INFORME DE ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PQRDSF

PERIODO: Diciembre 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 diciembre 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: Diciembre **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?	22	15%	97	65%	29	19%	2	1%	0	0%
VARIABLE / CALIFICACION		%		%		%		%	**NO RESPONDEN**	%
2. ¿Recomendaria el hospital a sus familiares o amigos?	134	89%	7	5%	7	5%	1	1%	1	1%
VARIABLE / CALIFICACION					**SI**	%	**NO**	%	**NO RESPONDEN**	%
3. ¿Le han dado informacion sobre sus deberes y derechos para la atencion?					117	78%	32	21%	1	1%
4. La totalidad de los medicamentos formulados le fueron suministrados?					142	95%	8	4%	2	1%
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			117	78%	31	21%	2	1%	0	0%
6. Tiempo de espera para ser atendido			123	82%	24	16%	3	2%	0	0%
7. ¿Informacion recibida es adecuada?			145	97%	4	3%	1	1%	0	0%
8. ¿Trato recibido ?			142	95%	3	2%	5	3%	0	0%
9. Comodidad y limpieza de las instalaciones			146	97%	2	1%	1	1%	1	1%
10. ¿Se sintio seguro y confiado durante el proceso de atencion en el Hospital?			147	98%	1	1%	2	1%	0	0%

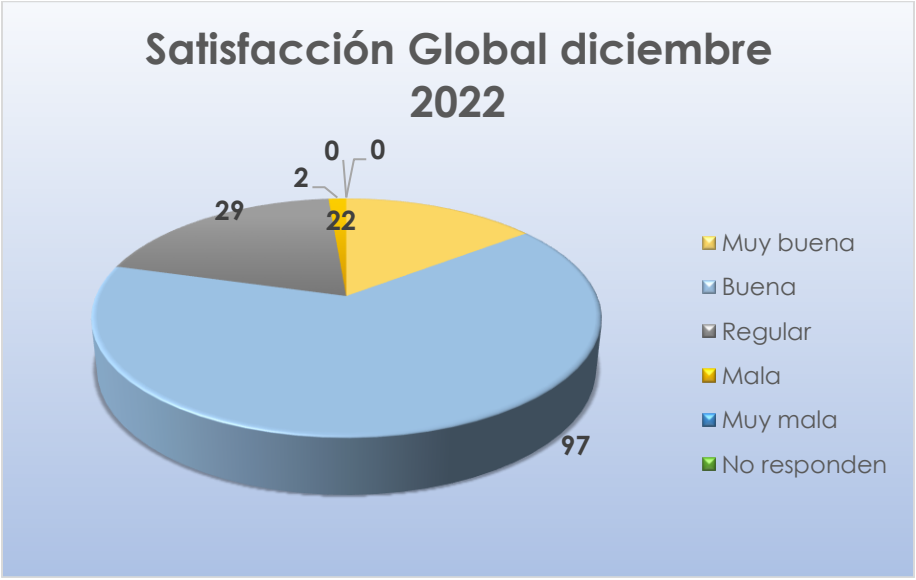
TIENE USTED ALGUNA SUGERENCIA? SI ( ) NO ( )

Observaciones y sugerencias:

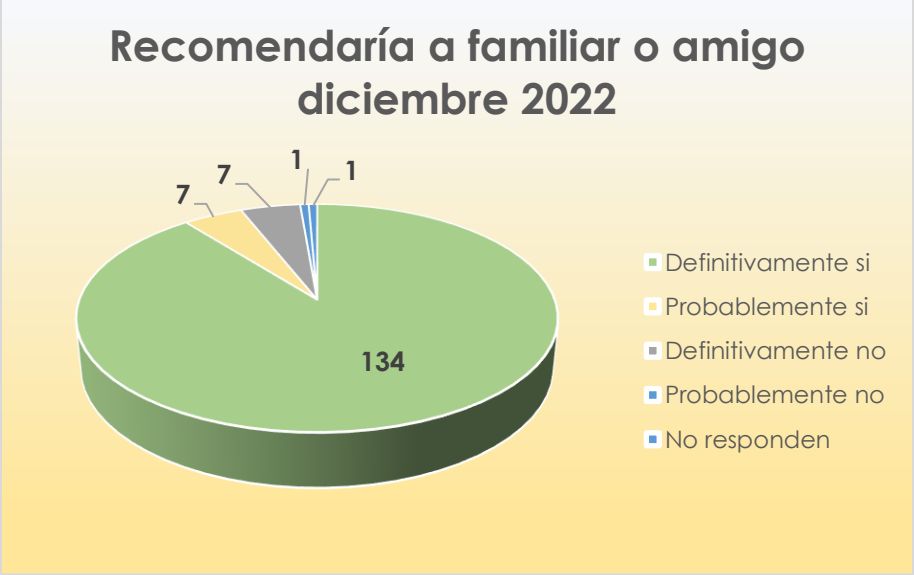
_____

FIRMA USUARIO

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?", 22 personas contestaron muy buena y 97 contestaron buena:



Con respecto a la segunda pregunta "¿Recomendaría el hospital a sus familiares o amigos?", 134 personas contestaron definitivamente si, 7 contestaron probablemente si, 7 definitivamente no y 1 persona contesto probablemente no:



Durante el mes de diciembre 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 diciembre 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 diciembre de 2022.





Dado en Dolores – Tolima a los 26 días del mes de enero de 2023.

CATERINE HERNANDEZ ORTIZ
Gerente
Hospital San Rafaél E.S.E. de Dolores – Tolima