



RESULTADO ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCION – Primer trimestre de 2015

“Salud – Calidad - Humanización”

INFORME RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN VIGENCIA 2014

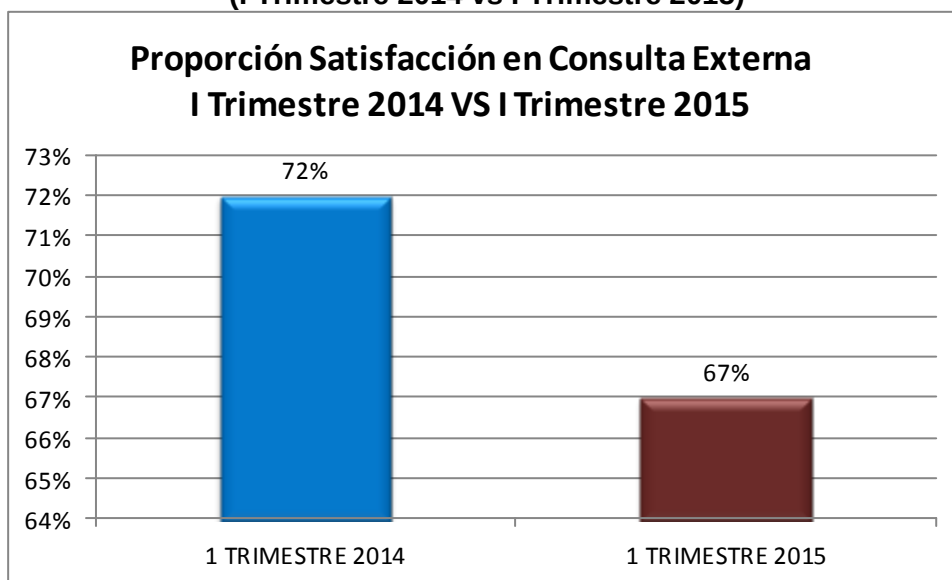
Para el Hospital Militar Central, la medición de la percepción de la satisfacción de los usuarios es importante puesto que de primera mano se tiene la voz de los pacientes que son atendidos en este centro hospitalario y el resultado de las encuestas para la Dirección es herramienta fundamental para la 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 – I Trimestre de 2015

HOSPITAL MILITAR CENTRAL MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Ficha Técnica Encuesta 2015	
NOMBRE DEL ESTUDIO	Medición de la Satisfacción del usuario acerca de la prestación del servicio asistencial y administrativo en las instalaciones del HOMIC.
QUIEN REALIZA EL ESTUDIO	Área de Atención al Usuario - HOMIC
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada - presencial
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria u hospitalización en la Entidad.
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio
TAMAÑO DE LA MUESTRA	2415 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 Diagnósticas, Banco de Sangre, Laboratorio Clínico, Enfermería.
FECHA DE RECOLECCIÓN	Primer trimestre de 2015 (enero, febrero, marzo) Segundo trimestre de 2015 (Abril, mayo, junio) Tercer trimestre de 2015 (Julio, agosto, septiembre) Cuarto trimestre de 2015 (Octubre, noviembre, diciembre)
ESTRUCTURA DE PREGUNTAS	Total Cuestionarios: 7
	Banco de Sangre: 14 preguntas
	Imágenes Diagnósticos: 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
(I Trimestre 2014 vs I Trimestre 2015)**

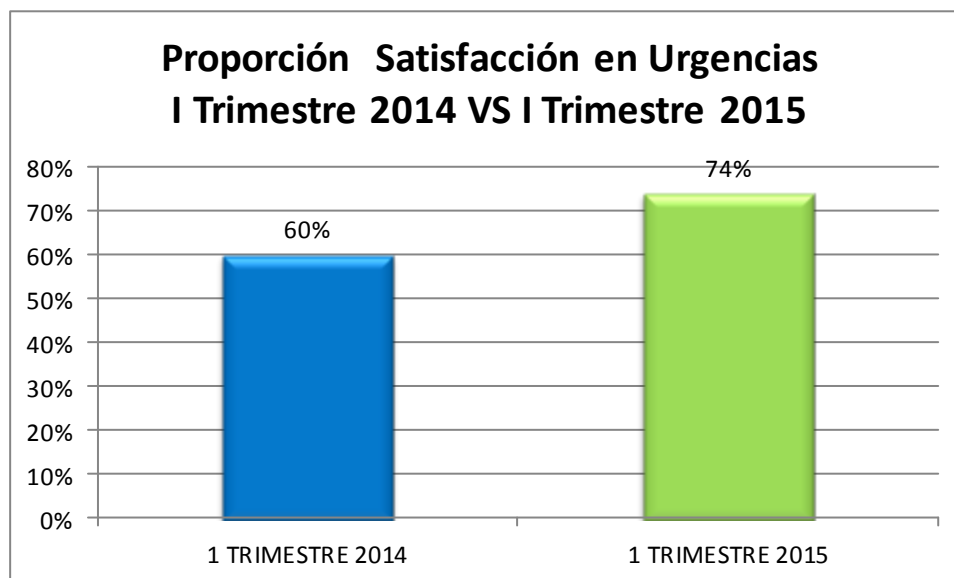


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (I Trimestre 2014 vs I Trimestre de 2015)

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 cinco puntos en el porcentaje, del 72% al 67% en la percepción de satisfacción.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPCION DE MEJORA
Aumento de la demanda de pacientes para ser atendidos en el servicio de consulta externa; lo cual incrementó los tiempos de espera en las agendas médicas de servicios como Oftalmología, Gastroenterología, Ortopedia, Reumatología, Neumología.	- Realización de mesas de trabajo semanales, servicio de Consulta Externa, Garantía del Calidad y Atención al Usuario con el fin de establecer, las acciones de mejoras respectivas por área de competencia. - Optimizar los canales de solicitud de citas mediante el uso de medios electrónicos como el correo electrónico, asignacióncitas@hospitalmilitar.gov y atención en el Call center

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

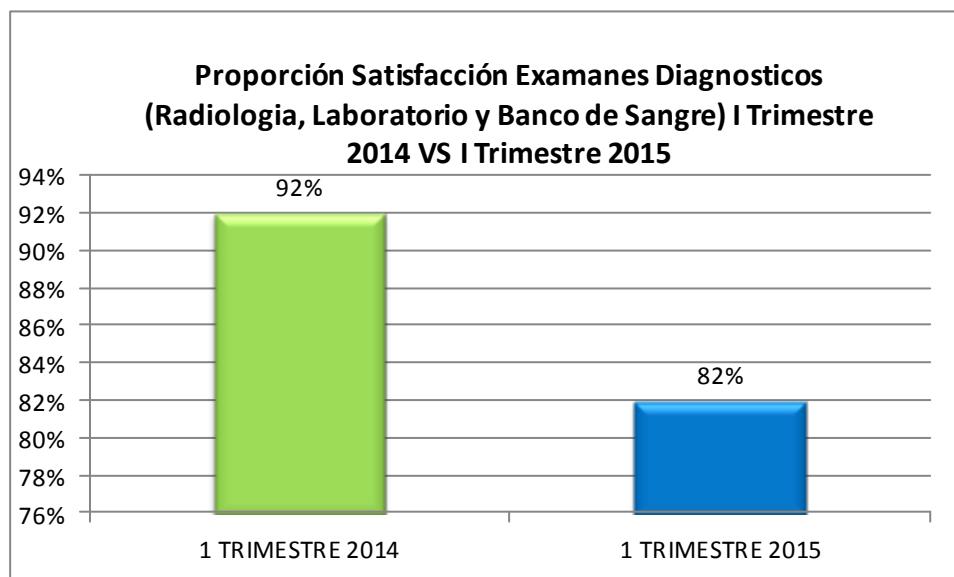


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (I Trimestre 2014 vs I Trimestre de 2015)

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 CONSULTA EXTERNA 2014 Vs 2015	
Al comparar el resultado consolidado de la vigencia 2014 con la vigencia 2015, se evidencia un aumento en catorce en el porcentaje de satisfacción, del 60% al 74% en la percepción por parte de los pacientes, usuarios y familiares.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPCION DE MEJORA
• Aumento de la demanda de pacientes para ser atendidos en el servicio de urgencias con clasificación de Triage IV – Consulta prioritaria. • Mejora en los tiempos de respuesta de atención médica y asistencial según la clasificación de ingreso a urgencias. • Fortalecimiento en el proceso de atención con personal asistencial. • Mejora de elementos de soporte hotelero para la prestación del servicio a los pacientes que se encuentran en observación de urgencias y/o atención de consulta de urgencias.	• Realización de mesas de trabajo semanales, servicio de Urgencias, Garantía de la Calidad y Atención al Usuario, con el fin de establecer, las acciones de mejoras respectivas por área de competencia. • Fortalecer la capacitación en temas de humanización en la prestación del servicio

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

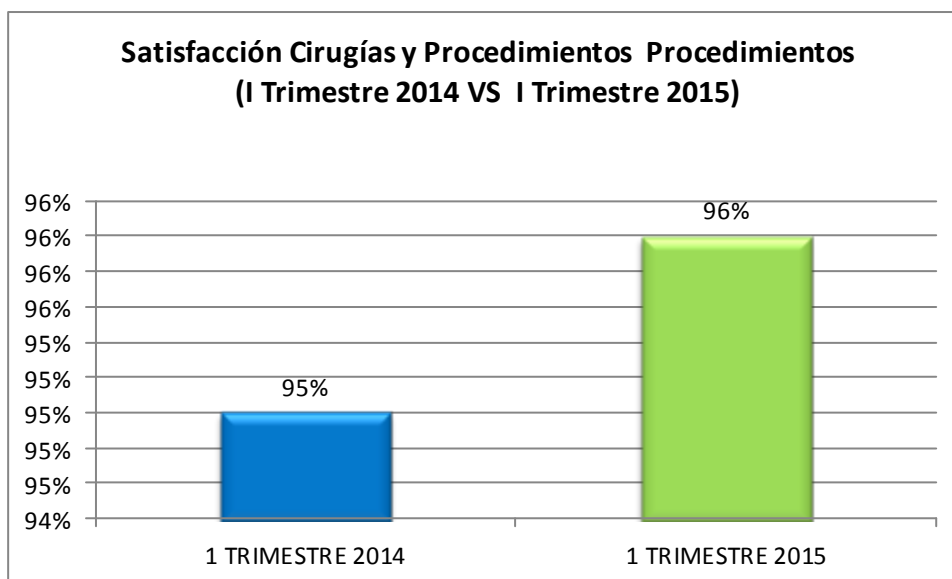


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (I Trimestre 2014 vs I Trimestre de 2015)

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 primer 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 diez un puntos en el porcentaje, del 92% al 82% en la percepción de satisfacción.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPCION DE MEJORA
• Demora en el agendamiento de citas en el caso de imágenes diagnósticas. • Solicitan mejorar la infraestructura física del área de espera del Laboratorio Clínico. • Priorizar paciente acorde a las condiciones especiales y tercera edad. • Falta capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de Atención Humanizada.	• Fortalecer la capacitación en temas de humanización en la prestación del servicio • Priorizar la atención a los pacientes de acuerdo a las condiciones especiales presentadas al ingreso

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

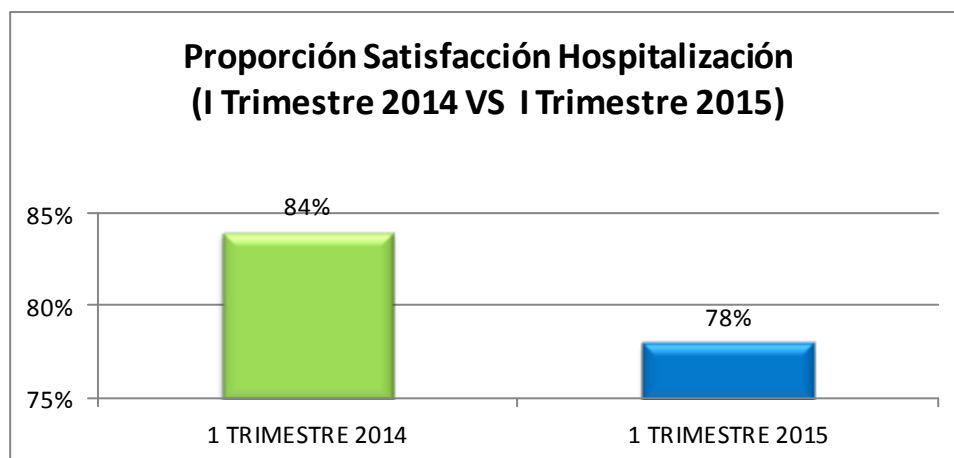


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (I Trimestre 2014 vs I Trimestre de 2015)

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 SERVICIOS DIAGNÓSTICOS 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 95% al 96% en la percepción de satisfacción.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPCION DE MEJORA
- Optimización del proceso de programación de cirugía. - Disminución de los tiempos de programación con el fin de evitar la cancelación quirúrgica por parte de los usuarios. - Los usuarios, agradecen al personal médico y asistencial el proceso de atención intrahospitalario durante la intervención quirúrgica y controles posteriores a su realización.	Fortalecer la capacitación en temas de humanización en la prestación del servicio

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

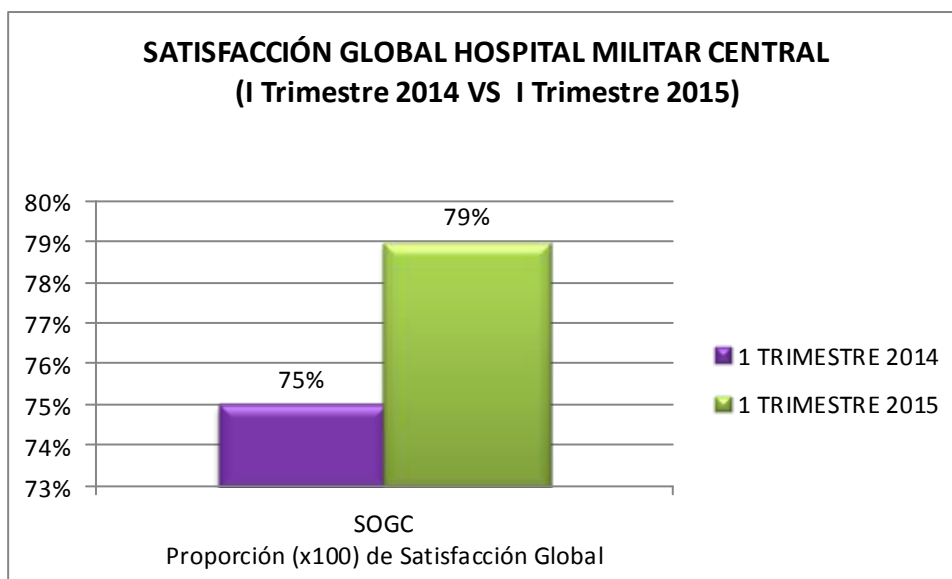


Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (I Trimestre 2014 vs I Trimestre de 2015)

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 tres puntos en el porcentaje, del 84% al 78% en la percepción de satisfacción.	
ESCENARIO DE CAUSAS	OPCION DE MEJORA
- Falta de oportunidad en el soporte hotelero en las habitaciones y solarios (salas de espera). - Tiempos prolongados de espera para los traslados en el ascensor de los usuarios y familiares a los diferentes pisos de hospitalización. - Quejas por la prestación del servicio, en el tema de atención humanizada por parte del personal de enfermería. - Demora en trámites administrativos para legalizar egresos hospitalarios	- Optimización en el tiempo de servicio por parte del personal de apoyo hotelero. - Fortalecimiento del tema de atención humanizada - Derechos y Deberes para el fortalecimiento de la prestación del servicio a los usuarios y trato con calidad y calidez hacia el paciente y familia durante la estancia hospitalaria. - Mantenimiento y optimización de uso adecuado de los ascensores.

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



Fuente: Consolidados Encuestas de Satisfacción Hospital Militar Central (I Trimestre 2014 vs I 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 primer trimestre de la actual vigencia comparada con el mismo periodo en la vigencia de 2014.

Al comparar las vigencias se evidencia un incremento en cuatro puntos en el porcentaje de satisfacción global del 75% al 79% en la percepción global del servicio para el primer trimestre de 2015. 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