



RESULTADO ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN - I TRIMESTRE 2018

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

RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA PRIMER 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 primer trimestre de la vigencia 2018.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA – Primer Trimestre de 2018

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
Ficha Técnica I 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	Primer Trimestre de 2018 (Enero, Febrero y Marzo)
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 PRIMER 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 (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPOENEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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	48%	44%
			Proporción (x100) de Satisfacción Global		
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL PRIMER TRIMESTRE 2018 Vs 2017

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

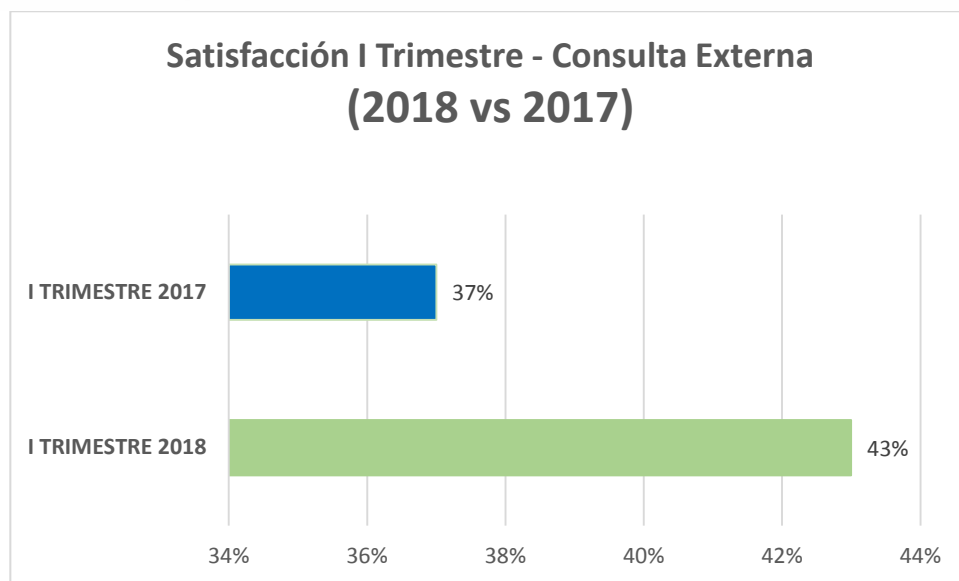
Se evidencia el aumento en la evaluación de la percepción de los usuarios y sus familias en referencia a la prestación de los servicios de consulta externa especializada, hospitalización, realización y programación de procedimientos quirúrgicos de alta complejidad y de urgencias, así como la prestación de los servicios de urgencias, en cuatro puntos porcentuales. 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.

De igual forma, se continua el 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.

GRÁFICA N° 2 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA PRIMER 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 (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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	43%	37%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN CONSULTA EXTERNA PRIMER 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 6 puntos en la percepción de la satisfacción. Pasa del 3.7 al 4.3 con una calificación de Bueno.

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.

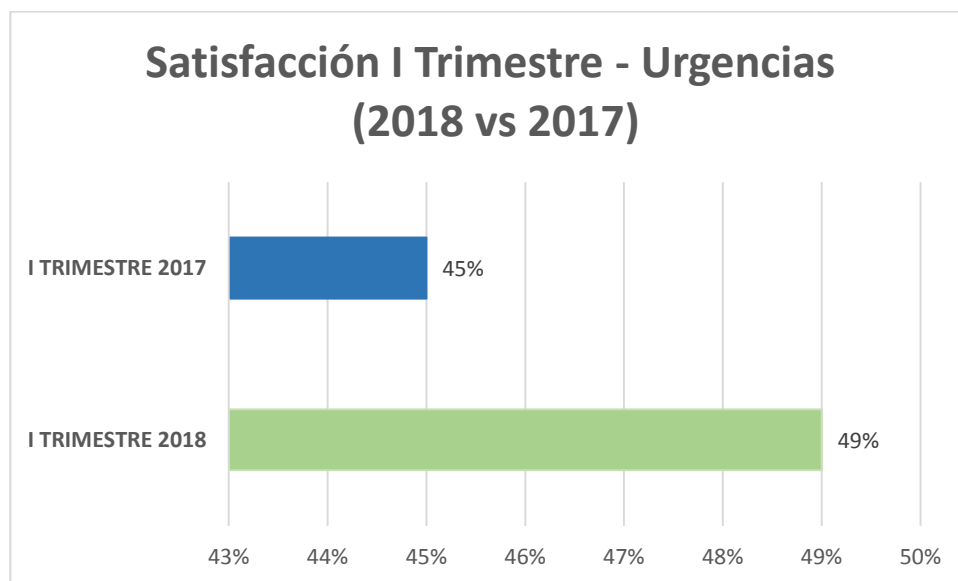
De igual forma se evidencia un mejoramiento en la atención de los usuaria, pacientes y familias por parte del personal de enfermería del servicio, quienes han recibido capacitaciones en temas de Derechos y Deberes con los usuarios, así como en temas específicos de la prestación del servicio asistencial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

GRÁFICA N° 3 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE URGENCIAS PRIMER 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 (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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	49%	45%

Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN URGENCIAS PRIMER 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 4 puntos en la percepción de la satisfacción. Pasa del 4.5 de Bueno a 4.9 con una calificación de Excelente.

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

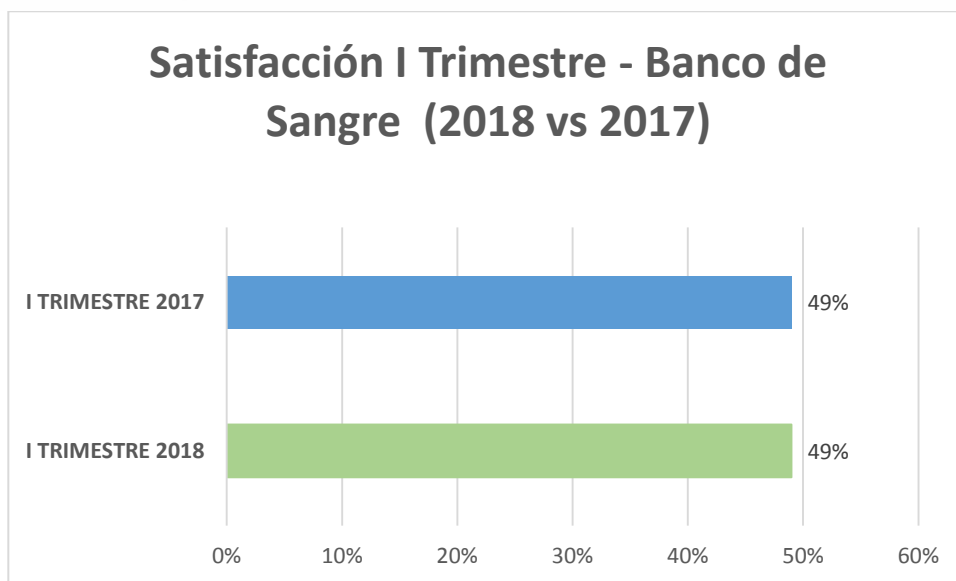
La evaluación de la percepción de satisfacción del servicio de urgencias aumento como resultado de las mejoras continuas en los procedimientos de atención asistencial y administrativa del servicio a los usuarios, pacientes y familiares. De igual forma se evidencia el cumplimiento de las acciones de mejora 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 BANCO DE SANGRE PRIMER 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 del Banco de Sangre, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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)	49%	49%
			Satisfacción		
			Banco de Sangre		
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN BANCO DE SANGRE PRIMER TRIMESTRE 2018 VS 2017

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2018 con la vigencia 2017, se evidencia que se mantiene la calificación de la percepción de los usuarios en Excelente.

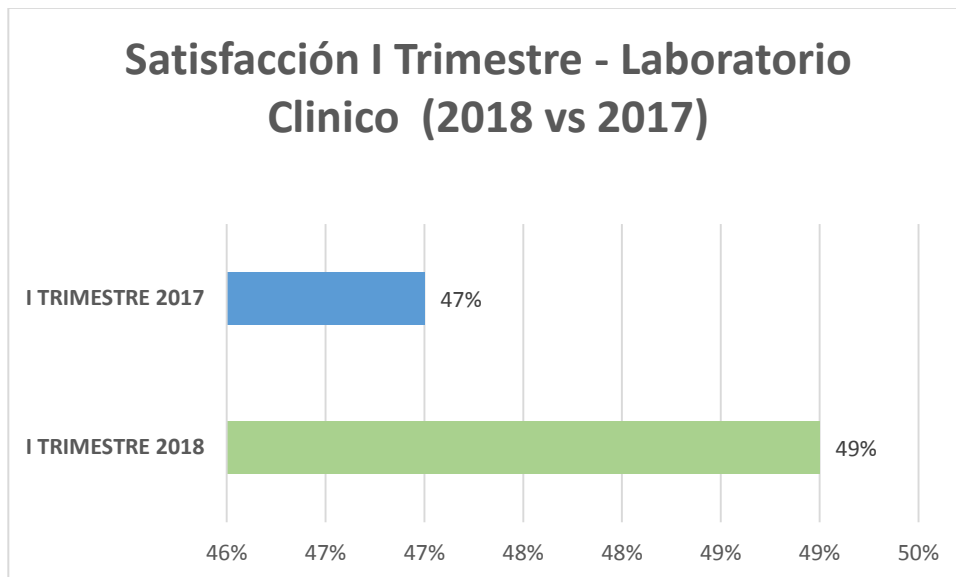
ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

La prestación del servicio por parte del personal del Banco de Sangre del Hospital Militar cumplen con los requisitos de calidad para la selección de donantes emitidos por el Ministerio de salud, con el fin de garantizar la seguridad del paciente, mediante el cumplimiento de la estandarización de procedimientos que facilitan la atención e información a los usuarios, pacientes y familiares, así como la coordinación con los otros procesos asistenciales del Hospital.

GRÁFICA N° 5 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORATORIO PRIMER 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 Laboratorio Clínico, de la vigencia 2018 comparada con el mismo periodo de la vigencia de 2017.

CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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 Laboratorio Clínico	49%	47%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN LABORATORIO CLINICO 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

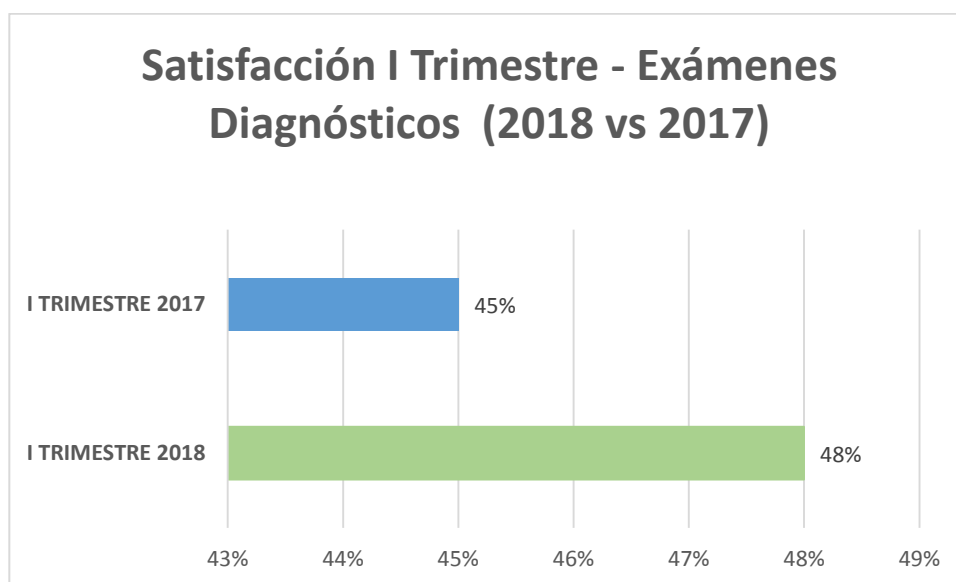
Se observa el aumento en la percepción la satisfacción, como resultado de las acciones de mejora establecidas en el servicio con el fin de optimizar y disminuir los tiempos de atención en la toma de muestras, así como las mejoras en la calidad y claridad de la información suministrada a los usuarios en referencia a los laboratorios autorizados a realizar, de acuerdo a las autorizaciones emitidas para la prestación del servicio por parte de la Dirección de Sanidad.

Así mismo, se continua con el desarrollo del plan de obras de mejoramiento y adecuación de la infraestructura para fortalecer en la prestación del servicio con comodidad para los usuarios en la sala de espera y acceso al baño público del servicio.

GRÁFICA N° 6 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DIAGNÓSTICOS PRIMER 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 (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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)	48%	45%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN SERVICIOS DIAGNÓSTICOS – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO DE APOYO PRIMER TRIMESTRE 2018 VS 2017

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

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

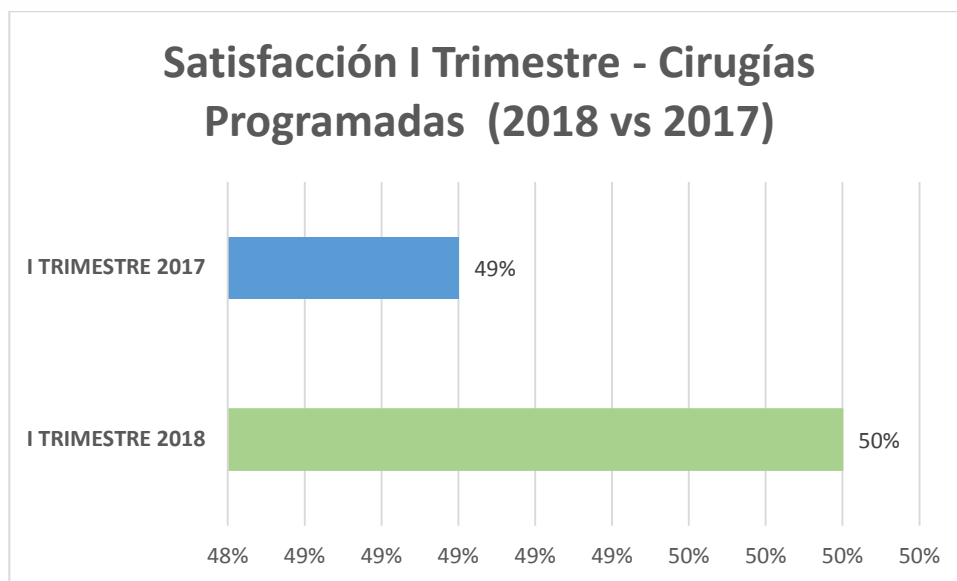
El aumento en la percepción de la satisfacción en el servicio es resultado de los cambios en los procedimientos de atención como fue la optimización de la actividad de asignación de citas de Ecografías, mediante la disponibilidad de agendas en fines de semana, para mejorar la oportunidad y optimización del uso de los equipos, la atención para estudios de Resonancia Magnética las veinticuatro horas del día los siete días de la semana, de otra parte, la adquisición del equipo de Fluoroscopio de última generación fortaleció la toma de exámenes especializados de los servicios de coloproctología, gastroenterología, urología, cirugía y ortopedia entre otros más.

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.

GRÁFICA N° 7 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIRUGÍAS Y PROCEDIMIENTOS PRIMER 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 (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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	50%	49%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 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 un punto de evaluación. Se mantiene la calificación de la percepción de los usuarios en Excelente.

ANÁLISIS DEL RESULTADO DE LA PERCEPCIÓN

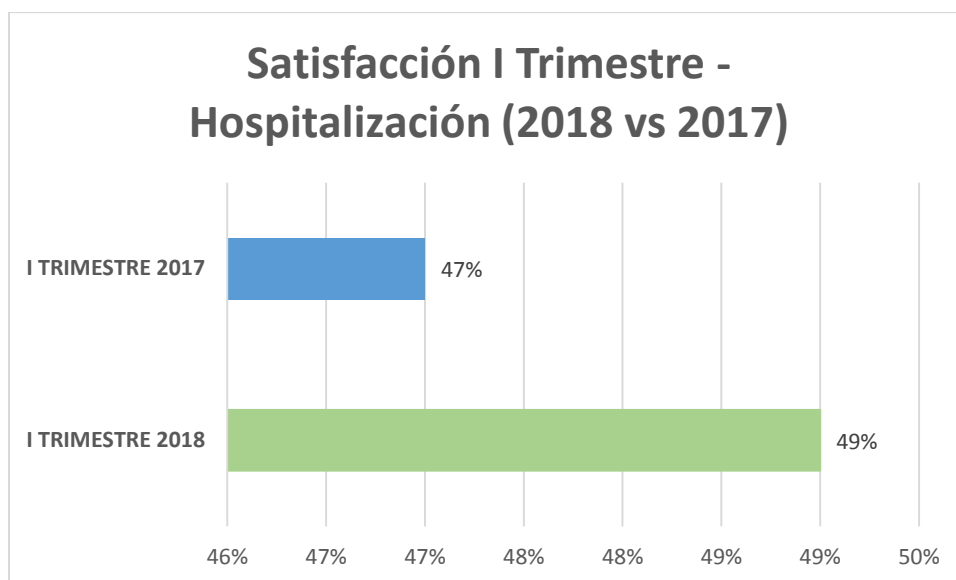
El mantenimiento en la calificación de excelente en la percepción de los usuarios obedece a que se la continuidad de las acciones de mejora en el procedimiento de programación quirúrgica y optimización de la capacidad instalada de las salas de cirugía dar respuesta a la demanda de procedimientos por 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° 8 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN PRIMER 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 (I- Trimestre 2018 vs I - Trimestre 2017)					
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO		I TRIMESTRE 2018	I 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	49%	47%
Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2018 vs 2017					



PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN 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 establecidas para la prestación del servicio en las unidades de hospitalización del Hospital, mediante estrategias de control y seguimiento por la coordinación con el apoyo del personal que conforma las Subdirecciones mediante el liderazgo de la alta Dirección. Acciones que evidencian el fortalecimiento en la comunicación entre el personal asistencial, medico tratantes el personal de apoyo y servicios, con los usuarios y sus familias, para mejorar y mantener la adherencia a los tratamientos médicos instaurados, desde la integralidad del proceso de atención

De igual forma se fortaleció el procedimiento de atención por parte del personal administrativo denominado “Ángeles Guardianes” que articula los procedimientos asistenciales y administrativos para disminuir los tiempos de respuesta en la atención. Así mismo, se realiza acompañamiento a los procedimientos asistencial por parte del área de Auditoría Medica, para garantizar la comunicación oportuna, eficaz y eficiente para los usuarios por parte del personal asistencial de los servicios.

De otra parte, se continúa 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