



RESULTADO ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCION – Cuarto trimestre de 2015

“Salud – Calidad - Humanización”

INFORME RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2014

Para el Hospital Militar Central, la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios es importante puesto que de primera mano se tiene la voz de los pacientes que son atendidos en este centro hospitalario y el resultado de las encuestas para la Dirección es herramienta fundamental para la toma de acciones reflejadas en los planes de mejoramiento.

En el presente informe se presenta la ficha técnica, resultados de las encuestas trimestrales de la vigencia 2015 comparados con los resultados de la vigencia 2014, análisis de causa de los resultados y efectos de las acciones de mejora que han sido implementados desde la Dirección del Hospital.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA VIGENCIA – IV Trimestre de 2015

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - 2015	
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
MEDICION DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
Ficha Técnica Encuesta 2015	
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	AREA DE Atención al Usuario - HOMIC
TECNICA DE RECOLECCION	Encuesta estructurada - presencial
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la Entidad.
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio
TAMAÑO DE LA MUESTRA	9561 personas. 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, Laboratorio Clínico, Enfermería.
FECHA DE RECOLECCION	Primer trimestre de 2015 (enero, febrero, marzo) 2415 Segundo Trimestre de 2015 (abril, mayo, junio) 2043 Tercer Trimestre de 2015 (julio,agosto,septiembre) 2740 Cuatro Trimestre de 2015 (Octubre,noviembre,diciembre) 2363
ESTRUCTURA DE PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7
	Banco de Sangre: 14 preguntas
	Imágenes Diagnosticas: 18 preguntas
	Cirugía Post- Venta: 10 preguntas
	Laboratorio Clínico: 14 preguntas
	Urgencias: 24 preguntas
	Hospitalizados: 21 preguntas
	Consulta Externa: 14 preguntas
Opción de respuesta: 5 excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 malo y 1 pésimo	

Fuente: Encuestas de satisfacción 2015 - AIUS

GRÁFICA N° 1 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (2014 vs 2015)

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
		HOSPITAL MILITAR CENTRAL			
		DIRECCIÓN GENERAL - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Responsable de la Medición		Oficina Atención al Usuario Oficina de Atención al Usuario			
		CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (2014 VS 2015)			
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	2014	2015
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	69%	 74%

Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2014 vs 2015

En la gráfica 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 2015 comparada con los mismos periodos de la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN CONSULTA EXTERNA 2014 Vs 2015

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia en promedio que se subió en el porcentaje de satisfacción del 69% a 74% en la percepción de satisfacción

La Dirección del Hospital en conjunto con las Subdirecciones Medica, Administrativa y de Servicios se Apoyó Asistencial, junto con el Grupo de Calidad y la Oficina de Atención al Usuario, realizaron durante la vigencia del 2015 acciones de mejora en el ámbito asistencial como administrativo, mediante mesas de trabajo semanales para establecer acciones de mejora en la prestación del servicio de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización. Mesas de trabajo que son presididas por el Director, en las cuales se analizan las principales inconformidades de los usuarios, como fueron, la oportunidad de agendas médicas en cumplimiento a los indicadores establecidos por la Secretaria Distrital de Salud y el Ministerio de la Protección Social, las opciones para mejorar el proceso de dispensación de medicamentos por consulta externa, formulación de pacientes crónicos, proceso de atención y egreso de las unidades de Hospitalización, así como el tema de soporte hotelero para garantizar la adecuada prestación de servicio administrativo por parte del personal de la Entidad y así disminuir trámites para el paciente o familiar durante el proceso de atención y el tema de humanización en la prestación del servicio como las más relevantes.

De otra parte se trabaja en desde la Dirección acciones de tipo táctico y operativo que facilitan la interacción de los usuarios con la Entidad, motivo por el cual desde el último trimestre de 2015, se inició la interacción de forma permanente con los usuarios por Facebook y Twiter, en complemento a los ya existentes como son el Chat en Línea, Correo Electrónico y la Pagina Web del Hospital mediante el link de PQR; medios de interacción que facilitan al usuario la interacción en tiempo real y que complementan los canales de atención online y offline según las preferencias de los diferentes grupos poblacionales que acuden al Hospital.

URGENCIAS
GRÁFICA N° 2 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE URGENCIAS
(2014 vs 2015)

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
		HOSPITAL MILITAR CENTRAL			
		DIRECCIÓN GENERAL - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Responsable de la Medición		Oficina Atención al Usuario Oficina de Atención al Usuario			
		CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (2014 VS 2015)			
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	2014	2015
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 Urgencia	65%	↑ 73%

Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2014 vs 2015

En la gráfica 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 2015 comparada con los mismos periodos de la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN CONSULTA EXTERNA 2014 Vs 2015

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia en promedio que se subió en el porcentaje de satisfacción del 65% a 73% en la percepción de satisfacción

Las acciones de mejora en el ámbito asistencial como administrativo, fueron para mejorar el proceso de dispensación de medicamentos por consulta externa, formulación de pacientes crónicos, proceso de atención y egreso de las unidades de Hospitalización, así como el tema de soporte hotelero para garantizar la adecuada prestación de servicio administrativo por parte del personal de la Entidad y así disminuir trámites para el paciente o familiar durante el proceso de atención y el tema de humanización en la prestación del servicio como las más relevantes.

GRÁFICA N° 3 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DIAGNÓSTICOS
(2014 vs 2015)

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
		HOSPITAL MILITAR CENTRAL			
		DIRECCIÓN GENERAL - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Responsable de la Medición		Oficina Atención al Usuario Oficina de Atención al Usuario			
		CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (2014 VS 2015)			
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	2014	2015
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, Laboratorio y Banco de Sangre)	78%	80% ↑

Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2014 vs 2015

En la gráfica 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 2015 comparada con los mismos periodos de la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN SERVICIOS DIAGNÓSTICOS – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO DE APOYO 2014 VS 2015

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia en promedio que se subió en el porcentaje de satisfacción del 78% a 80% en la percepción de satisfacción.

Por lo anterior, la Dirección del Hospital en conjunto con las Subdirecciones Médica, Administrativa y de Servicios de Apoyo Asistencial, junto con el Grupo de Calidad y la Oficina de Atención al Usuario, realizaron durante la vigencia del 2015 acciones de mejora en el ámbito asistencial como administrativo, mediante mesas de trabajo semanales para establecer acciones de mejora en la prestación del servicio de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización. Las opciones de mejora se centraron en para mejorar el proceso de dispensación de medicamentos por consulta externa, formulación de pacientes crónicos, proceso de atención y egreso de las unidades de Hospitalización, para garantizar la adecuada prestación de servicio administrativo por parte del personal de la Entidad y así disminuir trámites para el paciente o familiar durante el proceso de atención y el tema de humanización en la prestación del servicio como las más relevantes.

GRÁFICA N° 4 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIRUGÍAS Y PROCEDIMIENTOS (2014 vs 2015)

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
		HOSPITAL MILITAR CENTRAL			
		DIRECCIÓN GENERAL - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Responsable de la Medición		Oficina Atención al Usuario Oficina de Atención al Usuario			
		CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (2014 VS 2015)			
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	2014	2015
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	91%	 90%

Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2014 vs 2015

En la gráfica 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 2015 comparada con los mismos periodos de la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN CIRUGÍAS Y PROCEDIMIENTOS 2014 VS 2015
Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia en promedio que se mantuvo el porcentaje de satisfacción del 91% a 90% en la percepción de satisfacción. PORCENTAJE SUPERIOR A LA META ESPERADA PARA EL SERVICIO DE 85%
De igual forma se establecieron acciones de mejora en los procedimientos de atención, en resultado a las mesas de trabajo realizadas por la dirección específicamente con programación de cirugías, para dar respuesta y optimizar la capacidad instalada de las salas de cirugía, que fueron remodeladas y equipadas con tecnología de punta; en el servicio de Hospitalizaciones se inició la revisión de cada uno de los procesos junto con el grupo de Calidad y Auditoria para mejorar y optimizar el proceso de atención.

GRÁFICA N° 5 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN (2014 vs 2015)

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
		HOSPITAL MILITAR CENTRAL			
		DIRECCIÓN GENERAL - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Responsable de la Medición		Oficina Atención al Usuario Oficina de Atención al Usuario			
		CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (2014 VS 2015)			
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	2014	2015
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	84%	83% 

Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2014 vs 2015

En la gráfica 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 2015 comparada con los mismos periodos de la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN 2014 VS 2015
Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia en promedio que se mantuvo el porcentaje de satisfacción del 84% a 83% en la percepción de satisfacción.
Se establecieron acciones de mejora en los procedimientos de atención, como resultado de las mesas de trabajo realizadas por la dirección específicamente con programación de cirugías, para dar respuesta y optimizar la capacidad instalada de las salas de cirugía, que fueron remodeladas y equipadas con tecnología de punta; en el servicio de Hospitalizaciones se inició la revisión de cada uno de los procesos junto con el grupo de Calidad y Auditoria para mejorar y optimizar el proceso de atención, así como la intervención en situaciones sociales de los pacientes que inciden en el proceso de atención mediante el fortalecimiento del personal de profesionales en Trabajo Social y trabajo conjunto con las diferentes Direcciones de Sanidad y las Coordinaciones Militares que tienen presencia en las instalaciones de la Entidad.

GRÁFICA N° 6 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL HOSPITAL MILITAR CENTRAL (2014 vs 2015)



		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			
		HOSPITAL MILITAR CENTRAL			
		DIRECCIÓN GENERAL - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Responsable de la Medición		Oficina Atención al Usuario Oficina de Atención al Usuario			
		CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA (2014 VS 2015)			
ESTRATEGIA	INICIATIVA	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	INDICADORES QUE COMPONEN EL PROYECTO	2014	2015
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	76%	 81%

Fuente: Consolidados trimestrales de las encuestas de satisfacción vigencia 2014 vs 2015

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El aumento en la precepción de la satisfacción de los usuarios se dio como resultado de las siguientes acciones

- En la vigencia del 2015, al Dirección del Hospital, estableció acciones de mejora en los diferentes procesos de atención asistencial, administrativa, servicios de apoyo y de atención, orientación e información al usuario, en los cuales se observa como la gran mayoría de las acciones de mejora son el respuesta a las peticiones realizadas a la Dirección de Hospital por parte de los usuarios, así como, las presentadas ante los diferentes canales de comunicación con los ciudadanos (web, documental, buzones de sugerencias y atención presencial), así como, las solicitudes realizadas por las Asociaciones de Usuarios. Entre las principales acciones se encuentra la remodelación locativa de las áreas de atención del servicio de Urgencias y Consulta Externa, la instalación física de la Farmacia en una locación nueva, espaciosa y con las adecuaciones pertinentes para la prestación del servicio y atención a personas con limitación física (rampas, digiturno, claridad, ventilación y atención preferencial), adecuación física en un área exclusiva para la central de autorizaciones de la Dirección General de Sanidad, con facilidad de acceso y las especificaciones mencionadas, en las cuales se autoriza la prestación de servicios para el personal afiliado y sus familias (Ejército, Fuerza Aérea y Armada Nacional). De otra parte se fortaleció la prestación del servicio en el Call Center, con la contratación de más personal para dar respuesta a la demanda telefónica para la asignación de citas, se estableció además como canal de atención la comunicación para la asignación de citas por página web y correo electrónico con el Hospital, así como la incorporación de comunicación con los usuarios por las redes sociales-

De igual forma se establecieron acciones de mejora en los procedimientos de atención, en resultado a las mesas de trabajo realizadas por la dirección específicamente con programación de cirugías, para dar respuesta y optimizar la capacidad instalada de las salas de cirugía, que fueron remodeladas y equipadas con tecnología de punta; en el servicio de Hospitalizaciones se inició la revisión de cada uno de los procesos junto con el grupo de Calidad y Auditoría para mejorar y optimizar el proceso de atención, así como la intervención en situaciones sociales de los pacientes que inciden en el proceso de atención

mediante el fortalecimiento del personal de profesionales en Trabajo Social y trabajo conjunto con las diferentes Direcciones de Sanidad y las Coordinaciones Militares que tienen presencia en las instalaciones de la Entidad.

Con toda atención,

NATALIA PATRICIA NIETO RODRIGUEZ
Coordinadora Área de Atención al Usuario

