



INFORME DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE DE 2019

**BRIGADIER GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



MINDEFENSA



INFORME DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2019

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



MINDEFENSA



PRESENTACIÓN

RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2018

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.

Por lo anterior, la ficha técnica presenta la información de la realización de las encuestas correspondientes al primer trimestre de 2019.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
Ficha Técnica I Trimestre de 2019	
NOMBRE DEL ESTUDIO	Medición de la Satisfacción del usuarios acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en las instalaciones del HOMIC
QUIEN REALIZA EL ESTUDIO	Área de Atención al Usuario – HOMIC
TECNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada – presencial y telefónica
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la Entidad.
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio
TAMAÑO DE LA MUESTRA	La población del estudio está conformada por todos los pacientes de los diversos servicios del hospital militar. Con base en los datos otorgados por el área de soporte donde se reporta una proporción de satisfacción esperada del 95%, un error de estimación del 2,5% y dada la formula mencionada a continuación (22): con una afluencia de 13175 pacientes de cirugía que corresponde al servicio con el menor número de sujetos por servicios y dada la formula mencionada a continuación (Machin, Campbell, Tan, & Tan, 2011): $n = \frac{N * Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * p * (1-p)}{d^2 + (Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * (N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2)}$ Donde - N es el tamaño de la población, - d es el error de estimación y - p es la proporción de satisfacción especificada y ajustando por una tasa de pérdida del 15% se tiene un mínimo de 344 pacientes a recolectar en el año, lo que implica una recolección mensual promedio de 29 pacientes para cada uno de los servicios evaluados: hospitalización, intervenciones quirúrgicas, urgencias, consulta externa, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas
ERROR MUESTRAL	Error muestra del 10%
SERVICIOS ENCUESTADOS	Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa, Cirugía (post - venta), Imágenes Diagnosticas, Banco de Sangre y Laboratorio Clínico.
FECHA DE RECOLECCIÓN	Enero, Febrero y Marzo (4903 encuestas)
ESTRUCTURA DE PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7 Banco de Sangre: 5 preguntas Imágenes Diagnosticas: 8 preguntas Cirugía Post-Venta: 6 preguntas Laboratorio Clínico: 6 preguntas Urgencias: 14 preguntas Hospitalizados: 10 preguntas Consulta Externa: 7 preguntas Opción de respuesta: excelente (4.5-5), Bueno (3.5-4.5), Regular (2.5-3.5), Malo (1.5-2.5) y pésimo (1.5-0)

Fuente: Hospital Militar Central – Marzo - AIUS/2019



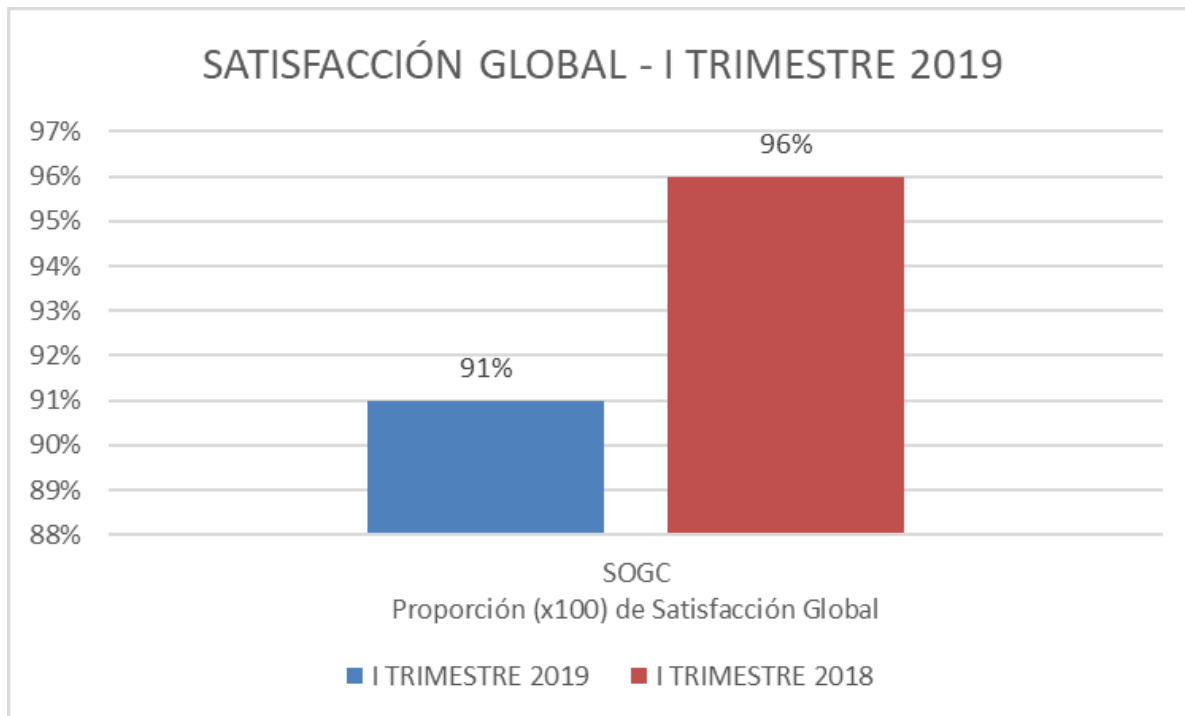
MINDEFENSA



DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. INFORME DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS

Grafica N°1. Satisfacción Global (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)



Cuadro N° 1. Consolidado Global Trimestral (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I - trimestre 2019 VS I - trimestre 2018)				
INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		FRECUENCIA DE MEDICION	I TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2018
SOGC Proporción (x100) de Satisfacción Global	Número total de pacientes que se consideran satisfechos	Trimestral	91%	96%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

Análisis

Se evidencia la mejora en la percepción de los usuarios en referencia a la prestación de los servicios de salud en las áreas de consulta externa especializada, hospitalización, realización y programación de procedimientos quirúrgicos de alta complejidad y de urgencias. Medición que evidencia el cumplimiento de acciones de mejora permanentes en temas de calidad, oportunidad y humanización en la prestación de los servicios asistenciales, establecidas por la Dirección del Hospital en el periodo correspondiente al cuarto trimestre de la actual vigencia.



MINDEFENSA

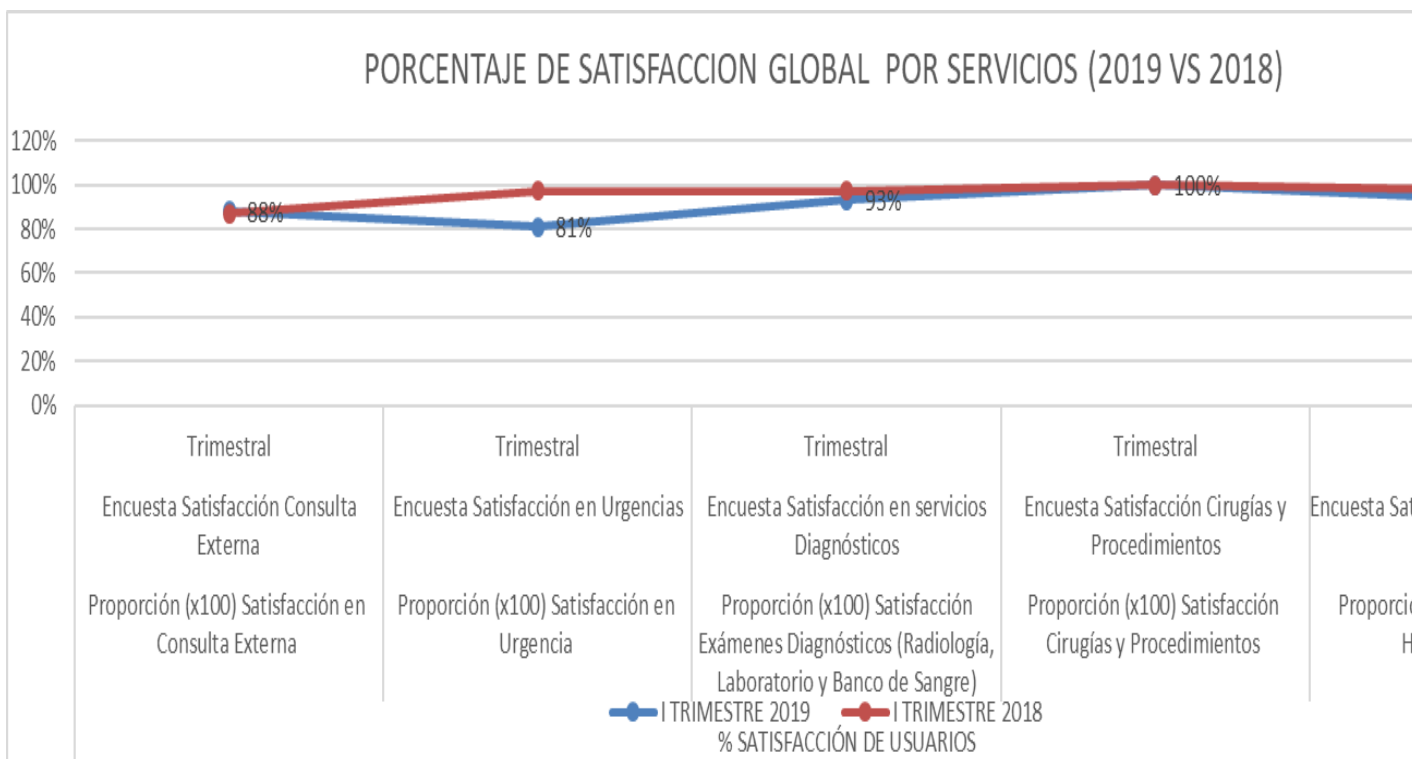


En el IV Trimestre/2018, se realizaron 4.988 encuestas a usuarios de los cuales 4.741 usuarios, manifestaron estar satisfechos y conformes con la prestación del servicio en las áreas citadas.

De igual forma, se da continuidad al manejo y fortalecimiento de las estrategias de comunicación del Hospital para con los usuarios, con el fin de facilitar la interacción de los usuarios de forma permanente mediante las aplicaciones de Facebook y Twitter mediante el personal del área de comunicaciones y prensa, en complemento a los ya existentes como son el Chat en Línea, el Correo Electrónico y la Pagina Web del Hospital mediante el link de PQRD los cuales son atendidos por el personal del área de Atención al Usuario. Canales de comunicación que tiene como finalidad facilitar la comunicación e interacción con los usuarios en tiempo real, así como la orientación telefónica a las oficinas de atención al Usuario de las diferentes fuerzas cuando lo requieren, las cuales se encuentran ubicadas en el territorio nacional.

2. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN POR SERVICIO

Grafica N°2. Satisfacción global por servicios Trimestral (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)



Cuadro N° 2. Consolidado Trimestral por Servicios (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I - trimestre 2019 VS I - trimestre 2018)

UBICACIÓN DE ELABORACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN			I TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2018
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Proporción (x100) Satisfacción en Consulta Externa	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	88%	87%
	Proporción (x100) Satisfacción en Urgencia	Encuesta Satisfacción en Urgencias	81%	97%



MINDEFENSA



Proporción (x100) Satisfacción Exámenes Diagnósticos (Radiología, Laboratorio y Banco de Sangre)	Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	93%	97%
Proporción (x100) Satisfacción Cirugías y Procedimientos	Encuesta Satisfacción y Cirugías y Procedimientos	100%	100%
Proporción (x100) Satisfacción Hospitalización	Encuesta Satisfacción Hospitalización	94%	98%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

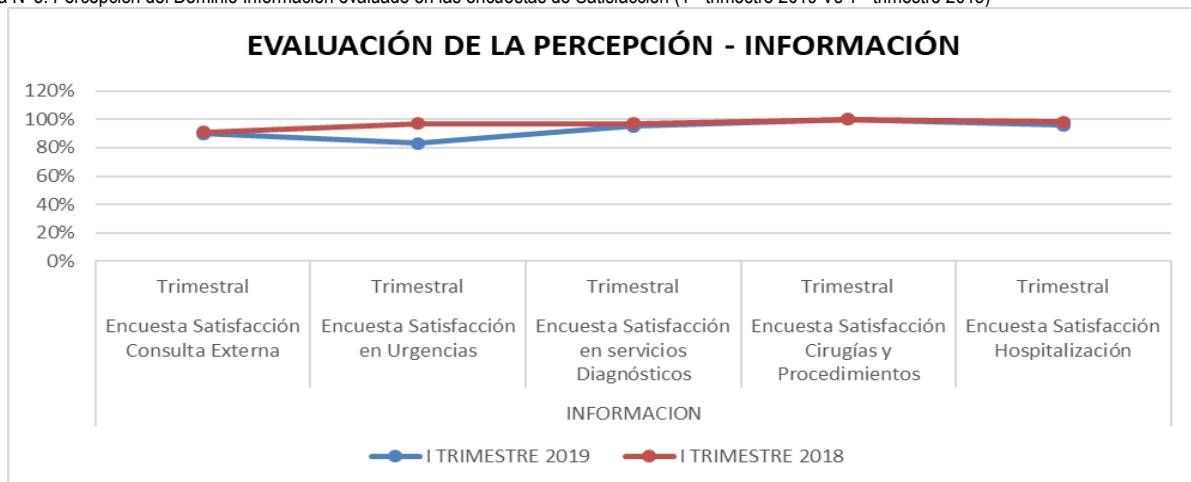
Análisis

Se observa en la satisfacción global por servicios para el primer trimestre de 2019 comparado con el mismo periodo de la vigencia 2018 se presentó una leve disminución de la percepción en general por los usuarios, frente a la prestación de los servicios asistenciales y administrativos recibidos. Como acción de mejora se harán mesas de trabajo con los servicios para mejorar el proceso de atención en temas específicos como es: suministro de información, así como en orientación, optimización de la capacidad instalada, fortalecimiento en la interacción con el usuario mediante canales digitales y presenciales, así como la optimización del talento humano, mediante capacitaciones en temas de humanización.

3. EVALUACION DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR DOMINIO

3.1 Dominio/ categoría Información

Grafica N°3. Percepción del Dominio Información evaluado en las encuestas de Satisfacción (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)



Cuadro N° 3. Percepción del Dominio Información evaluado en las encuestas de Satisfacción (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I - trimestre 2019 VS I - trimestre 2018)



MINDEFENSA



INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA		I TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2018
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	INFORMACION	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	90%	91%
		Encuesta Satisfacción en Urgencias	83%	97%
		Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	95%	97%
		Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos	100%	100%
		Encuesta Satisfacción Hospitalización	96%	98%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

Análisis

El dominio información agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar el proceso de comunicación y orientación durante la atención brindada, en el cual se escucha la percepción de los usuarios, en referencia al personal asistencial y administrativo del Hospital, mediante la identificación de necesidades, sentimientos y opiniones de los usuarios, pacientes y/o familiares. 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.

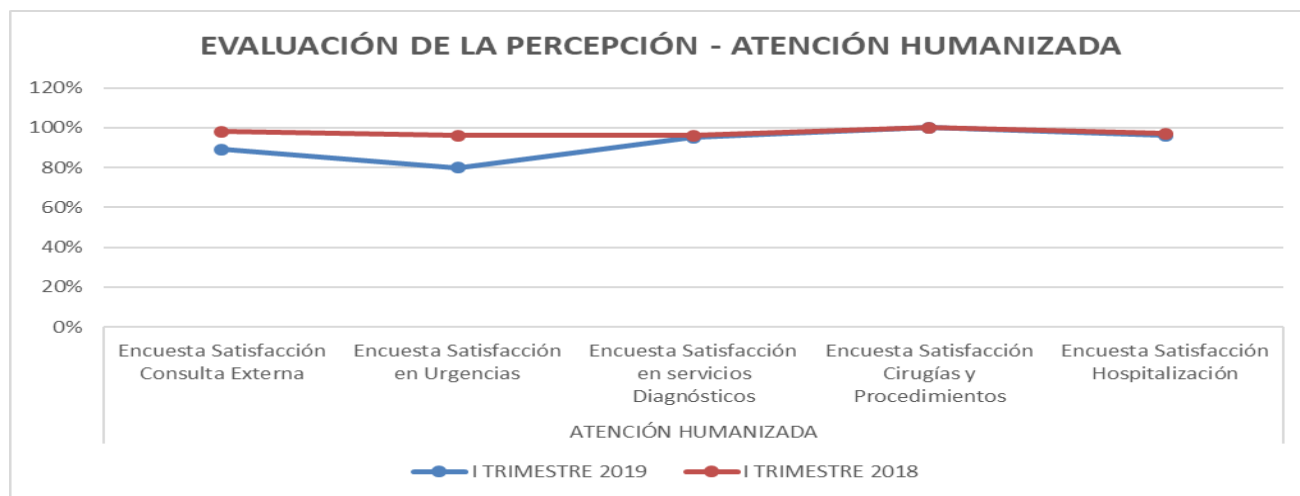
En la tabla se observa para el periodo evaluado en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, un leve descenso en la percepción de los usuarios en referencia a la información obtenida en todos los servicios evaluados en referencia al proceso de atención y asesoría del funcionamiento general de los servicios en el ámbito de la salud. La situación a destacar en el tema de información fue la situación presentada de No conformidad, por la falta de oportunidad en la información a los usuarios por parte de la Dirección de Sanidad Militar en el cambio del proceso autorizador, así como los puntos de atención presenciales y virtuales para la solicitud y emisión de autorizaciones de servicios asistenciales para los Establecimientos de Sanidad Militar y el Hospital Militar.

3.2 Dominio/ categoría Atención Humanizada

Grafica N°4. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)



MINDEFENSA



Cuadro N° 4. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (4 - trimestre 2018 VS 4 - trimestre 2017)

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I - trimestre 2019 VS I - trimestre 2018)

INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA		I TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2018
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ATENCIÓN HUMANIZADA	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	89%	98%
		Encuesta Satisfacción en Urgencias	80%	96%
		Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	95%	96%
		Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos	100%	100%
		Encuesta Satisfacción Hospitalización	96%	97%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

Análisis

El dominio Atención Humanizada agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta, en los cuales se pretende identificar el trato cordial, comprensivo, respetuoso y oportuno a los usuarios/pacientes, así como la atención brindada durante la atención asistencial y de igual forma la oportunidad de acceso a los servicios en el Hospital.

En la tabla se observa para el periodo evaluado en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, se observa como el servicio de Consulta Externa fue del 89% como resultado de la autorización de servicios para un establecimiento de salud diferente al Hospital Militar, dado que los usuarios/pacientes no tiene claridad que las autorizaciones de servicios no son competencia de la entidad. En el servicio de urgencias se observa un descenso en la precepción de la Atención Humanizada por demora en la atención de las revaloraciones médicas y la comunicación oportuna en referencia al proceso de atención, como las situaciones más relevantes. Por lo anterior



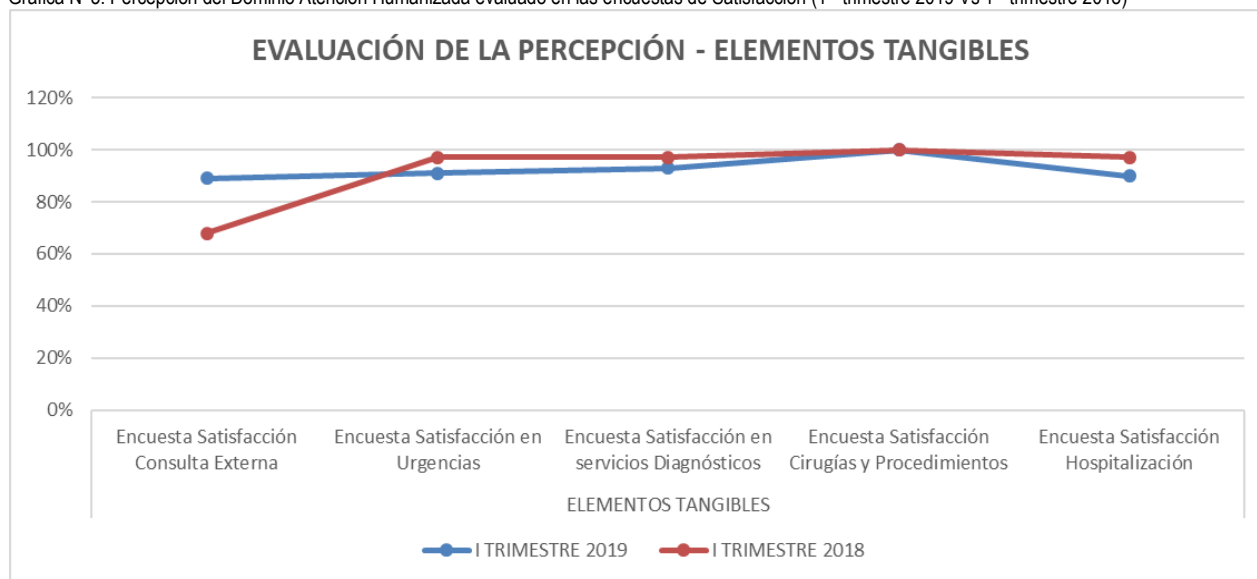
MINDEFENSA



con el área de Gestión Ética y Buen Gobierno quien lidera la Política de Humanización en el Hospital se realizó un plan de choque para el segundo trimestre en los citados servicios con capacitaciones en temas de Derechos y Deberes al Usuario, así como en Prácticas Humanizantes.

3.3 Dominio/ categoría Elementos Tangibles

Grafica N°5. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)



Cuadro N° 5. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I - trimestre 2019 VS I - trimestre 2018)

INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA		I TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2018
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ELEMENTOS TANGIBLES	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	89%	68%
		Encuesta Satisfacción en Urgencias	91%	97%
		Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	93%	97%
		Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos	100%	100%
		Encuesta Satisfacción Hospitalización	90%	97%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

Análisis



MINDEFENSA

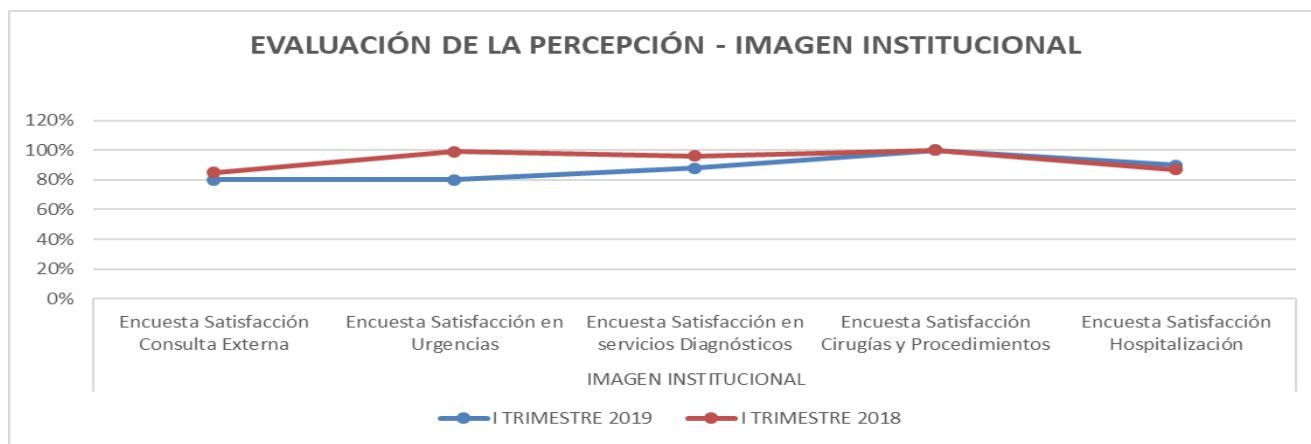


El dominio elementos tangibles agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar los momentos de verdad (experiencias agradables o desagradables), durante la asistencia a los servicios, en el cual, el usuario entra en contacto con el servicio y crea una percepción sobre la calidad del servicio en temas como: atención, comunicación, oportunidad, espacios acogedores, iluminación e infraestructura.

En la tabla y grafica se observa para el periodo evaluado en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior, un leve aumento en la evaluación de la percepción de los usuarios en referencia a los elementos tangibles en todos los servicios evaluados como lo evidencia la tabla.

3.4 Dominio/ categoría Imagen Institucional

Gráfica N°6. Percepción del Dominio Imagen Institucional evaluado en las encuestas de Satisfacción (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)



Cuadro N° 6. Percepción del Dominio Imagen Institucional evaluado en las encuestas de Satisfacción (1 - trimestre 2019 Vs 1 - trimestre 2018)

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I - trimestre 2019 VS I - trimestre 2018)

INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA		I TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2018
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	IMAGEN INSTITUCIONAL	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	80%	85%
		Encuesta Satisfacción en Urgencias	80%	99%
		Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	88%	96%
		Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos	100%	100%
		Encuesta Satisfacción Hospitalización	90%	87%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

Análisis



MINDEFENSA



El dominio imagen institucional agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar el proceso de la prestación del servicio en general, mediante la articulación inter y multidisciplinaria para la atención del usuario en forma integral y humanizada, que se ajuste a las realidades cambiantes del entorno en el contexto de la salud a los usuarios que asisten al Hospital, así como en la labor de los funcionarios públicos, militares en comisión y el personal en formación en el cumplimiento de las funciones Institucionales.

En la tabla se observa un que se mantiene alta la precepción global de los usuarios en referencia a los servicios recibidos en las instalaciones del Hospital.

TE Jessei Katherine Fuentes Pinzón
Coordinadora Área de Atención al Usuario

Elaboro

Natalia Patricia Nieto R
Profesional de Defensa