AUS 234 54 55 002

02 marzo de 2023

ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE FEBRERO 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 servicios permite aproximarse a la percepción que tienen sobre la atención prestada. Con esta finalidad, se vienen realizando 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, negativos y de mejora 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.

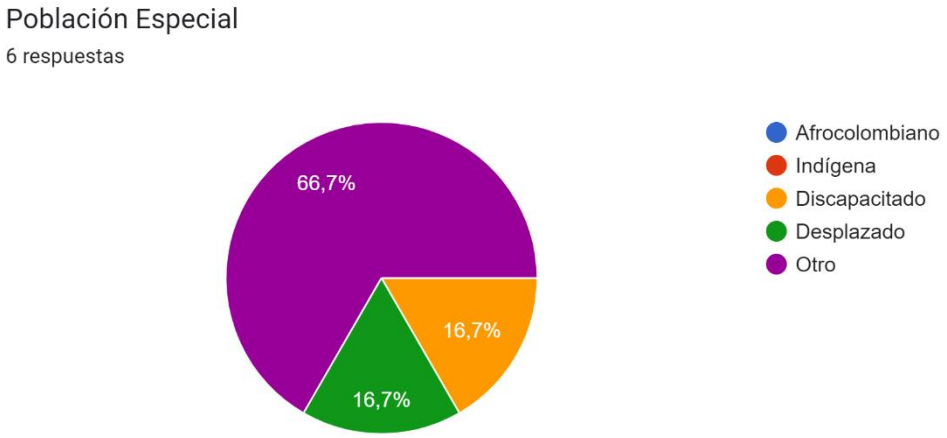
NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades identificadas, se realizaron *88* encuestas a los 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:

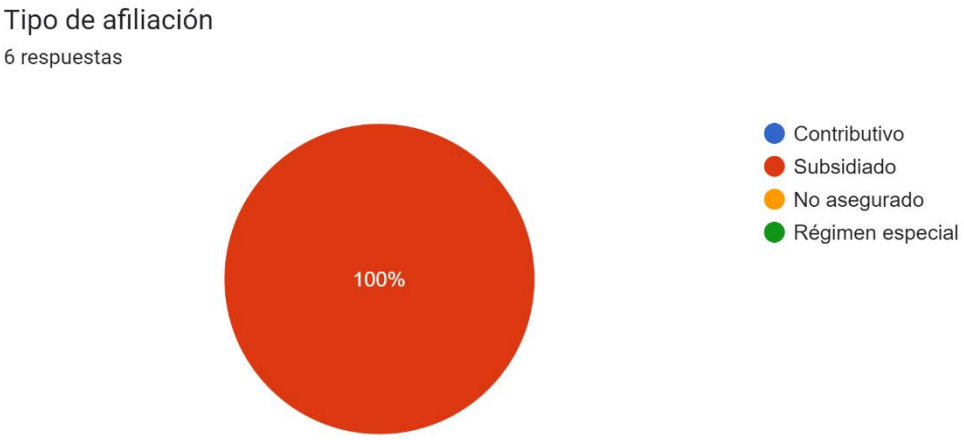
- Urgencias
- Hospitalización
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Servicios Ambulatorios: Consulta Externa (CE) Prevención y promoción (PyP) y Odontología.

URGENCIAS

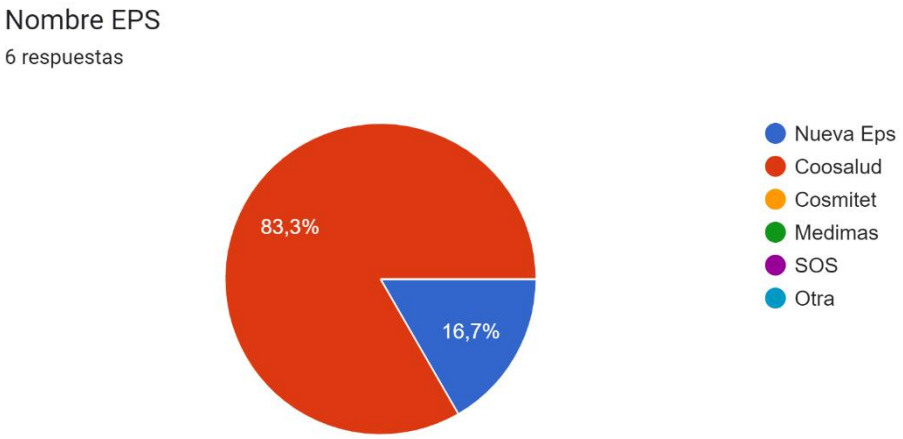
SE ESTABLECE QUE:



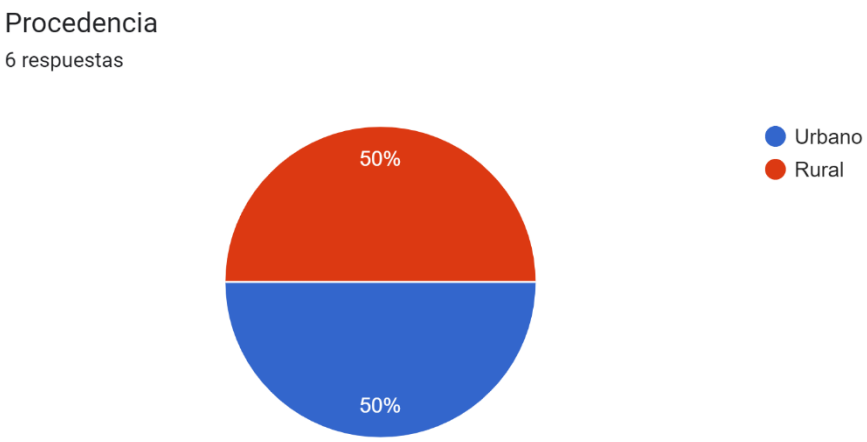
- 66.7% pertenece a otros grupos poblacionales, mientras que un 16.7% pertenece a a población con condición de discapacidad y el 16.7% restante pertenece a población de desplazados.



- El 100% de los encuestados pertenecen a régimen subsidiado.

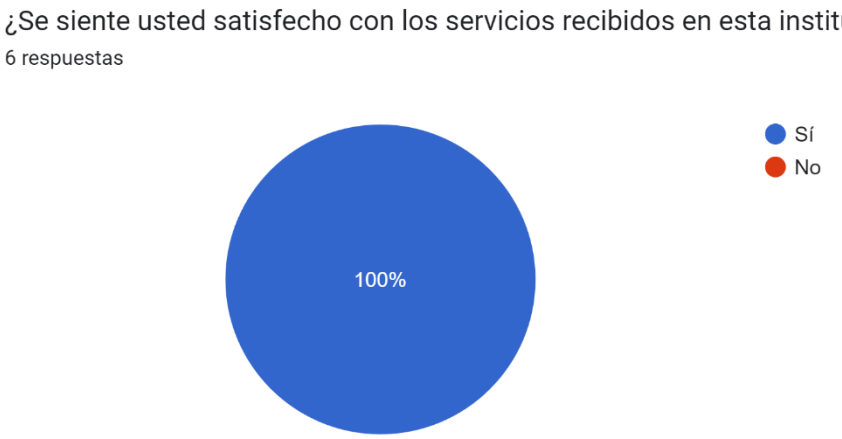


- El 83.3% se encuentran afiliados a Coosalud, mientras que el 16.7% se encuentran afiliados a Nueva Eps.



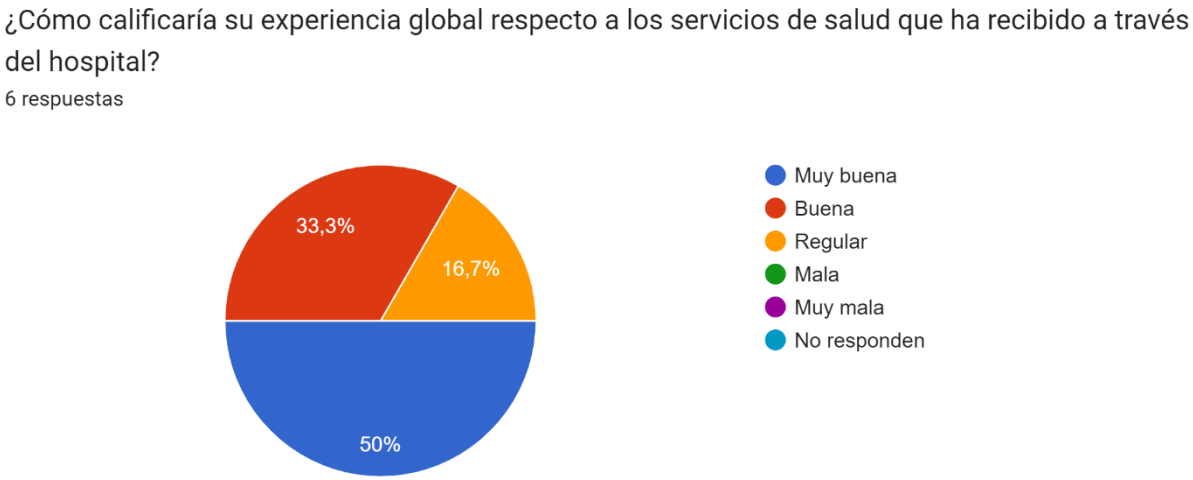
- De los encuestados 50% de la población pertenece al área rural y el 50% restante pertenece al área urbana.

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



Se encontró que el 100% de la población encuestada se encuentra SATISFECHA con los servicios recibidos en la institución.

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



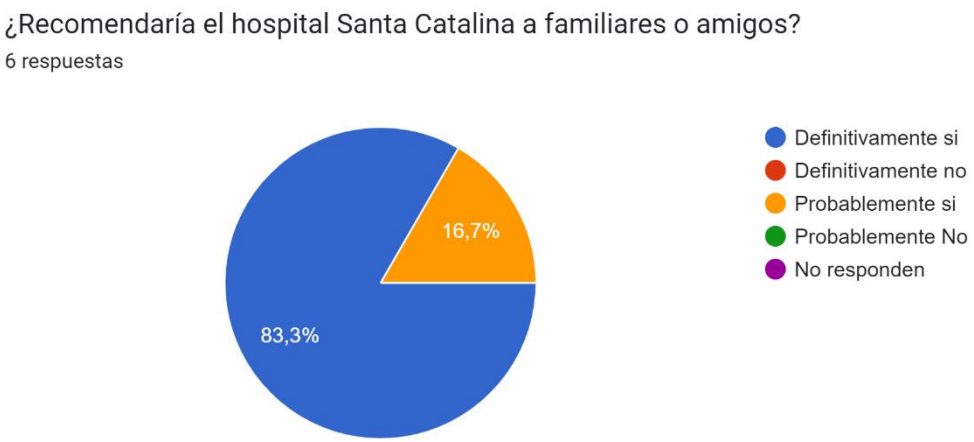
El 50% de los encuestados manifiesta como MUY BUENA, mientras un 33.3% indica como BUENA y solo un 16.7% refiere como REGULAR la experiencia con los servicios recibidos en la institución.

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



De los encuestados 66.7% manifiesta haber recibido información acerca de sus derechos y deberes, mientras que un 33.3% manifiesta no haber recibido ningún tipo de información.

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



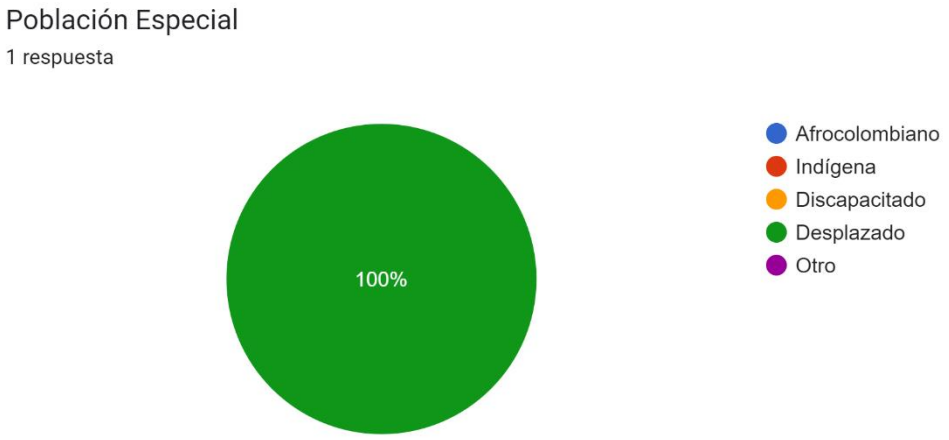
Un 83.3% indica que DEFINITIVAMENTE SI recomendaría el hospital, mientras un 16.7% manifiesta PROBABLEMENTE SI.

- Se encuentra una observación en las encuestas del área de urgencias la cual refiere que:

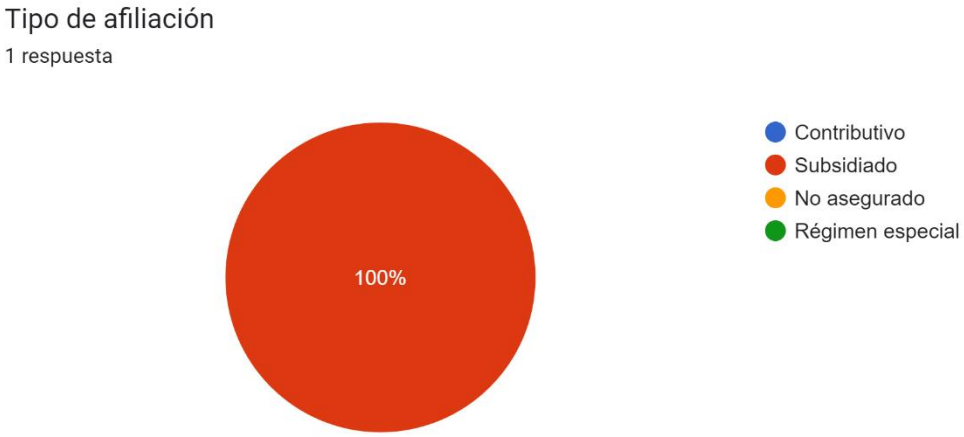
  - Me deja impresionada que los medicamentos hay que pagarlos.

HOSPITALIZACIÓN

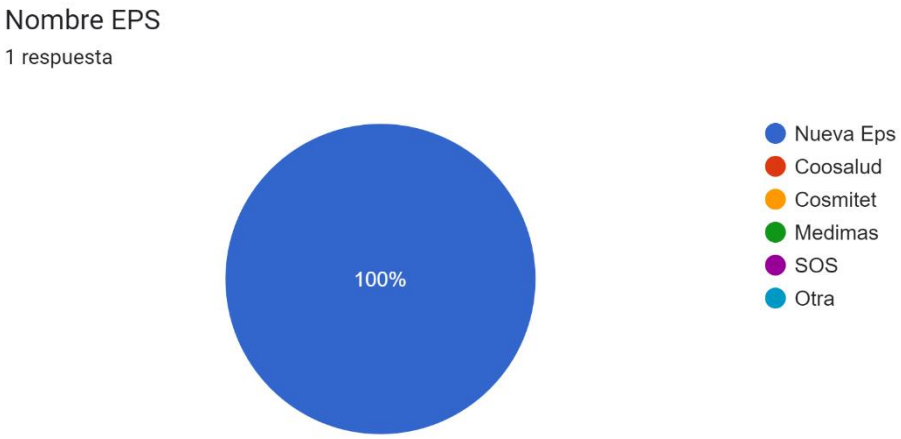
SE ENCONTRO QUE:



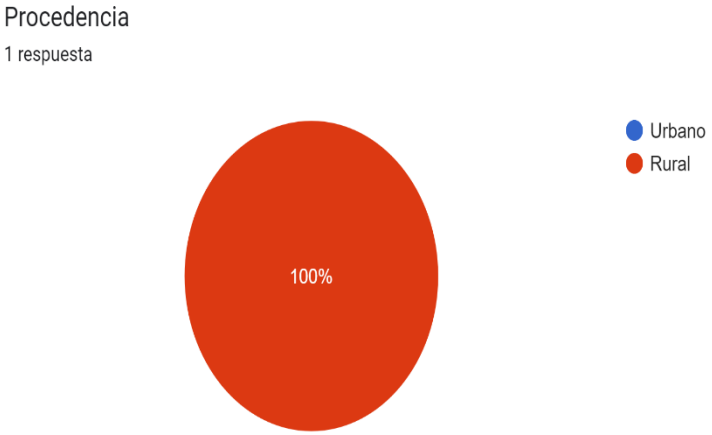
- El 100% de la población pertenece a población de desplazados.



- El 100% pertenece a afiliación subsidiada.

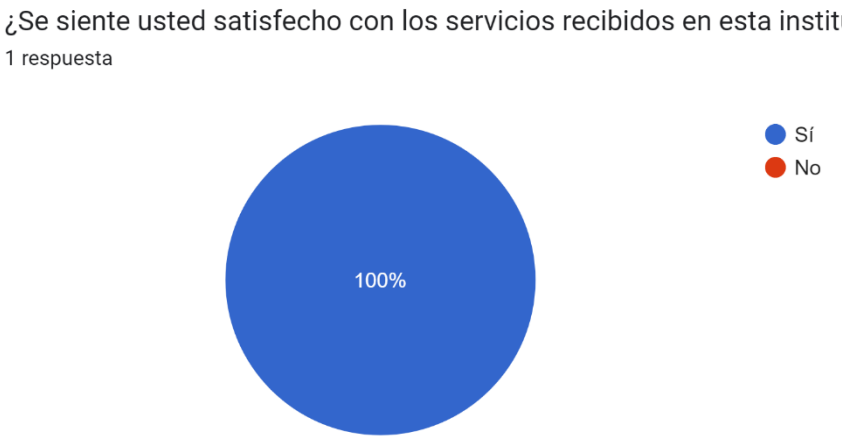


- El 100% de los encuestados se encuentran afiliados a la Nueva Eps.



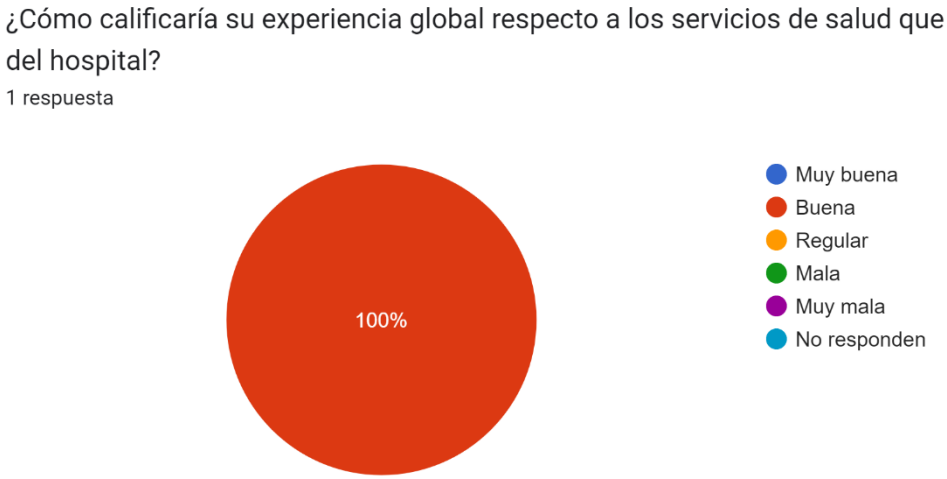
- Se identifica que el 100% de los encuestados pertenecen al área rural.

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



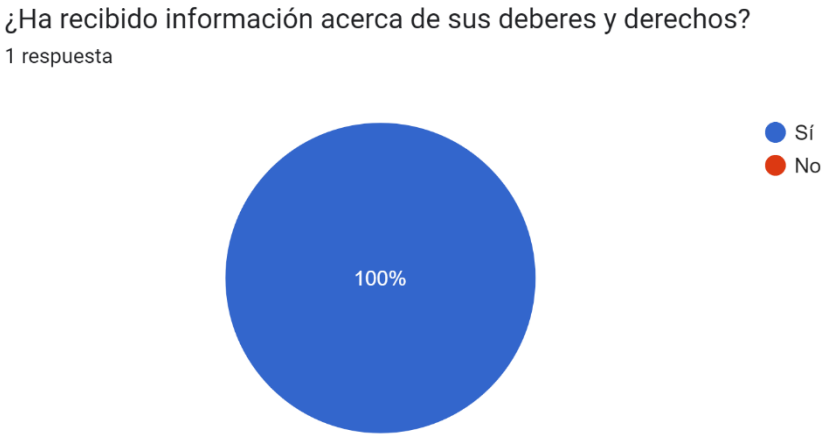
El 100 % de la población se encuentra satisfecha con los servicios recibidos.

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



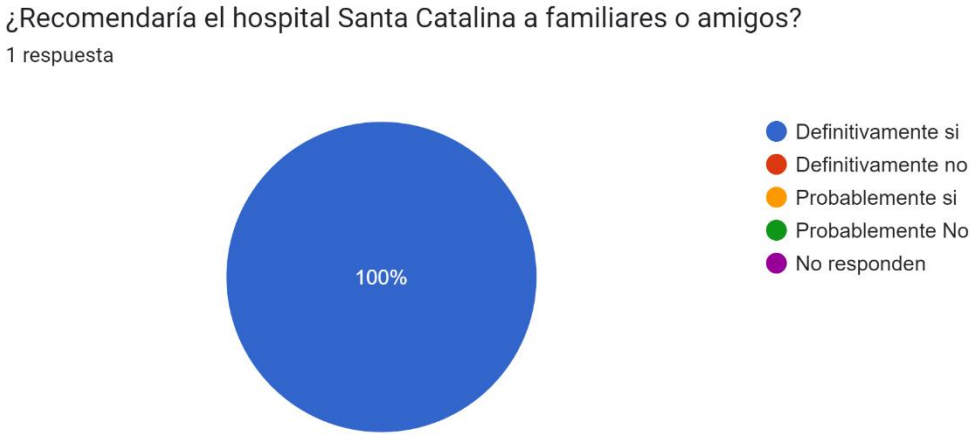
El 100% de los encuestados indica como BUENA su experiencia en los servicios recibidos.

- 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?**

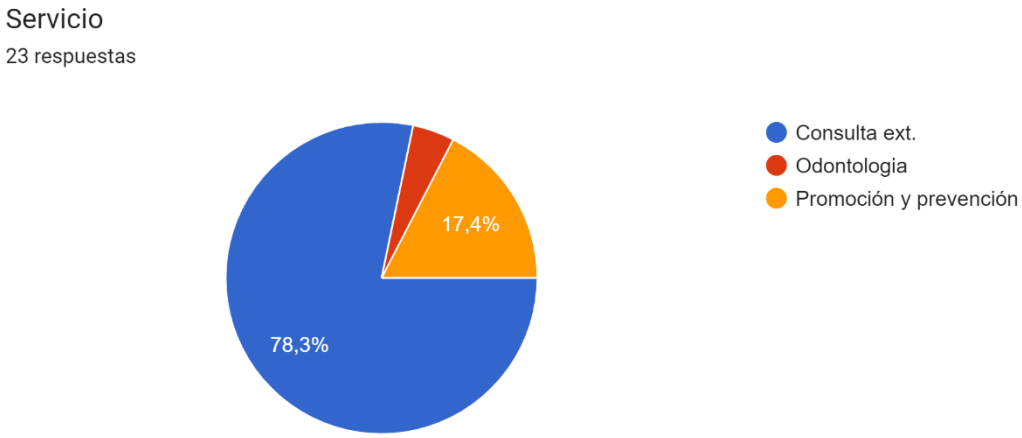


El 100% indica que DEFINITIVAMENTE SI recomendaría el hospital.

- Sin observaciones para el servicio de hospitalización.

SERVICIOS AMBULATORIOS

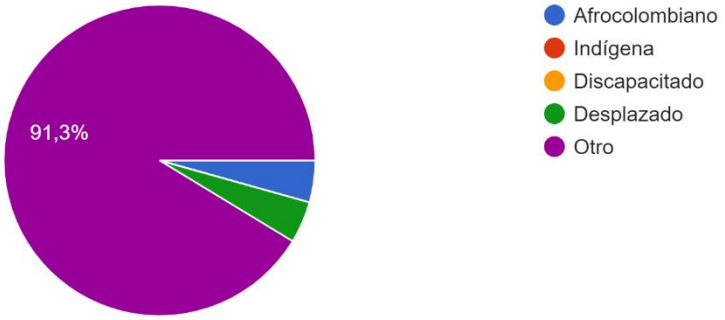
SE ENCONTRO QUE:



- El 78.3% de los encuestados asistieron al servicio de consulta externa, un 17.4% asistió al programa de prevención y promoción y solo un 4.3% asistió por el servicio de odontología.

Población Especial

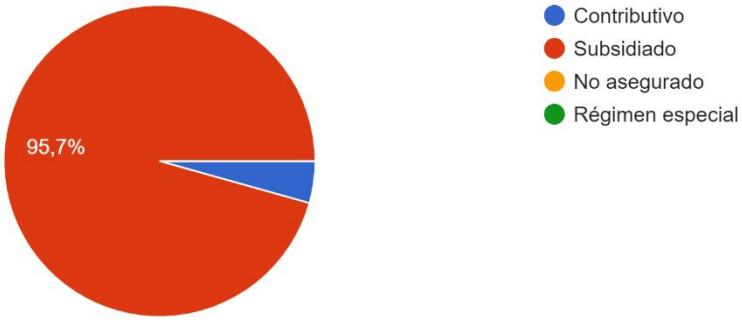
23 respuestas



- El 91.3% pertenecen a otros grupos poblacionales, un 4.3% pertenece a población afrocolombiana y el 4.3% pertenece a población de desplazados.

Tipo de afiliación

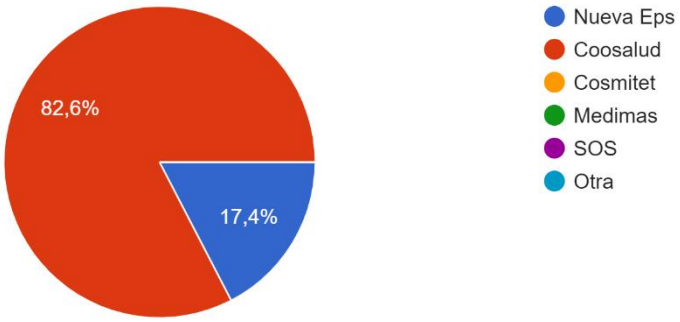
23 respuestas



- El 95.7% de los encuestados se encuentran afiliados al régimen subsidiado y un 4.3% a régimen contributivo.

Nombre EPS

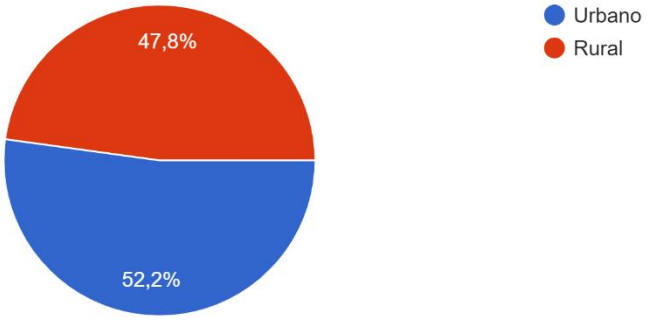
23 respuestas



- El 82.6% de los usuarios encuestados pertenecen a Coosalud y un 17.4% a Nueva Eps.

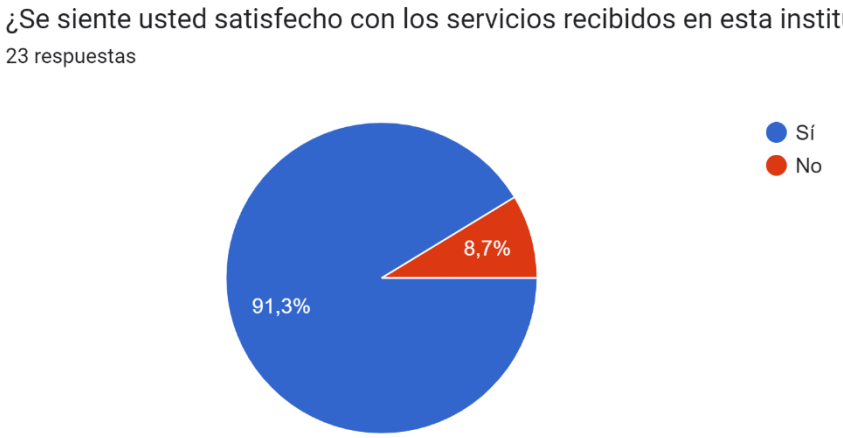
Procedencia

23 respuestas



- De la población encuestada un 47.8% pertenecen al área rural y un 52.2% pertenece a área urbana.

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



El 91.3% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios recibidos, mientras que un 8.7% de la población manifiesta encontrarse insatisfechos con la atención recibida.

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



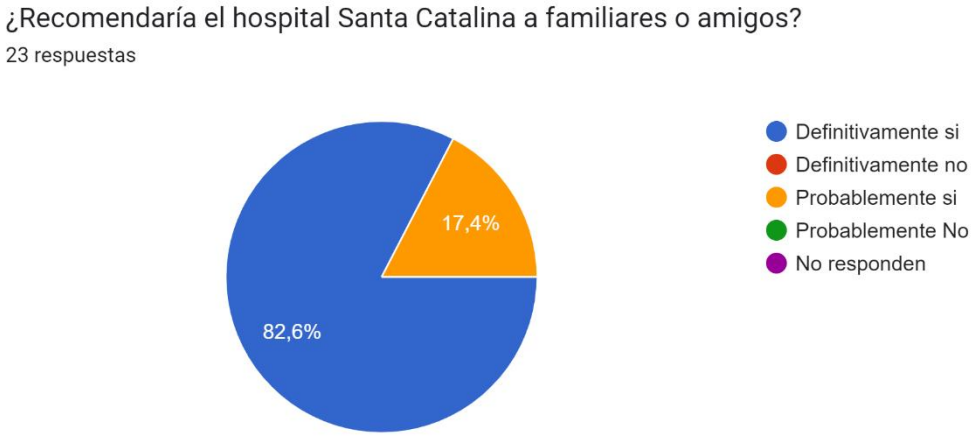
El 73.9% manifiesta su experiencia global como BUENA, un 17.4% indica como REGULAR y solo un 8.7% indica como MUY BUENA.

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



De los encuestados el 43.5% manifiesta no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuario de la institución, mientras que el 56.5% indica haber recibido dicha información.

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

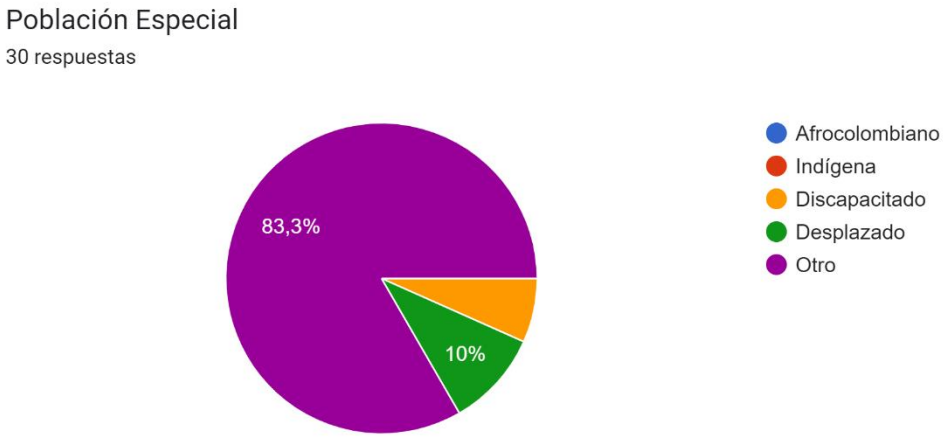


El 82.6% manifiesta que DEFINITIVAMENTE SI recomendaría la institución mientras que un 17.4% manifiesta que PROBABLEMENTE SI.

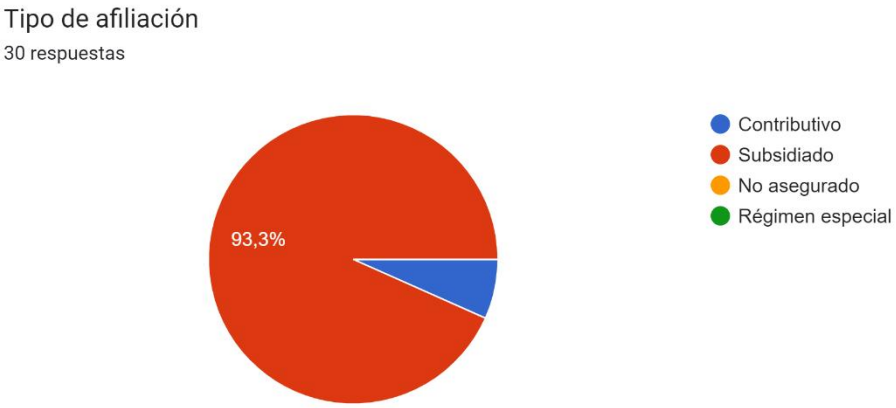
- Se encuentra una observación para el servicio ambulatorio.
  - Uno llama a pedir citas, no contestan y viene uno a urgencias y no le hacen nada a uno.

LABORATORIO

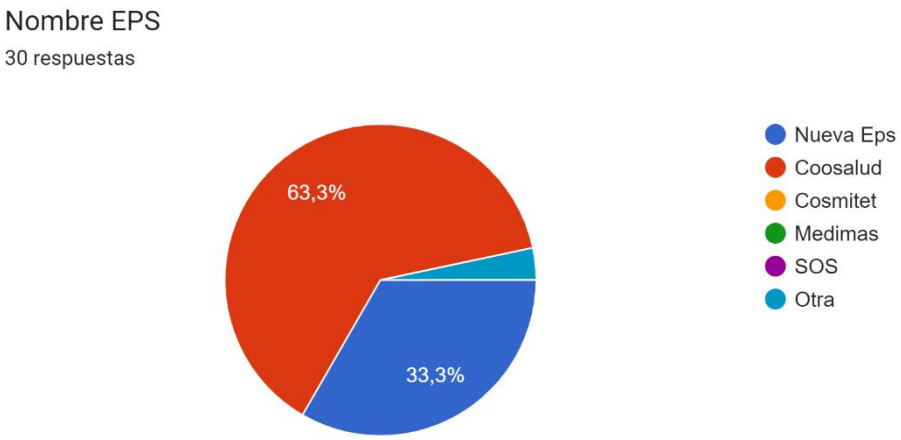
SE ENCONTRO:



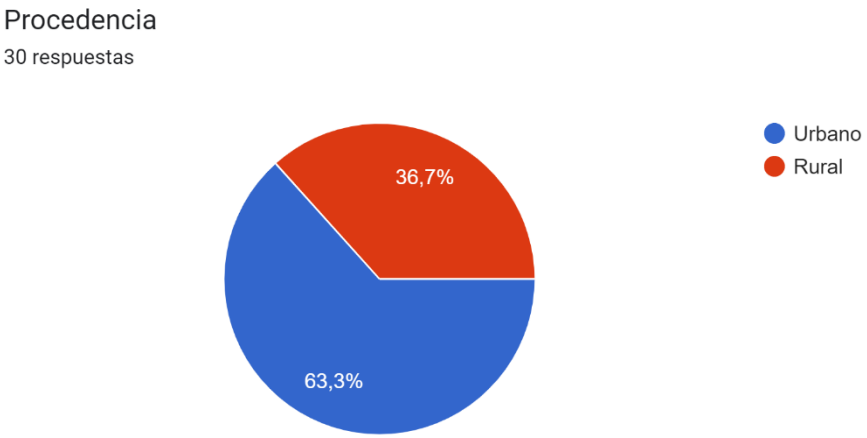
- El 83.3% de los encuestados perteneces a otros grupos poblacionales, un 10% pertenece a población de desplazados y un 6.7% pertenecen a población con condición de discapacidad.



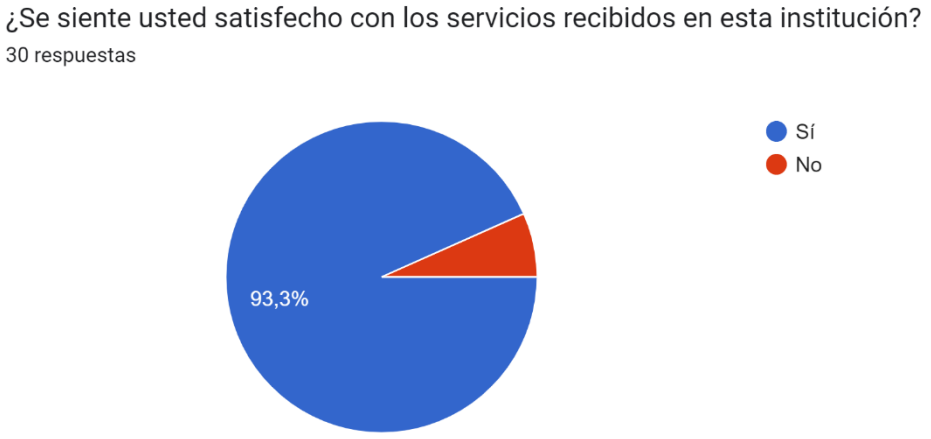
- El 93.3% de los usuarios encuestados pertenecen a régimen subsidiado y solo un 6.7% pertenece a régimen contributivo.



- Para el tipo de Eps el 63.3% son de Coosalud, un 33.3% pertenecen a Nueva Eps y solo un 3.3% pertenecen a otras eps (asmet salud).



- 63.3% de los encuestados pertenece al área urbana y tan solo un 36.7% pertenece al área rural.
- Pregunta 1, **¿Se siente usted satisfecho con los servicios recibidos en esta institución?**



El 93.3% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los servicios recibidos, mientras que un 6,7% indican estar insatisfechos con los servicios.

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



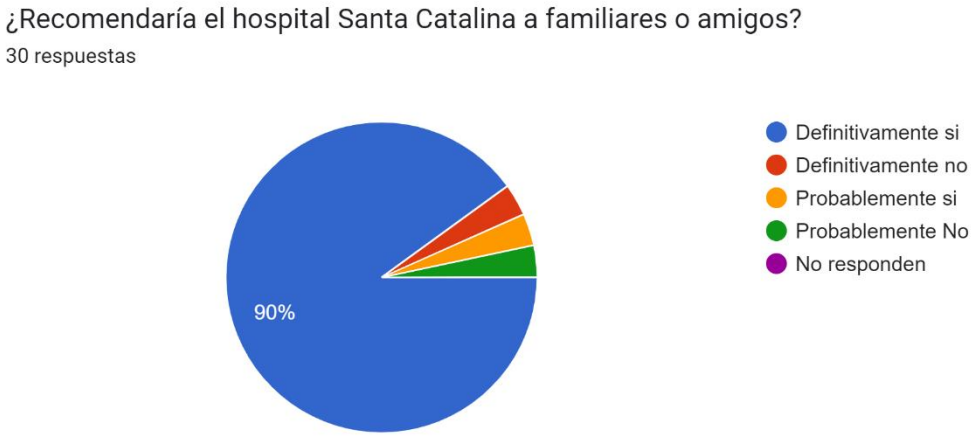
El 63.3% de los encuestados refieren como BUENA su experiencia general con los servicios de salud, mientras un 20% manifiesta como MUY BUENA y solo un 16.% indica como REGULAR.

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



De la población encuestada el 66.7% manifiesta no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios, mientras que un 33.3% indica si haber recibido dicha información.

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

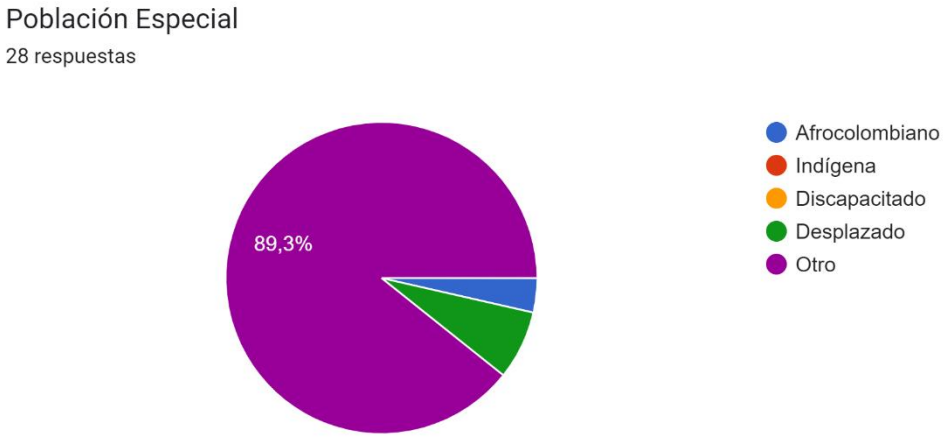


El 90% de los encuestados manifiestan que DEFINITIVAMENTE SI recomendarían la institución, un 3.3% PROBABLEMENTE SI, o un 3.3% PROBLAMENTE NO y un 3.3% restante indica que DEFINITIVAMENTE NO.

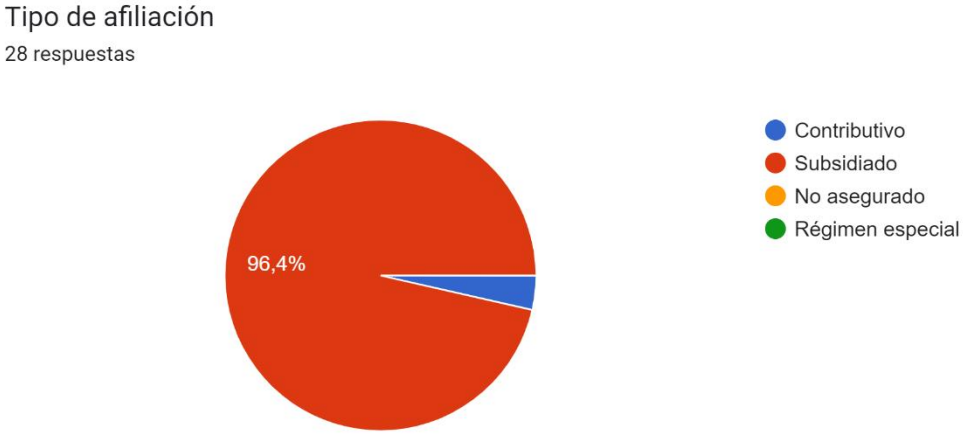
- Sin observaciones en el servicio de laboratorio.

FARMACIA

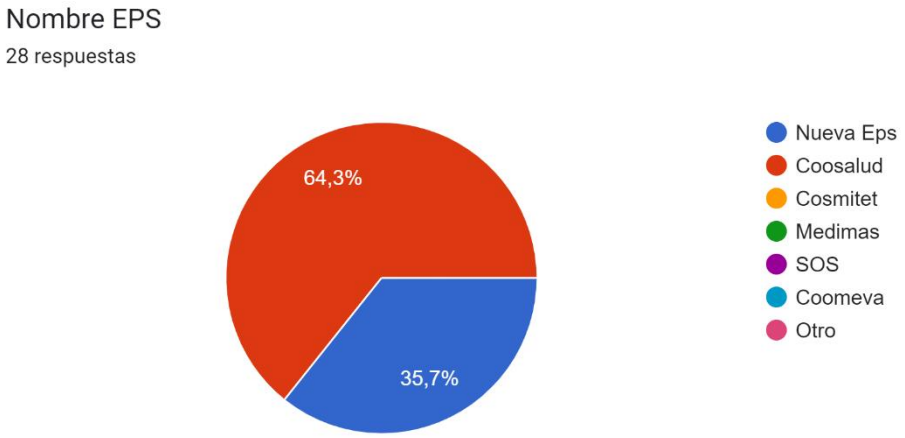
SE ENCONTRO QUE:



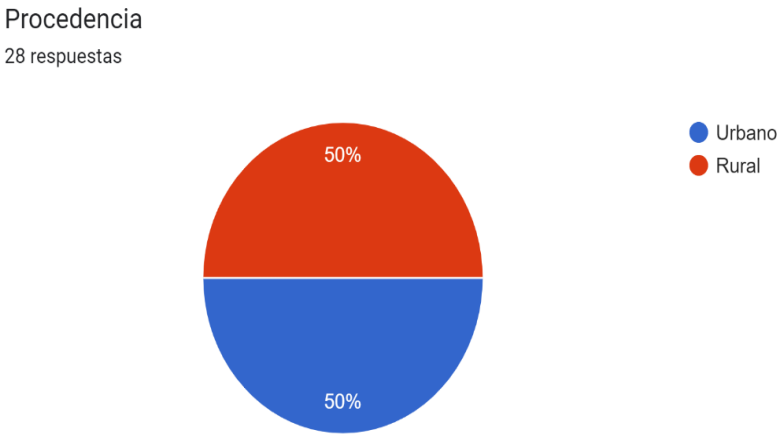
- El 89.3% de los encuestados pertenecen a otros grupos poblacionales, el 7.1% a población de desplazados y solo un 3.6% a población afrocolombiana.



- De la población encuestada el 96.4% de la población pertenece a régimen subsidiado y solo un 3.6% pertenece a régimen contributivo.

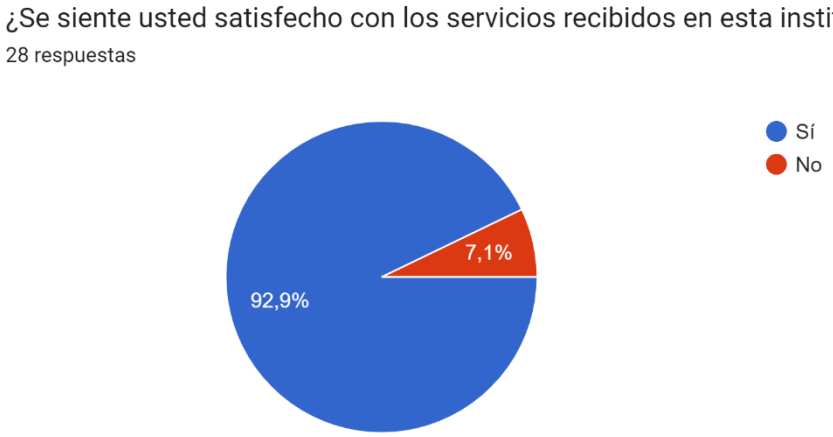


- El 64.3% pertenecen a la eps Coosalud y un 35.7% a Nueva Eps.



- 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?**



El 92.9% indica estar satisfecha con los servicios recibidos, el 7.1% indica no estar satisfechos con los servicios recibidos en la institución.

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



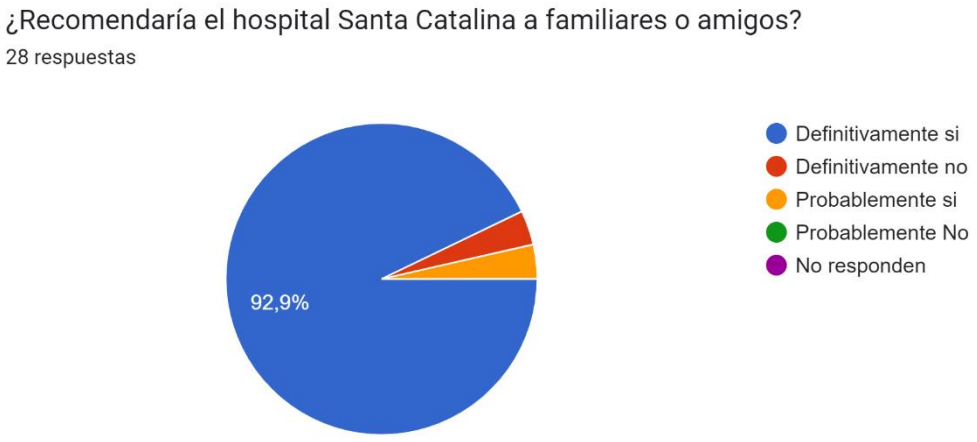
El 67.9% indica como BUENA su experiencia con los servicios recibidos, un 17.9% indica como MUY BUENA, mientra un 7.1% manifiesta como REGULAR y un 7.1% indica como MALA.

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



El 71.4% manifiesta no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios, mientras un 28.6% indica haber recibido dicha información.

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



El 92.9% indica que DEFINITIVAMENTE SI recomendaría el hospital, mientras un 3.6% manifiesta que PROBABLEMENTE SI y solo un 3.6% DEFINITVAMENTE NO recomendaría la institución hospitalaria.

- Se encuentra una observación en el servicio farmacéutico.
  - Mejorar la atención, falta de personal, sin prioridad a los niños, mucha demora.

Heidy Johanna Rendon Arias
Coordinadora del SIAU