INFORME DE ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PQRDSF

PERIODO: Noviembre de 2022

El Hospital San Rafaél E.S.E. de Dolores – Tolima, cuenta con distintos mecanismos para que los usuarios puedan participar de manera activa y eficiente, dentro de estos mecanismos se encuentran la realización mensual de encuestas de satisfacción y la apertura semanal del buzón donde se pueden presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias o Felicitaciones.

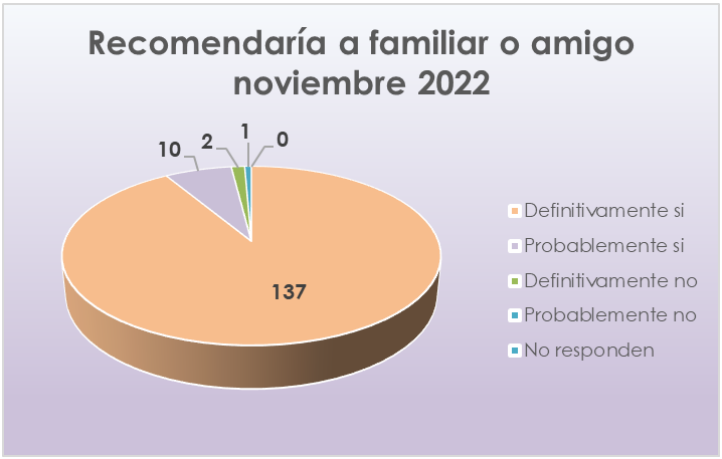
Durante el mes de noviembre se realizó la aplicación de 150 encuestas en los diferentes servicios que presta el hospital, esta actividad es realizada por el auxiliar de SIAU, la pregunta 1 y 2 corresponden a las estipuladas en la normatividad vigente (Resolución 256 de 2016) y cuya tabulación es la siguiente:

FECHA: Noviembre		**ATENCION:** Ambulatoria_____ Urgencias:_____				**ENTIDAD:**_____					
SERVICIO: Medico:_____ Odontologico:_____ Laboratorio:_____ Enfermeria:_____											
Hospitalizacion_____ Vacunacion:_____ Farmacia:_____ Ambulancia:_____ Facturacion_____						Otro:_____		Cual??			
REGIMEN: Subsidiado:_____ Contributivo:_____ Especial:_____ Particular: _____ PPNA:_____						TOTAL ENCUESTAS:				150	
CON EL FIN DE GARANTIZARLE UNA MEJOR ATENCION A USTED Y SU FAMILIA Y PODER EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE USTED RECIBE, AGRADECEMOS SU COLABORACION , RESPONDIENDO LAS SIGUIENTES PREGUNTAS											
MARQUE CON UNA X LA CASILLA QUE USTED CONSIDERE											
VARIABLE / CALIFICACION	**MUY BUENA**	**%**	**BUENA**	**%**	**REGULAR**	**%**	**MALA**	**%**	**NO RESPONDEN**	**%**
1. ¿Como calificaria su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a traves del Hospital San Rafaél?	52	35%	98	65%	0	0%	0	0%	0	0%
VARIABLE / CALIFICACION	**DEFINITIVAMENTE SI**	**%**	**PROBABLEMENTE SI**	**%**	**DEFINITIVAMENTE NO**	**%**	**PROBLAMENTE NO**	**%**	**NO RESPONDEN**	**%**
2. ¿Recomendaria el hospital a sus familiares o amigos?	137	91%	10	7%	2	1%	1	1%	0	0%
VARIABLE / CALIFICACION					**SI**	**%**	**NO**	**%**	**NO RESPONDEN**	**%**
3. ¿Le han dado informacion sobre sus deberes y derechos para la atencion?					131	87%	19	13%	0	0%
4. La totalidad de los medicamentos formulados le fueron suministrados?					143	95%	7	5%	0	0%
VARIABLE / CALIFICACION			**BUENO**	**%**	**REGULAR**	**%**	**MALO**	**%**	**NO RESPONDEN**	**%**
5. Tiempo transcurrido entre la fecha de la solicitud de la cita y la fecha de la atencion			114	76%	26	17%	9	6%	1	1%
6. Tiempo de espera para ser atendido			127	85%	17	11%	5	3%	1	1%
7. ¿Informacion recibida es adecuada?			148	99%	1	1%	0	0%	1	1%
8. ¿Trato recibido ?			148	99%	1	1%	0	0%	1	1%
9. Comodidad y limpieza de las instalaciones			149	99%	0	0%	0	0%	1	1%
10. ¿Se sintio seguro y confiado durante el proceso de atencion en el Hospital?			149	99%	0	0%	0	0%	1	1%
TIENE USTED ALGUNA SUGERENCIA? SI ( ) NO ( )										
Observaciones y sugerencias: _____ _____										

Con respecto a la primer pregunta "¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital San Rafaél?", 52 personas contestaron muy buena y 98 contestaron buena:



Con respecto a la segunda pregunta "¿Recomendaría el hospital a sus familiares o amigos?", 137 personas contestaron definitivamente si, 10 contestaron probablemente si, 2 definitivamente no y 1 persona contesto probablemente no:



Durante el mes de noviembre se realizó la apertura semanalmente del buzón de PQRDSF, esta actividad es realizada por el auxiliar de SIAU, esta actividad la realiza en compañía de un funcionario del hospital y de un usuario que se encuentre recibiendo algún servicio, se realiza siempre los días viernes; durante noviembre no se encontraron PQRDSF en el buzón, ni se recibieron por ningún otro mecanismo

(correo electrónico, página web o radicación directa), por lo cual se concluye que no se presentaron PQRDSF durante el mes de noviembre de 2022.





Dado en Dolores – Tolima a los 16 días del mes de diciembre de 2022.

JENNIFER LORENA ESQUIVEL LEAL

Gerente (E)