



RESULTADO ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCION – Tercer 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.

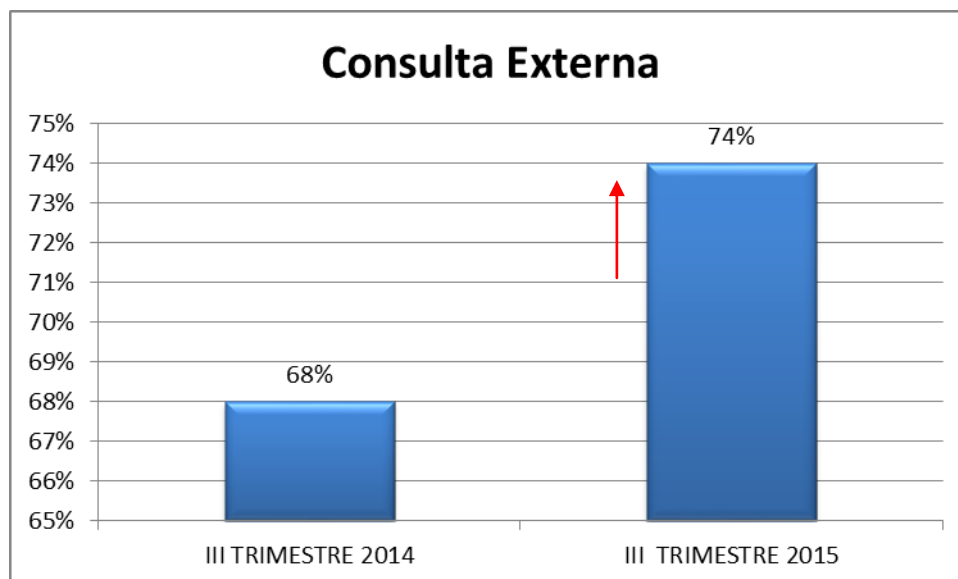
En el presente informe se presenta la ficha técnica, resultados de las encuestas trimestrales de la vigencia 2015 comparados con los resultados de los mismos periodos (trimestres) de la vigencia 2014, análisis de causa de los resultados y planes de mejora que han sido implementados desde la Dirección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

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA VIGENCIA – II Trimestre de 2015

HOSPITAL MILITAR CENTRAL MEDICION DE LA PRECEPCION 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	ÁREA 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	2740 personas. La muestra se calcula con el programa estadístico EPISET
ERROR MUESTRAL	Error muestra del 10%
SERVICIOS ENCUESTADOS	Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa, Personal Administrativo, Cirugía (post - venta), Imágenes Diagnosticas, Banco de Sangre, Laboratorio Clínico, Enfermería.
FECHA DE RECOLECCION	Tercer Trimestre de 2014 (julio, agosto, septiembre)
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 III trimestre 2015 - AIUS

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

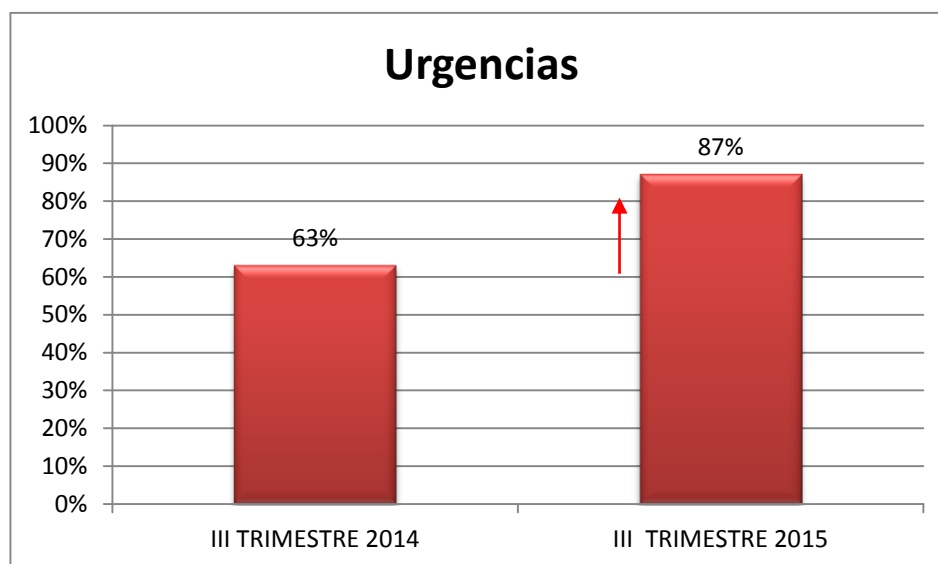


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (III Trimestre 2014 vs III Trimestre de 2015)

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, en el tercer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en 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 un aumento en seis puntos en el porcentaje de satisfacción, del 68% al 74% en la percepción.	
CAUSAS	EFFECTOS
• Seguimiento a los procedimientos de agendamiento y asignación de citas por parte de la Dirección del Hospital, mediante mesas de Trabajo. • Realización de Charlas de Humanización en la prestación del servicio al personal de Consulta Externa. • Optimización de los sistemas de información. • Trabajo coordinado en proceso de información a los pacientes, usuarios y familiares por parte de los diferentes servicios del Hospital con la Oficina de Atención al Usuario y a su vez con las Coordinaciones Militares (EJC. FAC, ARM, CAJA DE SUELDOS DE RETIRO, BASAM)	• Mejora en la oportunidad de los tiempos de asignación de citas, por agenda y especialidad. • Presencia de comunicación asertiva por parte del personal asistencial con el paciente y sus familias. • Oportunidad en el suministro de información por diferentes canales de atención a los usuarios como en la página WEB hospitalmilitarcentral@gov.co, telefónico en el servicio de Consulta Externa y la Oficina de Atención al Usuario. • Oportunidad en el suministro de información a los usuarios, en tiempo real con el fin de minimizar tramites y pérdida de tiempo por parte de los usuarios, en los tramites de autorizaciones e información en general.

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



Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (III Trimestre 2014 vs III Trimestre de 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, en el tercer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en 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 un aumento en veinticuatro puntos del porcentaje de satisfacción, del 63% al 87% en la percepción por parte de los pacientes, usuarios y familiares. PORCENTAJE SUPERIOR A LA META ESPERADA PARA EL SERVICIO DE 85%	
CAUSAS	EFFECTO
• Aumento de pacientes para ser atendidos en el servicio de urgencias con clasificación de Triage IV – Consulta prioritaria. • Establecimiento de acciones de mejora para la optimización de procesos en pro del fortalecimiento de la prestación del servicio, en temas de soporte hotelero, seguridad, alimentación • Presencia de personal competente e idóneo para la atención de pacientes en el servicio de urgencias	• Mejora en los tiempos de respuesta en el proceso de atención, acorde a la clasificación del Triage. • Atención por consulta prioritaria a los pacientes con clasificación de Triage IV, por Consulta Externa Prioritaria. • Presencia de personal de Atención al Usuario que brinda información de acuerdo su competencia a los familiares y /o acompañantes de paciente que se encuentra en proceso de atención medica en el servicio de Urgencias, durante las 24 horas del día

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

2015

HOSPITAL MILITAR CENTRAL								
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 2015						TOTAL	TOTAL ACUMULADO DE CALIFICACIONES (4 y 5)	PORCENTAJE %
SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE APOYO Y DIAGNOSTICO								
UNIDAD DE MEDIDA	COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN LAS AREAS							
SERVICIO	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE			
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	3	2	5	11	24	45	35	78
BANCO DE SANGRE	0	1	2	12	35	50	47	94
LABORATORIO CLINICO	1	4	14	29	12	60	41	68
ENFERMERIA	19	55	171	607	898	1750	1505	86
TOTAL	23	62	192	659	969	1905	1628	85

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2015 - AIUS

2014

HOSPITAL MILITAR CENTRAL								
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS 2014						TOTAL	TOTAL ACUMULADO DE CALIFICACIONES (4 y 5)	PORCENTAJE %
SUBDIRECCION DE SERVICIOS DE APOYO Y DIAGNOSTICO								
UNIDAD DE MEDIDA	COMO CALIFICA LA ATENCIÓN EN LAS AREAS							
SERVICIO	1 PESIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE			
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	0	1	5	42	11	59	53	90
BANCO DE SANGRE	0	0	0	0	12	12	12	100
LABORATORIO CLINICO	0	1	8	38	12	59	50	85
ENFERMERIA	2	26	210	540	115	893	655	73
TOTAL	0	2	13	80	35	130	115	88

Fuente: Encuestas de satisfacción III trimestre 2014 - AIUS

Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (III Trimestre 2014 vs III Trimestre de 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 las áreas de Servicios Diagnósticos, en el tercer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en la vigencia de 2014.

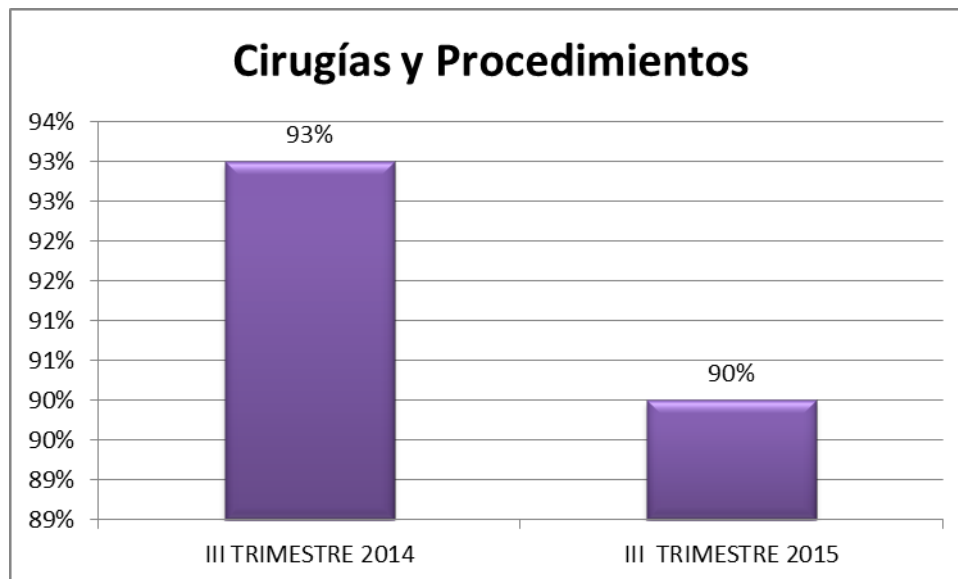


**PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN SERVICIOS DIAGNÓSTICOS – SUBDIRECCIÓN DE SERVICIO DE APOYO
2014 VS 2015**

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia:
Los servicios que conforman la medición son: Imágenes Diagnosticas 90%. Bajo doce puntos al 78%, Banco de Sangre 100%, bajo seis puntos al 94%, Laboratorio Clínico 85% bajo diecisiete punto al 68, Enfermería 73% subió trece puntos al 86% en el porcentaje de satisfaccion

CAUSAS	EFEECTO
- Realización de Charlas de Humanización en la prestación del servicio al personal de los servicios de Apoyo. - Optimización de los sistemas de información. - Trabajo coordinado en proceso de información a los pacientes, usuarios y familiares por parte de los diferentes servicios del Hospital con la Oficina de Atención al Usuario y a su vez con las Coordinaciones Militares (EJC. FAC, ARM, CAJA DE SUELDOS DE RETIRO, BASAM)	- Mejora en la oportunidad de los tiempos de asignación de citas. - Presencia de comunicación asertiva por parte del personal asistencial con el paciente y sus familias. - Oportunidad en el suministro de información por diferentes canales de atención a los usuarios como en la página WEB hospitalmilitarcentral@gov.co, telefónico en el servicio de Consulta Externa y la Oficina de Atención al Usuario. - Oportunidad en el suministro de información a los usuarios, en tiempo real con el fin de minimizar tramites y pérdida de tiempo por parte de los usuarios, en los tramites de autorizaciones e información en general.

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

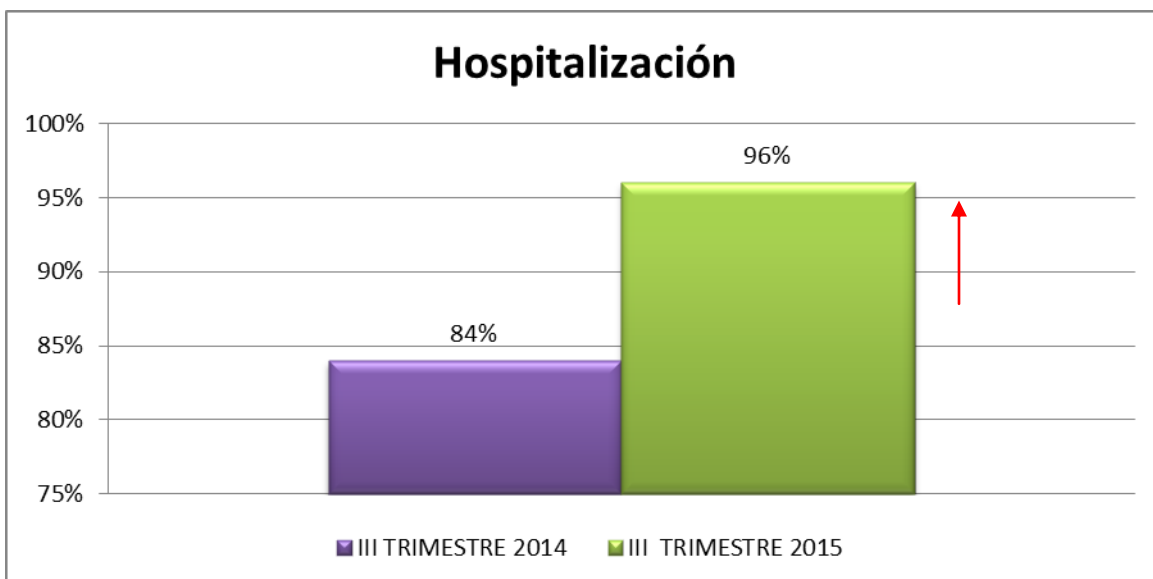


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (III Trimestre 2014 vs III Trimestre de 2015)

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 Cirugías y Procedimientos, en el tercer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en 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 un descenso de tres puntos del 93% al 90% en la percepción de satisfacción. PORCENTAJE SUPERIOR A LA META ESPERADA PARA EL SERVICIO DE 85%	
CAUSAS	EFEECTO
- Se mantiene el cumplimiento y adherencia a los procesos de programación de cirugía, con el fin, de disminuir los tiempos de programación y evitar la cancelación quirúrgica por parte de los usuarios. - Aumento en la realización de procedimientos por parte del servicio de Ortopedia y Oftalmología.	- Buena evaluación en la percepción de los pacientes, respecto a la programación de procedimientos y la atención brindada después del procedimiento. - Disminución en las cancelaciones de procedimientos quirúrgicos por parte de los pacientes, lo cual optimiza la prestación del servicio por las diferentes especialidades.

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



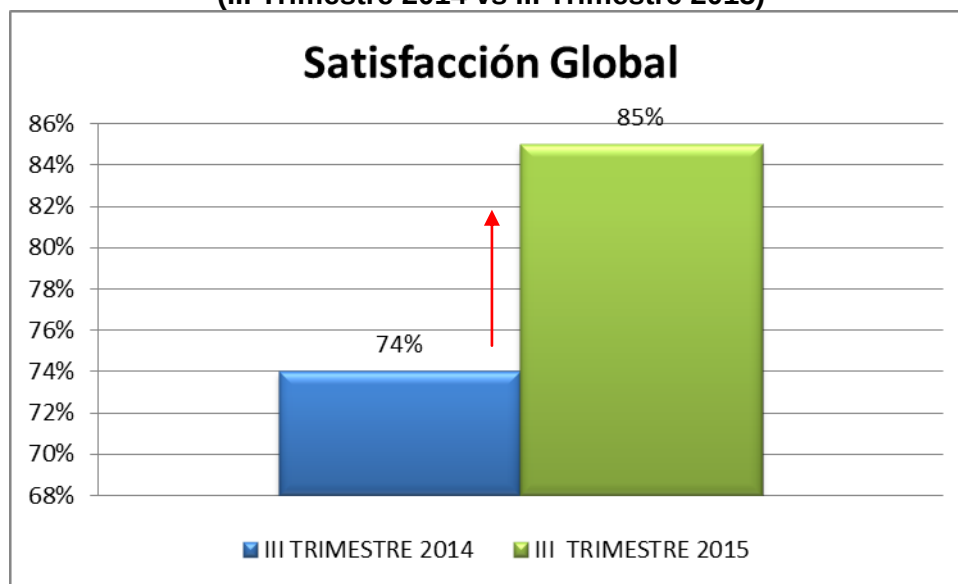
Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (III Trimestre 2014 vs III Trimestre de 2015)

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 Hospitalización, en el tercer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en 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 un ascenso de doce puntos en el porcentaje, del 84% al 96% en la percepción de satisfacción. PORCENTAJE SUPERIOR A LA META ESPERADA PARA EL SERVICIO DE 85%	
CAUSAS	EFFECTO
- Fortalecimiento de los procesos de atención en temas como soporte hotelero, alimentación y seguridad en los pisos. - Fortalecimiento en temas de suministro de información por parte del equipo médico tratante al paciente y familia durante el proceso de hospitalización. - Disminución de trámites administrativos para el egreso de pacientes - Mantenimiento y optimización de uso adecuado de los ascensores.	- Satisfacción del paciente hospitalizado en temas de hotelería y prestación del servicio por parte del personal de apoyo. - El paciente y familiares identifican el nombre del especialista tratante y equipo médico asistencial responsable del proceso de atención, lo que favorece la comunicación y adherencia a los tratamientos instaurados por parte de la familia. - Disminución en tiempos administrativos para el proceso de salida que favorecen la percepción del usuario ante el servicio prestado por el Hospital

GRÁFICA N° 6 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL
(III Trimestre 2014 vs III Trimestre 2015)



Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (III Trimestre 2014 vs III Trimestre de 2015)

En la gráfica se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la satisfacción Global de la percepción de la prestación de los servicios en el Hospital Militar Central, en el tercer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en la vigencia de 2014.

Al comparar las vigencias se evidencia un incremento en once puntos en el porcentaje de satisfacción global del 74% al 85% en la percepción global del servicio para el tercer trimestre de 2015. Situación que reporta el cumplimiento de la meta para el 2015 del 85%. Lo anterior, como resultado del análisis por servicios que se observa en las tablas anteriores.

P.D Natalia Patricia Nieto Rodriguez
Coordinadora Área de Atención al Usuario