AUS 234 54 55 004

02 mayo de 2023

ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE ABRIL 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.

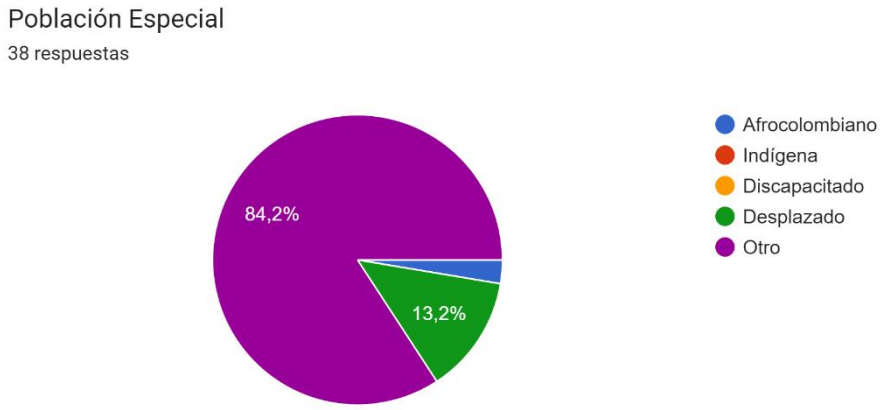
NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades identificadas, se ejecutaron *165* 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:

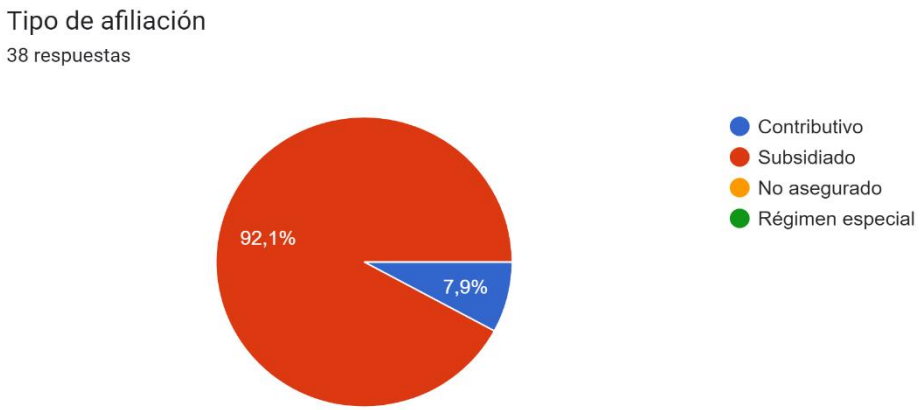
- Urgencias
- Hospitalización
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Servicios Ambulatorios: Consulta Externa (CE) Prevención y promoción (PyP) y Odontología.

URGENCIAS

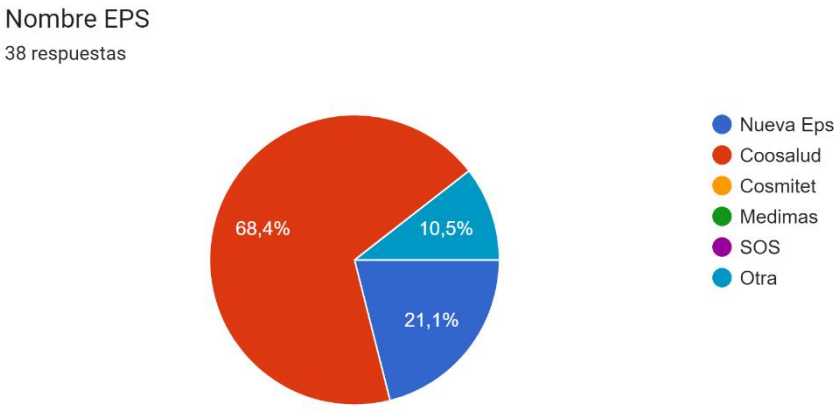
SE ESTABLECE QUE:



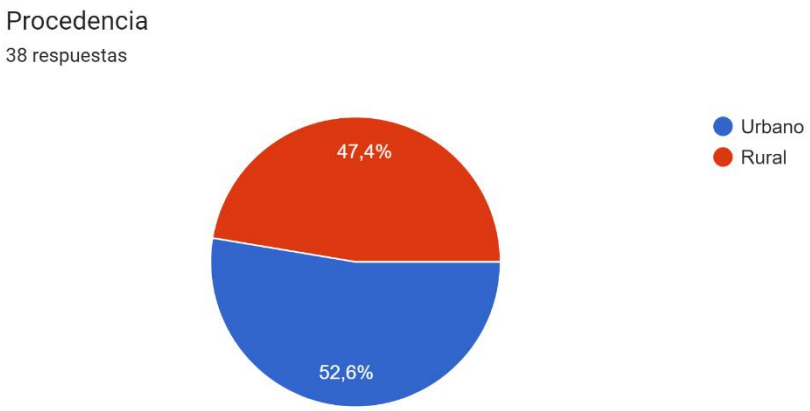
- De los encuestados el 84.2% pertenecen a otro tipo de población, un 13.2 pertenecen a población de desplazados, mientras que un 2.6% pertenece a población afrocolombiana.



- El 92.1% de los encuestados son de re régimen subsidiado y solo un 7.9% de régimen contributivo.

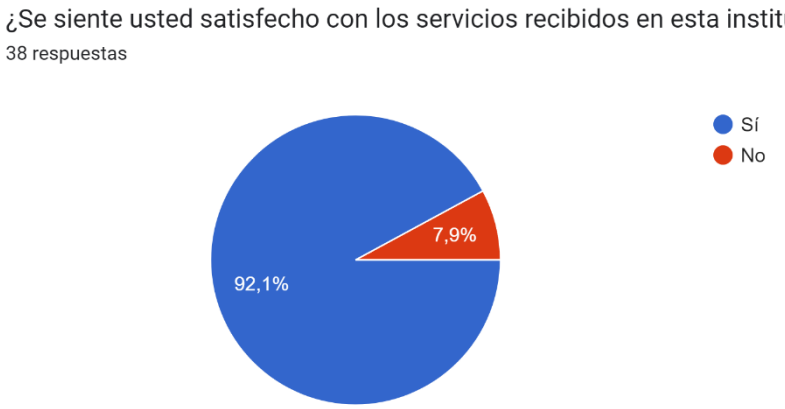


- De los usuarios encuestados el 68.4% son COOSALUD, un 21.1% pertenecen a NUEVA EPS y solo un 10.5% pertenece a otro tipo de eps.



- De los encuestados 47.4% son de zona rural y un 52.6% de zona urbana.

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



De los encuestados el 92.1% manifiesta estar satisfechos con los servicios recibidos, mientras que solo un 7.9% indica no estar satisfecho.

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



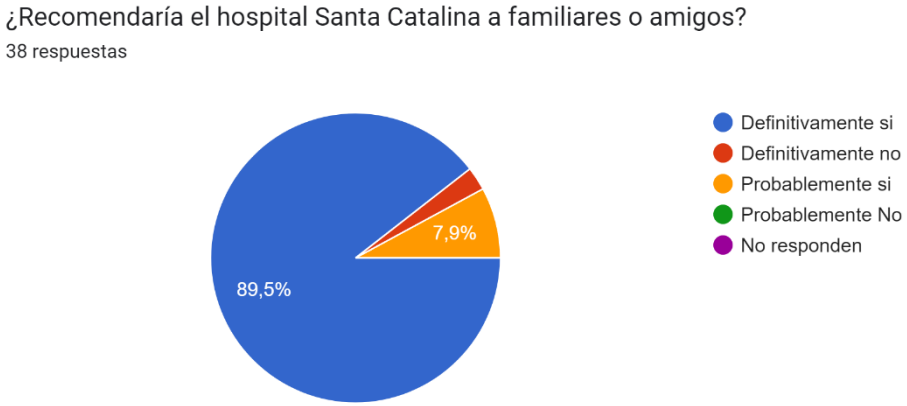
De los encuestados se encontró que un 39.5% indica como MUY BUENA, mientras que un 55.3% indica como BUENA y solo un 5.3% manifiesta como REGULAR.

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



De los encuestados solo un 31.6% indica haber recibido información, mientras que un 68.4% indica no haber recibido información acerca de derechos y deberes como usuarios.

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

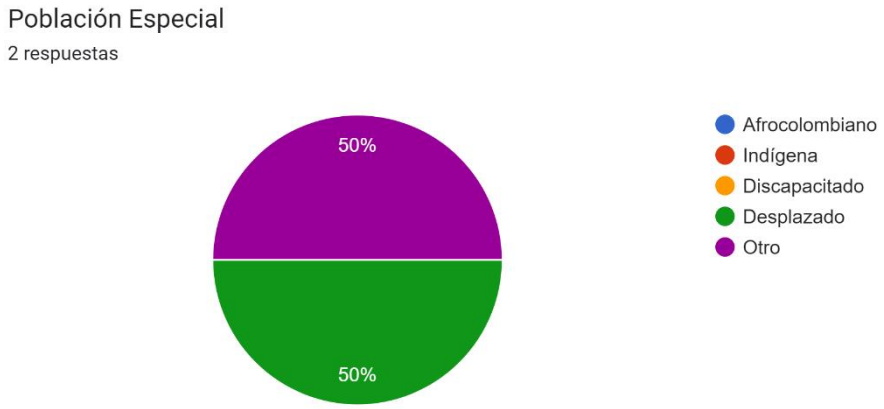


De los encuestados un 89.5% manifiesta que DEFINITIVAMENTE SI, un 7.9% indica que PROBABLEMENTE SI y solo un 2.6% indica que DEFINITIVAMENTE NO.

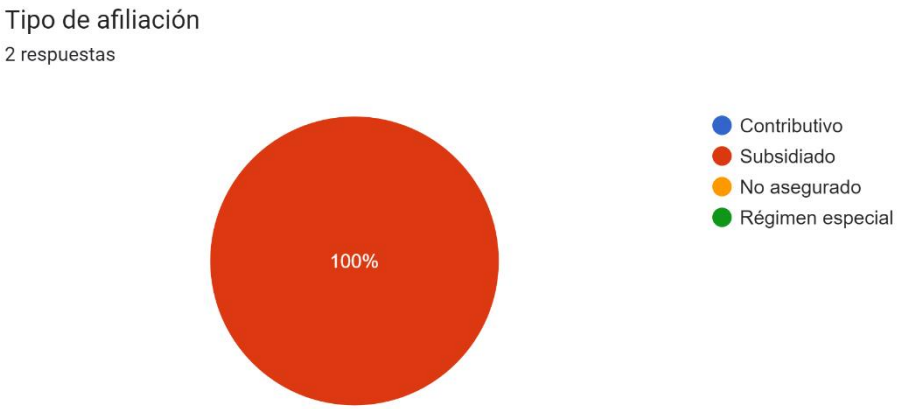
- Sin observaciones.

HOSPITALIZACIÓN

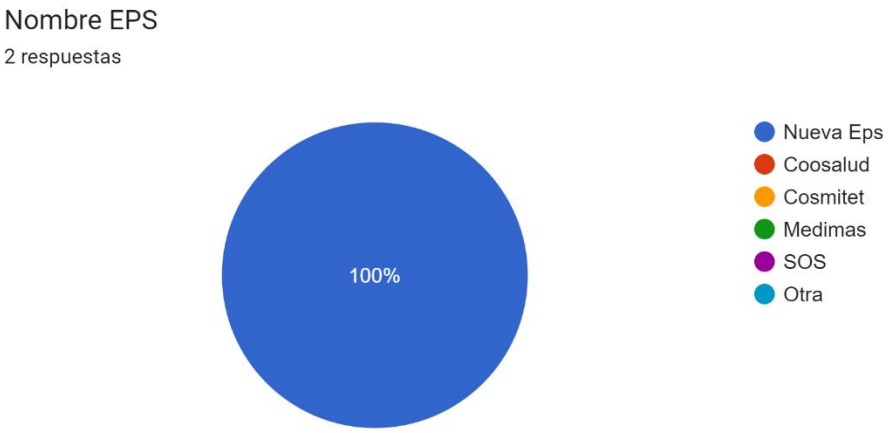
SE ENCONTRO QUE:



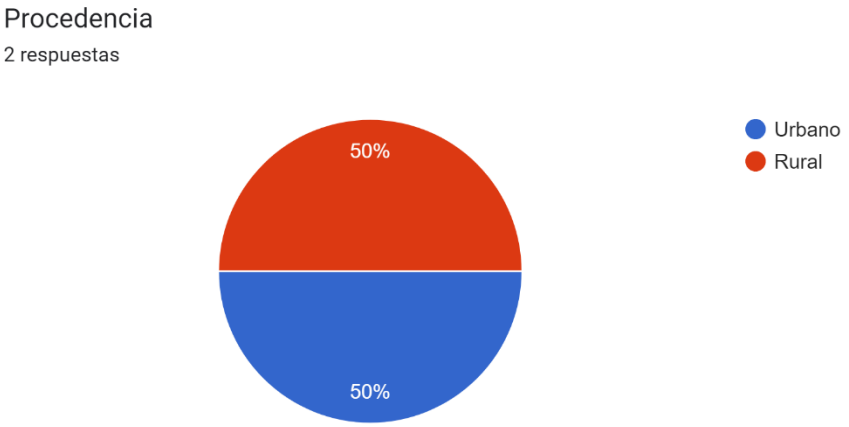
- De los encuestados un 50% pertenece a población de desplazados y el 50% restante manifiesta pertenecer a otro grupo poblacional.



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

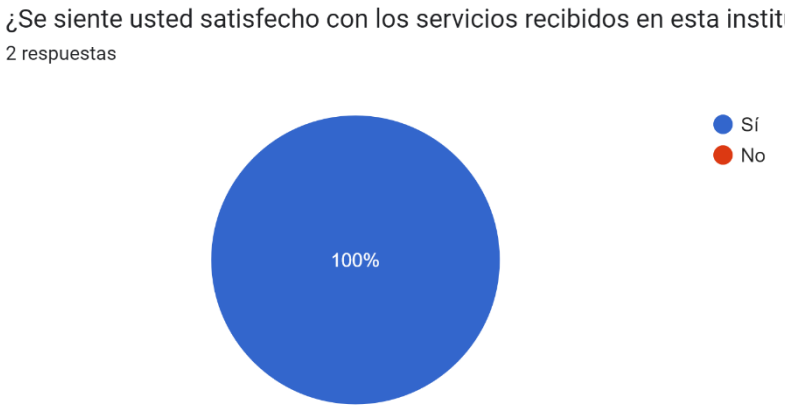


- El 100% de los encuestados pertenece a Nueva eps.



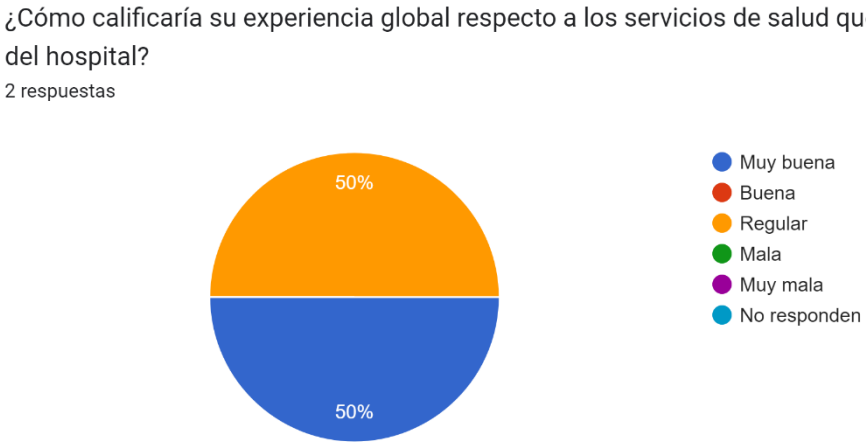
- De los encuestados el 50% pertenece a zona rural, mientras que el otro 50% pertenece a zona urbana.

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



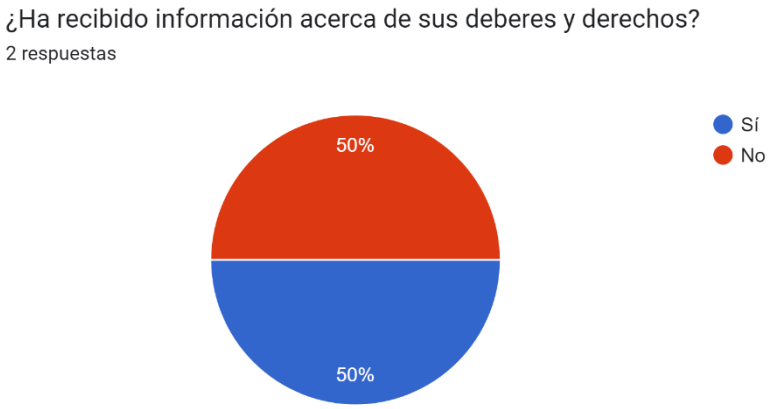
El 100 % de la población encuestada se encuentra satisfecha con los servicios recibidos en la institución.

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



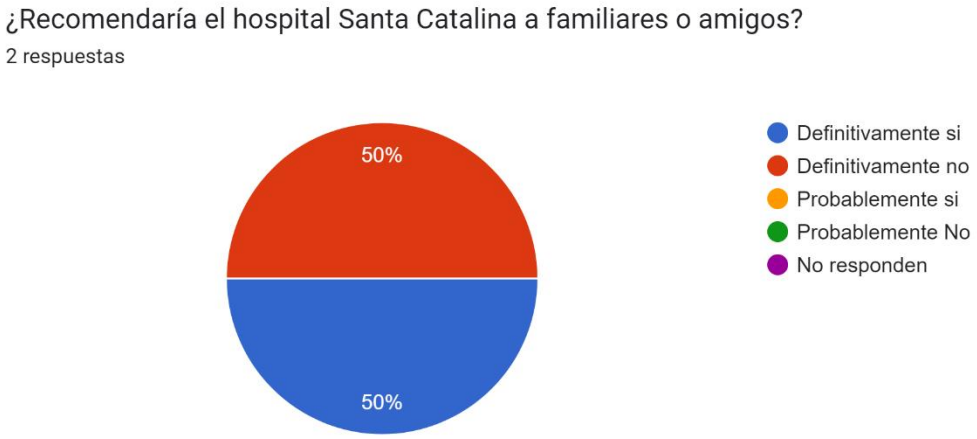
De los encuestados un 50% manifiesta como MUY BUENA y el 50% restante indica como REGULAR.

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



De los encuestados el 50% indica haber recibido información, mientras que el 50% manifiesta no haber recibido información.

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

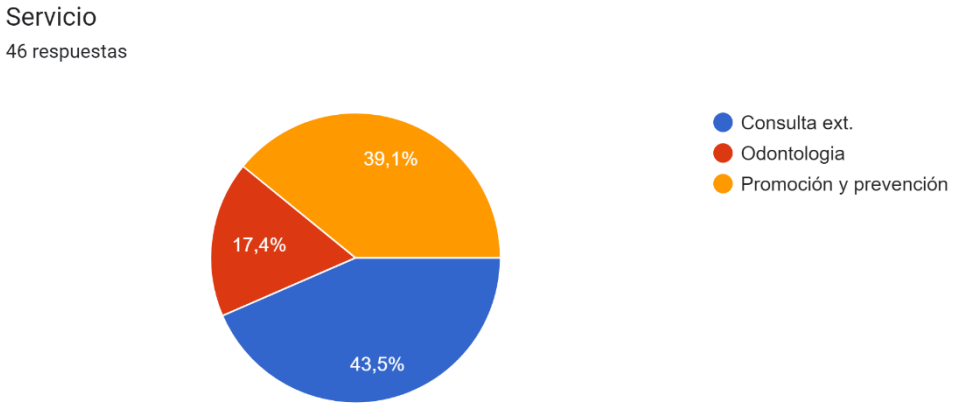


De los encuestados un 50% manifiesta que DEFINITIVAMENTE SI, mientras que otro 50% indica que DEFINITIVAMENTE NO.

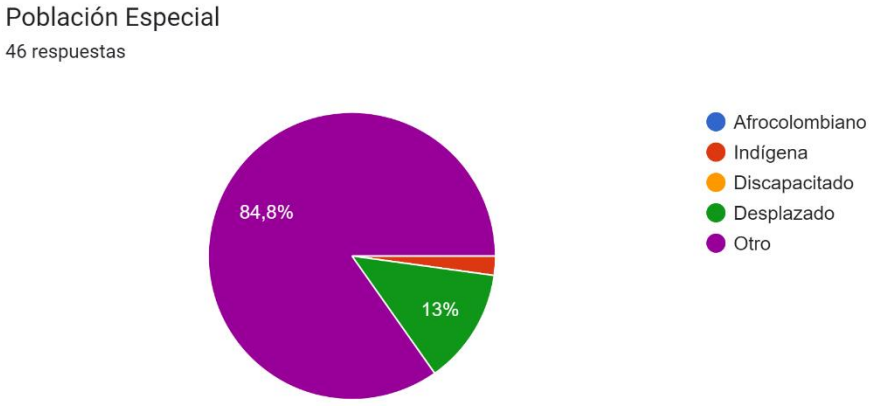
- Sin observaciones.

SERVICIOS AMBULATORIOS

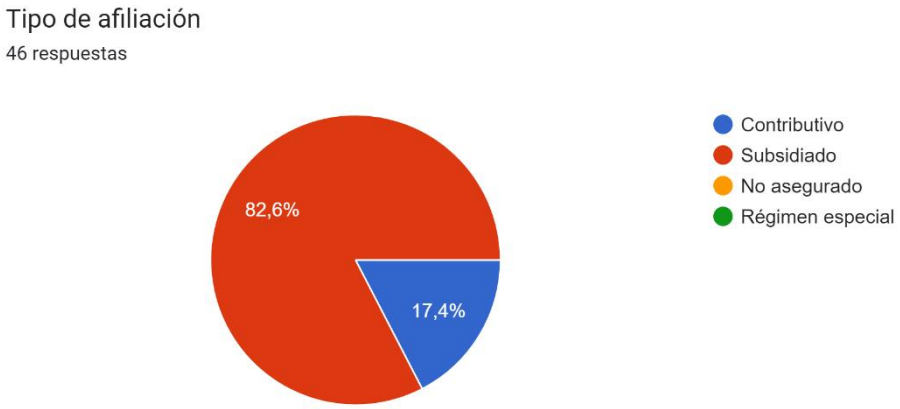
SE ENCONTRO QUE:



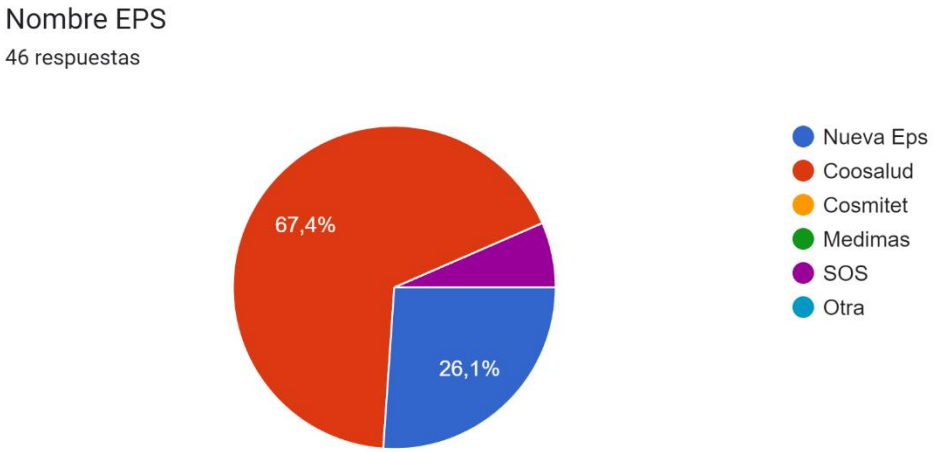
- El 43.5% de la población encuestada asistió al servicio de consulta externa, un 39.1% asistió al servicio de promoción y prevención (PyP) y solo un 17.4% asistió por el servicio de odontología.



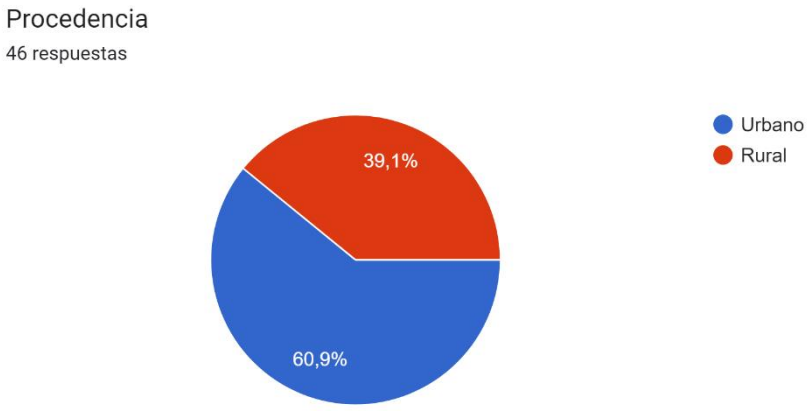
- El 84.8% de la población encuestada pertenece a otros grupos, mientras que un 13% indica ser población desplazada y solo un 2.2% manifiesta ser de grupo indígena.



- De los encuestados el 82.6% pertenece a régimen subsidiado y solo un 17.4% pertenece a régimen contributivo.

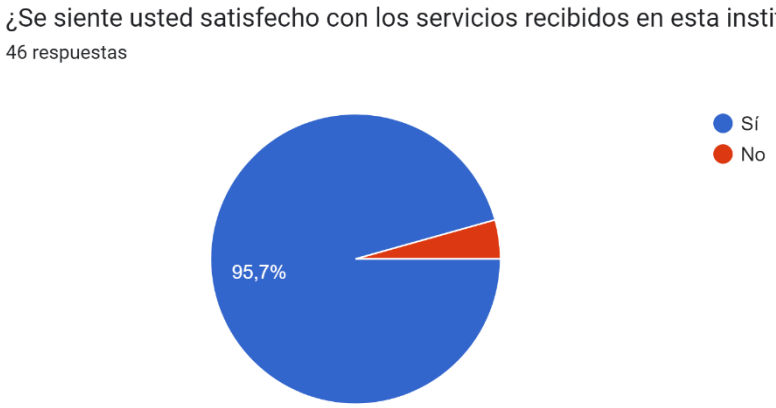


- El 67.4% de los usuarios encuestados pertenece a COOSALUD, un 26.1% pertenece a NUEVA EPS y solo un 6.5% pertenece a SOS.



De la población encuestada un 60.9% son de área urbana y solo el 39.1% pertenecen a área rural.

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



De los usuarios encuestados el 95.7% manifiestan estar satisfechos y solo un 4.3% refiere no estar satisfecho 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?**



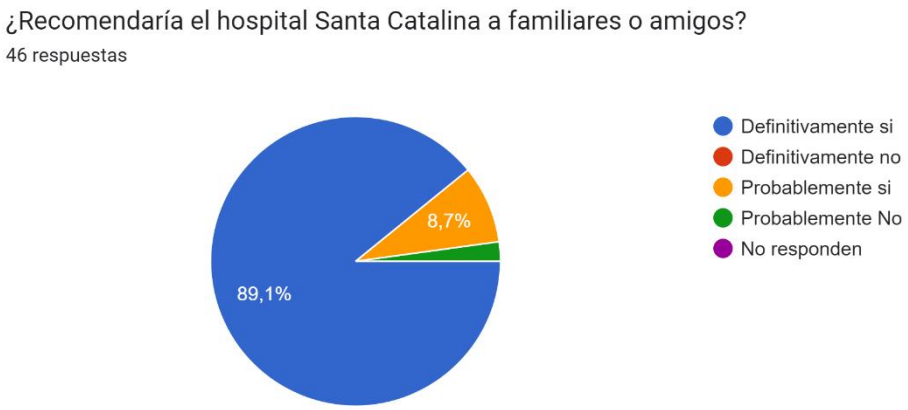
El 32.6% de los usuarios encuestados indican como MUY BUENA, el 58.7% indica como BUENA y solo un 8.7% manifiesta como REGULAR.

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



De los encuestados el 63% indica no haber recibido información y solo un 37% indica haber recibido información.

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



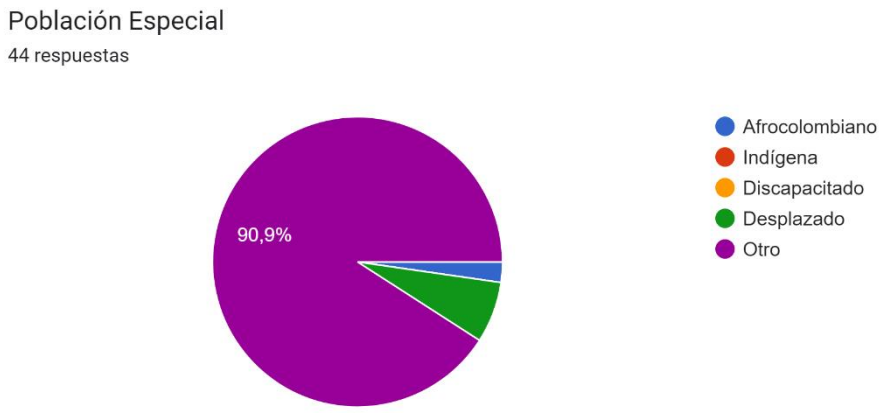
El 89.1% de los encuestados indican que DEFINITIVAMENTE SI, un 8.7% manifiesta que PROBABLEMENTE SI y solo un 2.2% indica que PROBABLEMENTE NO.

- OBSERVACIÒN:

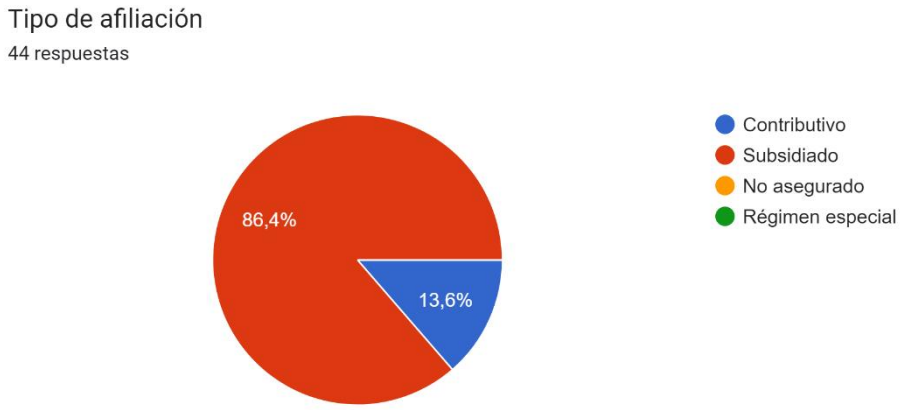
  Demora en la asignación de citas.

LABORATORIO

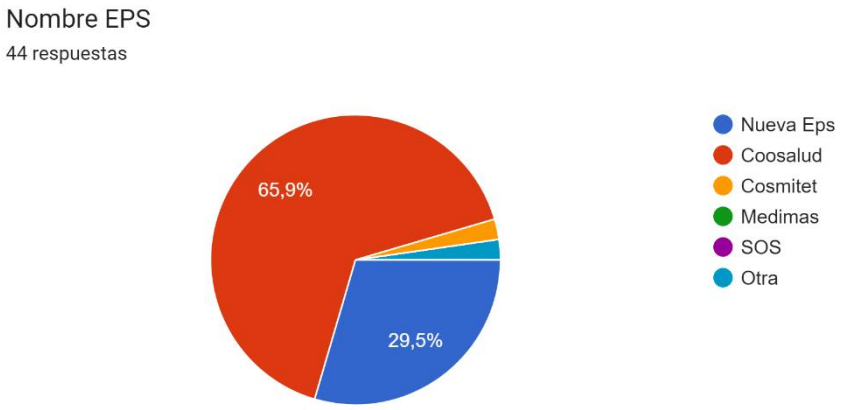
SE ENCONTRO:



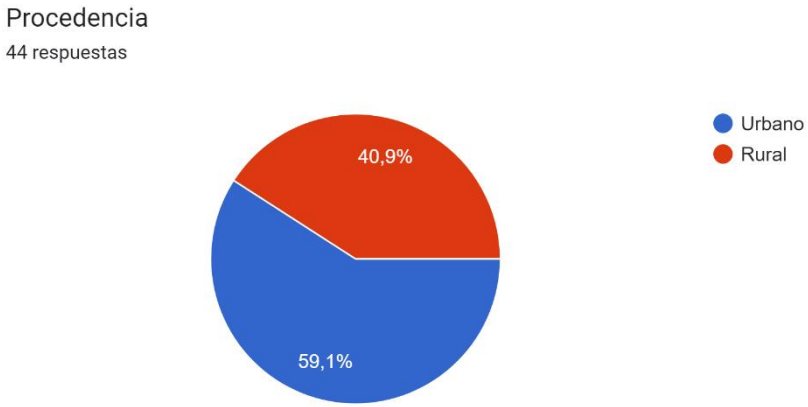
De los encuestados el 90.9% pertenece a otro grupo poblacional, un 6.8% pertenece a población desplazada y solo un 2.3% pertenece a población afrodescendiente.



De los encuestados un 86.4% pertenece a régimen subsidiado y un 13.6% a régimen contributivo.

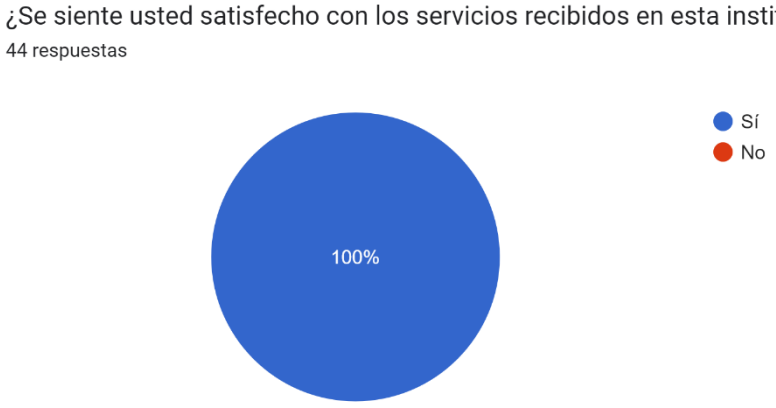


Para el tipo de Eps el 65.9% pertenecen a COOSALUD, un 29.5% indica ser NUEVA EPS, un 2.3% pertenece a COOSMITET y otro 2.3% pertenece a otro tipo de eps.



De los encuestados el 59.1% pertenece a área urbana y solo un 40.9% pertenece a área rural.

- 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 la institución.

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



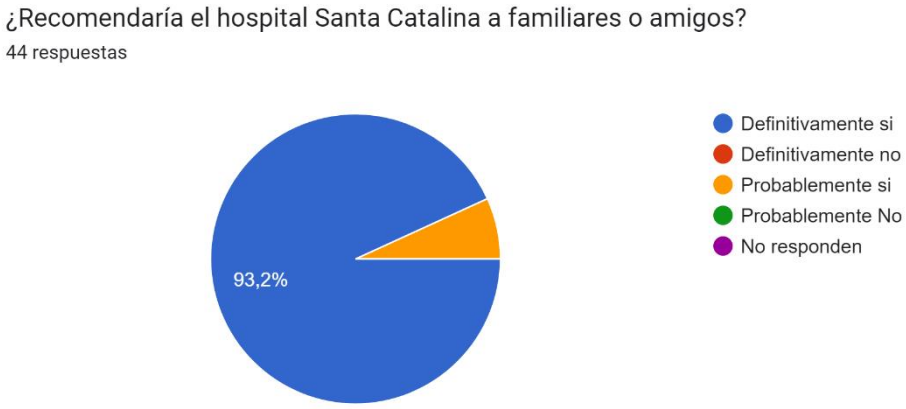
El 18.2% de los encuestados manifiesta como MUY BUENA, un 75% refiere como BUENA y solo un 6.8% indica como REGULAR.

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



De los usuarios encuestados el 52.3% indica no haber recibido información y un 47.7% manifiesta si haber recibido información.

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

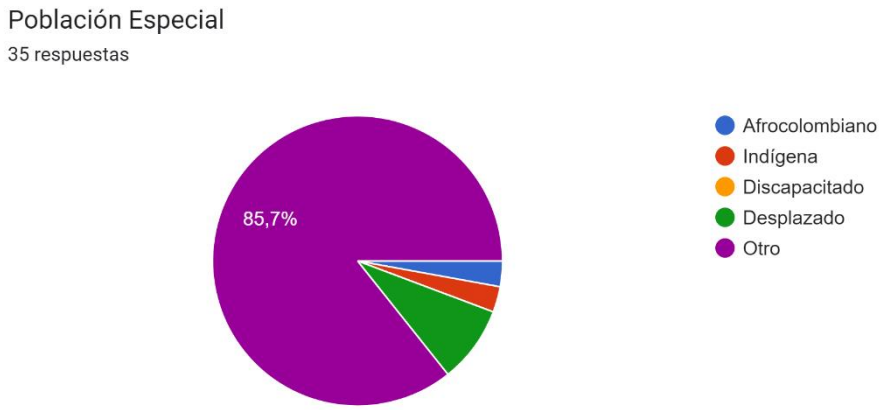


El 93.2% de los usuarios encuestados manifiesta que DEFINITIVAMENTE SI y solo un 6.8% manifiesta que PROBABLEMENTE SI.

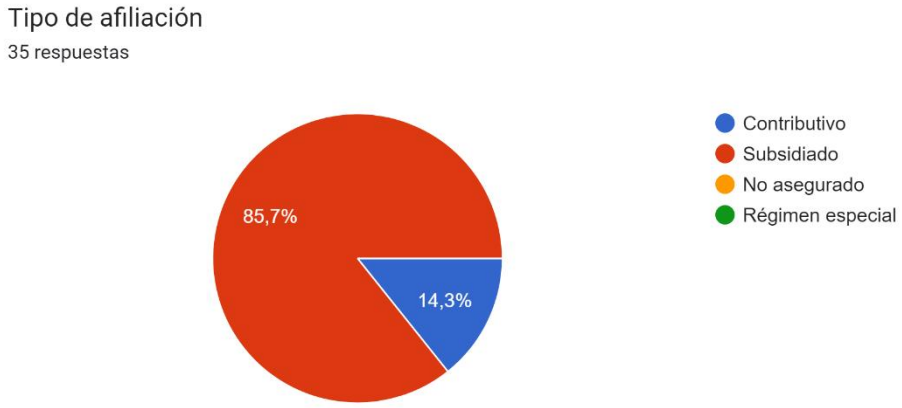
- Sin observaciones.

FARMACIA

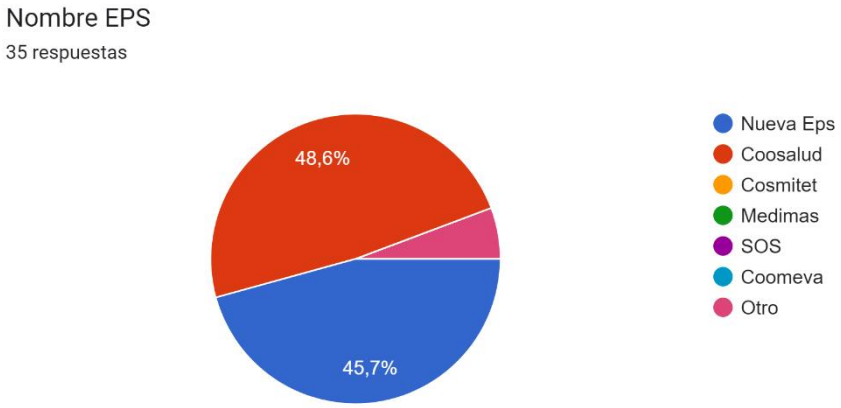
SE ENCONTRO QUE:



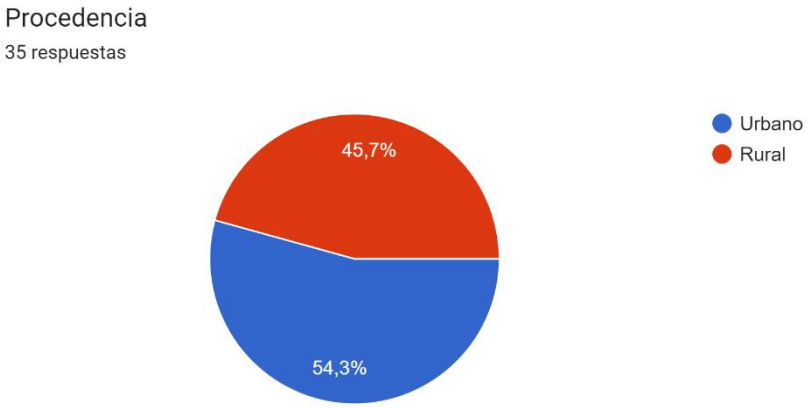
De los encuestados el 85.7% indican pertenecer a otro grupo poblacional, mientras que un 8.6% manifiesta pertenecer a población de desplazados, un 2.9% de encuestados indica pertenecer a población indígena y otro 2.9% a población indígena.



De los encuestados el 85.7% indica ser régimen subsidiado y solo un 14.3% a régimen contributivo.

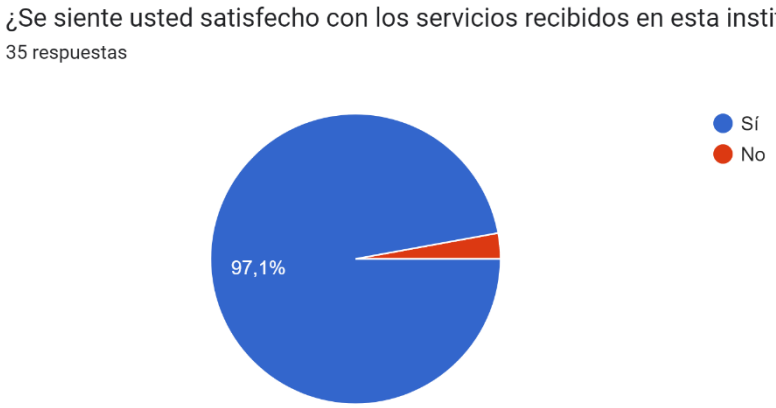


- El 48.6% de la población encuestada pertenece a eps COOSLAUD, un 45.7% pertenecen a NUEVA EPS y solo un 5.7% indican a pertenecer a otro tipo de eps.



De los encuestados el 54.3% pertenecen al área urbana y solo un 45.7% manifiesta pertenecer al área rural.

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



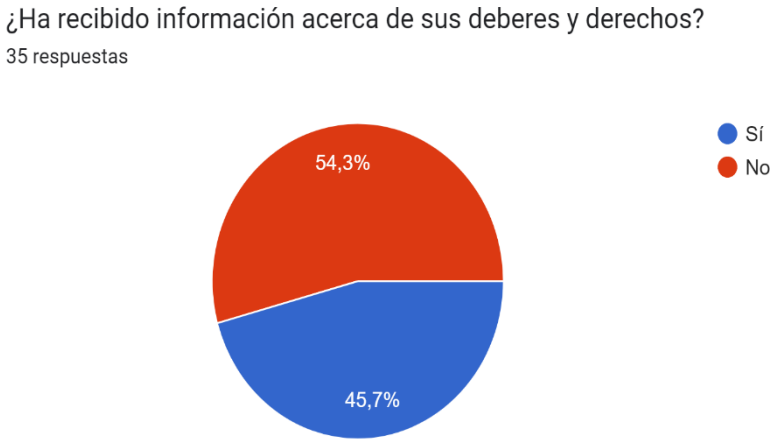
El 97.1% de los encuestados indican sentirse satisfechos y solo un 2.9% refiere no sentirse satisfecho con los servicios recibidos en el hospital.

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



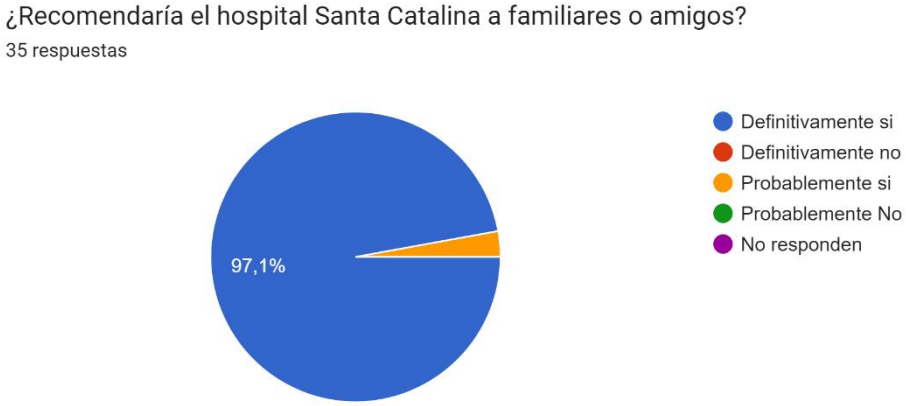
De los encuestados el 17.1% manifiesta como MUY BUENA, mientras que un 74.3% indica que BUENA y solo un 8.6% manifiesta como REGULAR.

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



De los encuestados un 54.3% manifiesta no haber recibido información y solo un 45.7% indica si haber recibido dicha información.

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



De los encuestados el 97.1% manifiesta que DEFINITIVAMENTE SI recomendaría el hospital y solo un 2.9% indica que PROBABLEMENTE SI.

- Sin observaciones.

Heidy Johanna Rendon Arias
Coordinadora del SIAU