



INFORME DE SATISFACCIÓN III TRIMESTRE DE 2018

**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 TERCER TRIMESTRE DE 2018

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



MINDEFENSA



PRESENTACIÓN

RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 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 tercer trimestre de 2018.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
MEDICIÓN DE LA PRECEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
Ficha Técnica III Trimestre de 2018	
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	<p>La población del estudio está conformada por todos los pacientes de los diversos servicios del hospital militar.</p> <p>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):</p> $n = \frac{N * Z_{1-\frac{\alpha}{2}} * p * (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2}$ <p>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</p>
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	Julio Agosto y Septiembre (4444 encuestas)
ESTRUCTURA DE PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7 Banco de Sangre: 5 preguntas



MINDEFENSA



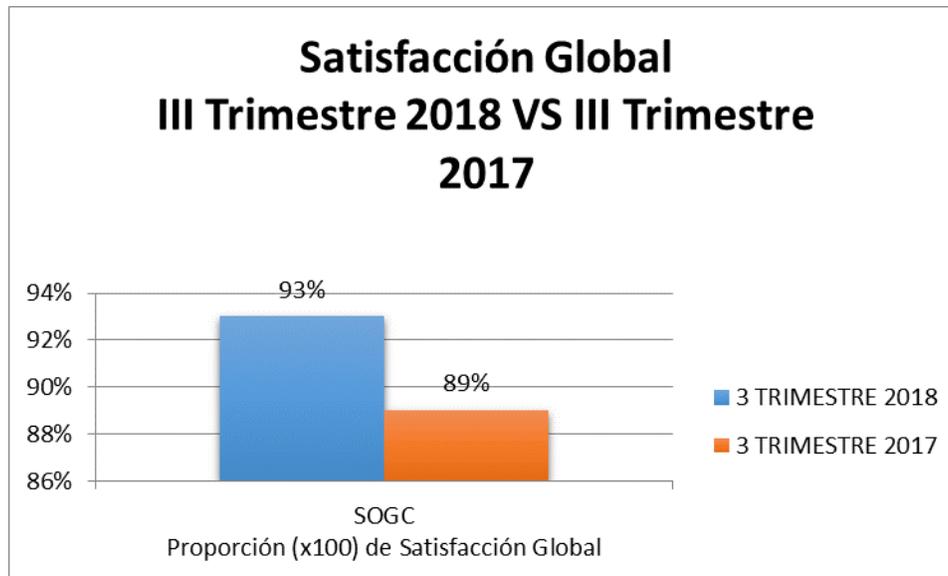
	Imágenes Diagnósticas: 8 preguntas
	Cirugía Post-Venta: 6 preguntas
	Laboratorio Clínico: 6 preguntas
	Urgencias: 14 preguntas
	Hospitalizados: 10 preguntas
	Consulta Externa: 7 preguntas
	Opción de respuesta: excelente (4.5-5), Bueno (3.5-4.5), Regular (2.5-3.5), Malo (1.5-2.5) y pésimo (1.5-0)
Fuente: Hospital Militar Central – Septiembre - AIUS/2018	



DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. INFORME DE PERCEPCION DE SATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS

Grafica N°1. Satisfacción Global (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)



Cuadro N° 1. Consolidado Global Trimestral (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)

INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	LUGAR DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICION	3 TRIMESTRE 2018	3 TRIMESTRE 2017
SOGC Proporción (x100) de Satisfacción Global	Número total de pacientes que se consideran satisfechos - Hospital	Trimestral	93%	89%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

Análisis

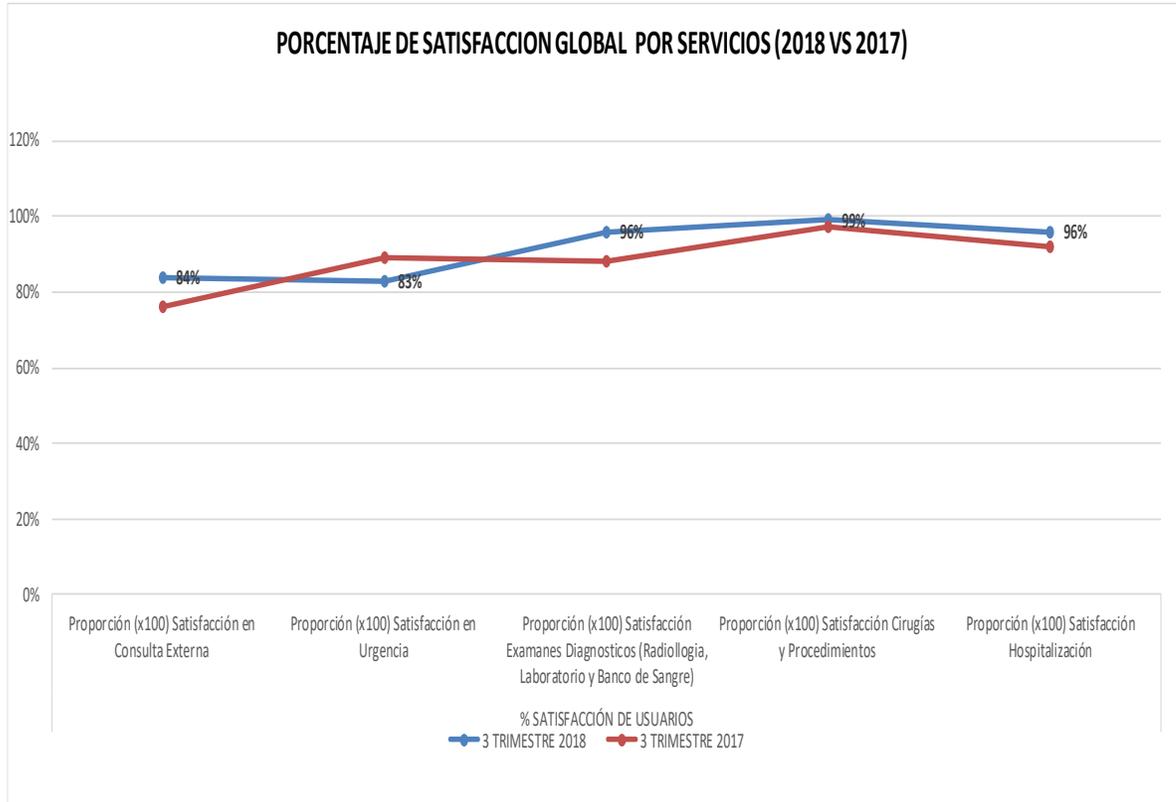
Se evidencia la mejora en la percepción de los usuarios en referencia a la prestación de los servicios de salud en las áreas de consulta externa especializada, hospitalización, realización y programación de procedimientos quirúrgicos de alta complejidad y de urgencias. Medición que evidencia el cumplimiento 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 tercer trimestre de la actual vigencia.

Se realizaron 4.444 encuestas a usuarios de los cuales 4.032 usuarios, manifestaron estar conformes con la prestación del servicio en las áreas citadas.



2. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN POR SERVICIO

Grafica N°2. Satisfacción global por servicios Trimestral (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)



Cuadro N° 2. Consolidado Trimestral por Servicios (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)

UBICACIÓN DE ELABORACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	3 TRIMESTRE 2018	3 TRIMESTRE 2017
Encuesta Satisfacción Consulta Externa	84%	76%
Encuesta Satisfacción en Urgencias	83%	89%
Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	96%	88%
Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos	99%	97%
Encuesta Satisfacción Hospitalización	96%	92%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS



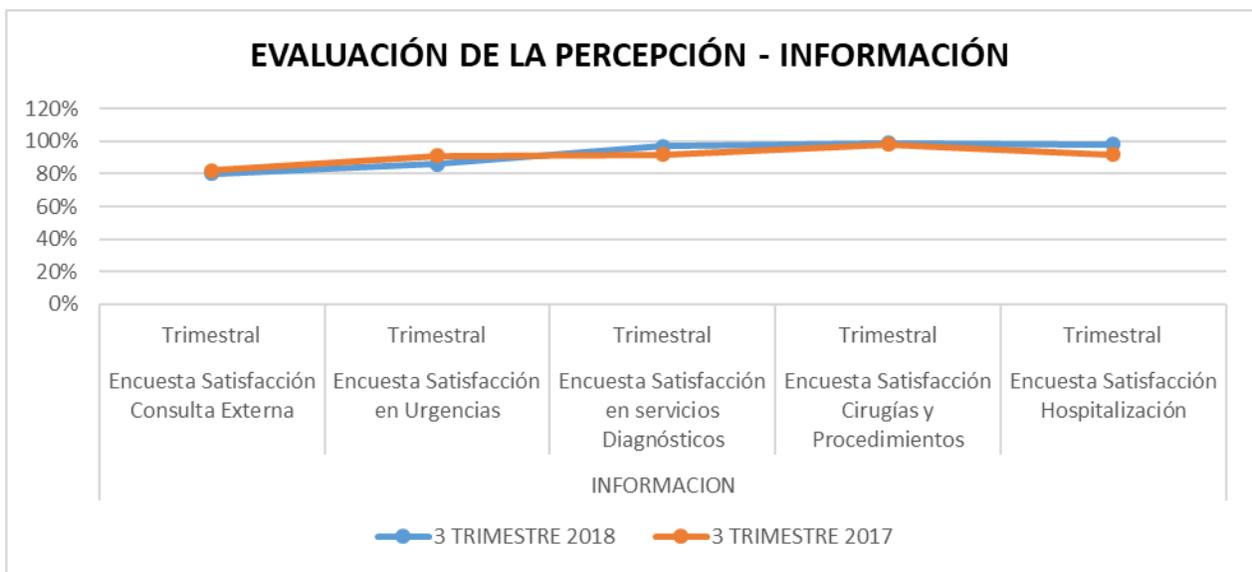
Análisis

Se observa en la satisfacción global por servicio para el tercer trimestre de 2018 comparado con el mismo periodo de la vigencia 2017 un aumentó en la percepción en general por los usuarios frente a la prestación de los servicios asistenciales y administrativos recibidos. Como resultado del mejoramiento de la infraestructura física, estandarización de procedimientos que facilitan la atención en temas de información y orientación, optimización de la capacidad instalada, fortalecimiento en la interacción con el usuario mediante canales digitales y el fortalecimiento del talento humano, mediante capacitaciones en temas de humanización.

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

3.1 Dominio/ categoría Información

Grafica N°3. Percepción del Dominio Información evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)



Cuadro N° 3. Percepción del Dominio Información evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)

INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA DE MEDICION	3 TRIMESTRE 2018	3 TRIMESTRE 2017
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	Trimestral	80%	82%
	Encuesta Satisfacción en Urgencias	Trimestral	86%	91%



MINDEFENSA



		Encuesta Satisfacción servicios Diagnósticos	en	Trimestral	97%	92%
		Encuesta Satisfacción Cirugías Procedimientos	y	Trimestral	99%	98%
		Encuesta Satisfacción Hospitalización		Trimestral	98%	92%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

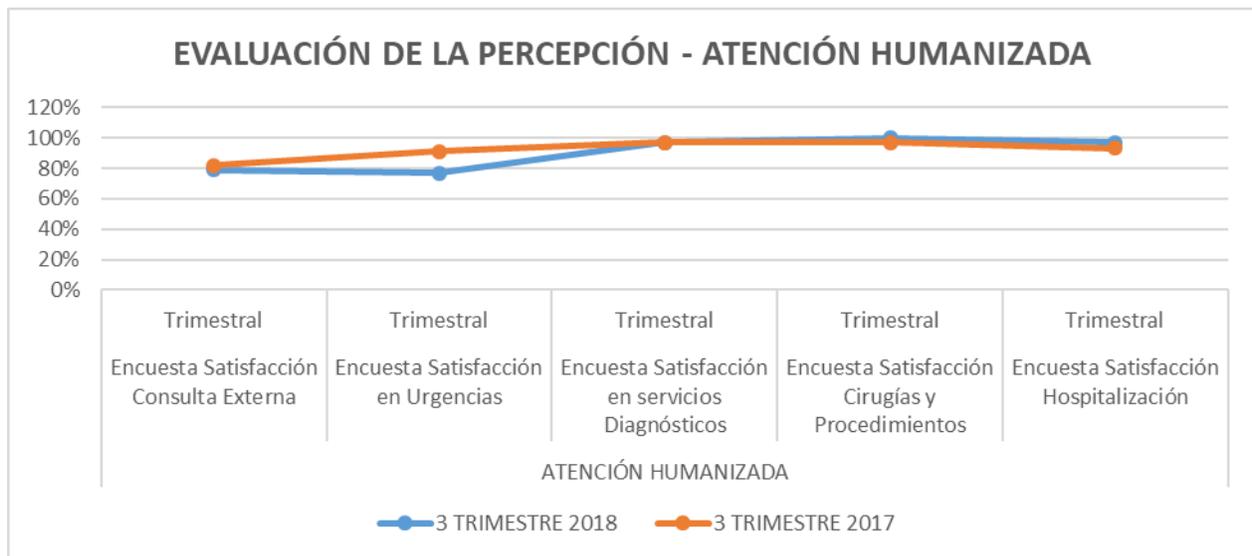
Análisis

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 durante la atención y orientación durante la atención, en el cual se pretende que se escuche por parte del personal asistencial y administrativo del Hospital, las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo a la condición de cada ser humano, además de comunicar de manera clara y objetiva la información que requiere el usuario y/o paciente.

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 percepción de los usuarios en referencia a la comunicación e información obtenida en los servicios en referencia al proceso de atención e información del funcionamiento general de los servicios en el ámbito de la salud. Los servicios que presentaron aumento en la evaluación de la percepción del dominio son los servicios de apoyo e imagen diagnostica entre los cuales están el laboratorio, imágenes diagnósticas y banco de sangre con un 97%, Hospitalización 98%, cirugías y procedimientos con el 99% de satisfacción.

1.2 Dominio/ categoría Atención Humanizada

Gráfica N°4. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)





Cuadro N° 4. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)

INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA		FRECUENCIA DE MEDICION	3 TRIMESTRE 2018	3 TRIMESTRE 2017
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ATENCIÓN HUMANIZADA	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	Trimestral	79%	82%
		Encuesta Satisfacción Urgencias	Trimestral	77%	91%
		Encuesta Satisfacción servicios Diagnósticos	Trimestral	97%	97%
		Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos	Trimestral	100%	97%
		Encuesta Satisfacción Hospitalización	Trimestral	97%	93%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

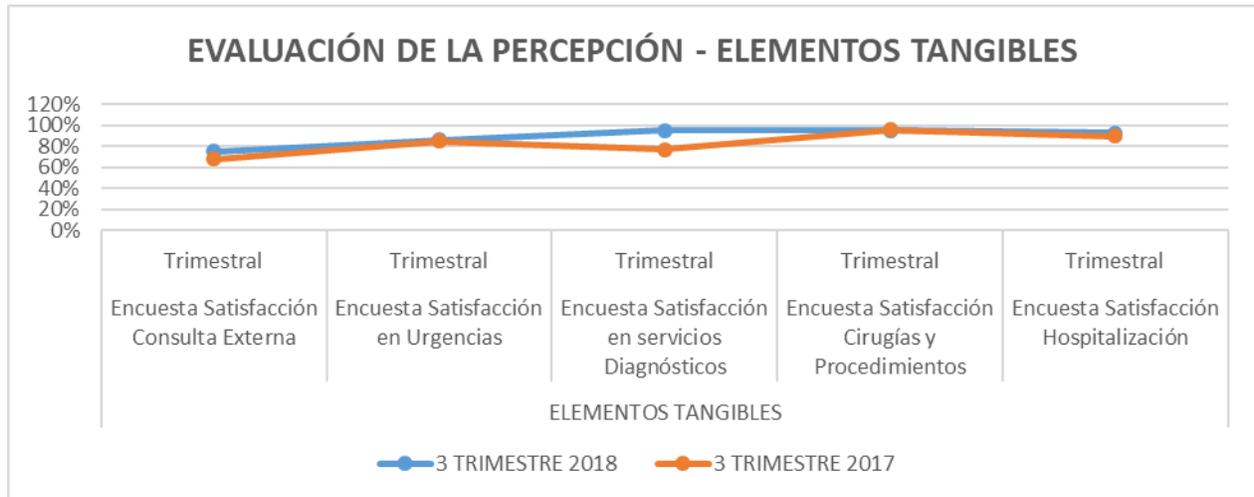
Análisis

El dominio Atención Humanizada agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar el trato cálido, comprensivo, respetuoso y oportuno, así como atención, así como la accesibilidad de los usuarios a los servicios en el Hospital.

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 al trato recibido en los servicios de apoyo diagnostico 97%, Hospitalización 97% y Cirugías y Procedimientos 100%. De igual forma se observa un descenso en la percepción en los servicios de Urgencias y Consulta externa, para lo cual se han reforzado el desarrollo de capacitaciones en temas como: Tipos de Usuarios, Capacitación en el tema de Derechos y Deberes a Usuarios, Capacitación en el tema de Prácticas Humanizantes y Deshumanizantes, así como, el desarrollo de actividades de sensibilización en el tema Derechos y Deberes para usuarios y sus familias.

1.3 Dominio/ categoría Elementos Tangibles

Grafica N°5. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)



Cuadro N° 5. Percepción del Dominio Atención Humanizada evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)

INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA		FRECUENCIA DE MEDICION	3 TRIMESTRE 2018	3 TRIMESTRE 2017
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	ELEMENTOS TANGIBLES	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	Trimestral	75%	68%
		Encuesta Satisfacción en Urgencias	Trimestral	86%	85%
		Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	Trimestral	95%	77%
		Encuesta Satisfacción Cirugías y Procedimientos	Trimestral	95%	96%
		Encuesta Satisfacción Hospitalización	Trimestral	93%	90%

Fuente: Consolidados trimestrales de las Encuestas de Satisfacción AUIS

Análisis

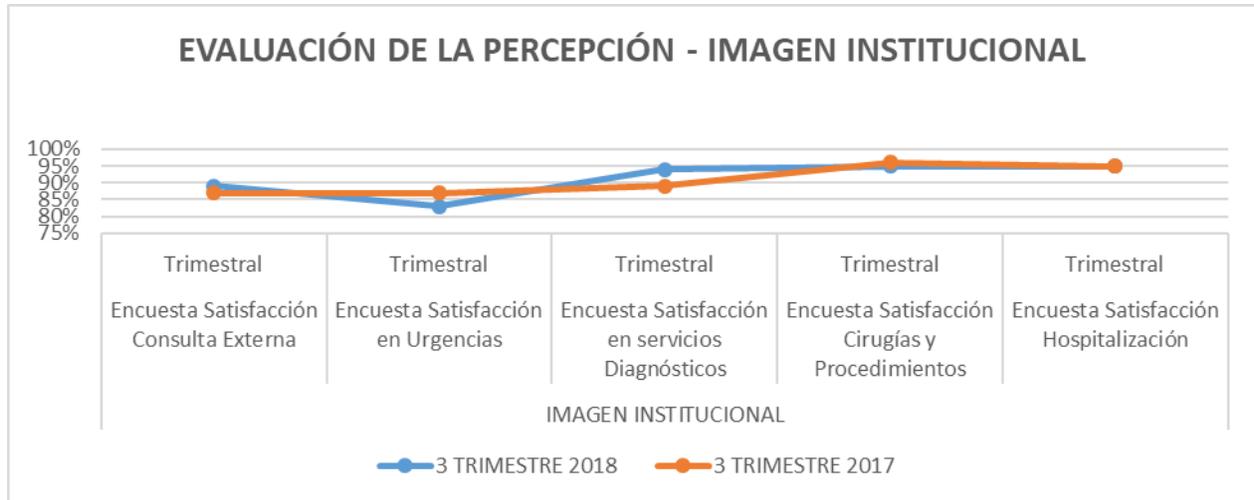
El dominio elementos tangibles agrupa las preguntas realizadas en cada formato de encuesta a los usuarios, en los cuales se pretende identificar los momentos de verdad (experiencias agradables o desagradables), durante la asistencia a los servicios, en el cual, el usuario entra en contacto con el servicio 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.

1.4 Dominio/ categoría Imagen Institucional

Gráfica N°6. Percepción del Dominio Imagen Institucional evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)



Cuadro N° 6. Percepción del Dominio Imagen Institucional evaluado en las encuestas de Satisfacción (3 - trimestre 2018 VS 3 - trimestre 2017)

INDICADORES	DOMINIO / CATEGORIA DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA DE MEDICION	3 TRIMESTRE 2018	3 TRIMESTRE 2017
% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Encuesta Satisfacción Consulta Externa	Trimestral	89%	87%
	Encuesta Satisfacción en Urgencias	Trimestral	83%	87%
	Encuesta Satisfacción en servicios Diagnósticos	Trimestral	94%	89%
	Encuesta Satisfacción y Cirugías y Procedimientos	Trimestral	95%	96%
	Encuesta Satisfacción Hospitalización	Trimestral	95%	95%

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 leve aumento en la precepción global de los usuarios en referencia a los servicios recibidos en las instalaciones del Hospital.

TE FRANK SENIOR FERNANDEZ
Coordinador Área de Atención al Usuario (E)

Elaboro

Natalia Patricia Nieto R
Profesional de Defensa