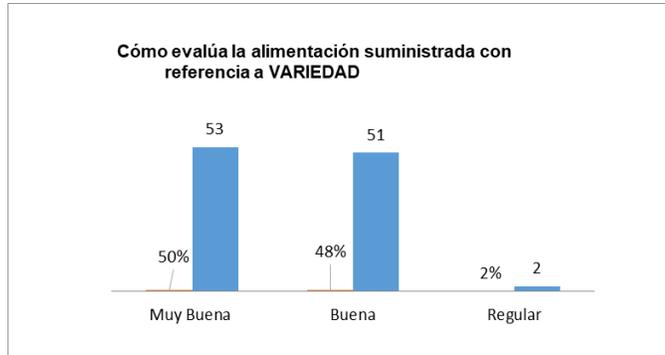
8.4 Indicador 1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada



En el servicio de hospitalización el 50% (53 de 106) de los usuarios manifestó como Muy Bueno el horario de la alimentación, el 48% (51 de 106) de los usuarios como bueno y el 2% (2) como regular.

Primer trimestre 2023: 98%
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 98%
 Cuarto trimestre 2023: 98%

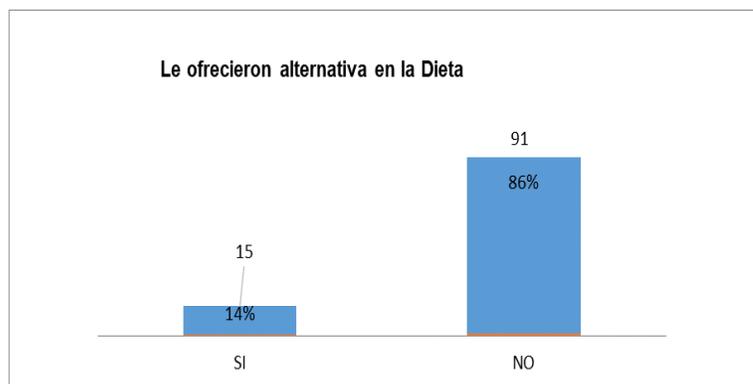
8.5 Indicador 1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada.



En el servicio de hospitalización el 50% (53 de 106) usuarios calificaron como Muy Buena la variedad de los alimentos suministradas, el 48% (51 de 106) como Buena y a el 2% (2 de 106) como regular.

Primer trimestre 2023: 100%
 Segundo trimestre 2023: 100%
 Tercer trimestre 2023: 99%
 Cuarto trimestre 2023: 98%

8.6 Le ofrecieron alternativa en la Dieta.



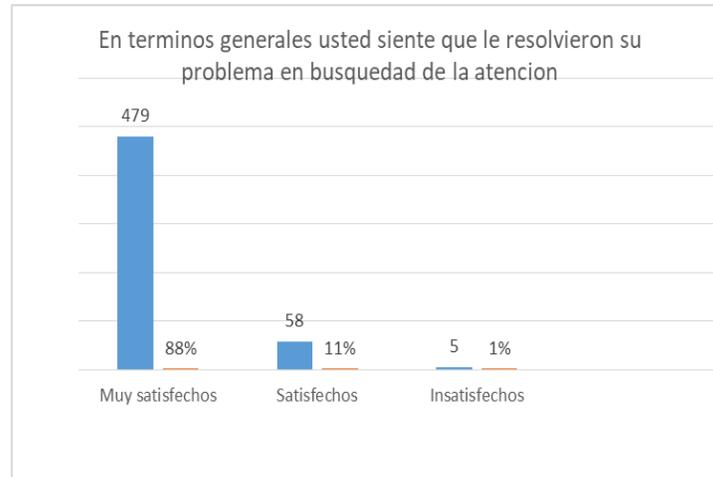
En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales manifestaron el 86% (91) que No se le brindó alternativa en la dieta, y el 14% (15) responden que Si.

Primer trimestre 2022: 8%
 Segundo trimestre 2023: 1%

Tercer trimestre 2023: 1%
 Cuarto trimestre 2023: 14%

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 88% (479 de 542) responden Muy satisfechos, el 11% (58 de 433) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos, y el 1% (5 de 542) responden estar insatisfechos.

Primer trimestre 2023: 98.7%
 Segundo trimestre 2023: 99.8%
 Tercer trimestre 2023: 99%
 Cuarto trimestre 2023: 99%

9.2 Indicador 720 - Proporción de usuarios satisfechos



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 49.3% (267 de 542) de los Usuarios califican la atención recibida como Muy buena, el 47% (255 de 542) la califican como Buena, el 3.5% (19 de 542) califican como regular, el 0.2% (1 de 542) como mala. El total de satisfacción es de 96.3%, entre la calificación de muy buena y buena.

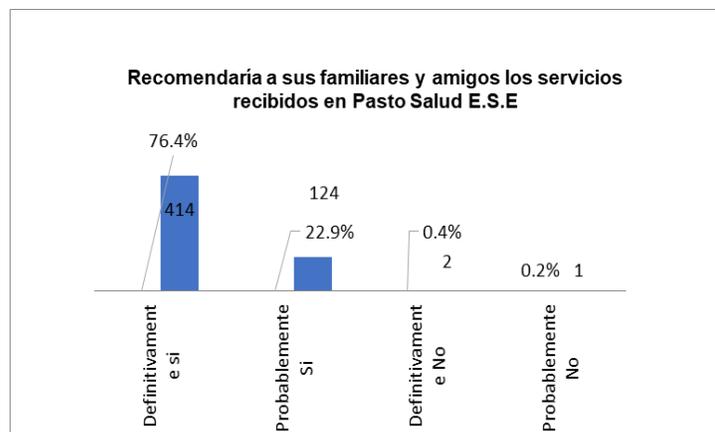
Primer trimestre 2023: 95.9 %
Segundo trimestre 2023: 99.5%
Tercer trimestre 2023: 97.6%
Cuarto trimestre 2023: 96.3%

9.2. 1 proporción de usuarios satisfechos por años 2020 al 2023

A continuación, se presenta la proporción de Usuarios satisfechos entre los trimestres de los años 2020 al 2023, lo cual indica un comportamiento constante positivo, cumpliendo la meta establecida del 90%, con incrementos positivos.



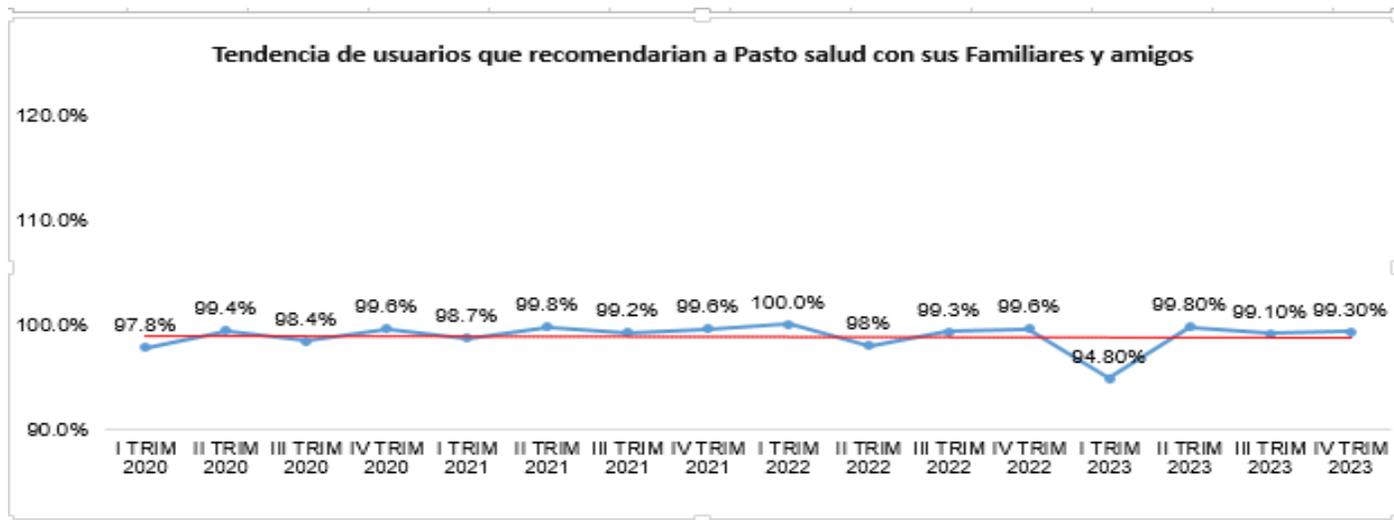
9.2 Indicador 749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 76.4% (414 de 542) manifiestan que Definitivamente Si recomendarían la entidad, el 22.9% (124 de 542) Probablemente Si lo recomendaría, el 0.4% (2 de 542) que Definitivamente No, y el 02% (1 de 542) probablemente no. El total de satisfacción es de 99.3%, al tener en cuenta las opiniones de recomendación de los servicios.

Primer trimestre 2023: 94.8 %
Segundo trimestre 2023: 99.8%
Tercer trimestre 2023: 99.1%
Cuarto trimestre 2023: 99.3%

A continuación, se presenta la proporción que, Si Recomendarían a Pasto Salud a familiares y amigos, entre los trimestres de los años 2020 al 2023, cuya meta es del 90%, se da cumplimiento.



10. CONSOLIDADO DE CUARTO TRIMESTRE 2023 INDICADORES DE SATISFACCION

No	INDICADORES	I TRIMESTRE 2023			II TRIMESTRE 2023			III TRIMESTRE 2023			IV TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	% USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	%USUARIOS SATISFECHOS	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.	179	190	94.21%	180	185	97.7%	214	218	98%	199	218	91.3%

2	995- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	217	218	99.5%	227	234	95.7%	227	234	97%	253	261	96.9%
3	Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	76	80	95%	104	109	97%	80	93	86%	75	80	93.8%
4	999 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	526	537	98%	531	542	98%	304	307	99%	288	296	97.3%
5	Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	352	353	99.7%	433	433	100%	104	105	99.50%	101	105	96.2%
6	Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	513	542	94.6%	541	542	99.8%	429	433	99.10%	92	104	88.5%
7	Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	295	343	91%	324	324	100%	323	324	99.70%	95	107	88.8%
8	1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	542	542	100%	541	542	99.8%	542	542	100%	539	542	99.4%
9	1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	1	542	0.18%	0	542	0%	3	542	0.6%	0	0	0.0%
10	El talento humano responsable de su atención se presentó correctamente	539	542	99.4%	542	542	100%	542	542	100%	542	542	100.0%
11	El personal contaba con los elementos de protección personal	542	542	100%	542	542	100%	542	542	100%	531	542	98.0%
12	1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación sobre sus derechos y deberes	540	542	99.6%	530	542	97.8%	533	542	98%	524	542	96.7%
13	Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'	537	542	99.1%	528	542	97.8%	516	542	95.2%	520	542	95.9%
14	Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	537	542	99.1%	534	542	98.5%	516	542	90.8%	481	542	88.7%

15	Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	538	542	99.3%	536	542	98.9%	512	542	94.50%	467	542	86.2%
16	Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	189	542	58.3%	179	542	52.2%	245	542	45.2%	178	324	54.9%
17	Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	296	324	91.4%	322	322	100%	313	314	99.7%	255	268	95.1%
18	Le entregaron los medicamentos de manera completa.	296	324	91.4%	540	542	99.4%	310	313	99%	266	269	98.9%
19	1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	0	0	0%	0	0	0%	6	6	100%	14	15	93.3%
22	1008-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.	539	542	99%	536	542	99%	541	542	99.80%	535	542	98.7%
23	Las instalaciones de las IPS estaban limpias y en orden?	539	542	99%	539	542	99%	541	542	99.80%	538	542	99.3%
24	Contaba con condiciones de silencio?	538	542	99.9%	535	542	99.9%	539	542	99%	528	542	97.4%
25	Contaba con iluminación adecuada?	541	542	99.9%	541	542	99.9%	542	542	100%	538	542	99.3%
26	Contaba con ventilación adecuada?	541	542	99.9%	541	542	99.9%	540	542	100%	533	542	98.3%
27	Contaba con seguridad?	541	542	99.9%	538	542	99.26%	535	542	99%	536	542	98.9%
28	Contaba con accesibilidad para personas con limitación de movilidad?	539	542	99%	535	542	98.71%	537	542	99%	525	542	96.9%
29	Contaba con salas de espera confortables?	540	542	99.9%	540	542	99.63%	535	542	99%	532	542	98.2%
31	Recibe a tiempo la información brindada por Pasto Salud E.S.E	540	542	99.63%	540	542	99.63%	541	542	99.80%	542	542	100.0%
32	1003- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió	542	542	100%	542	542	100%	541	542	99.80%	524	542	96.7%
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	98.7%	541	542	99.9%	539	542	99%	537	542	99.1%
34	720 - Proporción de usuarios satisfechos	535	542	98.71%	534	542	98.52%	529	542	98%	530	542	97.8%

35	749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	514	542	94.83%	541	542	99.9%	537	542	99.1%	538	542	99.3%
----	---	-----	-----	---------------	-----	-----	--------------	-----	-----	--------------	-----	-----	--------------

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

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2023			II TRIMESTRE 2023			III TRIMESTRE 2023			IV TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	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	104	106	98%	106	106	100%	105	106	99%	101	106	95%
20	1011 proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	104	106	98%	104	106	98%	103	106	97%	102	106	96%
20	1012 proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	103	106	97%	106	106	100%	105	106	99%	106	106	100%
20	1013 proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	104	106	98%	106	106	100%	104	106	98%	104	106	98%
20	1014 proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	106	106	100%	106	106	100%	105	106	99%	104	106	98%
21	Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	8	106	8%	1	106	1%	1	106	1%	15	106	14%

10.2 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE IMAGENOLOGIA

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2023			II TRIMESTRE 2023			III TRIMESTRE 2023			IV TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
32	688 Nivel de satisfacción con la información recibida												
	Hospital Local Civil	45	45	100%	45	45	100%	45	45	100%	43	45	96%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%
8	690 Nivel de Satisfacción frente a la privacidad												
	Hospital Local Civil	45	45	100%	45	45	100%	45	45	100%	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%
34	694 Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS												
	Hospital Local Civil	41	45	91%	44	45	98%	41	45	91%	42	45	93%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	42	43	98%	43	43	100%	43	43	100%
1	682 Satisfacción en el acceso al servicio de Imagenología												
	Hospital Local Civil	45	45	100%	44	45	98%	42	45	93%	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%	17	17	100%	17	17	100%	16	17	94%
	Hospital San Vicente	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%
2	683 Satisfacción en tiempo de espera para la toma del estudio de Imagenología												
	Hospital Local Civil	45	45	100%	45	45	100%	45	45	100%	42	45	93%
	Hospital Santa Mónica	16	17	94%	15	17	88%	16	17	94%	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%

4	687 Satisfacción satisfechos frente al trato que recibió												
	Hospital Local Civil	45	45	100%	45	45	100%	45	45	100%	45	45	100%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%	17	17	100%	16	17	94%	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%
22	691 Nivel satisfacción a la comodidad de las instalaciones												
	Hospital Local Civil	45	45	100%	45	45	100%	45	45	100%	42	45	93%
	Hospital Santa Mónica	17	17	100%	17	17	100%	16	17	94%	17	17	100%
	Hospital San Vicente	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%	43	43	100%

10.3 MEDICION DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

No	Indicadores	I TRIMESTRE 2023			II TRIMESTRE 2023			III TRIMESTRE 2023			IV TRIMESTRE 2023		
		Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS	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												
	Centro Hospital la Rosa	42	43	98%	41	42	98%	41	42	98%	40	42	95.24%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%	29	30	97%	28	30	93.33%
	Hospital Civil	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100%	35	37	94.59%
8	321 Nivel de satisfacción con la privacidad en el servicio de Urgencias												
	Centro Hospital la Rosa	43	43	100%	42	42	100%	42	42	100%	41	42	97.6%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%	30	30	100%	30	30	100%
	Hospital Civil	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100%
33	322 Nivel de satisfacción con la solución de problemas												
	Centro Hospital la Rosa	39	43	91%	41	42	98%	40	42	95%	41	42	97.6%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%	30	30	100%	29	30	96.7%
	Hospital Civil	30	37	81%	37	37	100%	37	37	100%	36	37	97.3%
35	323 Nivel de recomendación del servicio de urgencias												
	Centro Hospital la Rosa	36	43	84%	42	42	100%	42	42	100%	40	42	95%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	30	30	100%	30	30	100%	30	30	100%

	Hospital Civil	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100%	37	37	100%
34	324 Nivel de satisfacción global del servicio de urgencias												
	Centro Hospital la Rosa	37	43	86%	40	42	95%	37	42	88%	41	42	97.6%
	Hospital San Vicente	29	29	100%	28	30	93%	30	30	100%	29	30	96.7%
	Hospital Civil	29	37	78%	37	37	100%	36	37	97%	36	37	97.3%

CONCLUSIONES

1. En el primer trimestre del 2023 la satisfacción de los usuarios es del 95.9% de satisfacción.

En el segundo trimestre 2023 la satisfacción de los usuarios es del 99.5% de satisfacción.

En el tercer trimestre 2023 la satisfacción de los usuarios es del 97.6% de satisfacción .se cumple la meta del 90%.

En el cuarto trimestre del 2023 la satisfacción de los usuarios es del 96.3%

Para el año 2023 la satisfacción global es del 97.3%

2. En el primer trimestre del 2023 los usuarios respondes estar satisfechos con la resolución del problema por el cual consultaron con un 98.7% de satisfacción, en el segundo trimestre el 99.8%, en el tercer trimestre 2023 responden el 99.4% y el cuarto trimestre del 2023 el resultado es del 99.1% de satisfacción. Cumpliendo y superando la meta del 90%.

3. El porcentaje de fidelización por parte de los Usuario de Pasto Salud para el primer trimestre del año 2023 es del 94.8%, en el segundo trimestre del 2023 el 99.8%, el tercer trimestre 2023 fue del 99%, y el cuarto trimestre es del 99.3%, manteniendo la meta del 90%.

Para el año 2023 la fidelización de los usuarios es del 98.25%

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 usuario afirma a ver sentido un tipo de discriminación.

En el segundo trimestre del 2023 el 0% de los usuarios encuestados responden No a ver sentido ningún tipo de discriminación y en el tercer trimestre 2023 el 0.6% lo que representa tres usuarios qué responden que se sintieron discriminados, por lo que se trató de contactar a los usuarios y conocer las razones, pero no fue posible ya que no respondieron.

En el cuarto trimestre 2023 no se presentó ningún tipo 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 segundo trimestre del 2023 el 97.7% de los usuarios encuestados califican positivamente el trámite de asignación de citas, y en el tercer trimestre 2023 fue del 98.2%, y cuarto trimestre 2023 fue del 97.1%, se considera un porcentaje alto y cumpliendo la meta del 90%.

6. Para los servicios Ambulatorio, laboratorio e Imagenología, los usuarios satisfechos frente tiempo transcurrido, desde que lo citaron hasta que lo atendieron; en el primer trimestre 2023: 99.5%, en el segundo trimestre del 2023, el nivel de satisfacción bajo en un 95.7%, en el tercer trimestre es del 97%, y en el cuarto trimestre fue del 97% incrementando el 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

segundo trimestre del 2023, el 93%, y en el tercer trimestre fue del 86%, por lo que bajo considerablemente, y el cuarto trimestre fue del 94%, incrementando el porcentaje.

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 segundo trimestre del 2023, el 98.9%, de usuarios responden estar satisfechos con el trato del talento humano, en el tercer trimestre el nivel de satisfacción fue del 99.8% y en el cuarto trimestre 97.3%.

9. Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron primer trimestre 2023, el 94.6% responde que sí, en el segundo trimestre del 2023, el nivel de satisfacción es del 98.9%, en el tercer trimestre 2023 es del 99.1%, y en el cuarto trimestre fue del 97.7% lo que denota un alto grado de satisfacción.

10. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir primer trimestre 2023: 91%, en el segundo trimestre del 2023, el 100%, de usuarios que responden afirmativamente que si les explicaron el tratamiento y cuidados a seguir, en el tercer trimestre 2023 la respuesta de satisfacción es del 99.7% y en el cuarto trimestre es del 95.6%.

11. En el primer trimestre 2023 el 100% de usuarios responde que se respetó el derecho a la privacidad. En el segundo trimestre responden positivamente el 99.8%, en el tercer trimestre el 100% y en el cuarto trimestre el 99.4% se encuentran satisfechos con 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. En el segundo trimestre el 97.8%, en el tercer trimestre del 2023 la respuesta es del 98.3% y en el cuarto trimestre fue del 96.7%.

13. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d´? los Usuarios en el primer trimestre del 2023 es del 99.1%. En el segundo trimestre el 97.4%, en el tercer trimestre 2023 el nivel de satisfacción es del 95.2%, y en el cuarto trimestre es del 95.9%, manteniendo la meta del 90%.

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 2023 fue del 99.1%, en el segundo trimestre el 98.5%, se mantiene sobre la meta del 90%, lo cual es satisfactorio en la medición para la institución, y en el tercer trimestre 2023 el nivel de satisfacción es del 90.8%, manteniendo la meta del 90%, pero se nota un decrecimiento en el porcentaje de la información del portafolio de servicios de Pasto Salud ESE para el cuarto trimestre es del 88.7%.

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%, en el segundo trimestre la respuesta es del 98.9%, en el tercer trimestre 2023 el nivel de satisfacción es del 94.5% y en el cuarto trimestre es del 86.2%.

16. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y espiritual; en el primer trimestre 2023 la respuesta es del 58.3%, en el segundo trimestre el 55.2%,

en el tercer trimestre 2023 el nivel de satisfacción es del 45.2%, se realiza un plan con oportunidad de mejora para que los usuarios conozcan más acerca de este derecho, destacando que se debe reforzar en los servicios de urgencias y hospitalización el derecho a recibir apoyo espiritual y consejería psicológica en los servicios ambulatorios, y hacer la diferencia al momento de diligenciar la encuesta. En el cuarto trimestre es del 54.9%.

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

En el segundo trimestre, el 100% recibe información sobre el uso de medicamento y el 99.4% recibe en su totalidad los medicamentos formulados.

En el tercer trimestre 2023 el 99.07% responde estar satisfechos en la explicación del uso de medicamentos y el 99% en la entrega total de medicamentos.

En el cuarto trimestre 95.1% responde estar satisfechos en la explicación del uso de medicamentos y el 98.9% en la entrega total de medicamentos.

18. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el I trimestre 2023, el mínimo porcentaje de usuarios responden no estar satisfechos con el sabor, la temperatura, horario de suministro de la alimentación, pero supera el 97% de usuarios satisfechos.

Para el segundo trimestre hay un incremento de satisfacción ya que el 100% de usuarios responden estar satisfechos con el sabor, el horario, presentación y aseo, y variedad de los alimentos suministrados y el 98% de satisfacción sobre la temperatura.

En el tercer trimestre hay un incremento de satisfacción ya sobre el 96% de usuarios responden estar satisfechos con el sabor, el horario, presentación y aseo, y variedad de los alimentos suministrados y de satisfacción sobre la temperatura.

En el cuarto trimestre la satisfacción es del 95.3% de usuarios responden estar satisfechos con el sabor, el horario del 98%, presentación y aseo del 100%, y variedad de los alimentos suministrados del 98% y de satisfacción sobre la temperatura es del 96%.

19. Para el primer trimestre 2023, solo el 8% de usuarios responden que, si hubo la alternativa de dieta, el 92% responden que no fue una alternativa la dieta.

Para el segundo trimestre el 99% de usuarios responder no les ofrecieron alternativa en la proteína de la dieta.

En tercer trimestre el 99% de usuarios responden que no se les pregunta sobre la opción de escoger la proteína en la dieta.

En el cuarto trimestre fue el 86% de usuarios responden que no se les pregunta sobre la opción de escoger la proteína en la dieta.

20. En el cuarto trimestre no se cumple la meta del 90% en los siguientes indicadores:

Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del Auxiliar de odontología en el servicio de hospitalización. 86.7%

Información del portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E en la red de prestadores, no cumple las meta, sino el 88.7%.

Información en Trámites administrativos para recibir la atención el 86.2%

El usuario no tuvo la opción de elegir profesional que lo atendiera el 86%.

El usuario no le ofreció alternativa de escoger la proteína en la Dieta. El 86% responde que No.

El usuario no conoce el derecho de consejería psicología y/o apoyo espiritual el 45.1% responde que no.

RECOMENDACIONES:

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

OBSERVACIONES					
	AMBULATORIO	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	URGENCIAS	IMAGENOLOGIA
HOSPITAL CIVIL	No demorar en el Call center para asignación de citas	Agendamiento de citas difícil comunicación y con fechas muy largas	Atención a personas de tercera edad	Atención más oportuna,	En urgencias, no demorar mucho más personal
	Demora en asignación de citas lugares adecuados para personas con discapacidad	En el área de urgencias sea más rápida la atención	Manejar el tiempo de entrada y salida del usuario	Más orden en el personal	Mejorar la atención a la hora asignada
	Atención en urgencias, mejorar por consulta externa muy buena	Estar más pendiente de los usuarios hospitalizados	Que haya mejor evacuación de pacientes atención de líneas de atención	Mayor priorización al paciente, personal más humanizado	A veces demora en los servicios
		Explicar mejor la información sin que se alteren los médicos	Mejorar orden para atención tienen a los usuarios de un lado para otro, considero que deberían atender sin tanta vuelta	Mejor atención en farmacia, trato más cordial (2)	Atención en facturación más empatía
		Instalaciones mejorar los espacios, tener en cuenta el clima	Ampliación de salas de espera, atención más oportuna ya que hacen 3 filas	Que los espacios estén mejor ventilados	En el área de facturación mejor atención saber dirigir al paciente
		Más personal para evitar congestión de usuarios, más espacio para colocar cubículos	Urgencias se demora la atención, odontología mejor trato		
		Prestar más atención a los adultos mayores			
		Separadores en el área de observación, separar en cubículos			
STA. MONICA					El límite que ponen para sacar o dar citas es muy poco y uno necesita cita pero solo dan pocos turnos
					Hay mucha gente en las salas de espera
H. LA ROSA		Asesoría en Medicamentos más específico		Que urgencias den otra cobija a las personas que estén en	
		Más doctores para la atención urgencias		Realizar capacitación para urgencia vital y otros, que el personal sean más eficientes en la atención	
				Que le pongan mas atención por parte de la EPS	
SAN VICENTE	Que exista más atención preferencial				
S. BARBARA	Felicitaciones una buena atención en odontología				
LA LAGUNA			Laboratorio mas grande		
PRIMERO DE MAYO	Las citas de odontología se asignan a largo plazo				