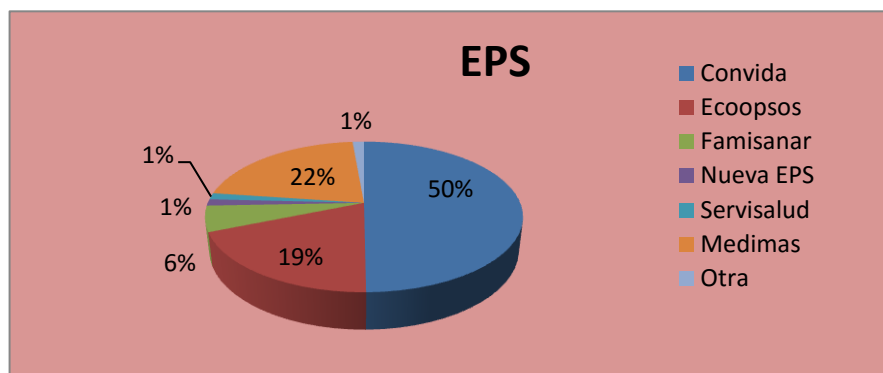


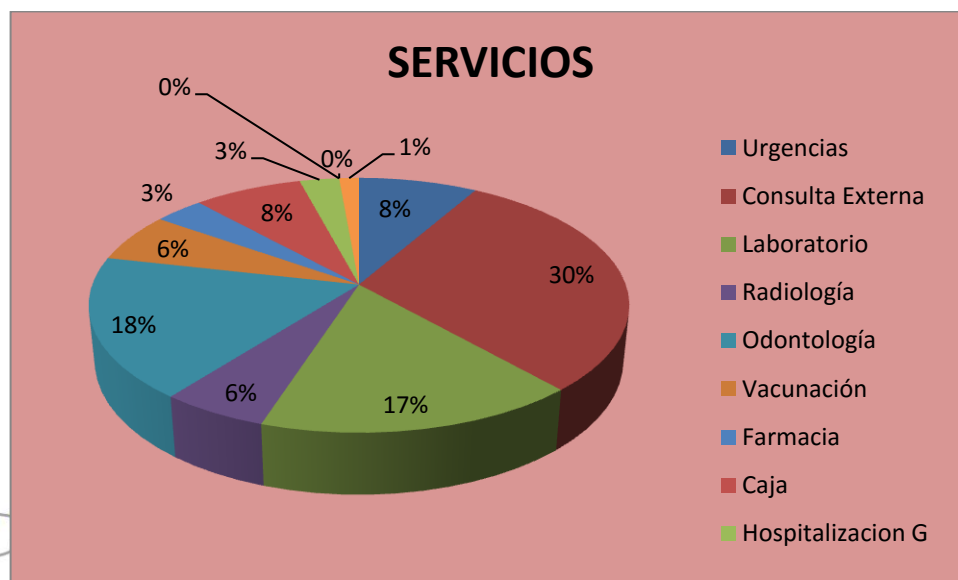


INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION EMPRES SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR DE MEDINA II TRIMESTRE DE 2018

Durante el II Trimestre se realizaron 298 encuestas de opinión sobre la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos en Hospital de Medina, de las cuales el 50% corresponden a Convida EPS-S, el 21% a Medimas EPS, el 6% pertenecen a Famisanar, el 19% pertenecen a Ecoopsos, el 1% pertenece a otras EPS, el 1% pertenece a Servisalud y un 1% pertenece a la Nueva EPS 'S

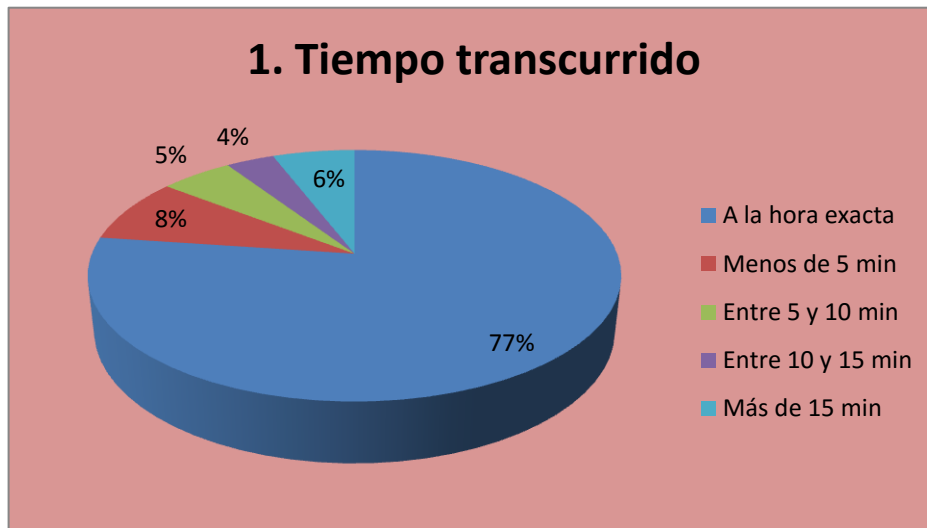


De las 289 encuestas realizadas a los usuarios, el 30% manifiesta que asistieron por el servicio de consulta externa en el Hospital, el 8% dice que asistió por urgencias, el 8% asistió por Caja, el 17% estuvo por servicio Laboratorio, el 3% estuvo por el servicio de Hospitalización, un 18% asistió por el servicio de Odontología, el 6% asistió por el servicio de RX, el 3% asistió or el servicio de farmacia, un 6% asistió por el servicio de vacunación y un 1% dice que asistió a otro servicio.

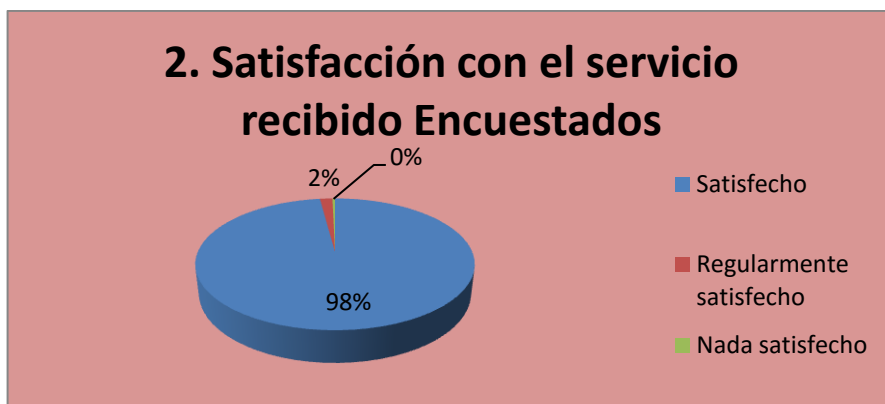




La opinión de los usuarios con respecto al tiempo transcurrido entre la hora que fue citado y el momento en que le atendieron fue de **6%** de los usuarios encuestados dicen que fue más de 15 minutos, un **77%** dice que le atendieron a la hora exacta, un **8%** dice que el tiempo de espera fue menos de 5 minutos, un **5%** dicen que el tiempo de espera fue entre 5 y 10 minutos de espera y un **6%** dicen que el tiempo de espera fue entre 10 y 15 minutos.

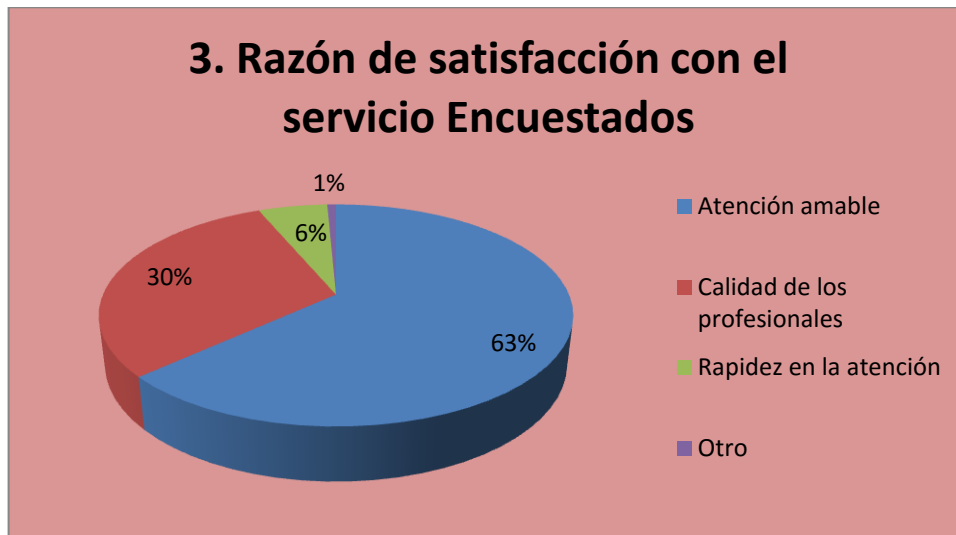


La opinión de los usuarios frente a la calificación que otorgan al servicio recibido fue de un **98%** satisfecho, el **2%** regularmente satisfecho y un **0%** nada satisfecho.





Opinan los usuarios sobre cuál es la razón por la que califican como satisfactorio el servicio recibido, un **63%** dice que es por la atención amable, el **30%** manifiesta que se debe a la calidad que demuestran los profesionales de la salud y el **6%** manifiestan la rapidez en la atención y un **1%** refiere como otra su razón de satisfacción.



De las 298 encuestas realizadas no se encontraron diferentes causas de insatisfacción con los servicios prestados, el cual se clasifica que el **100%** otras causas de insatisfacción.



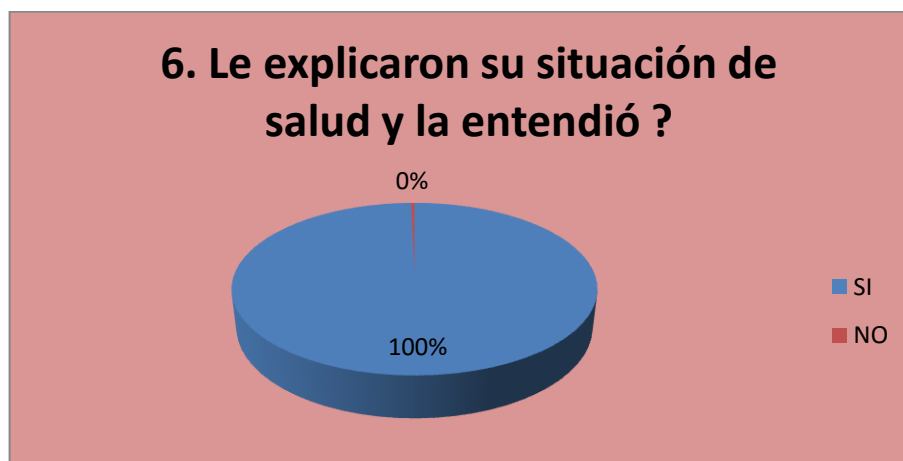


NIT 892.001.990-8

Los usuarios consideran que la atención brindada por el personal de la institución fue: para el 63% de los encuestados muy buena, para el 37% de los usuarios encuestados es buena, para el 0% regular, el 0% opinan los usuarios que la atención brindada por el personal es mala y 0% opinan los usuarios que la atención brindada por el personal es muy mala.



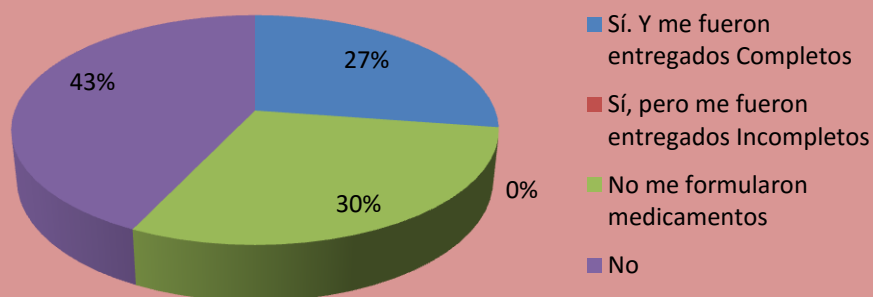
La opinión de los usuarios ante la pregunta: ¿le explicaron su situación de salud de manera que usted la entendiera?, los encuestados respondieron en 100% que SI les explicaron y entendieron la situación de su estado de salud y un 0% dicen que no les explicaron su situación de salud.





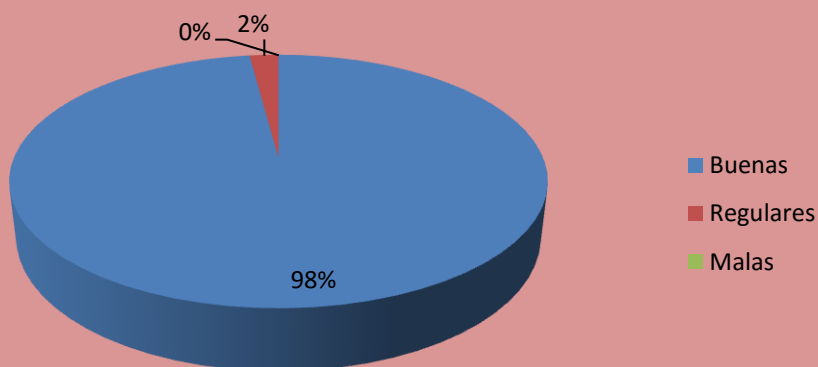
En cuanto a medicamento la entrega fue dentro del Hospital, los encuestados responden: Sí y me fueron entregados completos un 27%, el 43% dicen que la entrega del medicamento fue fuera del Hospital, un 30% no les formularon medicamentos y un 0% dice que si le entregaron medicamentos incompletos.

7. La entrega del medicamento fue dentro del Hospital? Encuestados



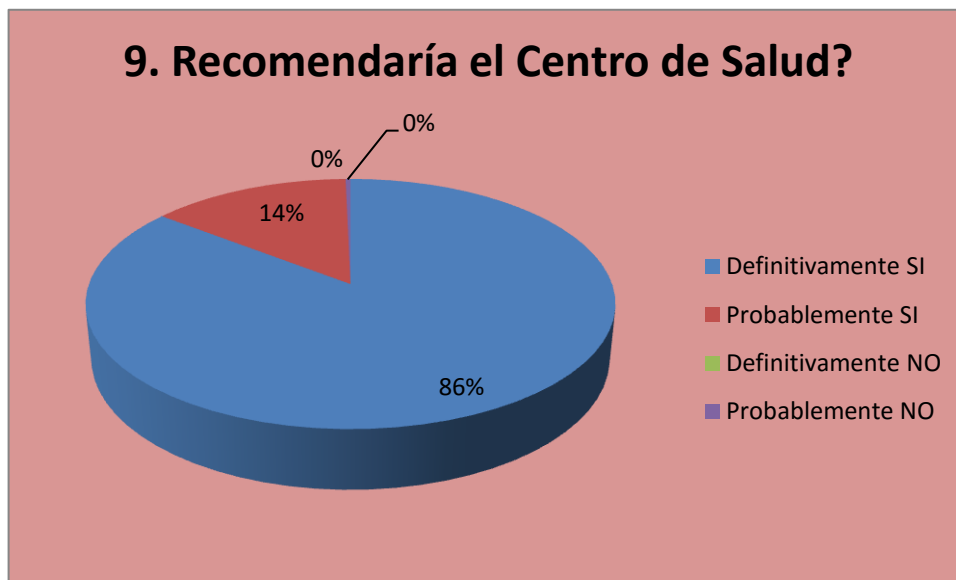
De las encuestas realizadas (298), la opinión de los usuarios con respecto a cómo consideran las instalaciones donde fueron atendidos, un 98% responde que son buenas y un 2% dice que son regulares.

8. Considera que las instalaciones son: Encuestados





Los usuarios frente a si recomendarían o no el Hospital, Centro de Salud y Puesto de salud, para la atención de familiares y conocidos, el **86%** dice que definitivamente **SI** lo recomendaría, el **14%** dicen que probablemente **SI** lo recomendaría, el **0%** dice que definitivamente **NO** y el **0%** asegura que probablemente **NO** lo recomendaría.



CONCLUSIONES

1. El procedimiento de satisfacción del usuario se realiza a través de la aplicación de encuestas a los usuarios en los diferentes servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios.
2. La aplicación de las encuestas es realizada por el Coordinador de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), en cada uno de los servicios y en los diferentes puntos de atención.





Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medina
Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.

NIT 892.001.990-8



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

1. Importante continuar con un servicio muy bueno como se esta viendo
2. Me gusta que ala hora de dar las citas, nos digan la cantidad de turnos que hay disponibles, para no quedar esperando un " no hay citas" o "se acabaron" buena estrategia
3. Por favor suplentes para entrega de medicamentos en dias festivos o de almuerzos
4. Que las ecografías se hagan en el centro de salud paratebueno.
5. Han mejorado la atención
6. Me gustaría que nos pusieran mas atención a la gente de veredas o fincas que contesten el teléfono ya que nos toca desplazarnos de muy lejos y se nos dificulta mucho en la parte económica.



"Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad"
www.esehospitalmedina.gov.co - contactenos@esehospitalmedina.gov.co
Carrera 6 No. 11-38 – Código Postal: 251420135
PBX: 57 (8) 676.8989 – Móvil: 57 312.449.9990

