



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DE SATISFACCIÓN - II TRIMESTRE DE 2019

MAYOR GENERAL MEDICO

CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ

DIRECTORA GENERAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

[f](#) [y](#) Hospital Militar Central [t](#) @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05_V01

MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central

PRESENTACIÓN

RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA II TRIMESTRE DE 2019

El Hospital Militar Central en los procesos de seguimiento, evaluación y mejora continua realiza encuestas de satisfacción con los usuarios, pacientes y familiares para medir la percepción de los usuarios en referencia a la prestación de servicios de alta complejidad en este centro hospitalario. Motivo por el cual, el presente informe es referente para la toma de decisiones por parte de la alta Dirección para establecer planes de mejora en pro de fortalecer la prestación del servicio centrado en el paciente y su familia.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
FICHA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
NOMBRE	Medición de la satisfacción del usuario
JUSTIFICACIÓN	La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones, al momento de seleccionar la institución prestadora del servicio y permite establecer mecanismos de participación ciudadana que evidencie la comunicación entre los usuarios y la alta dirección de forma permanente
	La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo que labora en la institución.
DOMINIO	<p>Experiencia de la atención: Hace referencia a las diferentes vivencias por las que pasa un usuario, desde que presenta la necesidad de acudir al Hospital a recibir servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, hasta que obtiene la prestación y/o realización del servicio solicitado que se evidencia en el posterior grado de satisfacción que obtiene en el rol de usuario, paciente o familiar del servicio brindado por parte del personal asistencial o administrativo en la institución.</p>



SUBDOMINIOS	Percepción de la atención: Hace referencia al proceso mental mediante el cual un individuo interpreta la información del entorno y le da un significado en su persona, el cual puede ser desde el agrado hasta el desagrado. Por lo cual, es una interpretación que hace el usuario a una vivencia durante la prestación del servicio.	
	Fidelización: Hace referencia a la lealtad del usuario con la prestación del servicio en el Hospital al cual acude de forma periódica.	
VARIABLES Y ATRIBUTOS	Atención Médica: Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.	
	Atención de enfermería: Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.	
	Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo, presentación.	
	Alimentación: Presentación, temperatura.	
	Medicamentos: Disponibilidad.	
	Atención global: el resultado final de la atención	
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.	
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio	
PROCEDIMIENTO CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	<ul style="list-style-type: none"> La muestra se establece del total de la población que asiste a los diferentes servicios del Hospital, y se establece de acuerdo a la siguiente información 2018: 	
	Servicio	N° Usuarios atendidos
	Hospitalización	17375
	Cirugía	13175
	Consulta Externa	250000
	Laboratorio	350000
	Imágenes	127129



	Urgencias	102435
	Banco de sangre	10291
	Total	870405
<i>Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2018</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula: 		
$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$		
	Zα=	1,96 el cual es un valor fijo
	p=	Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital Militar. Para efectos de contar con un tamaño de muestra alto este valor será del 50%, pero en la formula se reemplazará por 0,5
	q=	1-p, para este ejercicio será de 0,5
	d=	es la precisión que se le quiere dar al estimado o también llamado error de muestreo o error muestral
	N=	total de la población de la cual se extraerá la muestra



	<ul style="list-style-type: none"> Con una afluencia de 13.175 pacientes de cirugía, que corresponden al servicio de menor número de sujetos por servicios y ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 600 encuestas a realizar en el periodo evaluado (trimestral).
Número de pacientes	870405
Error muestral (10%)	0.04
	0.35
Tamaño de muestra (n)	600
	<ul style="list-style-type: none"> Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia del año 2019 se define así:
Servicio	Encuestas a realizar
Hospitalización	12
Cirugía	9
Consulta Externa	172
Laboratorio	241
Imágenes	88
Urgencias	71
Banco de sangre	7
Total	600
ERROR MUESTRAL	10%
ESTANDAR DE LA META	95%
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefónica



PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN	Mensual
PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION	Trimestral
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR	Atención al usuario
VIGILANCIA Y CONTROL	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud
ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7
	Laboratorio clínico: 6 preguntas
	Banco de sangre: 5 preguntas
	Imágenes Diagnósticas: 8 preguntas
	Cirugía: 6 preguntas
	Urgencias: 14 preguntas
	Hospitalización 10 preguntas
	Consulta Externa: 7 preguntas
TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación.
	<ul style="list-style-type: none"> Se identifica las respuestas con calificación 4 y 5 de las preguntas evaluadas por cada uno de los formatos establecidos de acuerdo a los atributos evaluados.
	<ul style="list-style-type: none"> Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.



<ul style="list-style-type: none"> Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta. 	
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada. 	
<ul style="list-style-type: none"> se realizan las ponderaciones respectivas de cada uno de los atributos que conforman cada subdominio para definir los Porcentajes de satisfacción. 	
Percepción de la atención: 100%	
Atención Médica:	20%
Atención de enfermería:	15%
Infraestructura:	10%
Alimentación:	5%
Medicamentos:	10%
Atención global:	40%
Percepción de la atención	60%
Fidelización	40%
Satisfacción Global	100%
<ul style="list-style-type: none"> Se emite el dato de la satisfacción global con la suma de las ponderaciones de Percepción de la atención y Fidelización. 	
<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo al comportamiento interno de los resultados de la medición de los atributos se establecen las acciones necesarias en las áreas para fortalecer, mejorar y/o mantener la experiencia de la atención. 	

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS

Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Puntos de contacto (touchpoints)
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	*Consulta Externa *Urgencias *Imágenes Diagnósticas *Laboratorio *Cirugía programada *Banco de Sangre *Hospitalización
		Atención Enfermería	15%	
		Infraestructura	10%	
		Alimentación	5%	
		Medicamentos	10%	
		Atención Global	40%	
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	
		Recomendaría	50%	

Dominio	Subdominio	Variable	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	54.48	93.30
		Atención Enfermería		
		Infraestructura		
		Alimentación		
		Atención Global		
	Fidelización 40%	Regresaría	38.82	
		Recomendaría		

Cuadro N° 1. Consolidado Global Trimestral II trimestre 2019

Análisis

Para la definición del porcentaje de satisfacción global del Hospital Militar correspondiente al II trimestre de 2019 se realizó en el mes de marzo la actualización del procedimiento de evaluación de la percepción de los usuarios de la siguiente forma: 1. Se definió como dominio la Satisfacción del Usuario con dos subdominios



asociados y la asignación de peso porcentual que tendrán dentro del resultado total: 1. La percepción del usuario de la atención recibida (60%) 2. La fidelización del usuario (40%).

Paso seguido se evaluaron las expectativas de los usuarios, resultantes del análisis de las encuestas aplicadas en años anteriores en relación a la atención brindada tanto ambulatoria como hospitalaria. Se definieron 07 puntos de contacto (touchpoints) que tiene el usuario durante la prestación de los servicios identificados como críticos: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnósticas, Banco de Sangre, Cirugía y Hospitalización. Una vez definidos se identificaron las variables con sus atributos a evaluar, con el fin de dar claridad durante la realización encuesta. Para el subdominio Percepción del Usuario, se definieron 6 variables con sus atributos, y se le asignó un peso porcentual de acuerdo con la importancia para el usuario, a saber:

*Atención médica (20%): puntualidad, amabilidad e información clara *Atención de enfermería (15%): trato digno, respetuoso y humano, información brindada y disponibilidad al llamado *Infraestructura (10%): comodidad, señalización, aseo y presentación

*Alimentación (5%): presentación y temperatura, para los servicios (puntos de contacto) que aplique * Medicamentos (10%): disponibilidad * Atención global (40%): Atención integral recibida Para cada una de las variables y sus atributos se estableció la escala de medida con calificación de 1-5 donde 1 es pésimo y 5 Excelente.

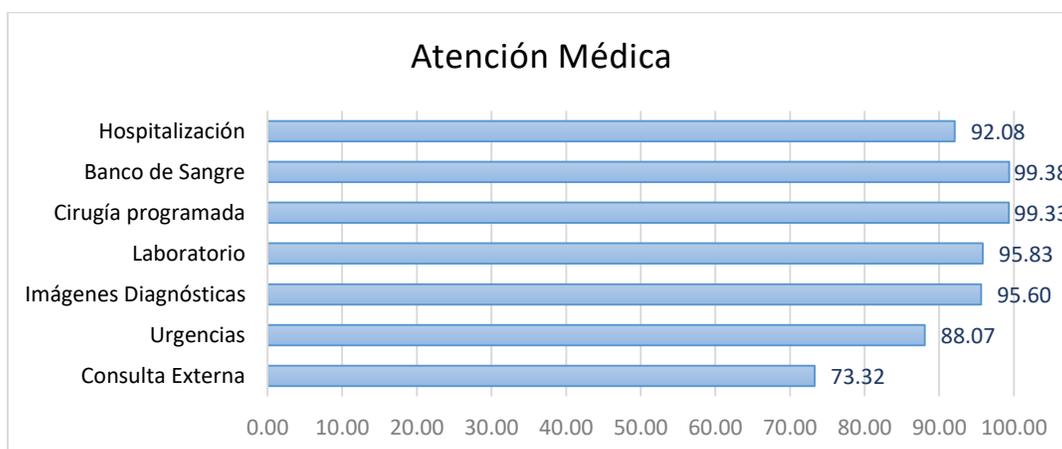
Para Subdominio de Fidelización se definen dos preguntas de calificación dicotómica: regresaría a la institución y la recomendación de utilizar los servicios a otras personas (Si/NO). El resultado de la evaluación bajo la metodología descrita aplicada al segundo trimestre indica que la percepción de los usuarios es de 93.3% de satisfacción en relación con la prestación de los servicios asistenciales y administrativos del Hospital Militar Central.

Es importante destacar que dadas las mejoras que se implementaron en la medición, a partir del III trimestre obtendremos resultados que permitan identificar los puntos críticos e implementar los planes de mejora. La medición de la satisfacción del usuario se fortalece a través de estrategias, como son: *Orientación e información al usuario, *Caracterización de los grupos poblacionales con el fin de mejorar u optimizar los canales de atención para que estos puedan ser más eficaces en las respuestas a las necesidades de información de los usuarios, pacientes y familiares que acuden a los diferentes servicios de la Institución *Estrategias de comunicación que buscan fortalecer y facilitar la interacción de los usuarios de forma permanente . Para tal fin nos valemos de las aplicaciones de Facebook y Twitter, Chat en Línea, Correo Electrónico y la Pagina Web del Hospital mediante el link de PQRD

2. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN POR SERVICIO

2.1 Subdominio: Percepción del usuario

2.1.1 Variable Atención Médica



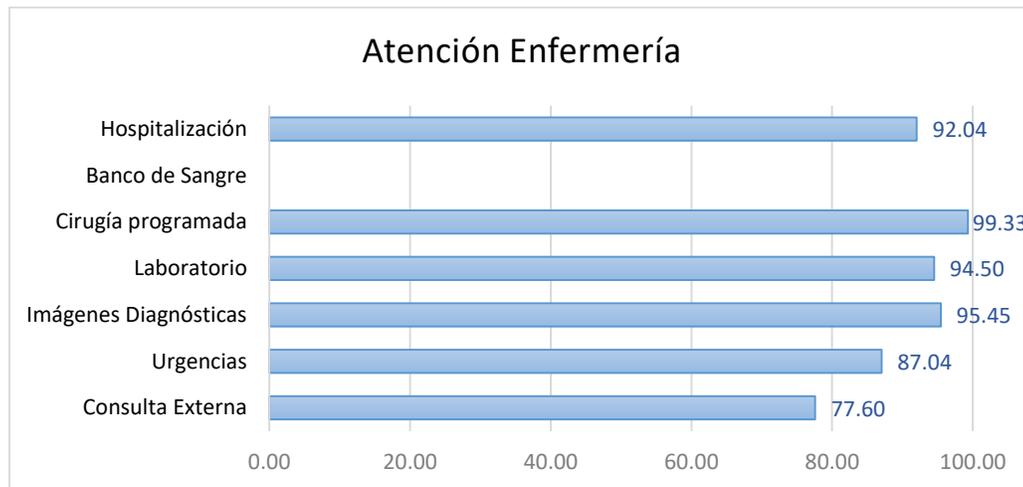
Grafica N° 1. Variable Atención Médica II Trimestre 2019

Análisis

La variable de Atención Médica en la cual se pretende identificar la calidad del proceso de comunicación y orientación durante la atención brindada, la percepción de los usuarios en referencia a la puntualidad en la atención, amabilidad, respeto e información clara en referencia al tratamiento médico y/o procedimientos a realizar. En la evaluación de este dominio se pretende identificar, la percepción de cómo se dio el proceso de comunicación durante el proceso de atención de forma oportuna de acuerdo a las necesidades y expectativas de los usuarios y/o pacientes durante la atención brindada en el Hospital.

Se observa para el periodo evaluado, que los servicios con la calificación más baja son consulta externa y urgencias. Los resultados en relación con consulta externa refleja la dificultad en obtener oportunidad en la asignación de citas en todos los servicios evaluados en especial por canales digitales, demora en el llamado a la hora de la consulta, amabilidad durante la atención y finalmente el asertividad en la comunicación entre el médico y el paciente y familiar que le acompaña.

2.1.2 Atención de Enfermería

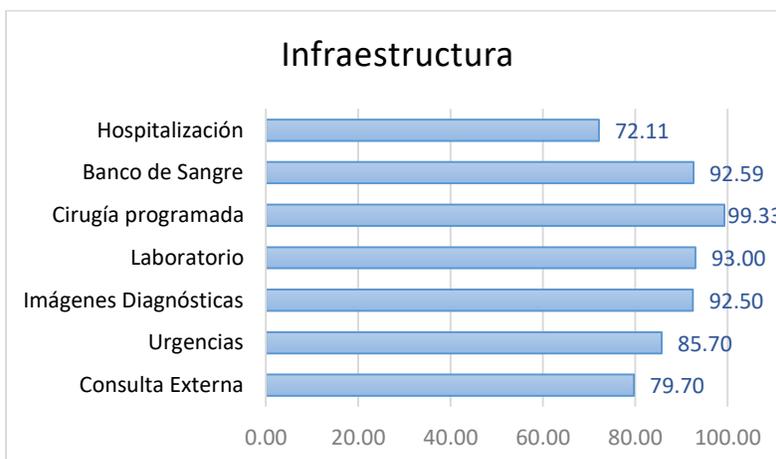


Grafica N° 2. Variable Atención Enfermería II Trimestre 2019

Análisis

La variable de atención de enfermería pretende evaluar la percepción de los usuarios en referencia al trato brindado por las enfermeras jefes y auxiliares de enfermería en los servicios asistenciales del Hospital como es: trato digno (respetuoso y humano), información brindada y disponibilidad al llamado, en los cuales se pretende identificar el trato cordial, comprensivo, respetuoso y oportuno a los usuarios/pacientes durante la atención asistencial de enfermería en los diferentes servicios del Hospital. Los resultados de la medición ubican a los servicios de urgencias y consulta externa en el nivel de calificación más bajo. Los aspectos más críticos se dan por demora en la atención, falta de comunicación asertiva y oportuna en referencia al proceso de atención, así como, del suministro de información en trámites administrativos para la atención. El Hospital ha venido trabajando en la implementación de acciones de mejora, es así como desde el área de Gestión Ética y Buen Gobierno quien lidera la Política de Humanización en el Hospital, se vienen desarrollando capacitaciones a los servidores públicos que hacen parte del Call Center y Enfermería de Consulta Externa con el fin de mejorar y fortalecer el trato digno, respetuoso y oportuno a los usuarios durante el proceso de atención en los consultorios y en la comunicación vía telefónica en el Call Center. De otra parte, los pacientes y familiares refieren la falta de calidez en la prestación del servicio en los diferentes servicios de hospitalización en las unidades de piso y urgencias, la falta de comunicación asertiva por parte del personal de Enfermería para los pacientes y familiares.

2.1.3 Infraestructura

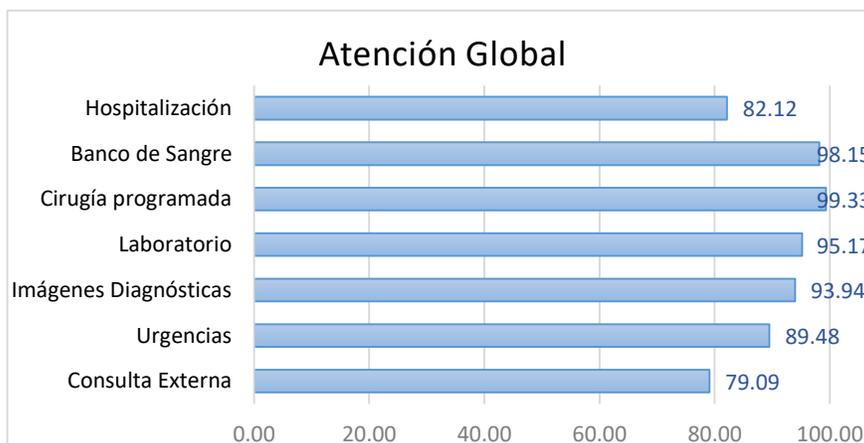


Grafica N° 3. Variable Infraestructura II Trimestre 2019

Análisis

Para la medición de la variable infraestructura se agrupan las preguntas que pretenden identificar los momentos de verdad (experiencias agradables o desagradables), durante la asistencia a los servicios en temas como: comodidad, señalización, aseo y presentación, Alimentación: presentación y temperatura, Medicamentos: disponibilidad. Se observa un descenso en la evaluación de la percepción de los usuarios especialmente por No conformidad en la presentación, temperatura y oportunidad en la entrega por parte del operados Logístico de Alimentos, a los pacientes hospitalizados, así como la falta de señalización y medidas de protección físicas en áreas de accesibilidad a los servicios para personal en sillas de ruedas y/o muletas, en áreas de tráfico permanente en el Hospital.

2.1.4 Atención Global

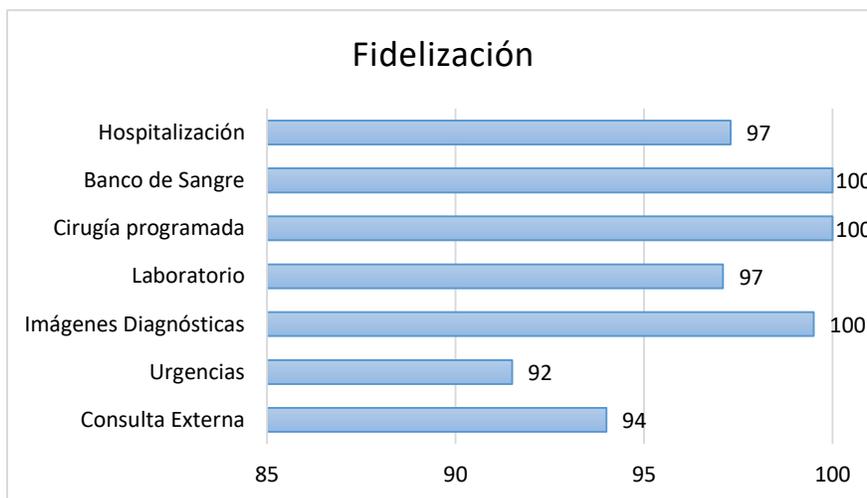


Grafica N° 4. Variable Atención Medica II Trimestre 2019

Análisis

Para la variable de atención global, se busca capturar el concepto general que se forma el usuario de la atención en el servicio visto de manera integral que dé cuenta de la articulación interdisciplinaria para la atención del usuario/pacientes y sus familias, así como el desempeño en la atención de los funcionarios públicos, militares en comisión y personal en formación. Los resultados obtenidos permiten evidenciar que en la mayoría de los puntos de contacto el usuario tiene un alto grado de aceptación. Consecuente con los resultados de las mediciones de las otras variables los puntos de contacto de consulta externa, urgencias y hospitalización presenta resultados con valores por debajo del promedio. Con el fin de implementar acciones de mejora se realizaron reuniones con los responsables de área dando a conocer los resultados. Se espera que en el próximo corte de evaluación se vea reflejado el resultado de las actividades implementadas

2.1 Subdominio: Fidelización



Grafica N° 5. Subdominio Fidelización II Trimestre 2019

Análisis

En el Subdominio de Fidelización se realizaron dos preguntas con respuesta dicotómica (si/no): regresaría a la institución y la recomendación de utilizar los servicios a otras personas. Los resultados evidencian que en promedio el 97.1% de los usuarios encuestados volverían a utilizar el servicio y recomendarían el servicio. Con respecto al 3% que manifestó que no volvería a utilizar el servicio y tampoco lo recomendarían, se han



activado los protocolos del caso para contactarlos y analizar las causas que generaron el resultado consignado en la encuesta, con el fin de realizar el análisis con las Subdirecciones a cargo de los servicios evaluados para implementar acciones de mejora.

TE Jessei Katherine Fuentes Pinzón

Coordinadora Área de Atención al Usuario

Elaboro

Natalia Patricia Nieto R
Profesional de Defensa