AUS 234 54 55 001

01 febrero de 2023

ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ENERO 2023

El Hospital Santa Catalina del Municipio de El Cairo tiene entre sus estrategias la mejora del nivel de salud de los ciudadanos que viven en nuestro Municipio. Un procedimiento orientado a implementar dicha estrategia para conocer la opinión que tienen los usuarios sobre las prestaciones ofrecidas por el Sistema de Salud del Hospital.
La realización de una encuesta a pacientes que acceden a los diferentes servicios permite aproximarse a la percepción que tienen sobre la atención prestada. Con esta finalidad, se vienen realizando, desde hace años, encuestas entre los usuarios que tienen distintas EPS para medir el nivel de satisfacción con los servicios de salud.
La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención sanitaria.

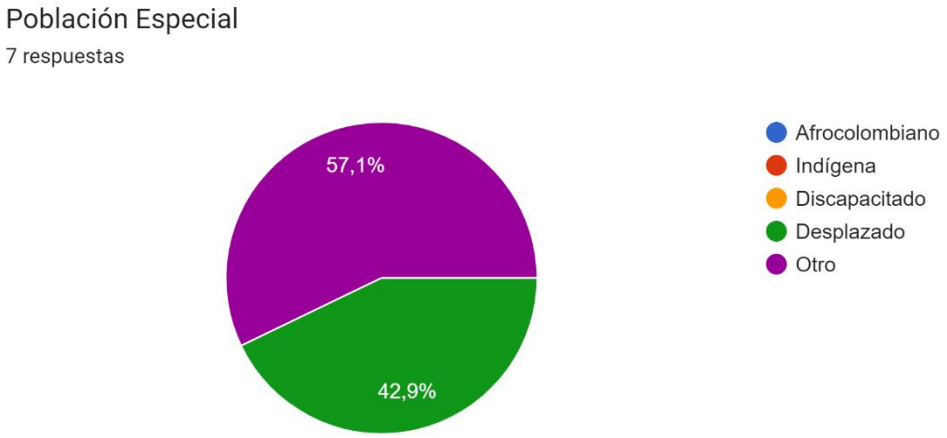
NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades identificadas, se realizaron *92* encuestas entre usuarios del Sistema de Salud del Hospital Santa Catalina en el área urbana y rural del municipio de El Cairo Valle.
Se logra evaluar, así mismo, destacar aspectos favorables, falencias y estrategias de mejoras según la percepción de los encuestados en los servicios que ofrece el Hospital en beneficio de la salud de todos sus usuarios.
Servicios Evaluados:

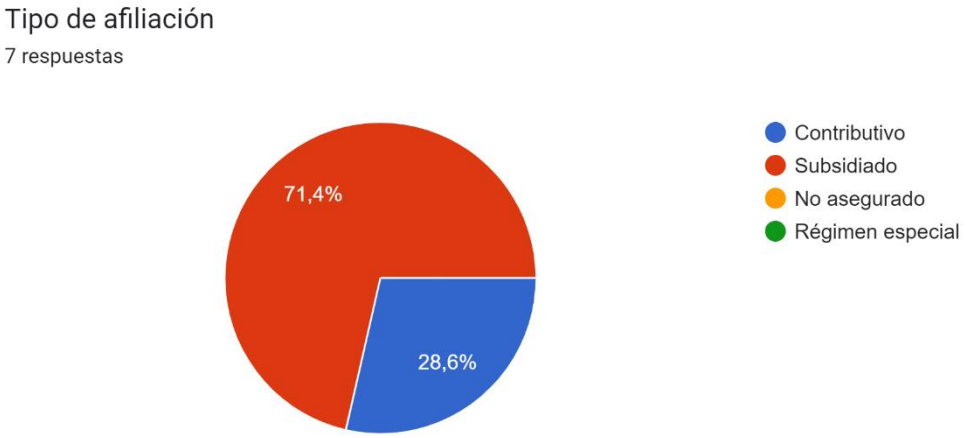
- Urgencias
- Hospitalización
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Servicios Ambulatorios: Consulta Externa (CE) Prevención y promoción (PyP) y Odontología.

URGENCIAS

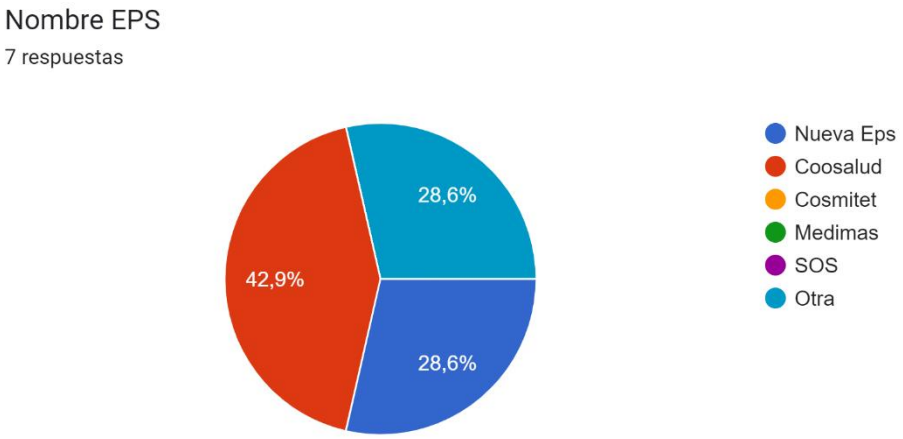
SE ESTABLECE QUE:



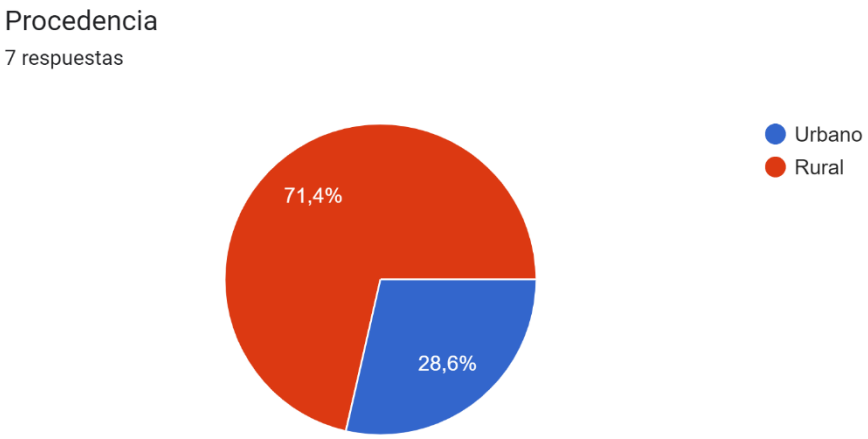
- Se identifica que el 42.9% pertenecen a población de desplazados y el 57.1% pertenecen a otro grupo poblacional.



- Se encuentra que el 71.4% pertenece a régimen subsidiado y solo el 28.6% son de régimen contributivo.

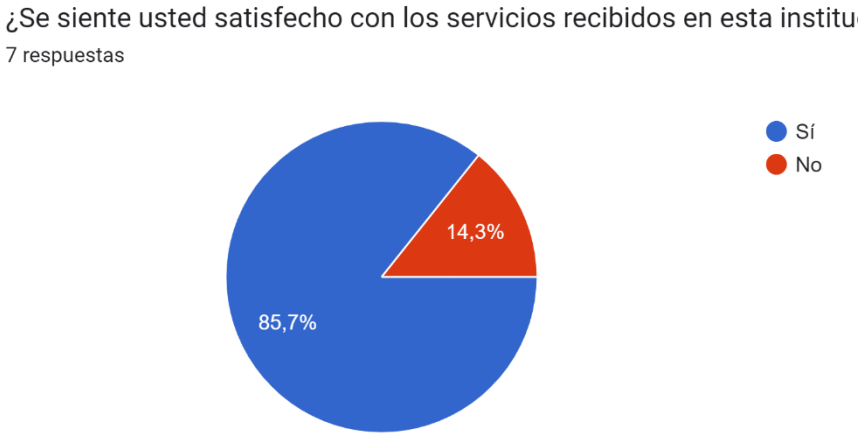


- Dentro de los encuestados se identifica que el 28.6% pertenecen a otro tipo de eps, otro 28.6% son NUEVA EPS y el 42.9% son de la eps COOSALUD.



- De los encuestados el 71.4% son de área rural y tan solo el 28.6% son de área urbana.

- pregunta 1, **¿Se siente usted satisfecho con los servicios recibidos en esta institución?**



Se encontró que el 85.7% de los encuestados se encuentran SATISFECHOS con los servicios recibidos, por el contrario, el 14.3% indican estar INSATISFECHOS.

- Pregunta 2, **¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?**



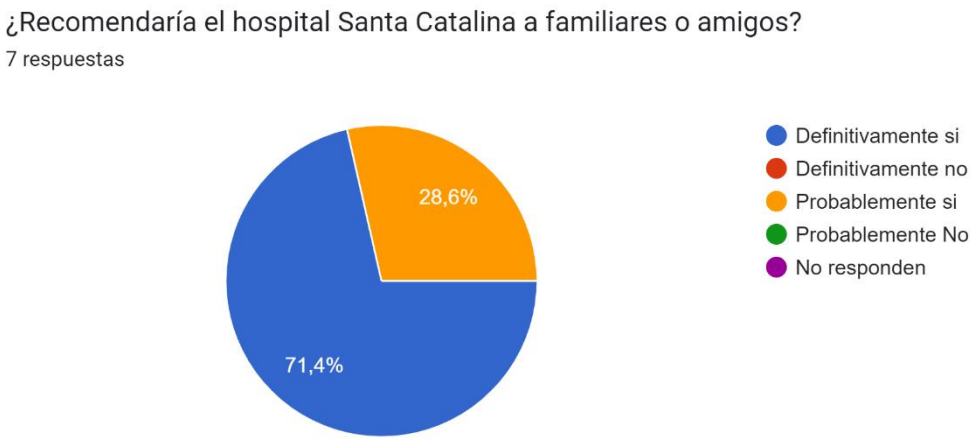
Un 85.7% de los encuestados indica como BUENA su experiencia mientras que un 14.3% no responde.

- Pregunta 3, **¿Ha recibido información acerca de sus deberes y derechos?**



Se encuentra que el 57.1% de los encuestados indican no haber recibido información acerca de los derechos y deberes como usuarios, mientras que un 42.9% refiere haber recibido información.

- pregunta 4, **Recomendaría el Hospital Santa Catalina a familiares o amigos.**



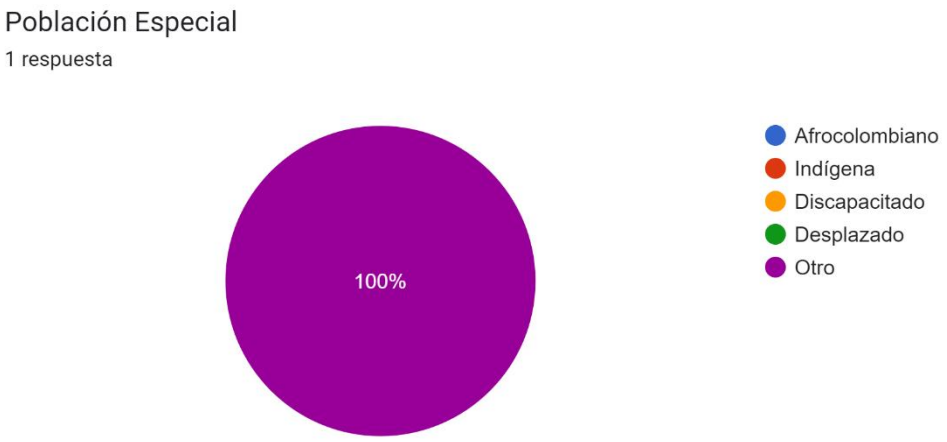
Un 71.4 % indica que DEFINITIVAMENTE SI, recomendaría el hospital, mientras que un 28.6% indica que PROBABLEMENTE SI recomendaría el hospital.

- Se encuentran dos observaciones en el área de urgencias:

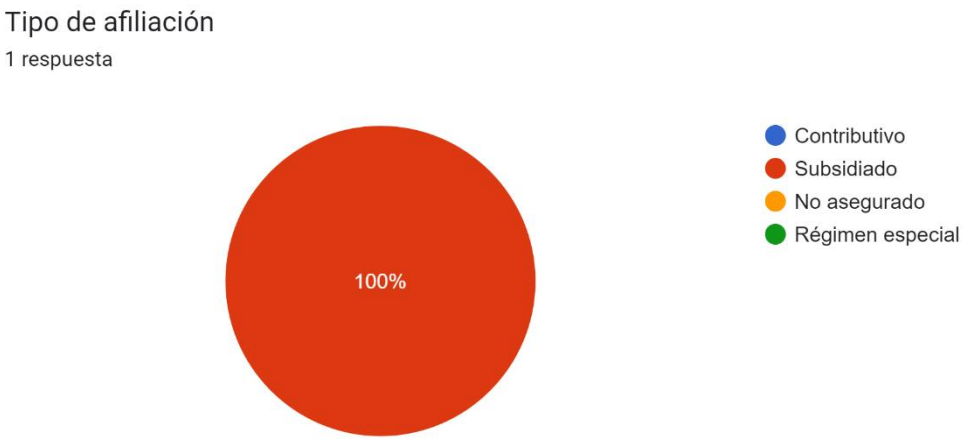
  - Mucha demora en la atención.
  - Deberían invertir en recursos para una mejor atención.

HOSPITALIZACIÓN

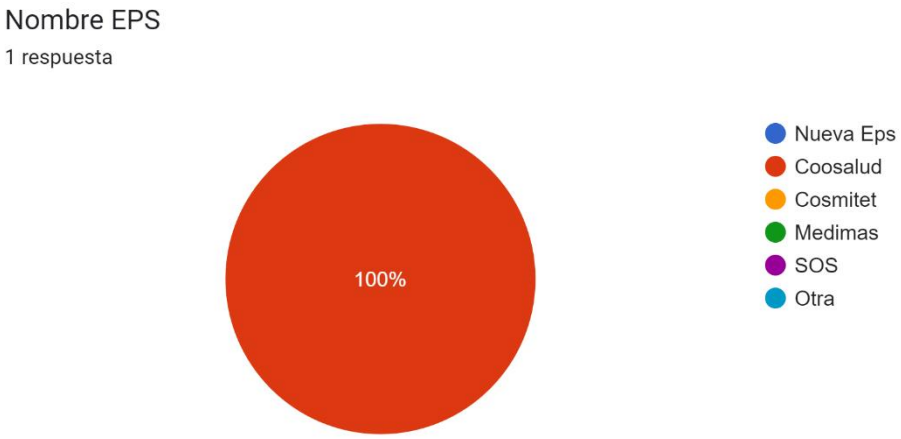
SE ENCONTRO QUE:



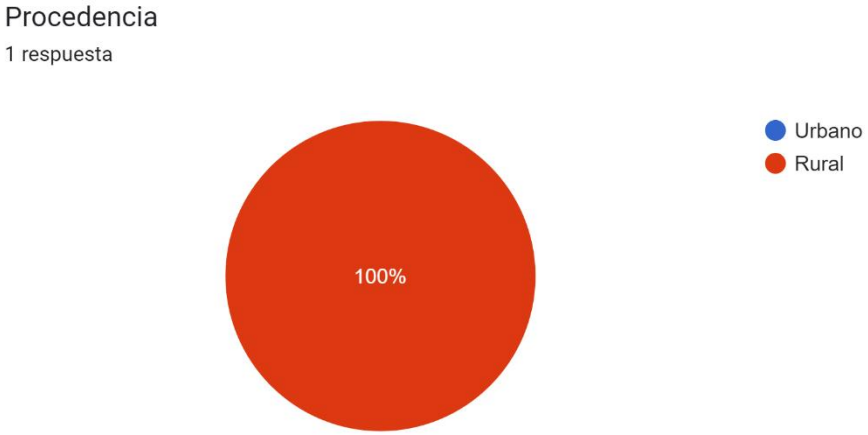
- El 100% de la población pertenece a otro grupo poblacional.



- El 100% pertenece a afiliación subsidiada.

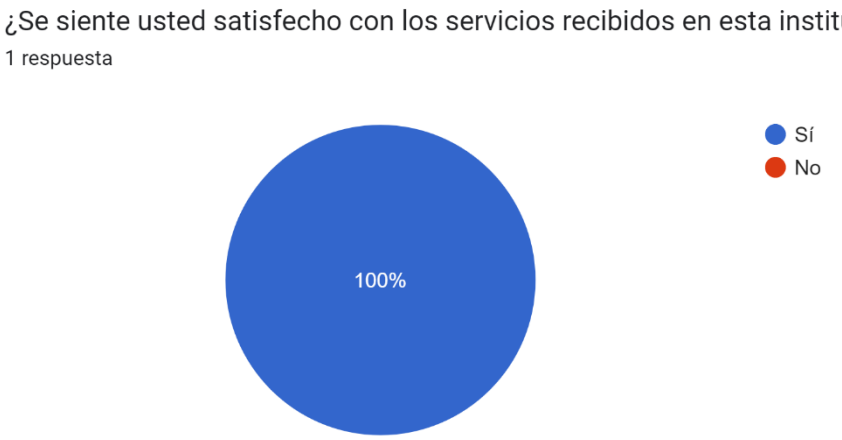


- El 100% de los encuestados se encuentran afiliados a la eps COOSALUD.



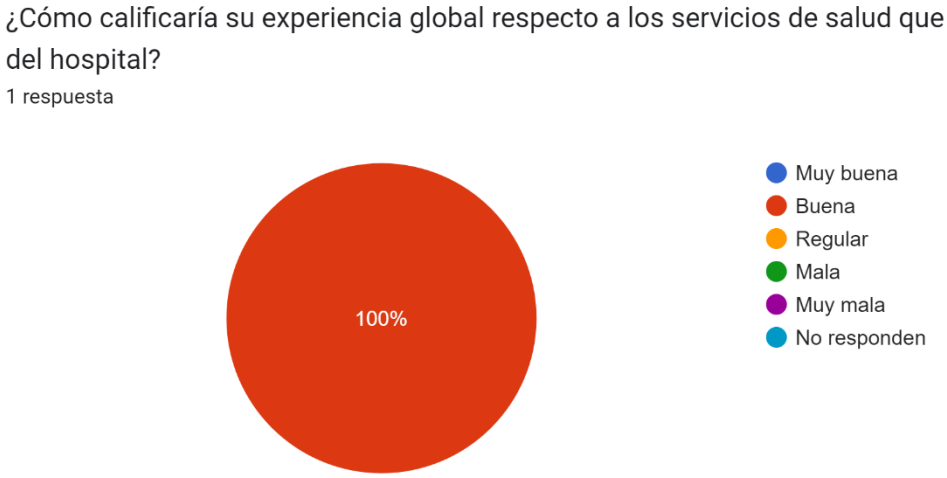
- Se identifica que el 100% de los encuestados pertenecen al área rural.

- Pregunta 1, **¿se siente satisfecho con los servicios recibidos en la institución?**



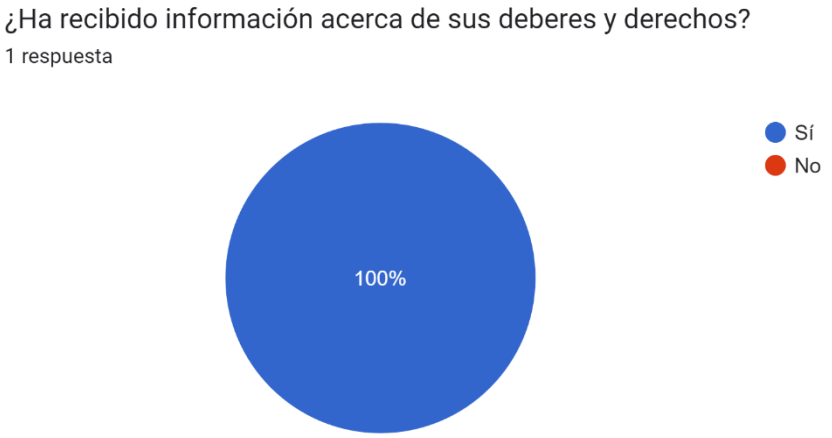
Se identifica que el 100 % de la población se encuentra satisfecha con los servicios recibidos.

- Pregunta 2, **¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?**



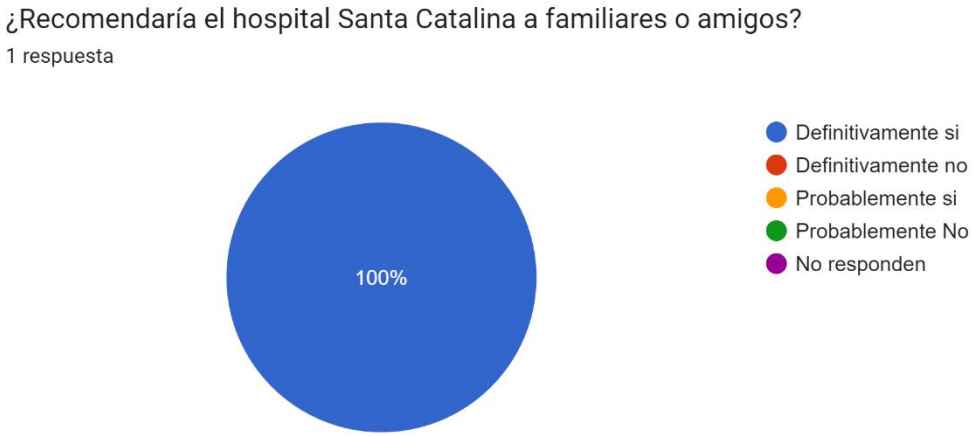
El 100% de los encuestados indica como BUENA su experiencia en los servicios recibidos de salud.

- Pregunta 3, **¿ha recibido información acerca de sus deberes y derechos?**



El 100% de los encuestados ha recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios.

- Pregunta 4, **¿recomendaría al hospital santa catalina a familiares o amigos?**

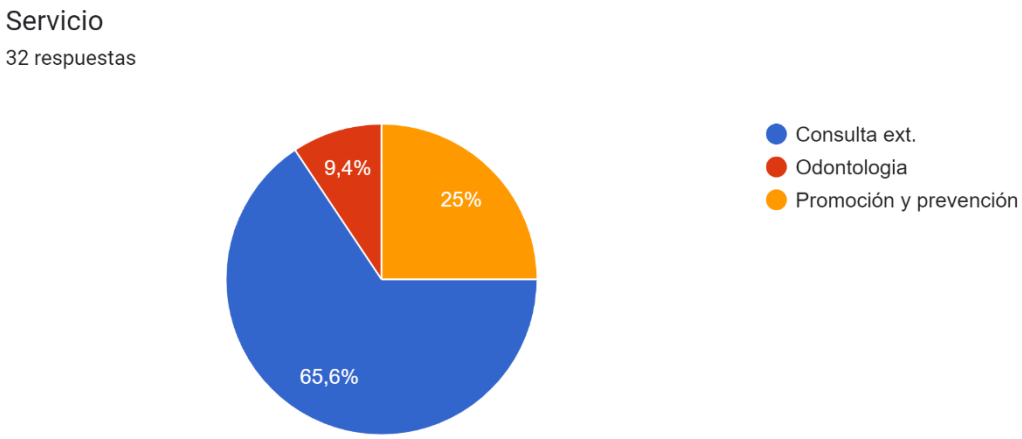


El 100% indica que DEFINITIVAMENTE SI recomendaría el hospital.

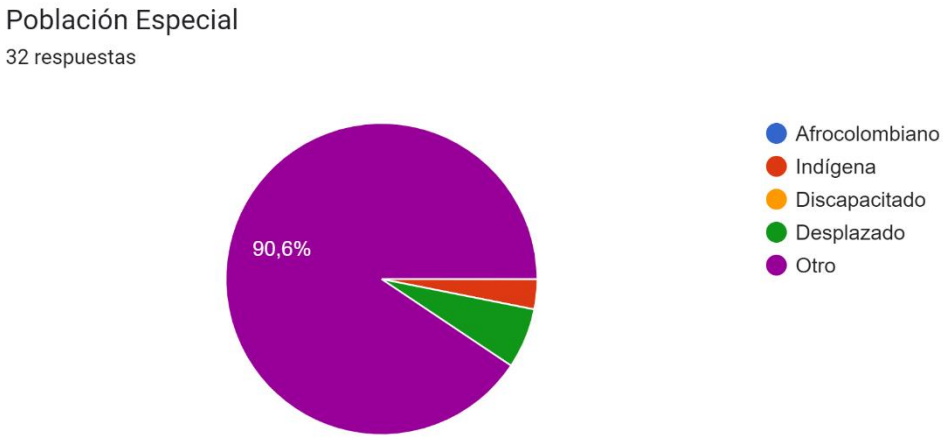
- Sin observaciones para el servicio de hospitalización.

SERVICIOS AMBULATORIOS

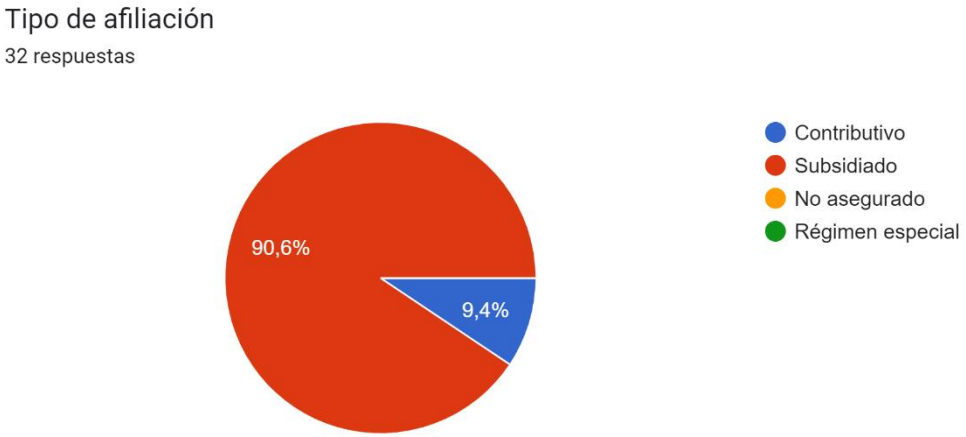
SE ENCONTRO QUE:



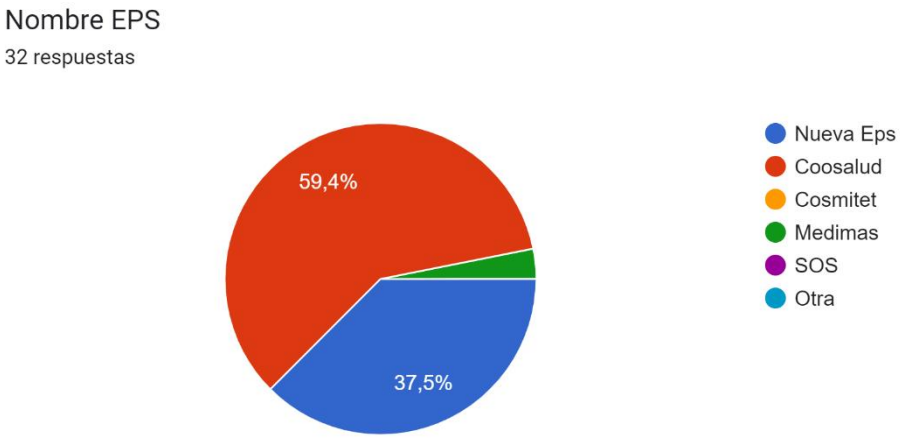
- El 65.6% de los encuestados asistieron al servicio de consulta externa, un 25% de encuestados recibieron atención en promoción y prevención, mientras que un 9.4% asistieron a servicio de odontología.



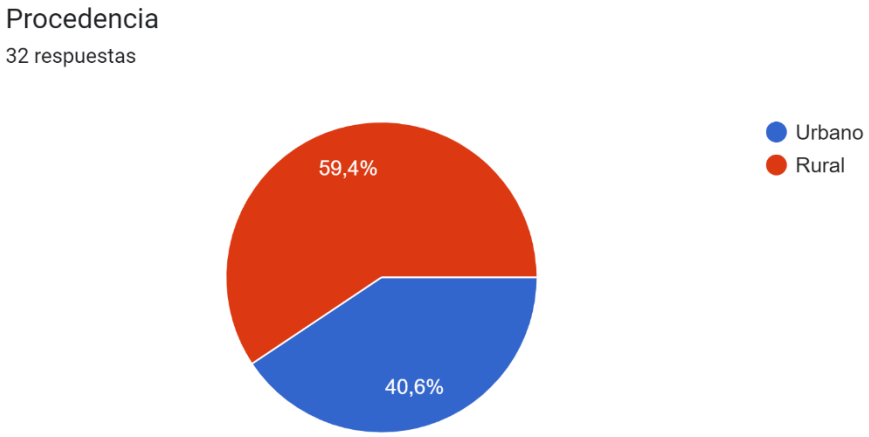
- El 90.6% pertenecen a otro grupo poblacional, mientras que un 6.3% pertenecen a población de desplazados y solo un 3.1% pertenecen a población indígena.



- El 90.6% de los encuestados pertenecen a régimen subsidiado, mientras que el 9.4% son de régimen contributivo.

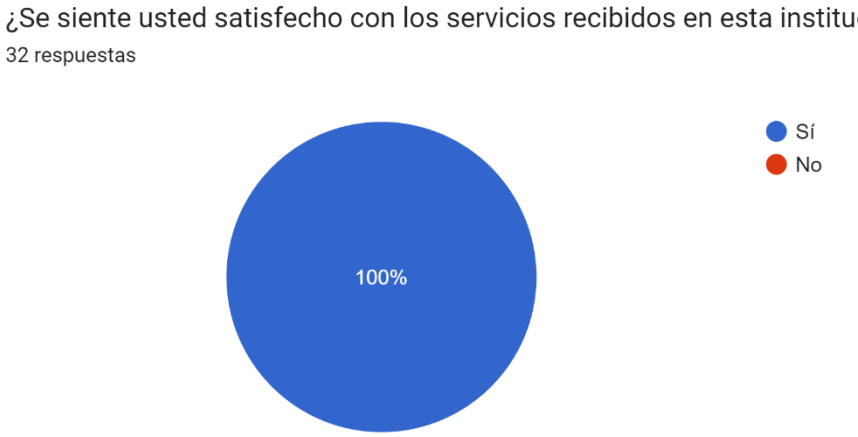


- De los encuestados el 59.4% pertenecen a la eps COOSALUD, un 37.5% son de eps NUEVA EPS y solo un 3.1% pertenecen a eps MEDIMAS.



- El 59.4% de los encuestados son del área rural, mientras que un 40.6% son de área urbana.

- Pregunta 1, **¿Se siente usted satisfecho con los servicios recibidos en esta institución?**



El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en el hospital.

- Pregunta 2, **¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?**



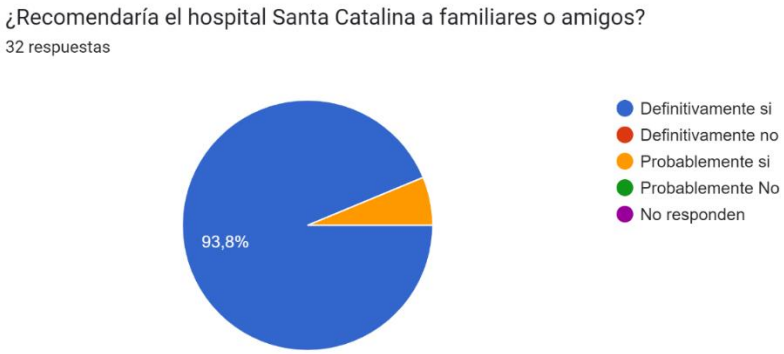
De los encuestados un 12.5% refiere como MUY BUENA su experiencia, un 81.3% indica como BUENA y solo un 6.3 indica como REGULAR.

- Pregunta 3, **¿Ha recibido información acerca de sus derechos y deberes?**



De los encuestados el 53.1% indica haber recibido información hacer de sus derechos y deberes como usuario, mientras que un 46.9% no haber recibido información.

- Pregunta 4, **¿recomendaría el hospital Santa Catalina a familiares o amigos?**

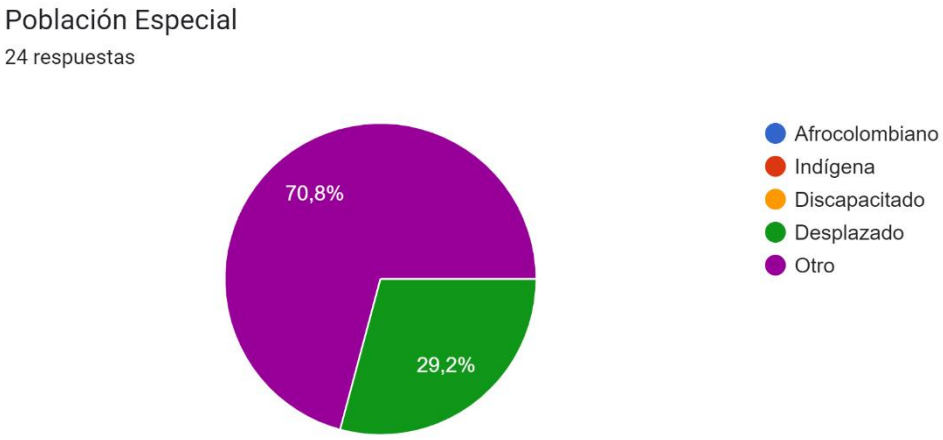


El 93.8% refieren que DEFINITIVAMENTE SI recomendarían el hospital mientras que un 6.3% PROBABLEMENTE SI recomendarían el hospital.

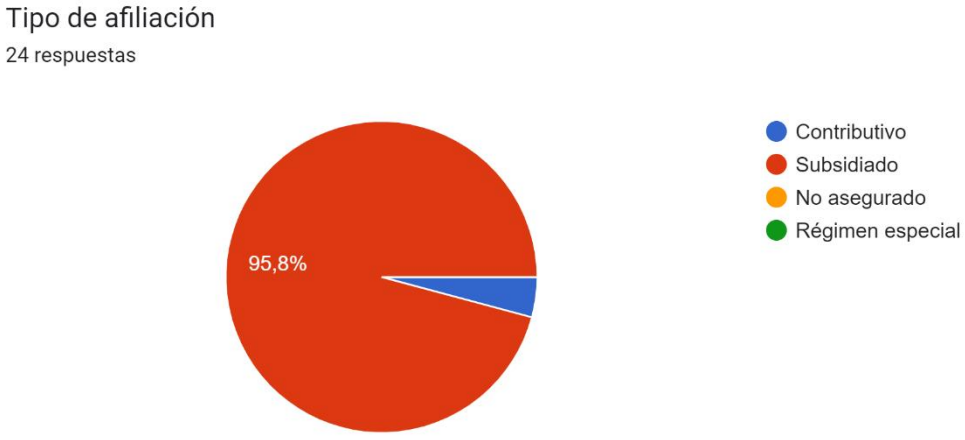
- No se encuentran observaciones en servicios ambulatorios.

LABORATORIO

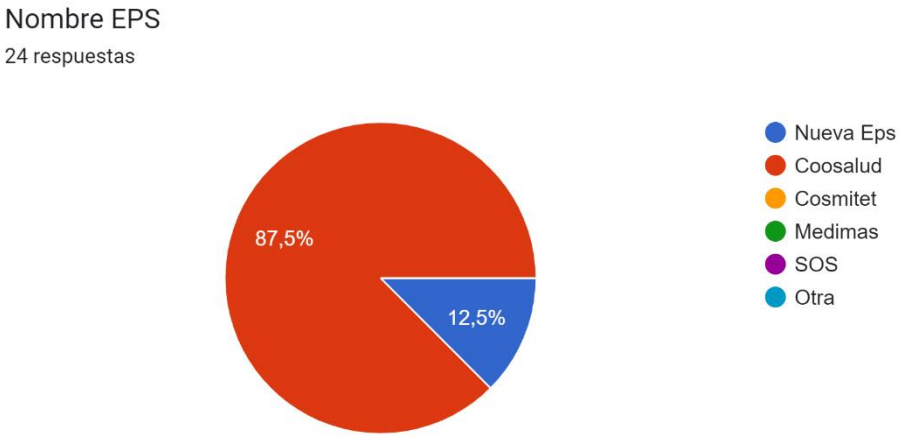
SE ENCONTRO:



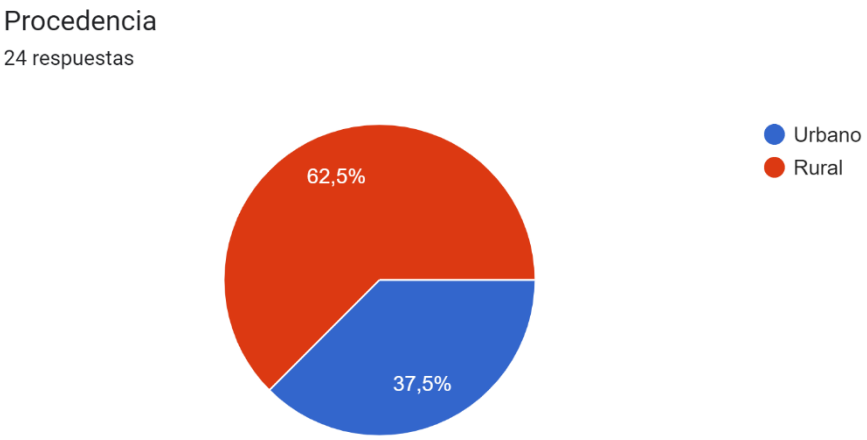
- El 70.8% de los encuestados pertenecen a otro grupo poblacional, mientras que un 29.2% pertenecen a población de desplazados.



- El 95.8% de la población pertenece a régimen subsidiado, mientras que el 4.2% pertenecen a régimen contributivo.

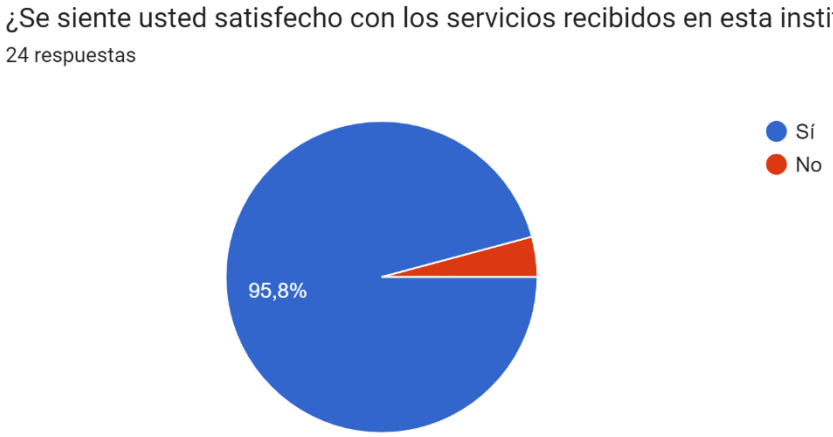


- Para el tipo de EPS el 87.5% pertenece a COOSALUD, mientras que el 12.5% pertenece a NUEVA EPS.



- De los encuestados el 62.5% son de área rural y solo el 37.5% son de área urbana.

- Pregunta 1, **¿Se siente usted satisfecho con los servicios recibidos en esta institución?**



El 95.8% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en la institución, mientras que un 4.2% indica no sentirse satisfechos.

- Pregunta 2, **¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?**



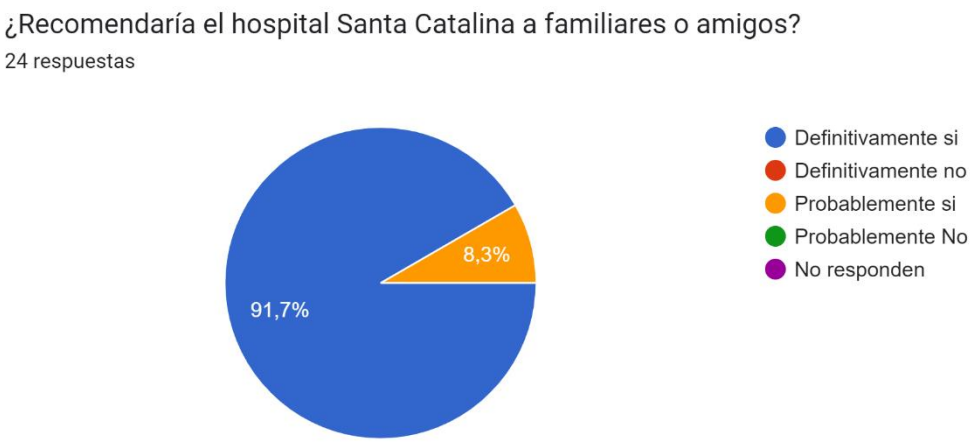
Se encontró que el 91.7% de los encuestados indican como BUENA su experiencia, un 4.2% indica como MUY BUENA y solo un porcentaje de 4.2% indica como REGULAR su experiencia global con los servicios de salud del hospital.

- Pregunta 3, **¿Ha recibido información acerca de sus deberes y derechos?**



De la población encuestada el 62.5% indica no haber recibido información, mientras que el 37.5% si ha recibido información acerca de sus derechos y deberes.

- Pregunta 4, **¿Recomendaría el Hospital Santa Catalina a familiares o amigos?**

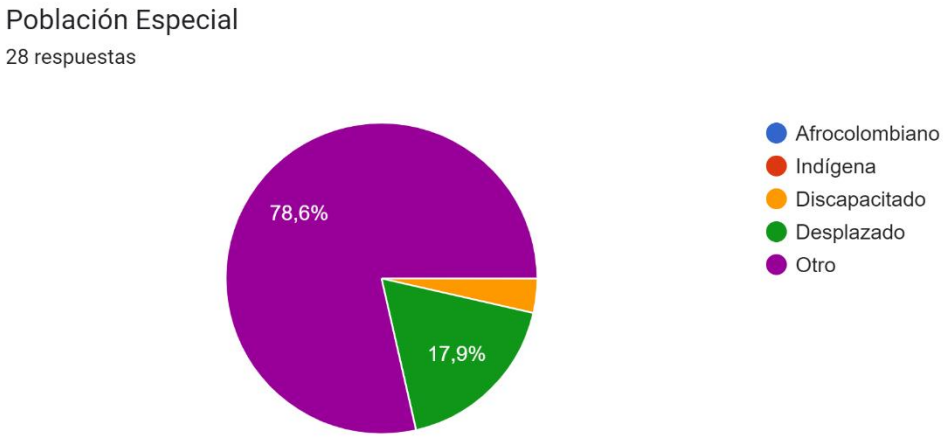


De la población encuestada el 91.7% indica que DEFINITIVAMENTE SI y un 8.3% indica PROBABLEMENTE SI.

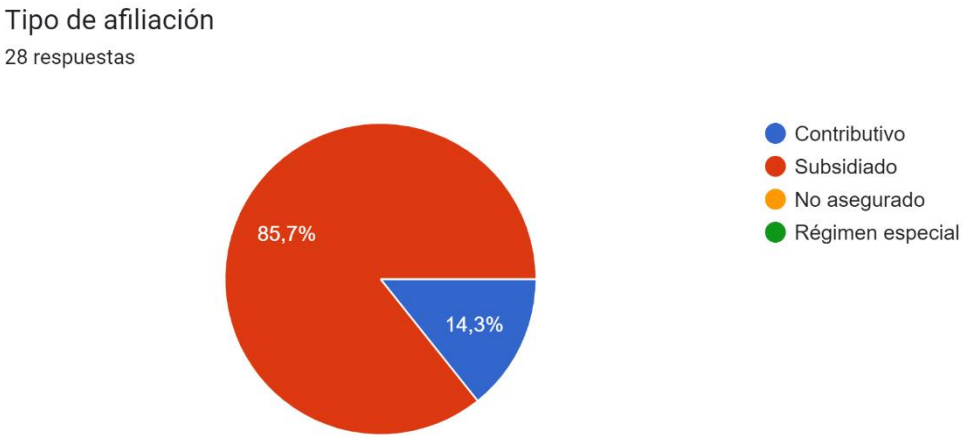
- Sin observaciones en el servicio de laboratorio.

FARMACIA

SE ENCONTRO QUE:



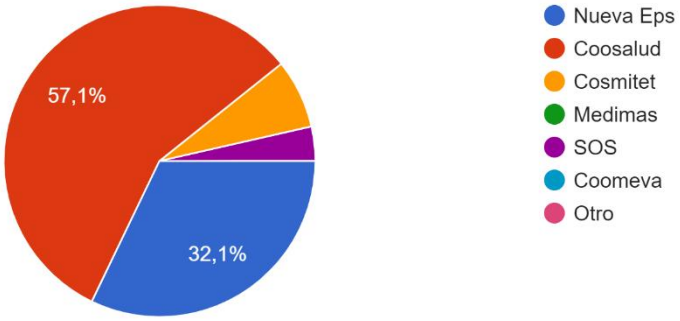
- Un 17.9% pertenecen a población de desplazados, un 3.6% pertenecen a población de discapacitados, mientras que un78.6% pertenece a otro grupo poblacional.



- El 85.7% de los encuestados son régimen subsidiado, mientras que un 14.3 % son régimen contributivo.

Nombre EPS

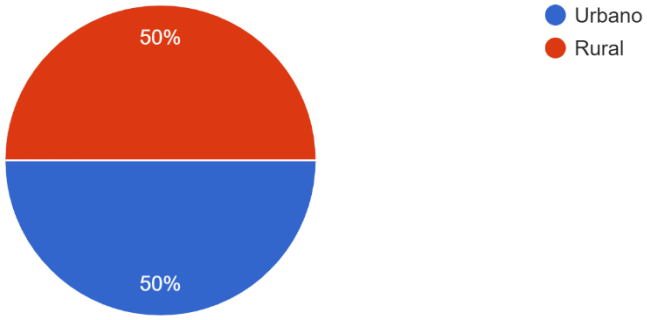
28 respuestas



- Un 57.1% de la población encuestada pertenece a COOSALUD, un 32.1% son eps NUEVA EPS, UN 7.1% son eps COOSMITET y solo un 3.6% son eps SOS.

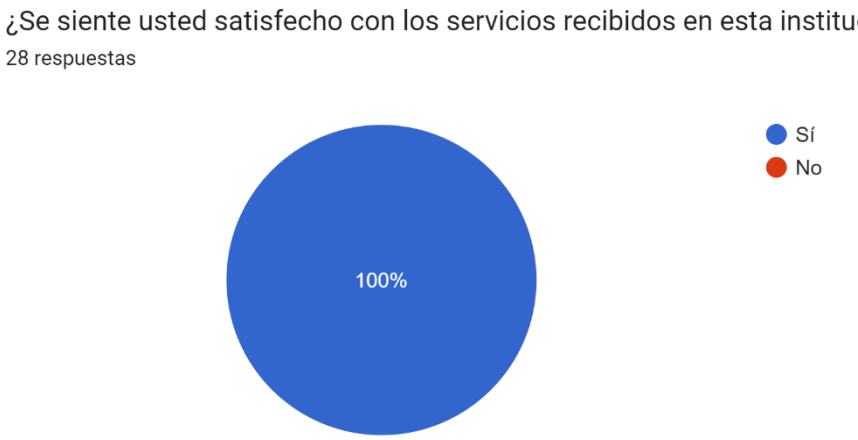
Procedencia

28 respuestas



- De los encuestados el 50% pertenecen a área urbana y el otro 50% son de área rural.

- Pregunta 1, **¿Se siente usted satisfecho con los servicios recibidos en esta institución?**



Se encontró que el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios recibidos en el hospital.

- Pregunta 2, **¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?**



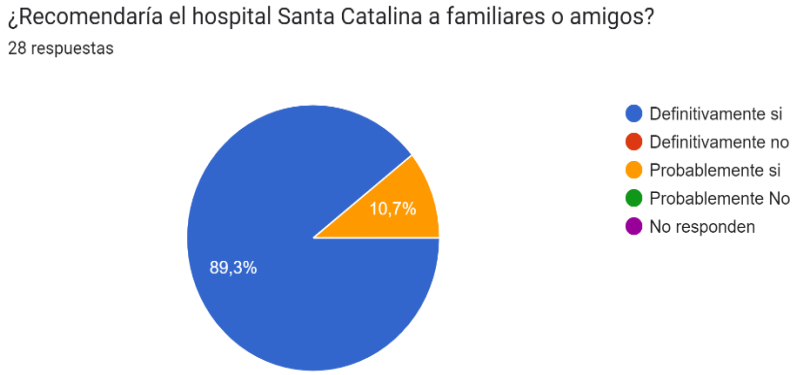
El 89.3% de los encuestados indican como BUENA su experiencia y solo un 10.7% respondieron como MUY BUENA.

- Pregunta 3, **¿Ha recibido información acerca de sus deberes y derechos?**



46.4% indica haber recibido información mientras que el 53.6% indica no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios.

- Pregunta 4, **¿Recomendaría el Hospital Santa Catalina a familiares o amigos?**



89.3% de los encuestados indican que DEFINITIVAMENTE SI recomendarían el hospital y un 10.7% refiere que PROBABLEMENTE SI.

- No se encuentran observaciones en servicio farmacéutico.

Heidy Johanna Rendon Arias
Coordinadora del SIAU