AUS 234 54 55 003

01 abril de 2023

ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MARZO 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.

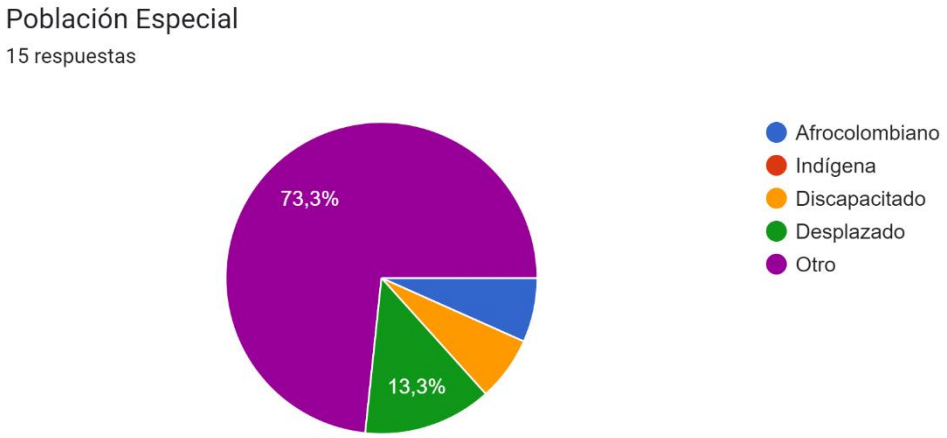
NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades identificadas, se ejecutaron *145* encuestas a los usuarios del Hospital Santa Catalina tanto del área urbana como del área rural del municipio.
Se logra evaluar y destacar aspectos favorables, fallas y estrategias de mejora según la percepción de los encuestados en los servicios que ofrece el Hospital en pro de la salud de todos los usuarios.
Servicios Evaluados:

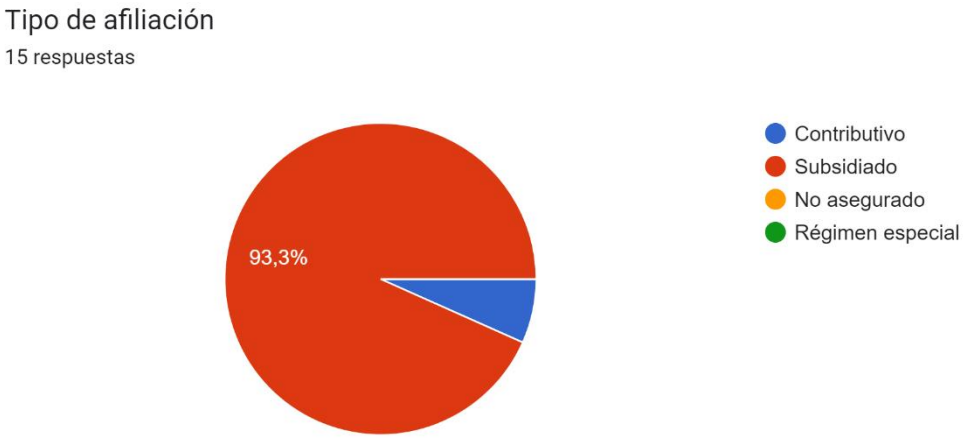
- Urgencias
- Hospitalización
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Servicios Ambulatorios: Consulta Externa (CE) Prevención y promoción (PyP) y Odontología.

URGENCIAS

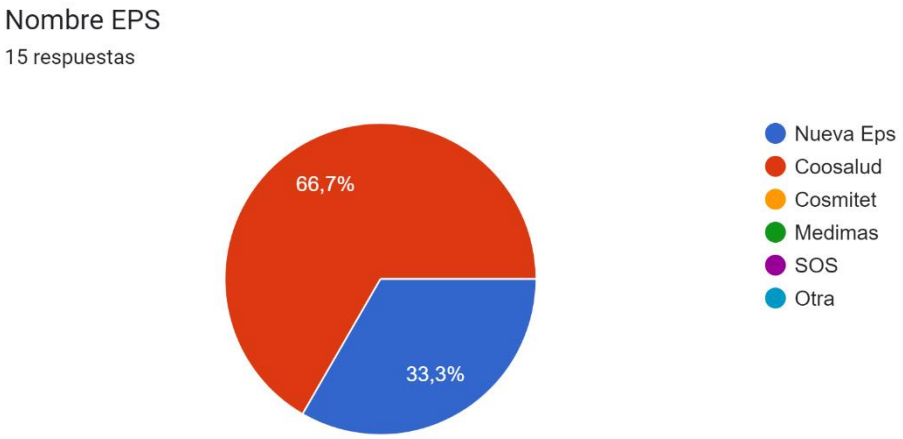
SE ESTABLECE QUE:



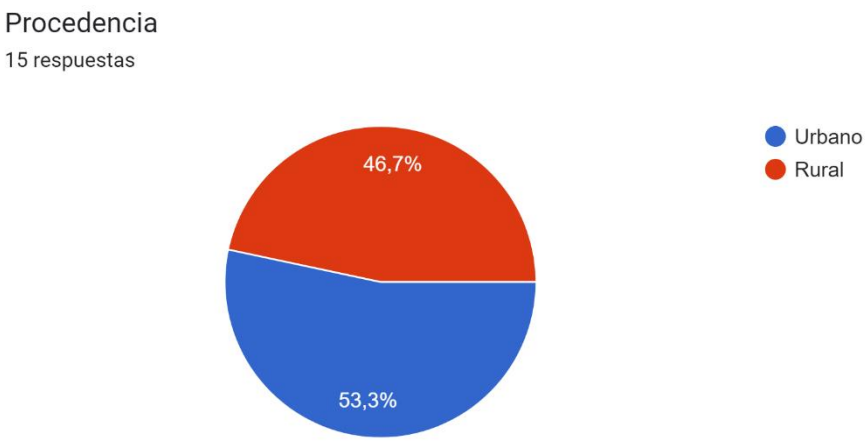
- E 73.3% de los usuarios pertenecen a otro tipo de población, mientras que un 13.3% son desplazados, un 6.7% pertenecen a población discapacitada y otro 6.7% a afrocolombianos.



- El 93.3% son régimen subsidiado y un 6.7% sin régimen contributivo.

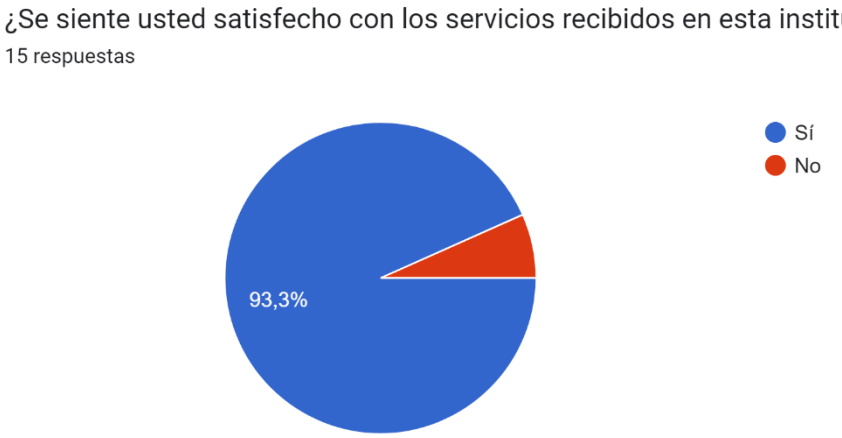


- El 66.7% de los encuestados son EPS Coosalud, mientras que un 33.3% son EPS Nueva eps.



- De los encuestados 46.7% son provenientes del área rural y un 53.3% son de área urbana.

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



Se encontró que el 93.3% se encuentra satisfecha con los servicios hospitalarios recibidos mientras que un 6.7% manifiestan no estar satisfechos.

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



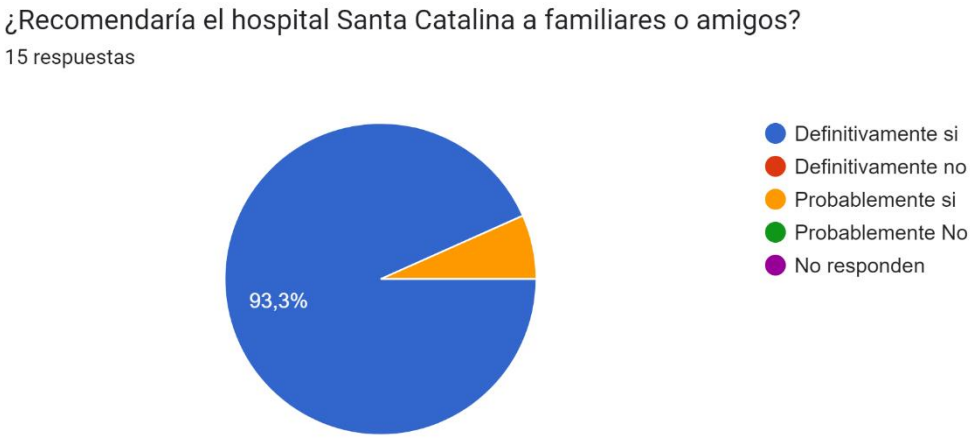
El 66.7% de los encuestados manifiestan su experiencia como buena, un 26.7% indica muy buena y solo un 6.7% como regular.

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



De los encuestados 46.7% indica no haber recibido información acerca de derechos y deberes como usuarios y un 53.3% manifiesta haber recibido dicha información.

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

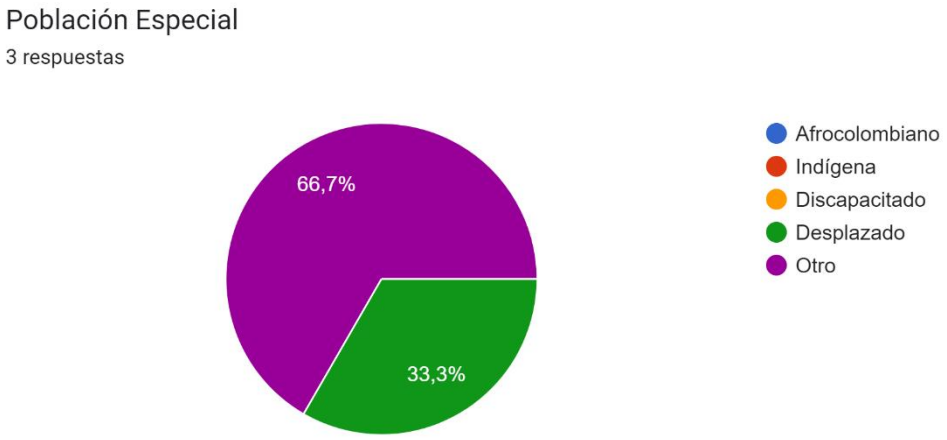


Un 93.3% de los encuestados indica que definitivamente si recomendarían la institución mientras que un 6.7% indica que probablemente si recomendaría la institución.

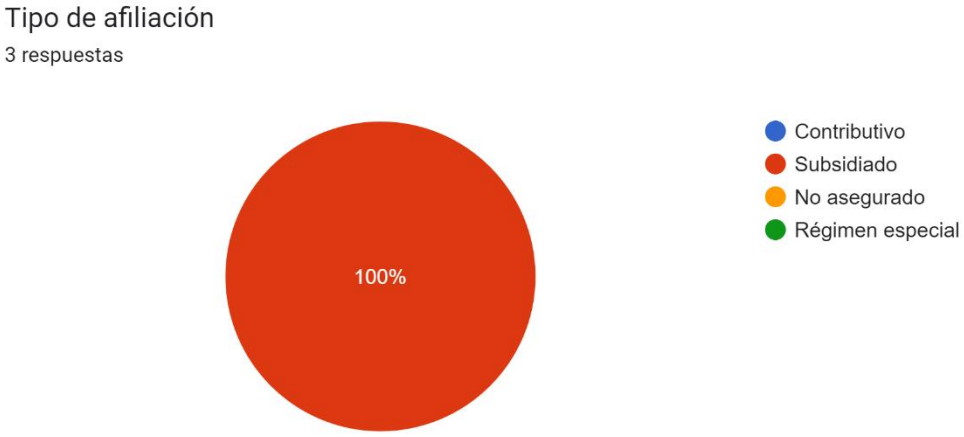
- Sin observaciones.

HOSPITALIZACIÓN

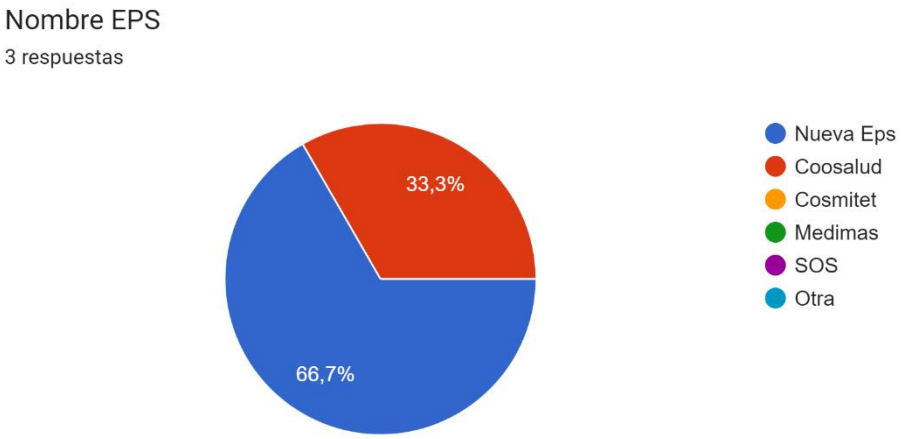
SE ENCONTRO QUE:



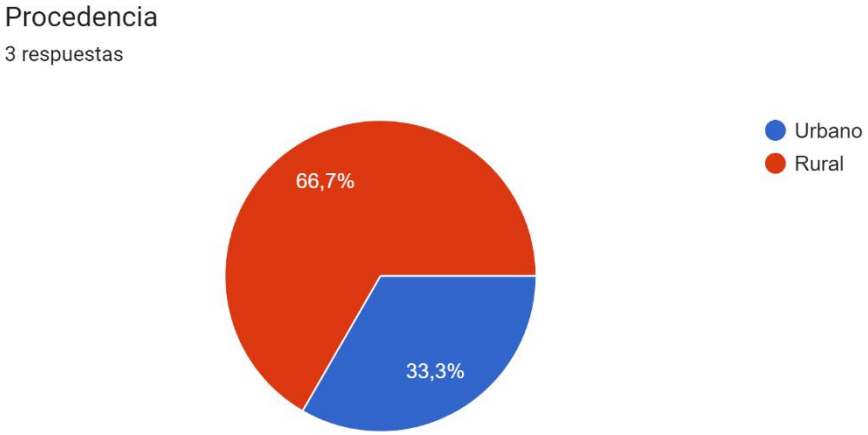
- El 66.7% pertenece a otro grupo poblacional, mientras que un 33.3% pertenece a población desplazada.



- El 100% pertenece a régimen subsidiado.

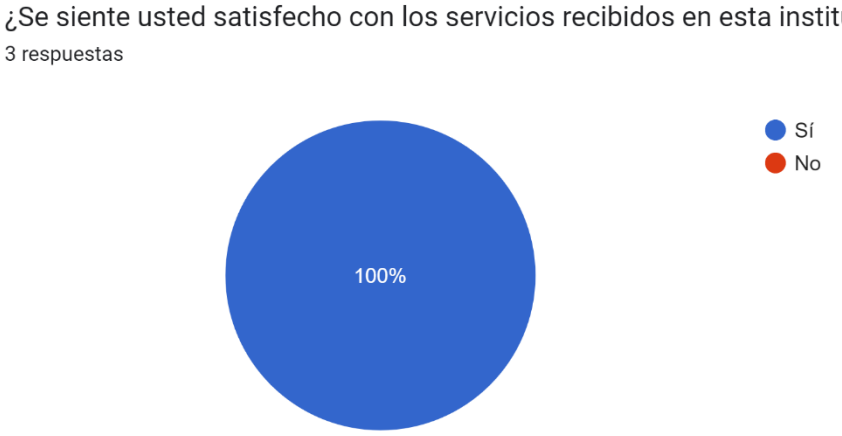


- El 66.7% de los encuestados pertenecen a Nueva Eps y el 33.3% pertenece a Coosalud.



- Un 33.3% de los encuestados provienen del área urbana y un 66.7% proviene del 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 en la institución.

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



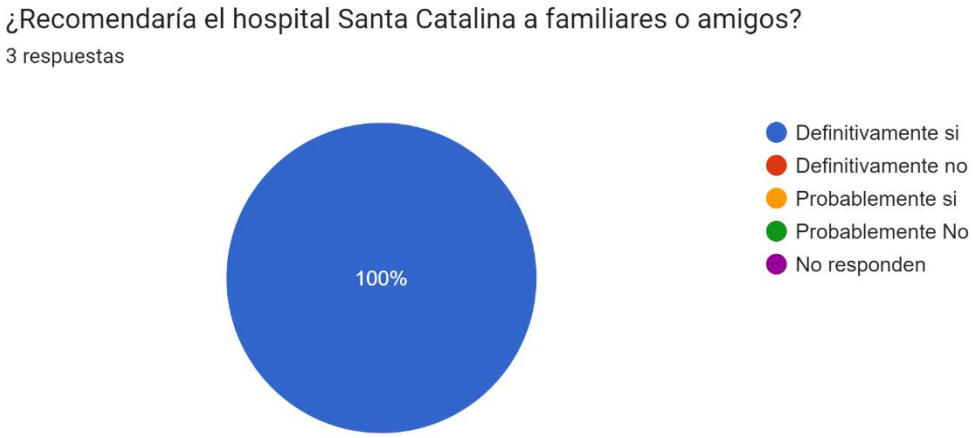
De los encuestados el 33.3% manifiestan como muy buena su experiencia mientras que un 66.7% de la población indica como buena la experiencia con los servicios recibidos.

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



El 66.7% indica haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuario de la institución y solo un 33.3% de la población manifiesta nunca haber recibido dicha información.

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

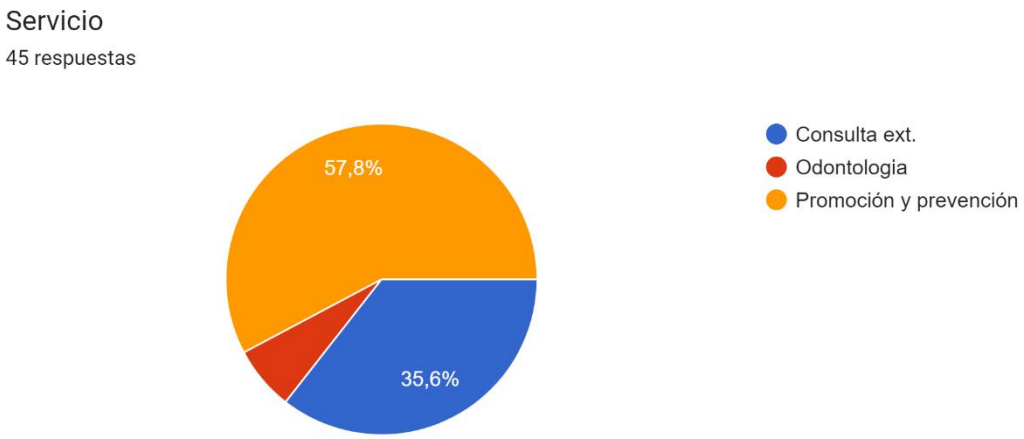


El 100% indica que definitivamente si recomendaría el hospital.

- Sin observaciones.

SERVICIOS AMBULATORIOS

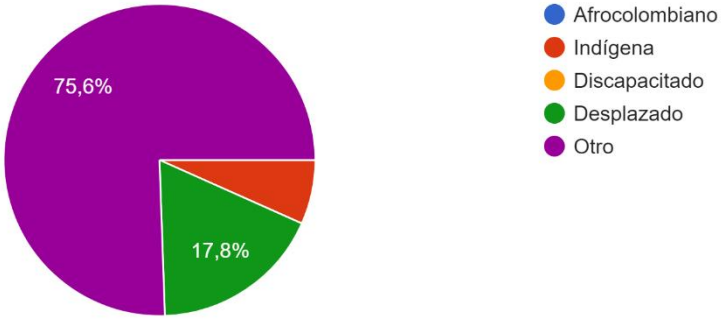
SE ENCONTRO QUE:



- El 87.8% de la población encuestada asistió al servicio de prevención y promoción (PyP), un 35.6% asistió a los servicios de consulta externa (CE) y solo un 6.7% asistió a los servicios de odontología.

Población Especial

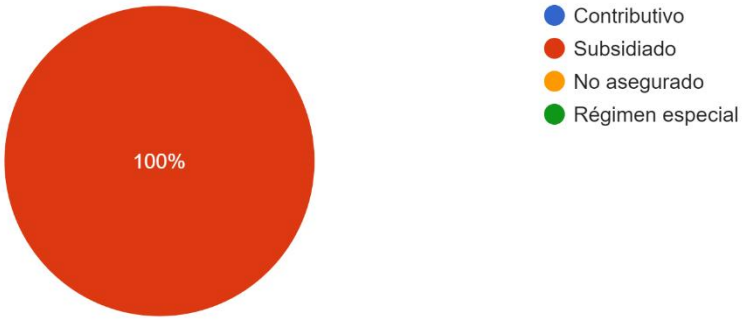
45 respuestas



- El 75.6% pertenece a otros grupos poblacionales, un 17.8% pertenece a población desplazada, y el 6.7% pertenece a población indígena.

Tipo de afiliación

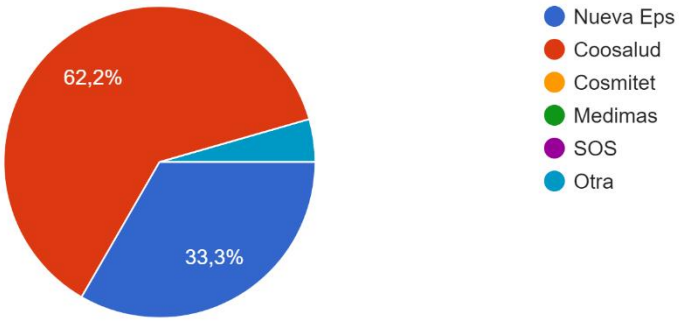
45 respuestas



- El 100% de los encuestados se encuentran en régimen subsidiado .

Nombre EPS

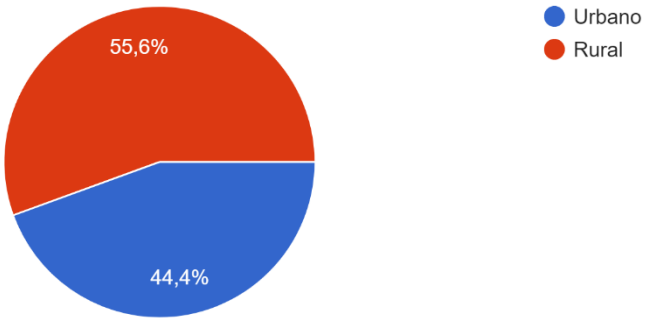
45 respuestas



- El 62.2% pertenecen a eps Coosalud, un 33.3% pertenece a eps Nueva eps y solo un 4.4% pertenece a otras eps.

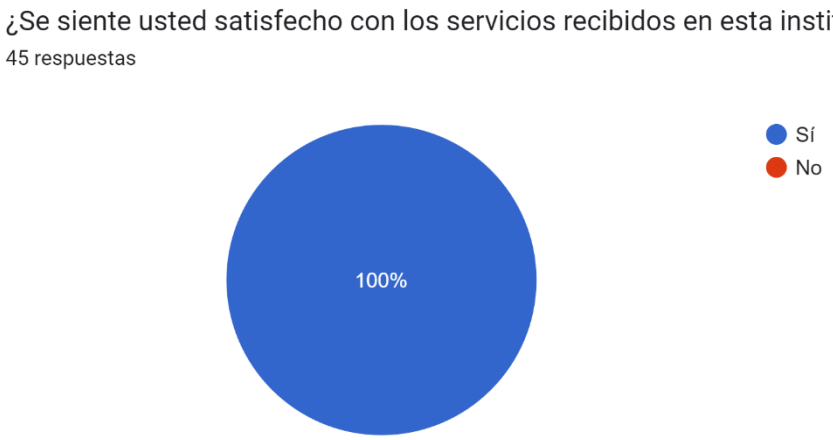
Procedencia

45 respuestas



- De la población encuestada un 44.4% proviene de zona urbana y un 55.6% proviene de zona rural.

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



El 100% de los encuestados manifiesta sentirse satisfechos con los servicios hospitalarios recibidos.

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



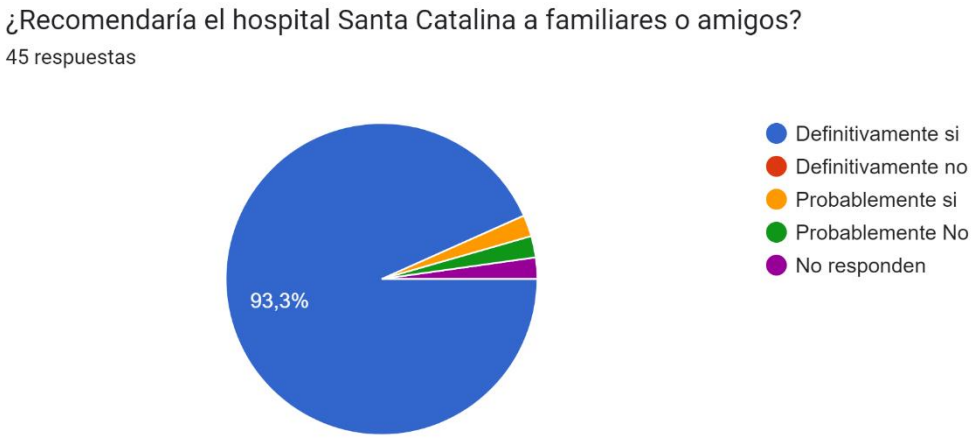
El 71.1% de los encuestados indica como buena, un 20% manifiesta muy buena, un 6.7% como regular y solo un 2.2% no respondieron.

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



De los encuestados el 55.6% de la población manifiesta haber recibido información y un 44.4% indica no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios.

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

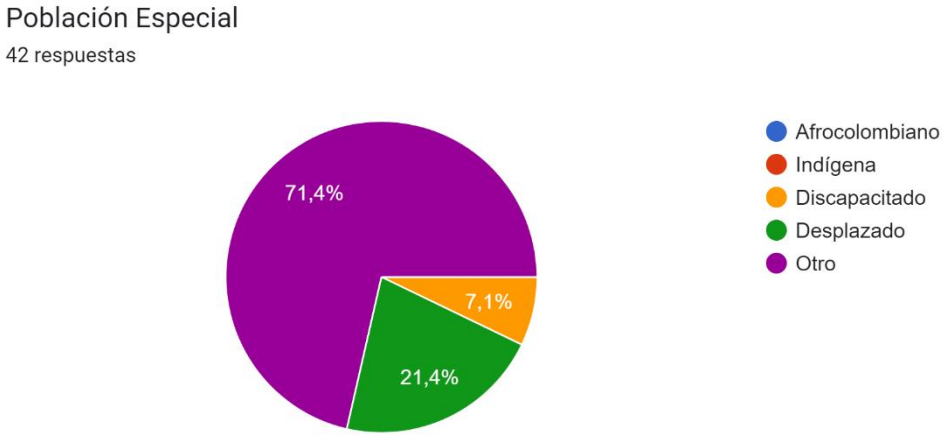


El 93.9% de los encuestados manifiesta que definitivamente si recomendaría la institución, un 2.2% manifiesta que probablemente si, otro 2.2% indica que probablemente no y un 2.2% de los encuestados no respondieron.

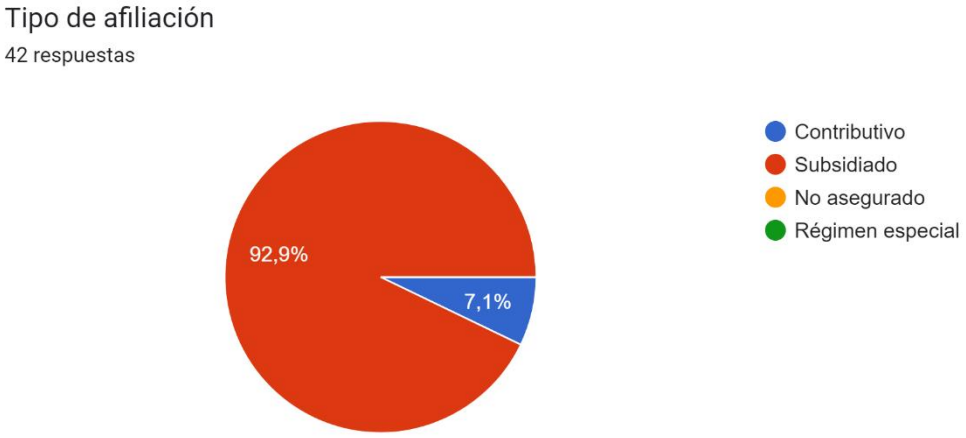
- Sin observaciones.

LABORATORIO

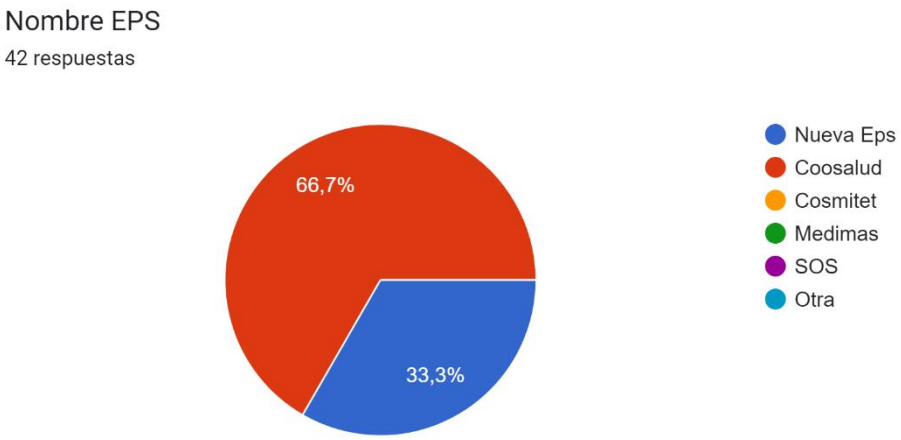
SE ENCONTRO:



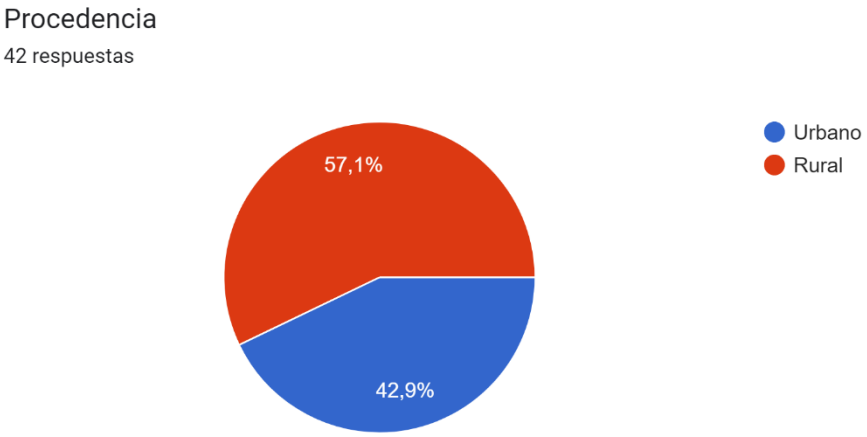
El 71.4% de los encuestados pertenecen a otros grupos poblacionales, un 21.4% pertenecen a desplazado y solo un 7.1% pertenecen a población de discapacitados.



De los encuestados el 7.1% son régimen contributivo mientras que un 92.9% son subsidiados.



Para el tipo de Eps el 66.7% de los encuestados son eps Coosalud y un 33.3% eps Nueva eps.



El 57.1% de los encuestados provienen de zona rural y solo un 42.9% provienen del área urbana.

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



De los encuestados un 88.1% manifiesta estar satisfecho, mientras que un 11.9% indica estar insatisfecho 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?**



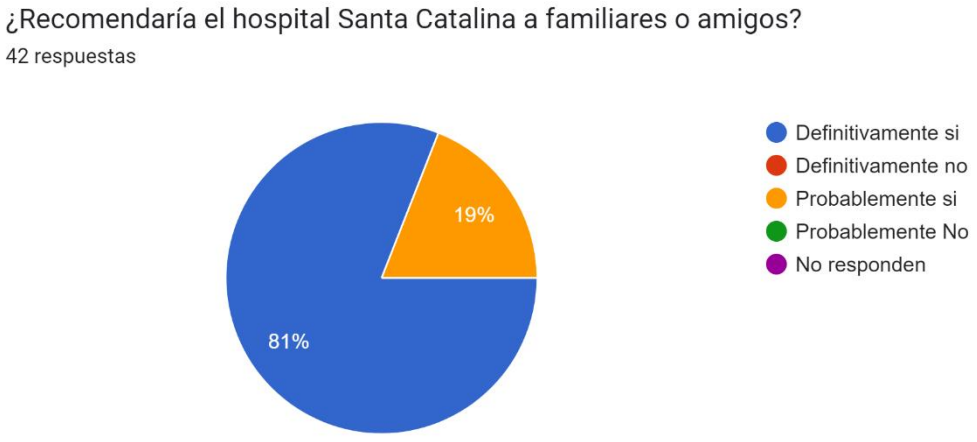
El 69% de la población indica su experiencia como buena, un 11.9% refiere como regular y solo el 19% manifiesta como muy buena.

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



54.8% de los encuestados manifiesta no haber recibido información y solo el 45.2% de la población indica haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuario.

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

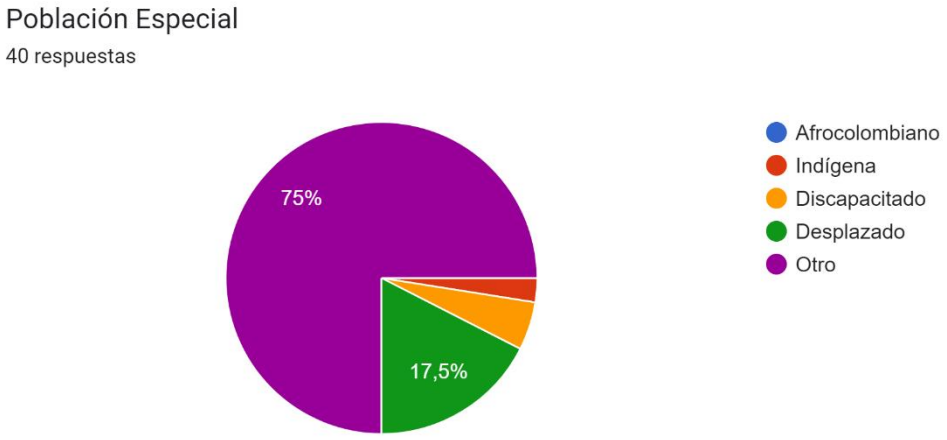


El 81% de los usuarios encuestados indican que definitivamente si, mientras que un 19% manifiesta probablemente sí.

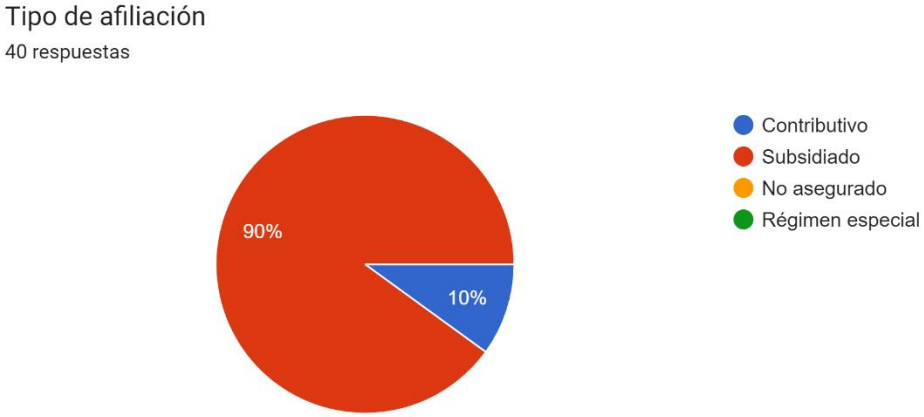
- Sin observaciones.

FARMACIA

SE ENCONTRO QUE:



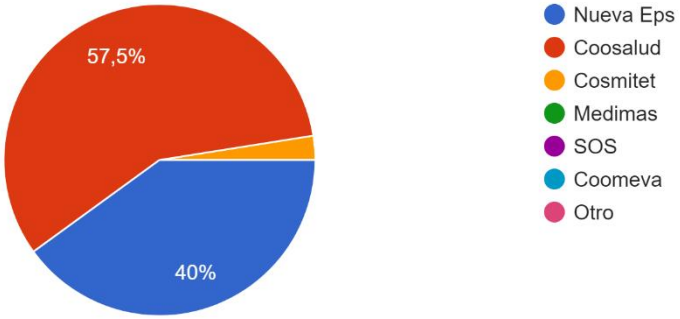
El 75% de los encuestados pertenecen a otro grupo poblacional, un 17.5% a desplazados, un 5% a población de discapacitados y un 2.5% a población indígena.



El 90% de los encuestados pertenecen a régimen subsidiado y solo un 10% a régimen contributivo.

Nombre EPS

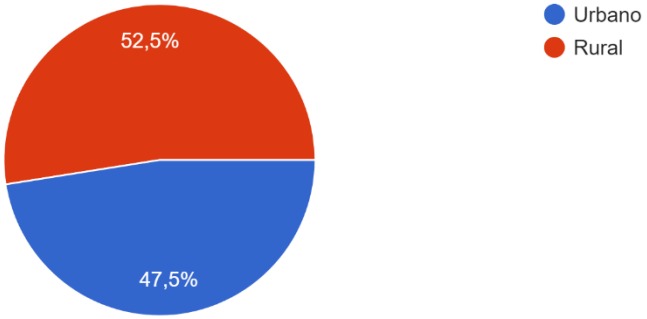
40 respuestas



- El 57.5% de la población encuestada pertenece a eps Coosalud, un 40% a eps Nueva eps y solo un 2.5% a Coosmitet.

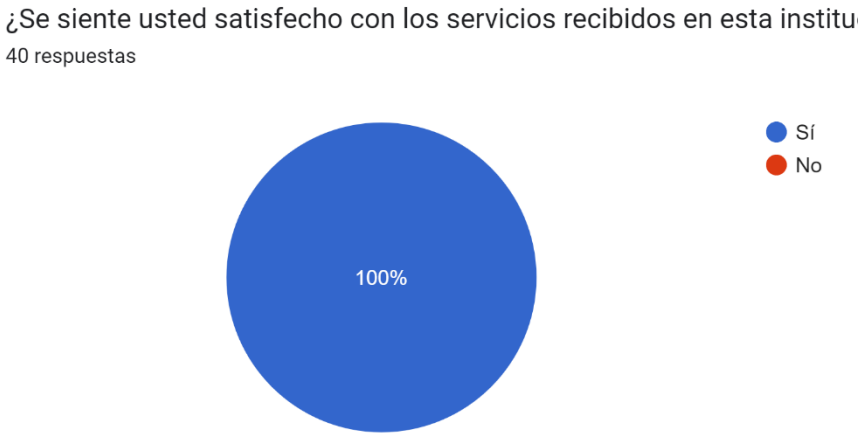
Procedencia

40 respuestas



De los encuestados el 52.5% son de área rural y el 47.5% de área urbana.

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



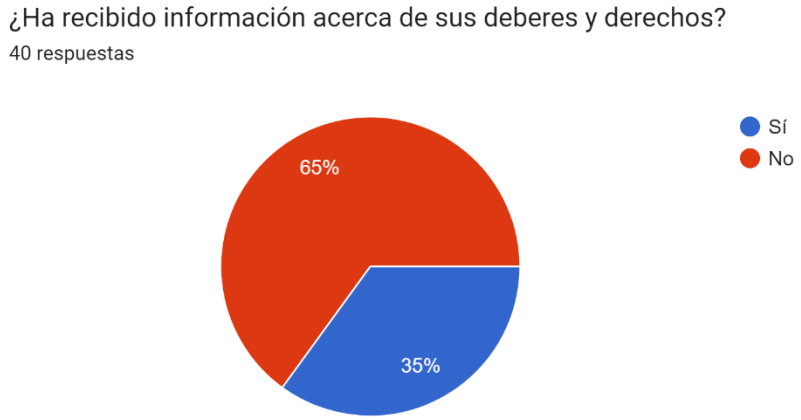
El 100% de los encuestados se encuentran satisfechos con los servicios recibidos.

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



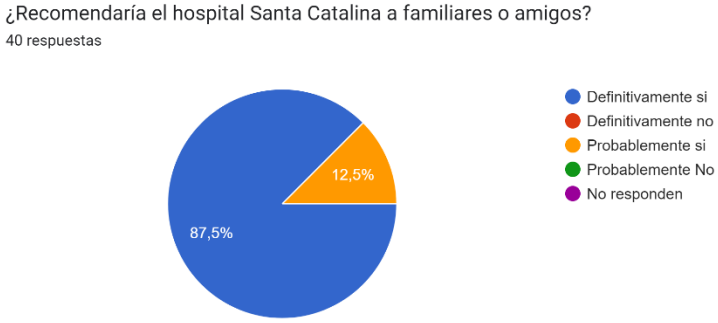
El 72.5% indica como buena, un 20% como muy buena y solo un 7.5% manifiesta como regular.

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



El 65% de los usuarios encuestados indican no haber recibido información, mientras que un 35% indica si haber recibido información.

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



El 87.5% de la población encuestada manifiesta que definitivamente si y solo un 12.5% indica que probablemente si recomendaría la institución.

- Sin observaciones.

Heidy Johanna Rendon Arias
Coordinadora del SIAU