



RESULTADO ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN - II TRIMESTRE 2018

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

RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA SEGUNDO TRIMESTRE 2018

Para el Hospital Militar Central, la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios es una oportunidad de información de voz de los usuarios y sus familias, quienes acuden a la prestación de servicios de salud de alta complejidad en este centro hospitalario. Para la Dirección el informe de percepción es herramienta fundamental para la toma de decisiones en referencia a acciones de mejora las cuales se ven reflejadas en los planes de mejoramiento de los diferentes servicios.

Por lo anterior, la ficha técnica presenta información relevante de la realización de las encuestas correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2018.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA – Segundo Trimestre de 2018

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
Ficha Técnica II 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 RECOLECCION	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 muestra se calcula con el programa estadístico EPISET
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	Segundo Trimestre de 2018 (Abril, Mayo, Junio) - 2194 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 - AIUS/2018	

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

GRÁFICA N° 1 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL MILITAR CENTRAL SEGUNDO TRIMESTRE (2018 vs 2017)

En el cuadro se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la atención recibida en el servicio de Consulta Externa, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (II- Trimestre 2018 vs II - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		II TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2017
Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	SOGC Proporción (x100) de Satisfacción Global	94%	88%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL SEGUNDO TRIMESTRE 2018 Vs 2017

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

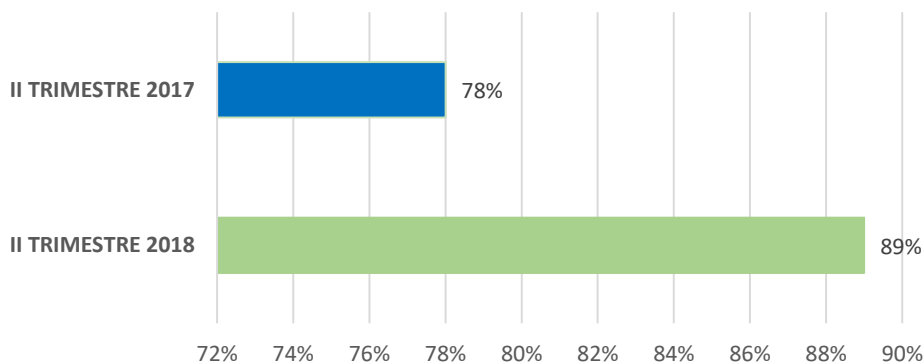
Se evidencia el aumento en la evaluación de la percepción de los usuarios y sus familias en referencia a la prestación de los servicios de consulta externa especializada, hospitalización, realización y programación de procedimientos quirúrgicos de alta complejidad y de urgencias, así como la prestación de los servicios de urgencias, en seis puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo del año anterior. Evaluación que permite el cambio de percepción en los usuarios de *bueno* a *excelente* como resultado de la planeación y cumplimiento de acciones concretas en temas de calidad, oportunidad y humanización en la prestación de los servicios asistenciales, establecidas por la Dirección del Hospital Militar Central; acciones que se ven reflejadas en la atención que brindan las diferentes especialidades médicas y quirúrgicas del Hospital, así mismo como el desarrollo y culminación de diferentes obras de infraestructura y reparaciones locativas de mantenimiento que facilitan la atención de los pacientes y la comodidad de los mismos durante la estadía en las instalaciones de la entidad.

GRÁFICA N° 2 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA SEGUNDO TRIMESTRE (2018 vs 2017)

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (II- Trimestre 2018 vs II - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		II TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2017
Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Proporción (x100) Satisfacción en Consulta Externa	89%	78%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					

En el cuadro se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la atención recibida en el servicio de Consulta Externa, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

Satisfacción II Trimestre - Consulta Externa (2018 vs 2017)



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN CONSULTA EXTERNA SEGUNDO TRIMESTRE (2018 Vs 2017)

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2018 con la vigencia 2017, se evidencia el aumento del porcentaje de satisfacción de 11 puntos en la percepción de la satisfacción.

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

En la calificación se observa el aumento en la evaluación de la percepción de los usuarios en respuesta a acciones concretas de mejoramiento de la disponibilidad fortalecimiento en la en la percepción de los usuarios que acuden a Consulta Externa , como resultado de las acciones de mejora para fortalecer el proceso de atención en asignación de citas médicas y procedimientos de forma presencial y telefónica en la central de citas, así como la información permanente en la página web del Hospital de la disponibilidad de agendas. Se igual forma, se observa una mejoría en la percepción de los usuarios y beneficiarios afiliados al Subsistema de Salud de las fuerzas Militares que acuden al servicio de Consulta Externa, con el fin de solicitar la prestación de servicios asistenciales (asignación de citas y/o procedimientos en el servicio de consulta externa para las diferentes especialidades y supra especialidades) de forma presencial en la central de citas del servicio. Así mismo, se realiza la atención por el call center y correo electrónico del servicio, con respuestas a llamadas y envío de respuesta por correos electrónicos a los usuarios de las diferentes regiones del país, que requieren atenciones de alto nivel de complejidad en la asignación de citas autorizadas para el Hospital.

Así mismo, la Dirección definió la ubicación de un punto de atención en el área de atención al Usuario para los pacientes y usuarios que presentan no conformidades por el suministro de medicamentos el cual es liderado por la Supervisora Asistencial del Contrato de Medicamentos, situación que ha facilitado la disminución de quejas presenciales y radicación de derechos de petición por el tema de no dispensación de medicamentos.

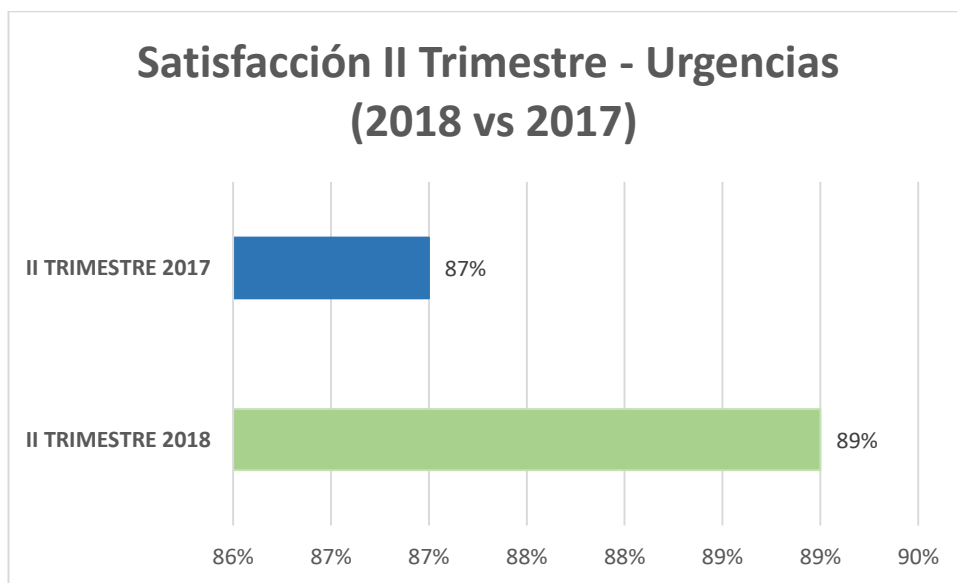
De igual forma se evidencia un mejoramiento en la atención de los usuaria, pacientes y familias por parte del personal de enfermería del servicio, quienes han recibido capacitaciones en temas de Derechos y Deberes con los usuarios, así como en temas específicos

de la prestación del servicio asistencial por parte de la coordinación y jefatura del servicio, que hacen parte de las estrategias de sensibilización en Humanización durante la prestación del servicio en Consulta Externa.

GRÁFICA N° 3 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE URGENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE (2018 vs 2017)

En el cuadro se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la atención recibida en el servicio de urgencias, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (II- Trimestre 2018 vs II - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPOENEN EL PROYECTO		II TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2017
Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Proporción (x100) Satisfacción en Urgencias	89%	87%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN URGENCIAS TRIMESTRE 2018 vs 2017

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2018 con la vigencia 2017, se evidencia el aumento del porcentaje de satisfacción de 2 puntos en la percepción de la satisfacción.

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

La evaluación de la percepción de satisfacción del servicio de urgencias aumento como resultado de las mejoras continuas en los procedimientos de atención asistencial y administrativa del servicio a los usuarios, pacientes y familiares. De igual forma se evidencia el cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por el servicio en temas control de tiempos de llamado a consulta, información del triaje, información a los usuarios, mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física y fortalecimiento de talento humano asistencia y de auxiliares de Enfermería mediante capacitaciones en temas de Derechos y Deberes y Humanización en la prestación del servicio.

Adicionalmente se hace la socialización del manejo de las patologías más frecuentes entre las cuales están las enfermedades respiratorias y diarreicas, y otros temas de interés para los usuarios, en las pantallas de la sala de espera.

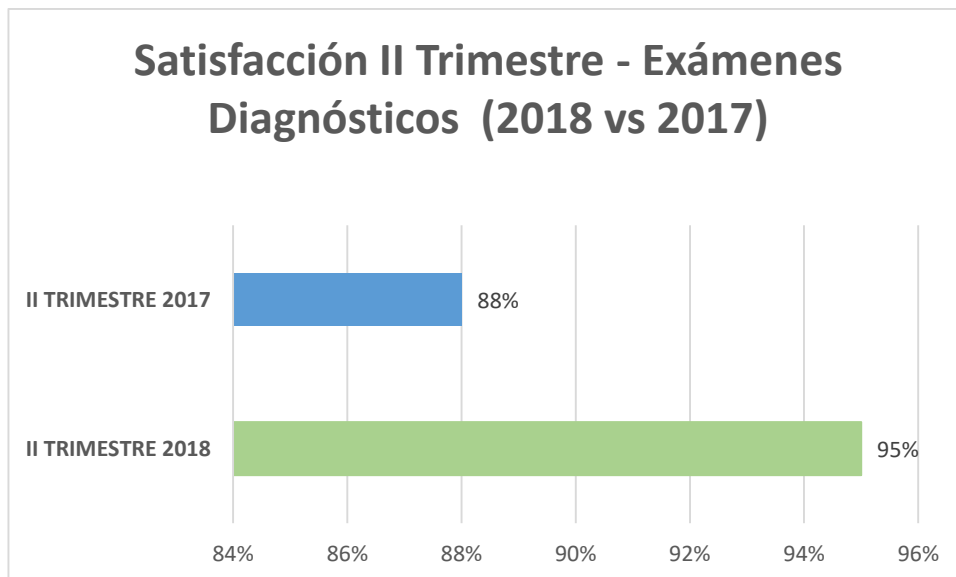
GRÁFICA N° 4 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DIAGNÓSTICOS SEGUNDO TRIMESTRE (2018 vs 2017)

En el cuadro se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la atención recibida en los servicios de apoyo diagnóstico, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (II- Trimestre 2018 vs II - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		II TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2017
Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Proporción (x100) Satisfacción Exámenes Diagnósticos (Radiología)	95%	88%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					

ENCUESTA SERVICIO	
Imágenes Diagnosticas	95
Banco de Sangre	98
Laboratorio	97

Fuente: Encuestas de satisfacción II Trimestre 2018



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN SERVICIOS DIAGNÓSTICOS – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO DE APOYO
SEGUNDO TRIMESTRE 2018 VS 2017
Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2018 con la vigencia 2017, se evidencia que un aumento en siete puntos de evaluación.
ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN
De igual forma se da continuidad al fortalecimiento en la prestación del servicio, mediante capacitaciones al personal asistencial en temas de Humanización en la prestación del servicio y Derechos y deberes de los usuarios con el fin de fortalecer la comunicación e información al paciente y sus familias durante la atención asistencial.
Se observa mejora la percepción en la prestación del servicio en Imágenes Diagnosticas al asignar citas mediante correo electrónico en respuesta a las solicitudes realizadas al servicio de Imágenes Diagnosticas, el cual facilita la comunicación en respuesta a solicitudes realizadas a nivel nacional, en exámenes de tercer y cuarto nivel de complejidad.

Se observa en la evaluación de la percepción que los usuarios que acuden al servicio del Banco de Sangre, en la calificación de la percepción de la prestación del servicio como resultado de los procesos de información y cumplimiento de los procesos de seguridad con los que se realiza la actividad y que son comunicados a los usuarios antes y después de la donación de sangre en la Institución como en el Banco de Sangre Móvil, que realiza compañías de donación en diferentes lugares de la ciudad.

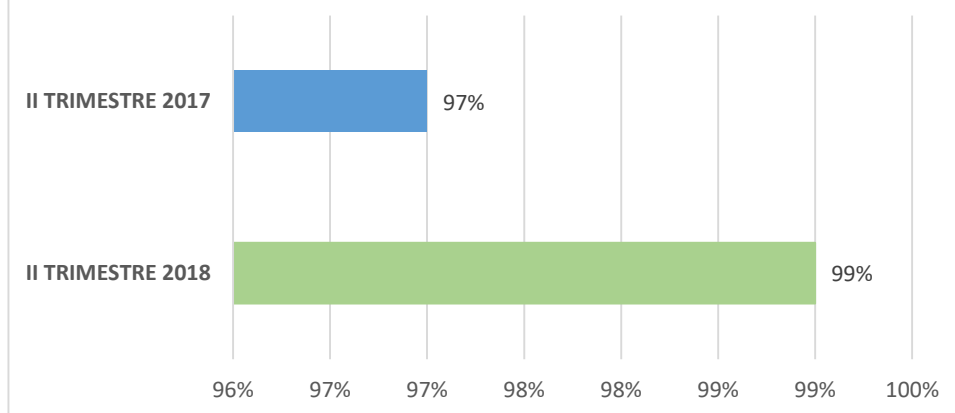
Se observa en la evaluación de la percepción que los usuarios que acuden al servicio del Laboratorio Clínico, se encuentran satisfechos como resultado de las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio, en temas de prioridad en la atención (Digiturno), presencia de personal completo en las ventanillas y disminución de los tiempos de espera desde la recepción de documentos, hasta la toma de las muestras. De otra parte, el acceso a los resultados de los laboratorios mediante la página Web, facilita la consulta de la información desde cualquier dispositivo móvil con acceso a Internet, sin necesidad de realizar el desplazamiento a la Institución. Acciones que son bien recibidas en temas de percepción en la prestación del servicio por parte de los usuarios y/o pacientes.

GRÁFICA N° 5 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIRUGÍAS Y PROCEDIMIENTOS SEGUNDO TRIMESTRE (2018 vs 2017)

En el cuadro se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la atención recibida en los servicios de cirugías y procedimientos, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (II- Trimestre 2018 vs II - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		II TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2017
Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Proporción (x100) Satisfacción Cirugías y Procedimientos	99%	97%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					

Satisfacción II Trimestre - Cirugías Programadas (2018 vs 2017)



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN CIRUGÍAS Y PROCEDIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2018 VS 2017

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2018 con la vigencia 2017, se evidencia que un aumento en dos puntos de evaluación. Se mantiene la calificación de la percepción de los usuarios en Excelente.

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

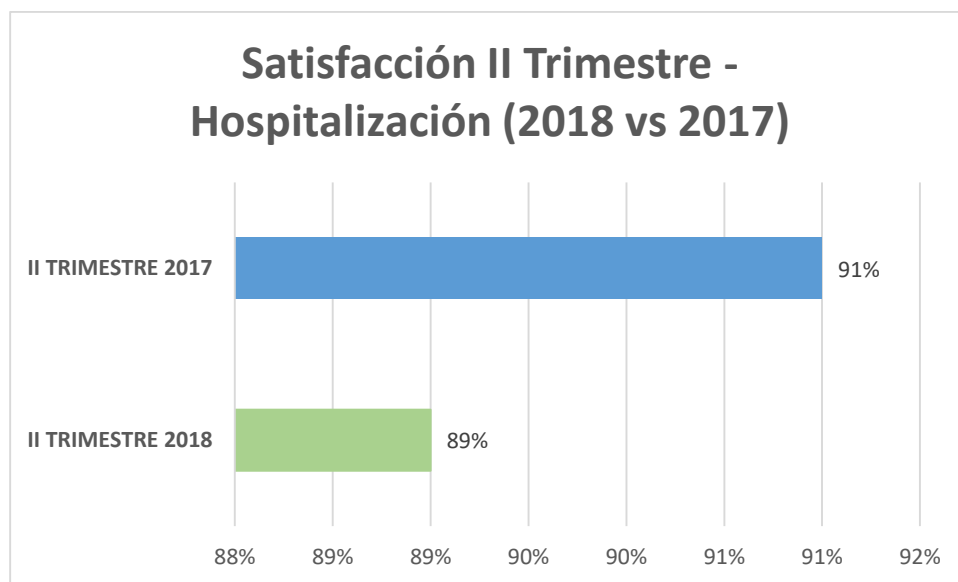
El mantenimiento en la calificación de excelente en la percepción de los usuarios obedece a que se la continuidad de las acciones de mejora en el procedimiento de programación quirúrgica y optimización de la capacidad instalada de las salas de cirugía dar respuesta a la demanda de procedimientos por especialidades. Así mismo, se realiza seguimiento pos operatorio de los pacientes mediante llamada telefónica.

De igual forma continua el fortalecimiento en la prestación del servicio, mediante capacitaciones al personal asistencial en temas de Humanización en la prestación del servicio y Derechos y deberes de los usuarios con el fin de fortalecer la comunicación e información al paciente y sus familias durante la atención asistencial.

GRÁFICA N° 6 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE (2018 vs 2017)

En el cuadro se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la atención recibida en los servicios de Hospitalización, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (II- Trimestre 2018 vs II - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		II TRIMESTRE 2018	II TRIMESTRE 2017
Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	Conocer la satisfacción de las necesidades de los pacientes y usuarios	% SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Proporción(x100) Satisfacción Hospitalización	89%	91%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2018 VS 2017

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2018 con la vigencia 2017, se evidencia una disminución dos puntos de evaluación.

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

En el cuadro y grafica se observa una disminución en dos puntos con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior como resultado de las obras de adecuación de la entrada del Hospital que hace disminución en el horario de visitas, así como la demora en el acceso según refieren los usuarios, además del cumplimiento a la señalización de accesos a las diferentes áreas físicas de la institución, lo que implica mayores controles para el acceso a las unidades de Hospitalización por parte del personal de visitantes y/o familiares de pacientes hospitalizados.



MINDEFENSA



De otra parte, se continua con el fortalecimiento en la prestación del servicio, mediante capacitaciones al personal asistencial en temas de Humanización en la prestación del servicio y Derechos y deberes de los usuarios con el fin de fortalecer la comunicación e información al paciente y sus familias durante la atención asistencial.

Con toda atención,

ST. Jessei Katherine Fuentes Pinzón
Coordinadora Área de Atención al Usuario