



RESULTADO ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCION – Segundo trimestre de 2015

“Salud – Calidad - Humanización”

INFORME RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2015

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.

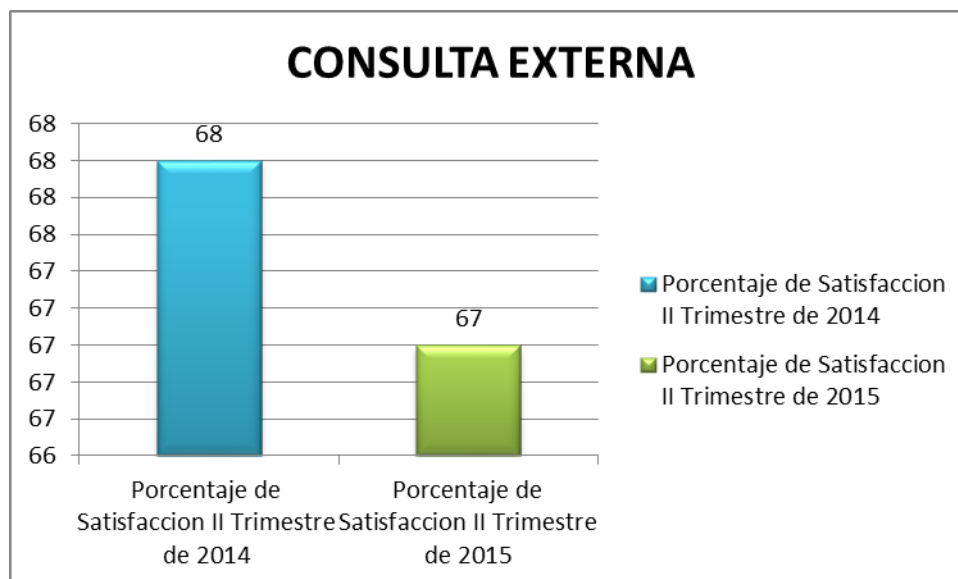
En el presente informe se presenta la ficha técnica, resultados de las encuestas trimestrales de la vigencia 2015 comparados con los resultados de los mismos periodos (trimestres) de la vigencia 2014, análisis de causa de los resultados y planes de mejora que han sido implementados desde la Dirección 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	2043 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	Primer trimestre de 2014 (enero, febrero, marzo)
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: 2015- AIUS

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

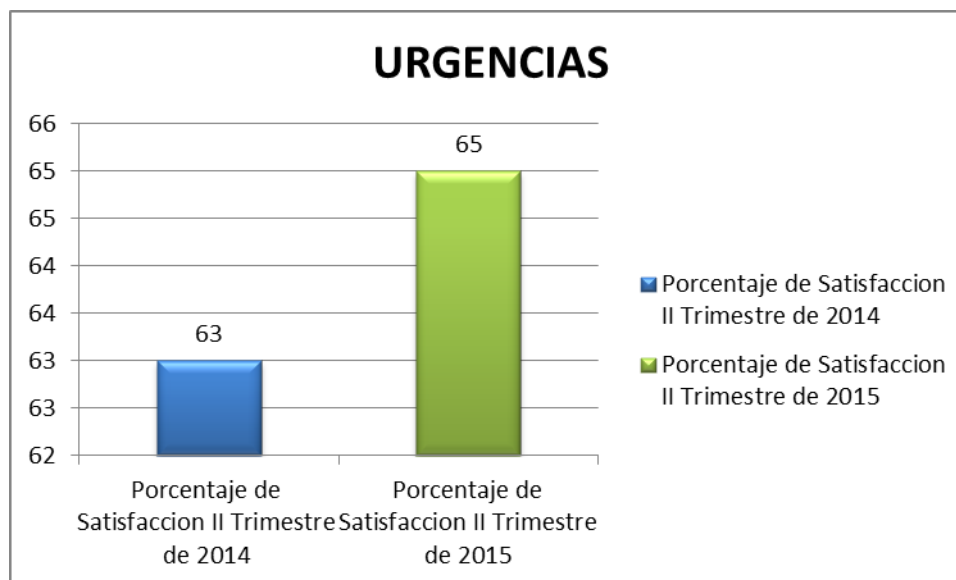


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (II Trimestre 2014 vs II Trimestre de 2015)

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 primer 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 descenso en un punto en el porcentaje, del 68% al 67% en la percepción de satisfacción.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA
- Alta demanda en consulta externa en especialidades y supra especialidades, lo cual incrementó los tiempos de espera en las agendas médicas de servicios como Oftalmología, Ortopedia, Reumatología, Neumología. - La falta de asertividad en proceso de comunicación enfermería – paciente- usuario, situación que incide en los temas de humanización en la prestación del servicio. - Falta de cultura por parte del usuario – paciente, en relación al cumplimiento de las indicaciones previas al ingreso de la consulta.	- Fortalecer los canales de información con los usuarios acorde a los canales existentes en la entidad. - Continuar las acciones de sensibilización en el tema de humanización en la prestación del servicio, según las directrices de la Dirección. - Informar y orientar al paciente en la importancia de cumplir con los requisitos establecidos por la entidad para el proceso de atención asistencial, con el fin de garantizar la oportunidad en la prestación del servicio

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



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

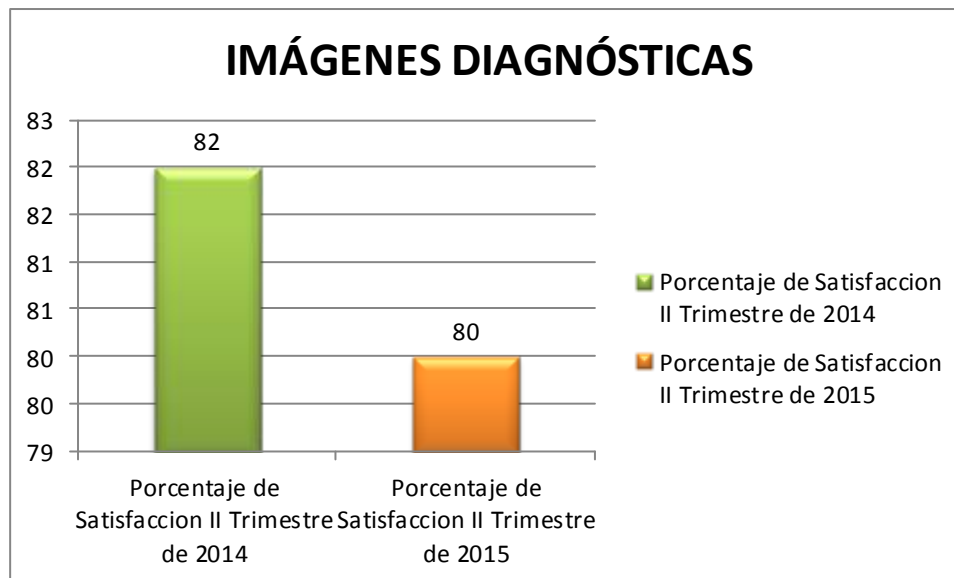
En la gráfica se observa, los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios en referencia a la atención recibida en el servicio de Urgencias, en el primer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN URGENCIAS 2014 Vs 2015

Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia un aumento en dos el porcentaje de satisfacción, del 63% al 65% en la percepción por parte de los pacientes, usuarios y familiares.

ESCENARIO DE CAUSAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA
- Aumento de la demanda de pacientes para ser atendidos en el servicio de urgencias con clasificación de Triage III y IV – Consulta prioritaria. - La falta de asertividad en proceso de comunicación equipo asistencial – paciente- usuario, situación que incide en los temas de humanización en la prestación del servicio.	- Asignación de Consulta Prioritaria para demanda de pacientes que son clasificados Triage IV. - Fortalecer los canales de información con los usuarios acorde a los canales existentes en la entidad. - Continuar las acciones de sensibilización en el tema de humanización en la prestación del servicio, según las directrices de la Dirección. - Informar y orientar al paciente en la importancia de cumplir con los requisitos establecidos por la entidad para el proceso de atención asistencial, con el fin de garantizar la oportunidad en la prestación del servicio

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

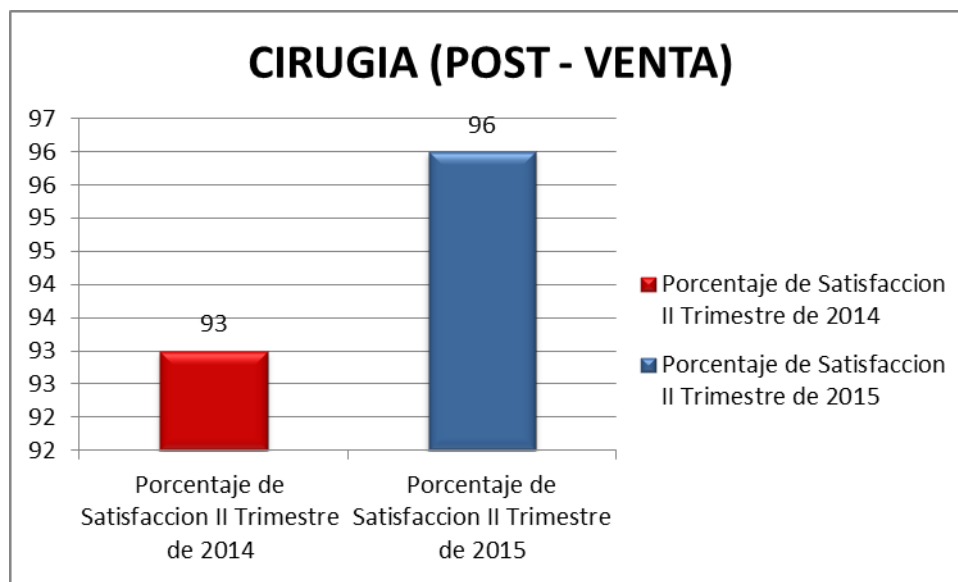


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (II Trimestre 2014 vs II Trimestre de 2015)

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 segundo trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN SERVICIOS DIAGNÓSTICOS 2014 VS 2015	
Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia un descenso en dos puntos en el porcentaje, del 82% al 80% en la percepción de satisfacción. Los servicios que conforman la medición son: Laboratorio Clínico 63%, Banco de Sangre 98%, Enfermería 75% e Imágenes Diagnosticas 80%.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA
- La falta de asertividad en proceso de comunicación enfermería – paciente- usuario, situación que incide en los temas de humanización en la prestación del servicio. - Falta de cultura por parte del usuario – paciente, en relación al cumplimiento de las indicaciones previas a la toma del examen - Falta de acciones que prioricen la atención a los pacientes en situación de discapacidad, niños y/o adulto mayor.	- Priorizar paciente acorde a las condiciones especiales y tercera edad. - Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de Atención Humanizada. - Fortalecer los canales de información con los usuarios acorde a los canales existentes en la entidad. - Continuar las acciones de sensibilización en el tema de humanización en la prestación del servicio, según las directrices de la Dirección. - Informar y orientar al paciente en la importancia de cumplir con los requisitos establecidos por la entidad para el proceso de atención asistencial, con el fin de garantizar la oportunidad en la prestación del servicio

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

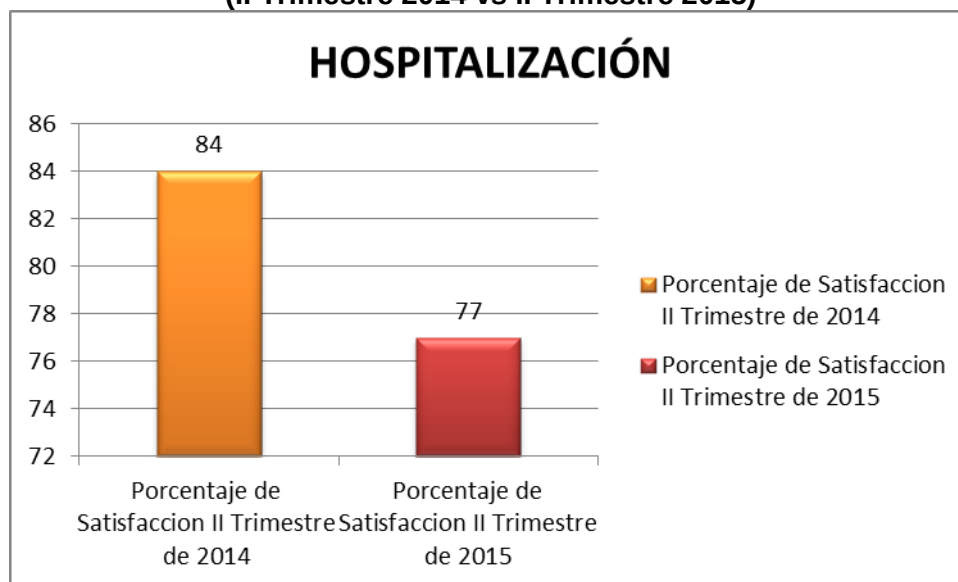


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (II Trimestre 2014 vs II Trimestre de 2015)

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 primer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en la vigencia de 2014.

PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN CIRUGIA POST VENTA 2014 VS 2015	
Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia un aumento en un punto en el porcentaje, del 93% al 96% en la percepción de satisfacción.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Se cumplen los procedimientos establecidos por el servicio en referencia a criterios de calidad, accesibilidad e información antes del procedimiento y de seguimiento telefónico por parte del área de programación de cirugías	- Continuar las acciones de sensibilización en el tema de humanización en la prestación del servicio, según las directrices de la Dirección. - Informar y orientar al paciente en la importancia de cumplir con los requisitos establecidos por la entidad para el proceso de atención asistencial, con el fin de garantizar la oportunidad en la prestación del servicio

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

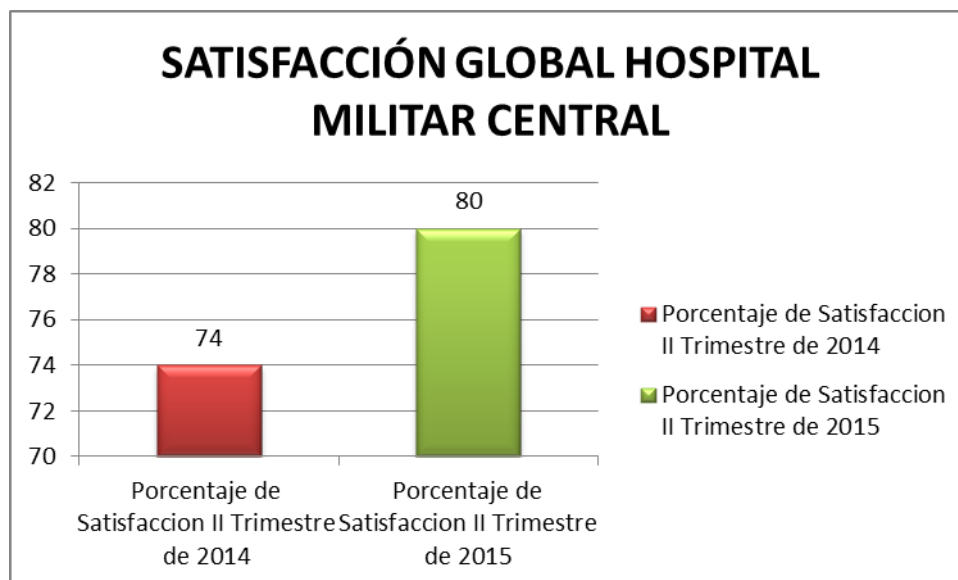


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (II Trimestre 2014 vs II Trimestre de 2015)

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 primer 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 descenso en ocho puntos en el porcentaje, del 84% al 77% en la percepción de satisfacción.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA
La falta de asertividad en proceso de comunicación entre el grupo médico asistencial - paciente- usuario, situación que incide en los temas de humanización en la prestación del servicio.	- Trabajo en temas de Humanización en el tema de Derechos y Deberes para el fortalecimiento de la prestación del servicio a los usuarios y trato humanizado con calidad y calidez hacia el paciente y familia durante la estancia hospitalaria. - Continuar las acciones de sensibilización en el tema de humanización en la prestación del servicio, según las directrices de la Dirección. - Informar y orientar al paciente en la importancia de cumplir con los requisitos establecidos por la entidad para el proceso de atención asistencial, con el fin de garantizar la oportunidad en la prestación del servicio

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



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

En el segundo trimestre de 2015, se observa el aumento en 1 un punto de la satisfacción con respecto al trimestre anterior en la misma vigencia 2015. Es de resaltar que el segundo trimestre de 2015 comparado con el mismo periodo de la vigencia de 2014, se observa un incremento en 6 puntos de satisfacción 74% satisfacción global II Trimestre de 2014 vs 80%. Incremento porcentual gradual que se ha presentado como resultado de la gestión realizada por la Dirección del Hospital mediante el trabajo coordinado con las Subdirecciones; resultados que reflejan las acciones de mejora establecidas en las mesas de trabajo con los servicio de Consulta Externa, Urgencia, Salas de Cirugía, Garantía de la Calidad y Atención al Usuario en el cual, se han establecido acciones operativas acordes a las sugerencias e información presentadas por los usuarios en pro del bienestar y calidad en la prestación de servicio en las áreas asistenciales y administrativas de la Entidad.

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