



INFORME DE SATISFACCIÓN MES ENERO DE 2022

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DEL 2022

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Diaz

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. Ficha Técnica	5
3. Estadísticas	10

1. PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización en relación con la prestación de los servicios de salud que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción, la experiencia de atención y la calidad de los mismos, en los usuarios que asisten al Hospital Militar Central para atención ambulatoria (consulta externa, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, banco de sangre y urgencias) y en hospitalización (cirugía programada y hospitalización adulto y pediátrico), en relación con la prestación de los servicios de salud de nuestra red y la experiencia de atención.

2. Ficha Técnica

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
FICHA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
NOMBRE	Medición de la satisfacción del usuario
JUSTIFICACIÓN	La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones, al momento de seleccionar la institución prestadora del servicio y permite establecer mecanismos de participación ciudadana que evidencie la comunicación entre los usuarios y la alta dirección de forma permanente.
	La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios con los servicios y trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo que labora en la institución.
DOMINIO	Experiencia de la atención: Hace referencia a las diferentes vivencias por las que pasa un usuario, desde que presenta la necesidad de acudir al Hospital a recibir servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, hasta que obtiene la prestación y/o realización del servicio solicitado que se evidencia en el posterior grado de satisfacción que obtiene en el rol de usuario, paciente o familiar del servicio brindado por parte del personal asistencial o administrativo en la institución.
SUBDOMINIOS	Percepción de la atención: Hace referencia al proceso mental mediante el cual un individuo interpreta la información del entorno y le da un significado en su persona, el cual puede ser desde el agrado hasta el desagrado. Por lo cual, es una interpretación que hace el usuario a una vivencia durante la prestación del servicio.
VARIABLES Y ATRIBUTOS	Atención Médica: Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.
	Atención de enfermería: Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.
	Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo, presentación.
	Alimentación: Presentación, temperatura.
	Medicamentos: Disponibilidad.

	Atención global: El resultado final de la atención.																			
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.																			
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio.																			
	La muestra se establece del total de la población que asiste a los diferentes servicios del Hospital, y se establece de acuerdo a la siguiente información 2021:																			
	<table><tr><td>Servicio</td><td>N° Usuarios atendidos</td></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>14.356</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>9.931</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>303.472</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>886.405</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>97.196</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>72.596</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>8.427</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.392.383</td></tr></table>		Servicio	N° Usuarios atendidos	Hospitalización	14.356	Cirugía	9.931	Consulta Externa	303.472	Laboratorio	886.405	Imágenes	97.196	Urgencias	72.596	Banco de sangre	8.427	Total	1.392.383
	Servicio	N° Usuarios atendidos																		
	Hospitalización	14.356																		
	Cirugía	9.931																		
	Consulta Externa	303.472																		
	Laboratorio	886.405																		
	Imágenes	97.196																		
	Urgencias	72.596																		
	Banco de sangre	8.427																		
Total	1.392.383																			
Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2021-SUITE VISION																				
Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula:																				
$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$																				
Zα=	1,96 el cual es un valor fijo																			
p=	Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital Militar. Para efectos de contar con un																			



PROCEDIMIENTO CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA		tamaño de muestra alto este valor será del 50%, pero en la formula se reemplazará por 0,5
	q=	1-p, para este ejercicio será de 0,5
	d=	Es la precisión que se le quiere dar al estimado o también llamado error de muestreo o error muestral.
	N=	total de la población de la cual se extraerá la muestra
	Ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 672 encuestas a realizar en el periodo evaluado (mensual).	
	Número de pacientes	1.392.383
	Error muestral (10%)	0.04
		0.35
	Tamaño de muestra (n)	672
ERROR MUESTRAL	Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia del año 2021 se define así:	
	Servicio	Encuestas a realizar
	Hospitalización	125
	Cirugía	9
	Consulta Externa	172
	Laboratorio	200
	Imágenes	88
	Urgencias	71
	Banco de sangre	7
	Total	672
	10%	

ESTANDAR DE LA META	96.5%
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefónica
PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN	Mensual
PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION	Trimestral
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR	Atención al usuario
VIGILANCIA Y CONTROL	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud.
ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS	Total cuestionarios: 7
	Laboratorio clínico: 8 preguntas
	Banco de sangre: 8 preguntas
	Imágenes Diagnósticas: 11 preguntas
	Cirugía: 9 preguntas
	Urgencias: 16 preguntas
	Hospitalización 16 preguntas
	Consulta Externa: 12 preguntas
TABULACIÓN, ANÁLISIS E	Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación.
	Se identifica las respuestas con calificación 4 y 5 de las preguntas evaluadas por cada uno de los formatos establecidos de acuerdo a los atributos evaluados.
	Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas
	Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.



INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta.
 - Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada.
 - se realizan las ponderaciones respectivas de cada uno de los atributos que conforman cada subdominio para definir los porcentajes de satisfacción.
- Percepción de la atención: 100%

Atención Médica:	20%
------------------	-----

Atención de enfermería:	15%
-------------------------	-----

Infraestructura:	10%
------------------	-----

Alimentación:	5%
---------------	----

Medicamentos:	10%
---------------	-----

Atención global:	40%
-------------------------	------------

--	--

Percepción de la atención	60%
----------------------------------	------------

Fidelización	40%
---------------------	------------

Satisfacción Global	100%
----------------------------	-------------

--	--

- Se emite el dato de la satisfacción global con la suma de las ponderaciones de Percepción de la atención y Fidelización.
- De acuerdo al comportamiento interno de los resultados de la medición de los atributos se establecen las acciones necesarias en las áreas para fortalecer, mejorar y/o mantener la experiencia de la atención.

3. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Enero 2022

Servicios Encuestados															
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,26	95,07	98,48	99,00	100,00	100,00	98,00	100,00	98,60	60,00	57,96	97,96
		Atención Enfermería	15%	98,26	99,30	99,00	99,50	100,00	NA	96,75	96,00	98,40			
		Infraestructura	10%	96,80	97,18	96,59	99,00	100,00	100,00	97,00	100,00	98,32			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	97,00	100,00	99,00			
		Asignación citas	10%	80,81	NA	90,91	NA	NA	NA	NA	NA	85,86			
		Atención Global	40%	100,00	97,18	100,00	99,50	100,00	100,00	99,00	100,00	99,46			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	40,00	40,00	
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			
					674,13	688,73	684,98	597,00	600,00	500,00	687,75	696,00			
% por servicio				96	98	98	100	100	100	98	99				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En el mes de Enero se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución, donde se califica la atención recibida por medio de una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 excelente, en los servicios de: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnósticas, Cirugía programada, Banco de Sangre, Hospitalización y Hospitalización Pediatría.

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario se obtuvo una calificación de 57.96%, encontrando como variable más baja: Asignación de citas con 85.86%, con respecto al mes anterior se observó una disminución en la percepción del usuario, debido a que la central de citas de consulta externa no contaba aun con el personal suficiente contratado para la asignación de citas, aumentando así el tiempo de espera en sala y el aforo, con respecto al Call Center durante el mes se presentaron incapacidades medicas de 03 agentes que afectaron el correcto desempeño dado que 02 de ellas fueron por Covid y 01 por Cirugía de urgencias. (véase tabla 2.5 variable asignación citas).

Para el Subdominio Fidelización se obtuvo resultado del 100%, lo cual arroja como resultado total del dominio para el mes de enero de 97.96% por lo cual se observa que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada en la institución

Tabla 2. Medición variable atención médica

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Atención Médica	20%	98,26	95,07	98,48	99,00	100,00	100,00	98,00	100,00	98,60

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 2. Los usuarios califican la variable de atención médica, en la cual se identifica que el servicio de Urgencias obtuvo la calificación más baja con 95.07%, con relación al mes de diciembre la calificación fue superior con el 98.83%, identificando que, para el mencionado mes de enero, el atributo con menor porcentaje fue:

¿El personal Médico tratante le brindo atención oportuna y dio respuesta a sus inquietudes durante la estancia hospitalaria?

Los usuarios manifestaron tener inconformidad con el tiempo de espera para la atención del TRIAGE, mencionada novedad será informada la Jefe del servicio de urgencias Dra. Juliana Ordoñez para que se tomen las acciones de mejora a que haya lugar.

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Atención Enfermería	15%	98,26	99,30	99,00	99,50	100,00	NA	96,75	96,00	98,40

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 2.1 Los usuarios califican la variable de atención enfermería, en la cual se identifica que el servicio de Hospitalización de Pediatría para el mes de enero obtuvo la calificación de 96.00%, identificando que, el atributo con menor porcentaje en la calificación del mes de enero fue:

El personal de enfermería que le atiende, da respuesta rápida a sus llamados con el timbre de la cama durante hospitalización?

El personal de enfermería que le atiende le explica de forma clara y sencilla lo que le van a realizar, cuando esta junto a usted?

Es la primera vez que se aplica encuesta de satisfacción a los niños y las preguntas fueron diseñadas en lenguaje y contexto fácil de entender por ellos, en razón a su calificación de informará al Departamento de Enfermería para que se tomen las acciones de mejora a que haya lugar.

Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Infraestructura	10%	96,80	97,18	96,59	99,00	100,00	100,00	97,00	100,00	98,32

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 2.3 Los usuarios para el mes de enero de 2022 calificaron la variable de infraestructura para el área de Imágenes Diagnósticas con el 96.59%, encontrando:

¿La sala de espera del área ofrece confort, comodidad, amplitud, presentación aseo y señalización?

Respecto a esta variable, se evidencia que los aspectos a mejorar en el Área de Imágenes Diagnósticas de acuerdo con el resultado de las encuestas aplicadas en el mes de enero se relacionan con control de aforo, se informó a la Coordinación del servicio y con el área de seguridad se reforzó el tema del ingreso de pacientes al edificio de imágenes diagnósticas, solo se permitirá el ingreso del paciente, los acompañantes deben esperar afuera.

Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	97,00	100,00	99,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 2.4: Es importante indicar que esta variable se mide en dos Servicios Urgencias y Hospitalización, siendo este último el que obtuvo la calificación en Hospitalización con un 97.00 % en el mes de enero, para el mes de diciembre la calificación fue superior con el 100%.

El atributo que presento calificación durante la hospitalización: *“la alimentación durante la estancia en hospitalaria. ¿Cómo considera fue su presentación y temperatura al momento de ser entregada?”*

Se hizo seguimiento al paciente que se quejó de recibir porciones pequeñas y fría la sopa, actualmente se encuentra hospitalizado en habitación 520, se informó la novedad al Sargento Rayo encargado de la alimentación del hospital, el día viernes se realizará nuevamente seguimiento al caso para verificar la acción correctiva.

Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Asignación citas	10%	80,81	NA	90,91	NA	NA	NA	NA	NA	85,86

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 2.5 Para la variable de asignación citas se observa que durante el mes de enero obtuvo un porcentaje de calificación de 80.81%, en el mes de diciembre el porcentaje fue favorable con el 98.26% para el atributo: “¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?”,

Los usuarios se quejan de las demoras tanto en el Call center como en la central de citas, esto en razón a que la central de citas de consulta externa no contaba aun con el personal suficiente contratado para la asignación de citas, aumentando así el tiempo de espera en sala y el aforo, con respecto al Call Center durante el mes se presentaron incapacidades medicas de 03 agentes que afectaron el correcto desempeño dado que 02 de ellas fueron por Covid y 01 por Cirugía de urgencias.

Continua pendiente la contratación a la fecha de 04 auxiliares de enfermería para el call center los cuales están en proceso en Talento humano.

En la tabla No 2.6 Medición de variable atención global

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
Enero	Atención Global	40%	100,00	97,18	100,00	99,50	100,00	100,00	99,00	100,00	99,46

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 2.6 Se identifica que durante el mes de enero del 2022, el resultado de la variable de atención global presento una calificación **99.46%**.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Enero	Regresaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 3 se evidencia que los usuarios durante el mes de enero del 2022, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida pese a eventualidades que se presentaron en algunos servicios en relación a la variable ¿regresaría al servicio?

Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.

Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugia Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalizacion Pediatria	Total
Enero	Recomendaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2022.

En la tabla 3.1 se observa que para el mes de enero del 2022, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 100%.

Atentamente,

Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario