

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACION DEL USUARIO DURANTE LA VIGENCIA 2021.

El ministerio de salud protección social mediante la resolución 256 del 2016 dicta las disposiciones del sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

El objetivo de esta resolución es fortalecer el sistema de información de la calidad existente.

Con este sistema de información para la calidad en salud se espera que mediante estos indicadores arrojados en las encuestas de satisfacción del usuario se evaluara el desempeño y resultados de los agentes del sistema general de la seguridad social en salud que permita brindar una información objetiva.

OBJETIVO:

Analizar y evaluar la satisfacción del usuario de la ESE BelloSalud durante el periodo enero-diciembre del 2021.

TOTAL DE LA MUESTRA Y TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

Las encuestas de satisfacción fueron aplicadas por parte de personal de la Institución.

La muestra obtenida por medio del programa AEM, con un nivel de confianza del 95 % y un porcentaje de error del 5 %, teniendo como base para la aplicación de las encuestas es la siguiente:

SERVICIO	UNIVERSO	TAMAÑO MUESTRAL
CONSULTA EXTERNA	60824	38
FARMACIA	147961	38
ODONTOLOGÍA	12829	37
HOSPITALIZACIÓN	191	12
VACUNACION	40088	38
PYP	12215	37
OPTOMETRIA	1927	32
LABORATORIO	55462	38
ECOGRAFIAS	770	25
HTA-DM	43071	38
R/X	9909	37
URGENCIAS	5622	36
TB	74	63

Las encuestas aplicadas fueron las siguientes:

SERVICIO	NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS
CONSULTA EXTERNA	752
FARMACIA	351
ODONTOLOGÍA	724
HOSPITALIZACION	117

VACUNACION	780
OPTOMETRIA	121
LABORATORIO	582
P y P	846
ECOGRAFIAS	131
HTA-DM	479
R/X	123
URGENCIAS	91
TB	17

TOTAL ESE BELLOSALUD

Acerca de la satisfacción de los usuarios durante el periodo ENERO - FEBRERO del año 2021.

Aspectos positivos: Todos los concernientes a los aspectos tratados en los ítems de la satisfacción

La calificación general de la satisfacción fue muy buena.

Los usuarios recomendarían definitivamente si la atención en toda la ese BelloSalud

Aspectos negativos: no se habla de derechos y deberes al usuario, el personal no se presenta.

VARIABLES	
Ítems	
1.	¿Quedó satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?
2.	¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?



3. ¿Alguien le habló acerca de los derechos y deberes que usted tiene como usuario?
4. ¿El personal que lo atendió se le presentó?
5. ¿Le informaron sobre su enfermedad o programa?
6. ¿Le explicaron en qué consistía su tratamiento o procedimiento?
7. ¿Alguien le resolvió sus dudas respecto a su salud, programa o procedimiento que le hubieran realizado?
8. ¿Le explicaron las recomendaciones a seguir para el cuidado de su salud, estilos de vida saludable y/o forma de tomar los medicamentos?
9. ¿Lo atendieron de forma amable y respetuosa?
10. ¿A usted le gustaría ser atendido nuevamente por el mismo funcionario?

1. ¿Quedó satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?
2. ¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?
3. ¿Alguien le habló acerca de los derechos y deberes que usted tiene como usuario?
4. ¿El personal que lo atendió se le presentó?
5. ¿Le informaron sobre su enfermedad o programa?
6. ¿Le explicaron en qué consistía su tratamiento o procedimiento?
7. ¿Alguien le resolvió sus dudas respecto a su salud, programa o procedimiento que le hubieran realizado?
8. ¿Le explicaron las recomendaciones a seguir para el cuidado de su salud, estilos de vida saludable y/o forma de tomar los medicamentos?
9. ¿Lo atendieron de forma amable y respetuosa?
10. ¿A usted le gustaría ser atendido nuevamente por el mismo funcionario?

11. Calificaría la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MUY BUENA
11. Calificaría la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como BUENA
11. total de usuarios que calificaron la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MUY BUENA O BUENA
11. Calificaría la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como REGULAR
11. Calificaría la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MALA
11. Calificaría la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MUY MALA
12. Personas que Definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?
12. Personas que Probablemente si recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?
12. Personas que Definitivamente no recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?
12. Personas que Probablemente no recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?

11. % Calificación de la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MUY BUENA
11. % Calificación de la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como BUENA
11. total de usuarios que calificaron la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MUY BUENA O BUENA
11. % Calificación de la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como REGULAR
11. % Calificación de en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MALA
11. Calificaría la atención en general respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la ESE como MUY MALA

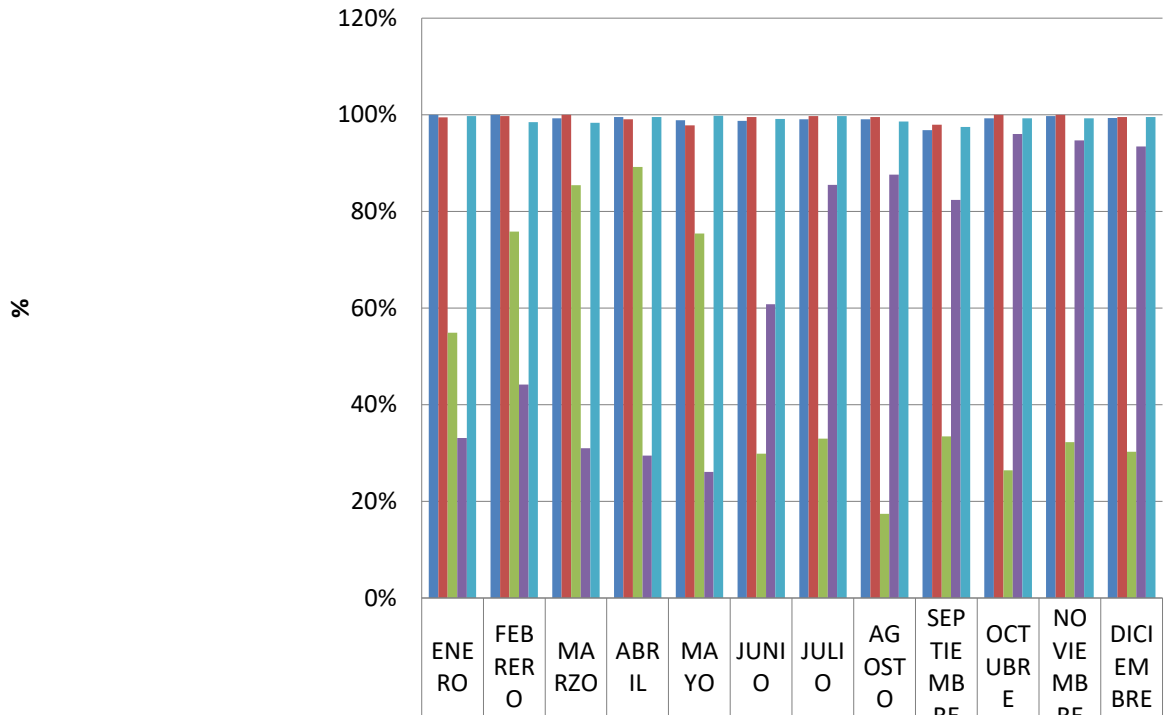
12. Personas que **Definitivamente si** recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?

12. Personas que **Probablemente si** recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?

12. Personas que **Definitivamente no** recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?

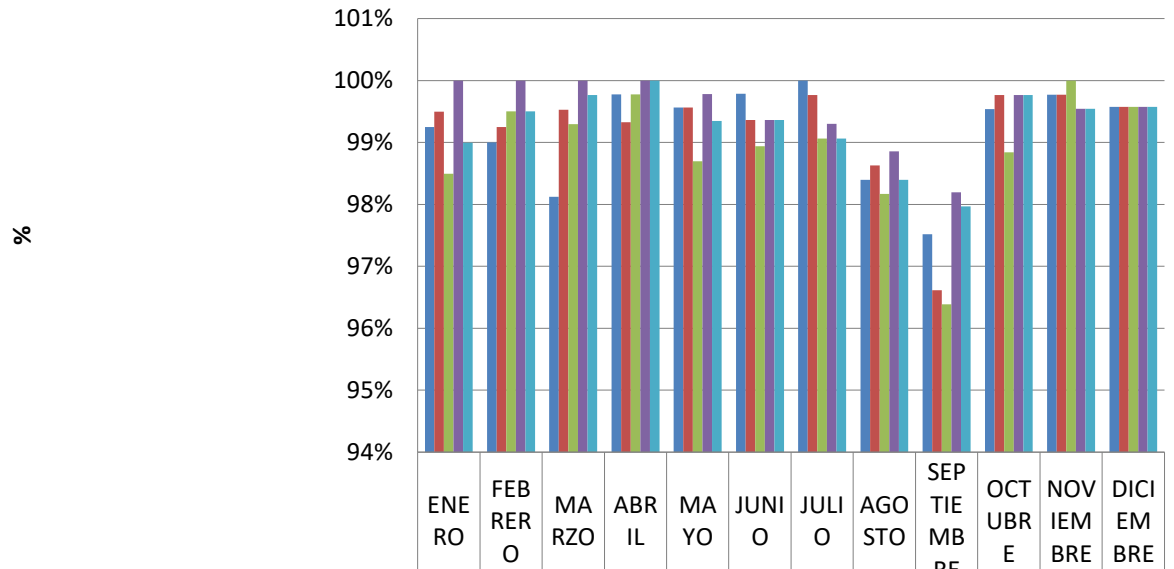
12. Personas que **Probablemente no** recomendarían a sus familiares y amigos esta ESE?

PROPORCION DE SATISFACCION ESE BELLOSALUD SEGUN ITEM (1)



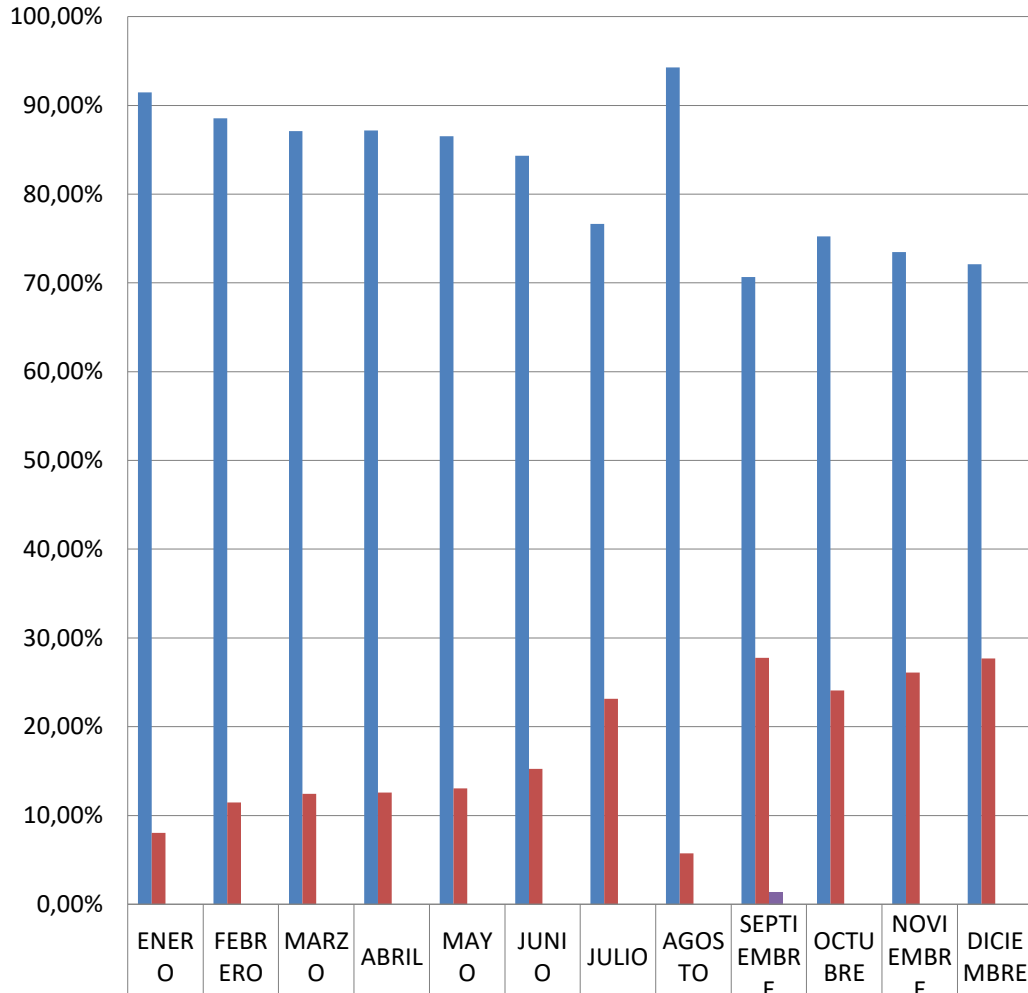
■ 1. ¿Quedó satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?	100%	100%	99%	100%	99%	99%	99%	99%	97%	0,99	100%	99%
■ 2. ¿Considera que lo atendieron en condiciones de privacidad?	99%	100%	100%	99%	98%	100%	100%	100%	98%	1,00	100%	100%
■ 3. ¿Alguien le habló acerca de los derechos y deberes que usted tiene como usuario?	55%	76%	85%	89%	75%	30%	33%	17%	33%	0,26	32%	30%
■ 4. ¿El personal que lo atendió se le presentó?	33%	44%	31%	29%	26%	61%	86%	88%	82%	0,96	95%	93%
■ 5. ¿Le informaron sobre su enfermedad o programa?	100%	99%	98%	100%	100%	99%	100%	99%	98%	0,99	99%	100%

PROPORCION DE SATISFACCION ESE BELLOSALUD SEGUN ITEM (2)

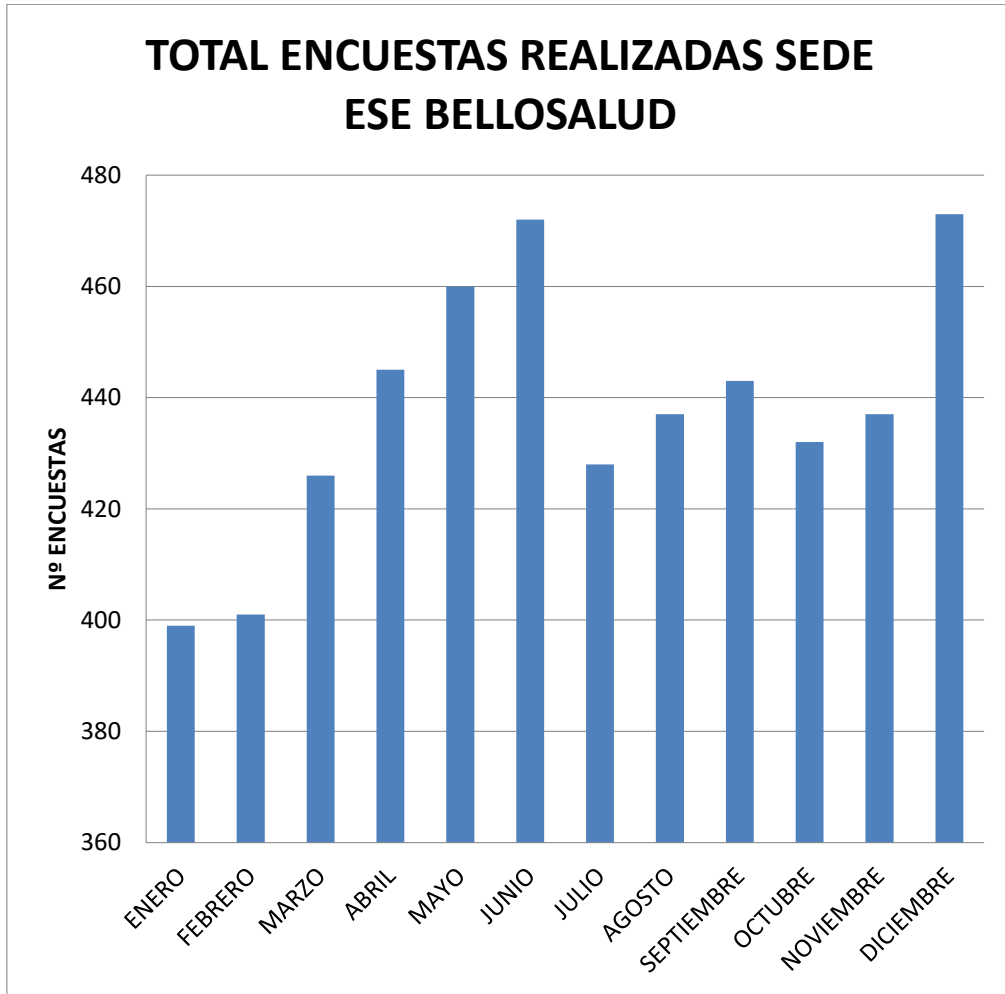


■ 6. ¿Le explicaron en qué consistía su tratamiento o procedimiento?	99%	99%	98%	100%	100%	100%	100%	98%	98%	1,00	100%	100%
■ 7. ¿Alguien le resolvió sus dudas respecto a su salud, programa o procedimiento que le hubieran realizado?	99%	99%	100%	99%	100%	99%	100%	99%	97%	1,00	100%	100%
■ 8. ¿Le explicaron las recomendaciones a seguir para el cuidado de su salud, estilos de vida saludable y/o forma de tomar los medicamentos?	98%	100%	99%	100%	99%	99%	99%	98%	96%	0,99	100%	100%
■ 9. ¿Lo atendieron de forma amable y respetuosa?	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	98%	1,00	100%	100%
■ 10. ¿A usted le gustaría ser atendido nuevamente por el mismo funcionario?	99%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	98%	98%	1,00	100%	100%

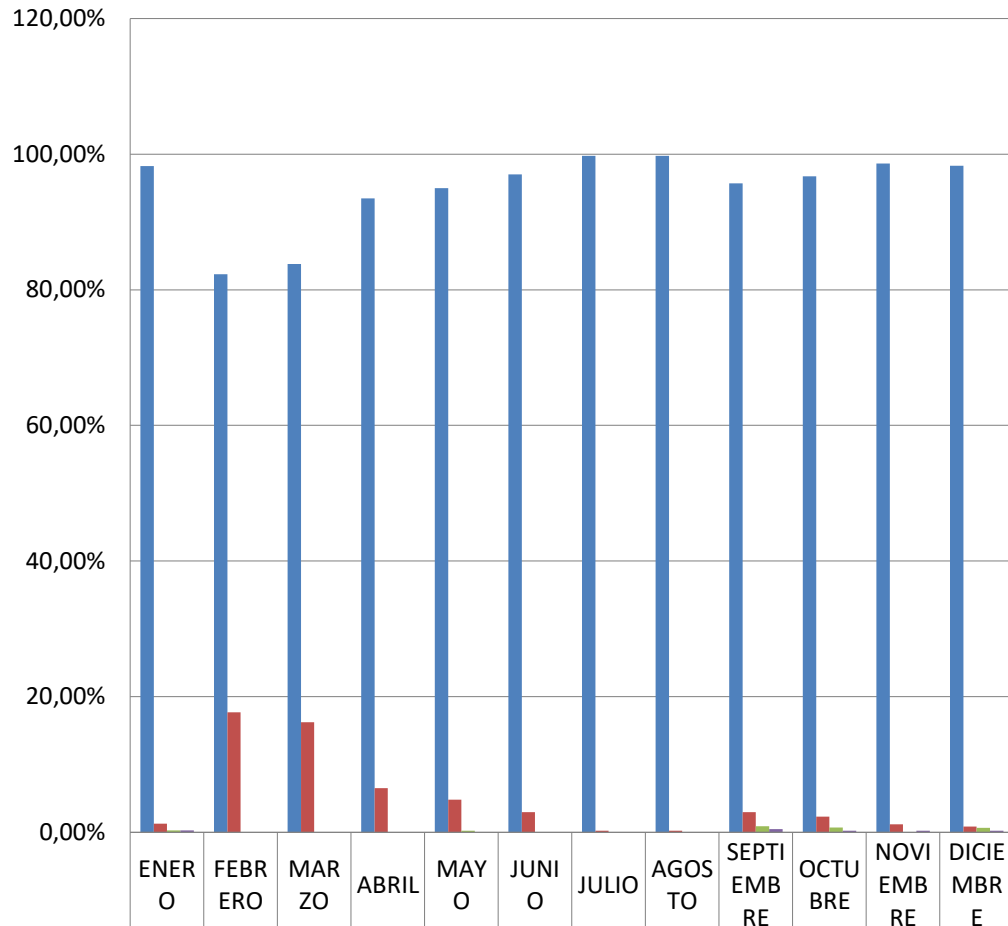
CALIFICACION GENERAL DE LA SATISFACCION ESE BELLOSALUD



■ % MUY BUENA	91,48%	88,53%	87,09%	87,19%	86,52%	84,32%	76,64%	94,28%	70,65%	75,00%	73,46%	72,09%
■ % BUENA	8,02%	11,47%	12,44%	12,58%	13,04%	15,25%	23,13%	5,72%	27,77%	24,00%	26,09%	27,70%
■ % REGULAR	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,35%	0,00%	0,00%	0,00%
■ % MALA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



RECOMENDARIA LA ATENCION EN LA ESE BELLOSALUD



■ Definitivamente si	98,25%	82,29%	83,80%	93,48%	95,00%	97,03%	99,77%	99,77%	95,71%	97,00%	98,63%	98,31%
■ Probablemente si	1,25%	17,71%	16,20%	6,52%	4,78%	2,97%	0,23%	0,23%	2,93%	0,02%	1,14%	0,85%
■ Definitivamente no	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,90%	0,01%	0,00%	0,63%
■ Probablemente no	0,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,00%	0,23%	0,21%

SEGUIMIENTO Y RECOMENDACIONES

Se deben realizar planes de mejora acerca de informar los derechos y deberes del usuario, además de la presentación de los funcionarios a los usuarios, esta se encuentra generalizada en casi todos nuestros servicios, se debe realizar a través de:

Motivación y capacitación al cliente interno con conferencias, Breifing acerca de la importancia de conocer e informar al cliente externo acerca de los derechos y deberes del usuario, y de identificarse al momento de la atención o prestar servicios a nuestros usuarios, socializar esta falencias a través de las pantallas de los computadores, en las redes sociales, colocar en las facturas dadas a los usuarios un derecho y un deber.

Información al cliente externo (usuarios) acerca de los derechos deberes del usuario con: mensajes televisivos, volantes de derechos deberes, redes sociales.

Se debe informar todo lo anterior a los líderes de los procesos, comité de ética, gerencia, control interno, subgerencias, asociación de usuarios y el equipo de calidad para la toma de decisiones

El 50% lo representan las quejas, con un alto porcentaje por trato, el 45.31% equivale a las felicitaciones, resaltando las sedes Rosalpi y Maruchenga, con más incidencia en cuanto a las felicitaciones.

JHON WILLIAM RUIZ MOLINA
Líder Atención al Usuario
ESE BelloSalud