**AUS 234 54 55 003**

01 de junio de 2023

## ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE MAYO 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.

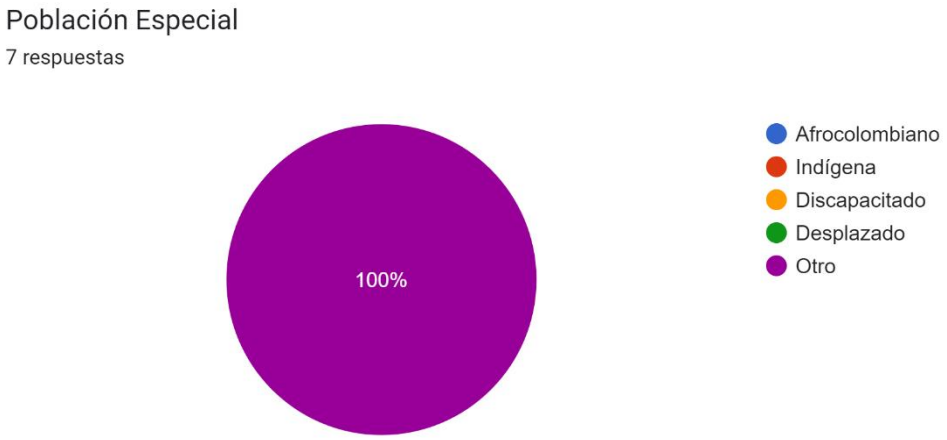
## NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades identificadas, en mayo se ejecutaron *101* 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:

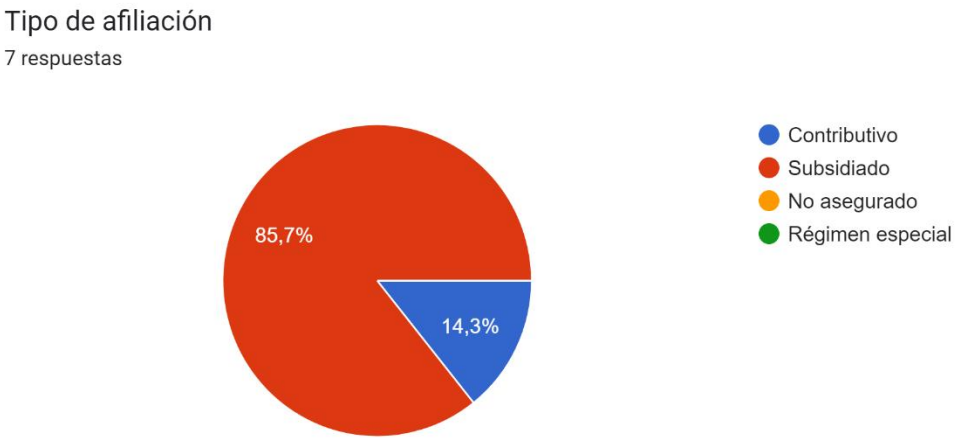
- Urgencias
- Hospitalización
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Servicios Ambulatorios: Consulta Externa (CE) Prevención y promoción (PyP) y Odontología

# URGENCIAS

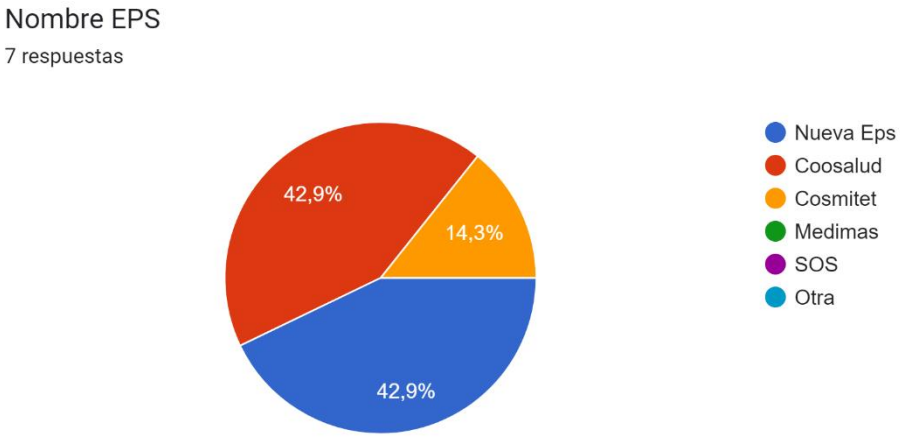
**SE ESTABLECE QUE:**



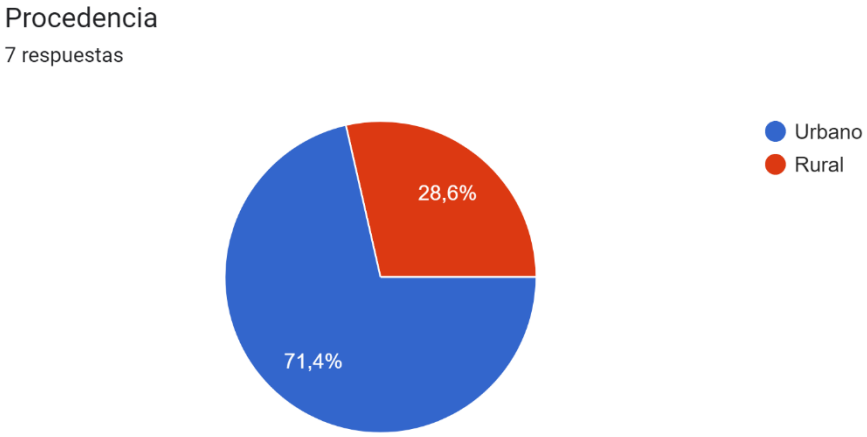

- El 100% de los encuestados pertenecen a otros grupos poblacionales.




- Un 85.7% de la población encuestada pertenece a régimen subsidiado y solo un 14.3% pertenece a régimen contributivo.

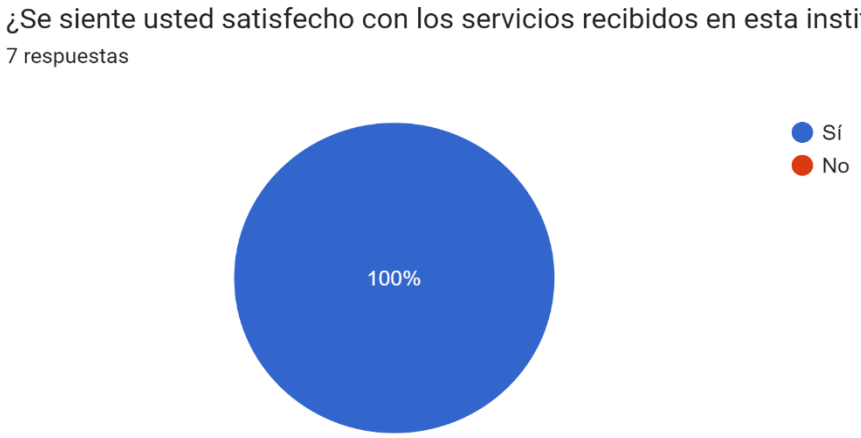



- El 42.9% de los encuestados pertenecen a eps Coosalud, un 42.9% a eps Nueva eps y solo el 14.3% a Coosmitet.




- De los encuestados 71.4% son de área urbana y un 28.6% de área rural.

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




Se encontró que el 100% de la población encuesta se encuentra satisfecha 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?**



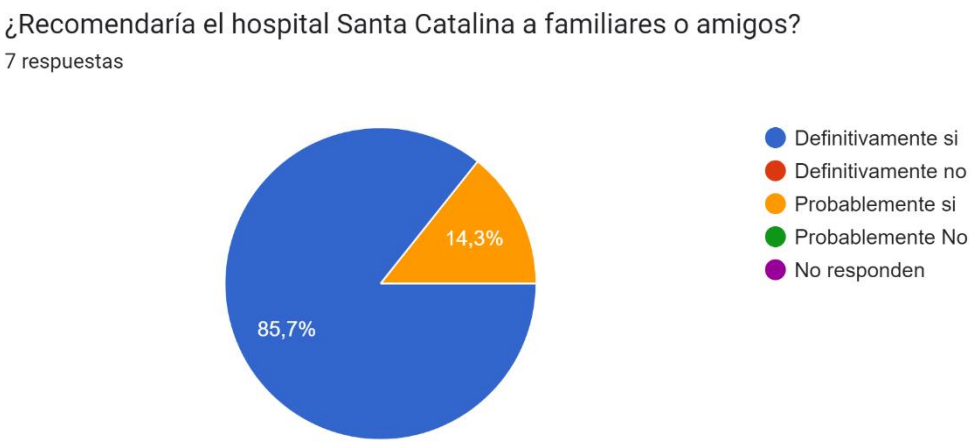

De los encuestados un 28.6% manifiesta como Muy buena, un 57.1% como Muy buena y solo un 14.3% manifiesta como regular.

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




De los encuestados el 100% manifiesta no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios de la institución.

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

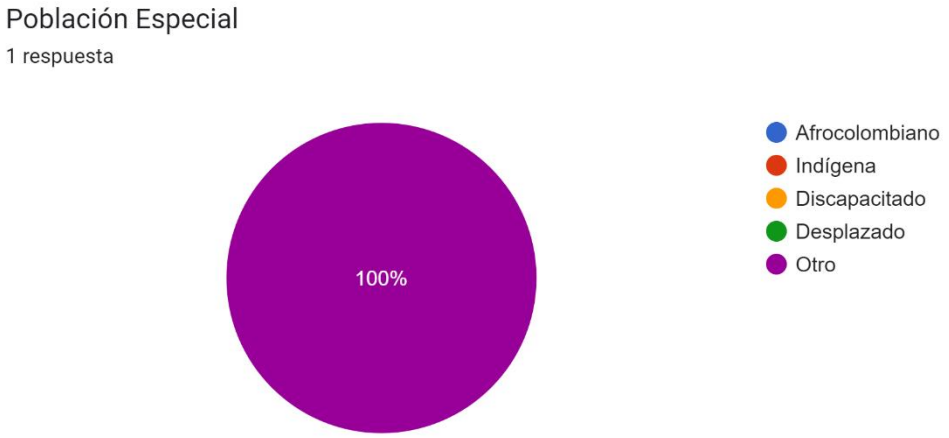



Un 85.7% de los usuarios encuestados manifiestan que Definitivamente si y solo el 14.3% indica que Probablemente si.

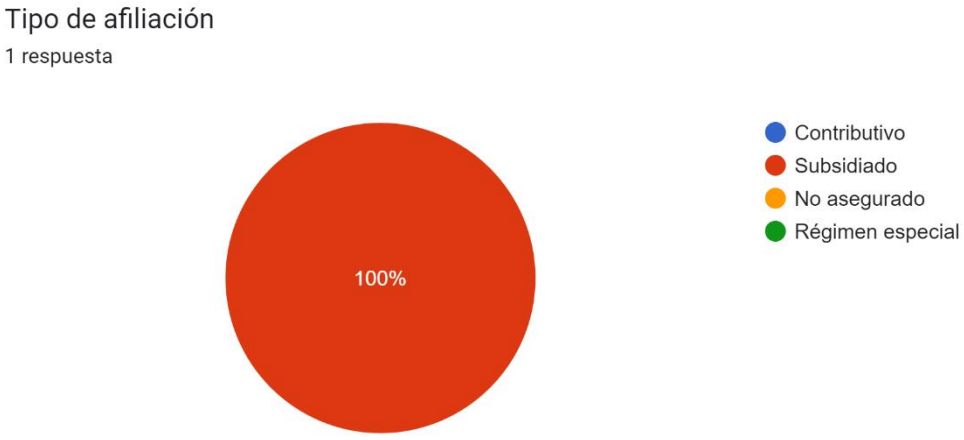
- Sin observaciones.

# HOSPITALIZACIÓN

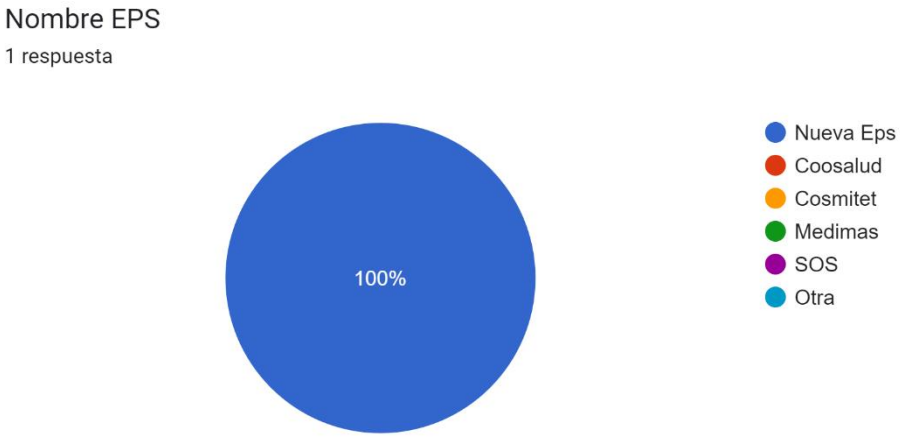
**SE ENCONTRO QUE:**



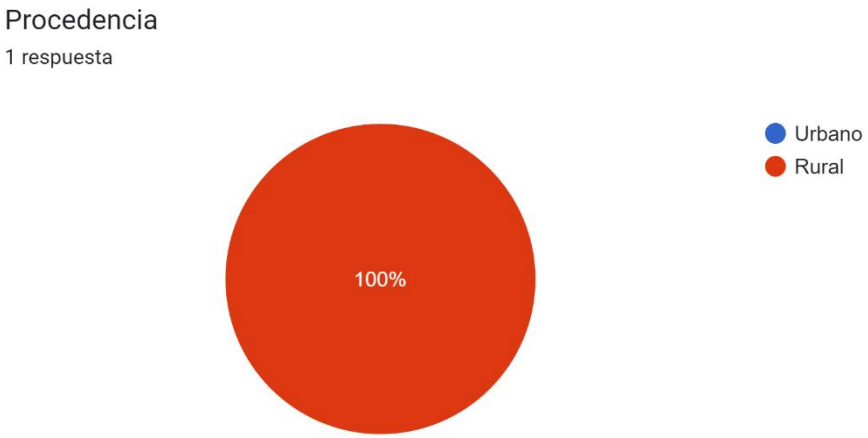

- El 100% de la población encuestada pertenece a otro grupo poblacional.




- El 100% pertenece a régimen subsidiado.

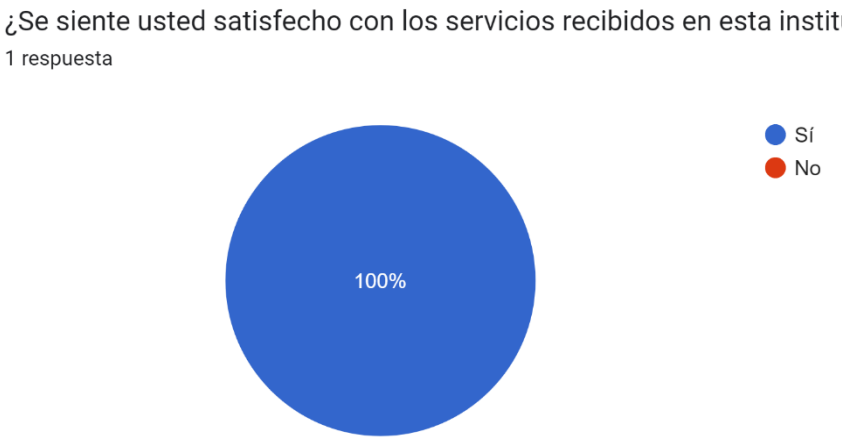



- El 100% de los encuestados pertenece a eps Nueva eps.



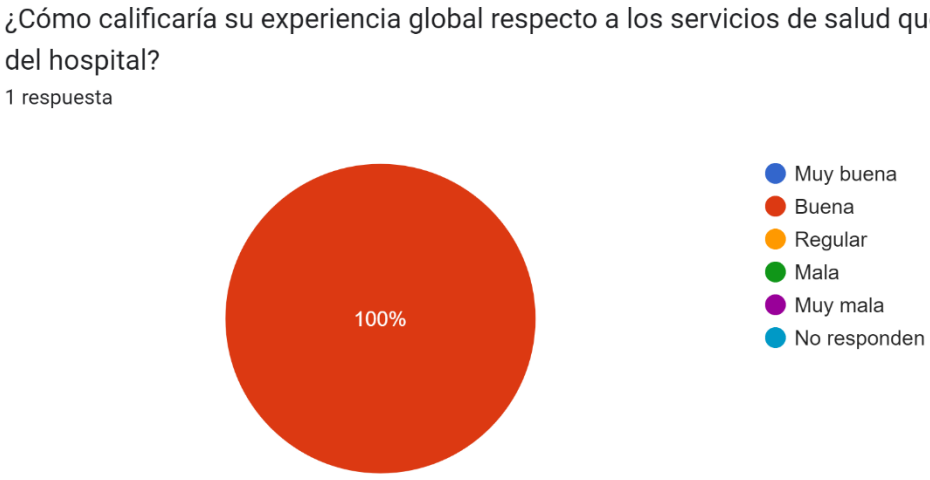

- El 100% de los encuestados pertenece a área rural.

- 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 hospitalaria.

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



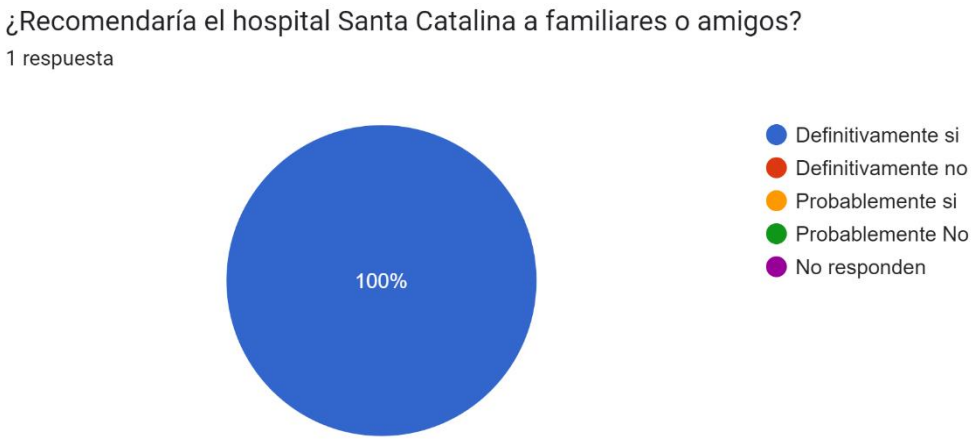

De los encuestados el 100% manifiesta su experiencia como Buena.

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




El 100% manifiesta no haber 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.

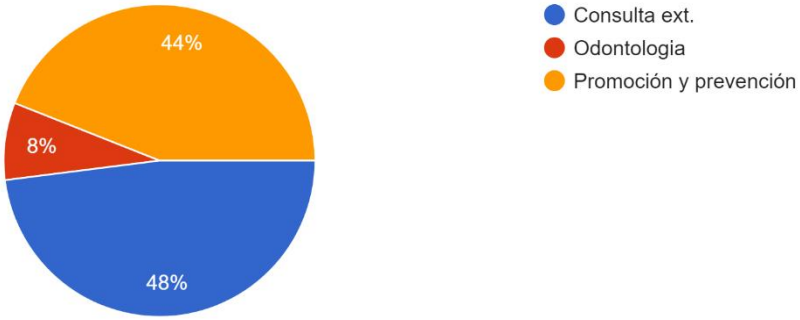
- Sin observaciones.

# SERVICIOS AMBULATORIOS

**SE ENCONTRO QUE:**

Servicio

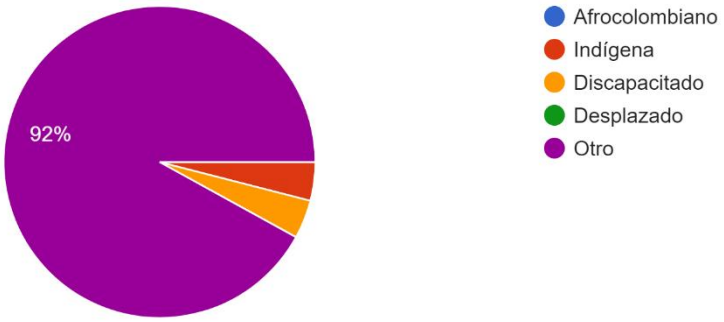
25 respuestas



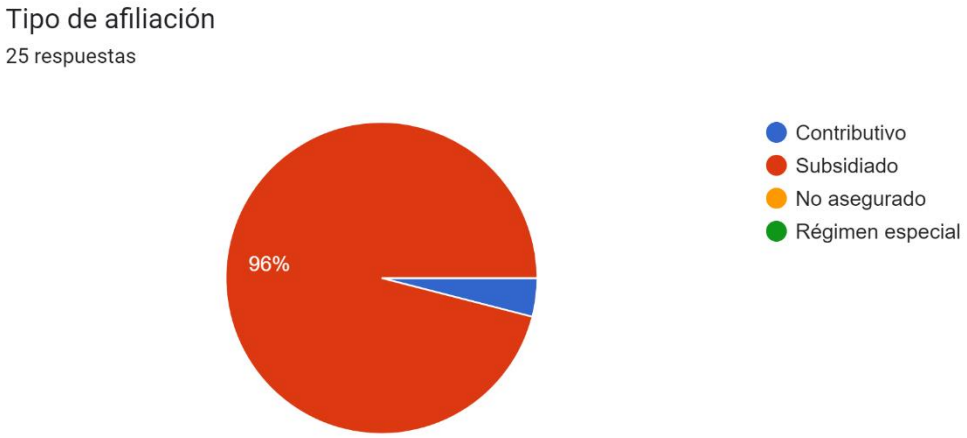

- El 48% de los encuestados asistieron por Consulta externa, un 44% asistieron a promoción y prevención (PyP) y solo el 8% consulto por servicio de odontología.

Población Especial

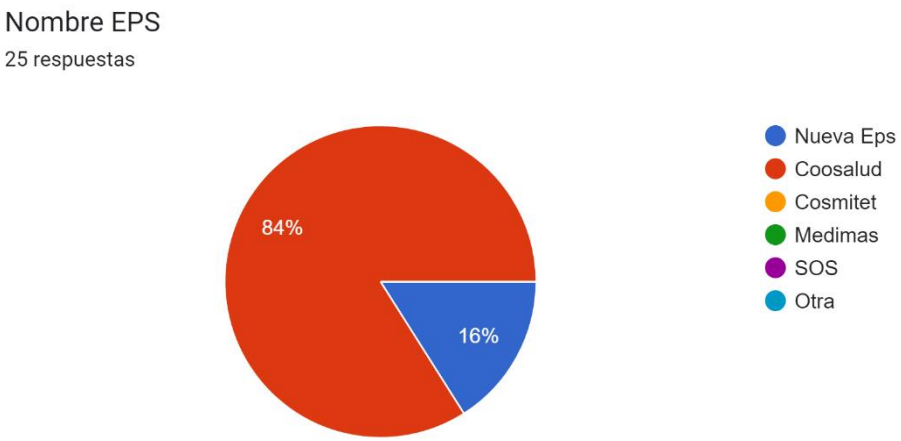
25 respuestas



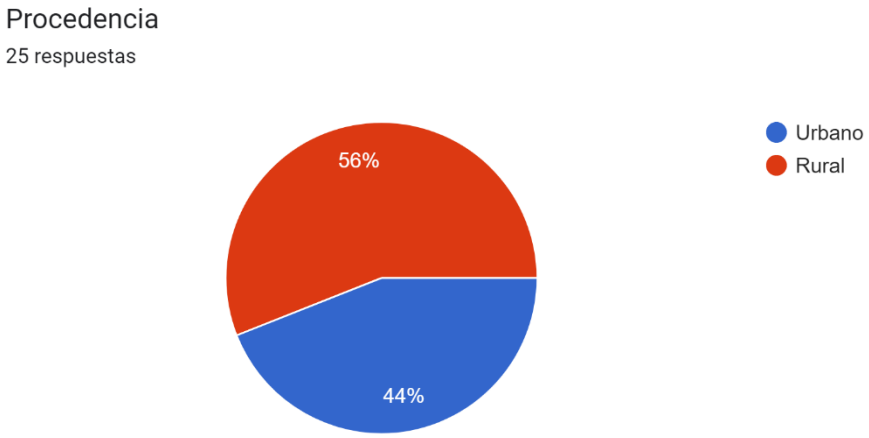

- Un 92% de los usuarios encuestados pertenece a otros grupos poblacionales, un 4% a población con discapacidad y otro 4% a población indígena.




- El 96% de los encuestados pertenecen a régimen subsidiado y solo el 4% a régimen contributivo.

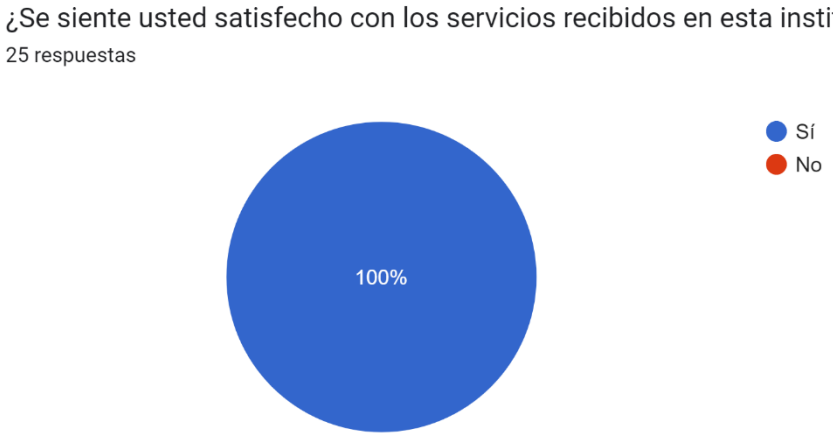



- El 84% de los usuarios encuestados pertenecen a eps Coosalud y solo el 16% a eps Nueva Eps.




- De la población encuestada un 56% son de zona rural y solo el 44% de zona urbana.

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



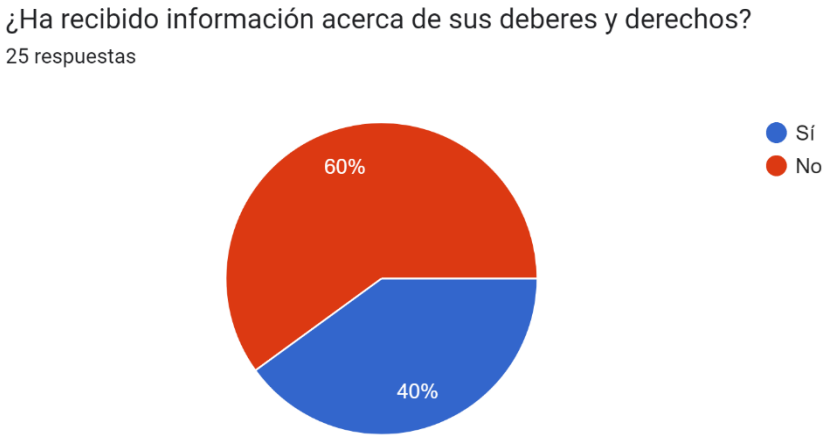

El 100% de los encuestados manifiesta sentirse satisfechos con los servicios hospitalarios recibidos.

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



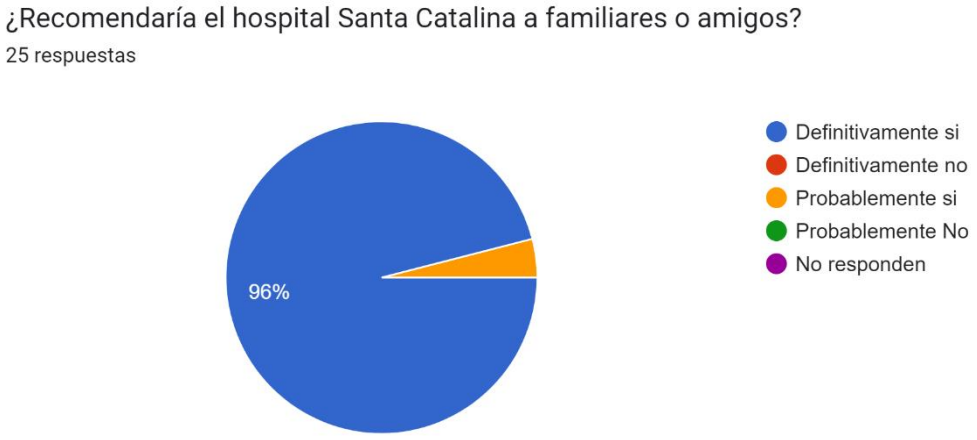

El 80% de los usuarios encuestados manifiesta como Buena y solo el 20% manifiesta como Muy Buena.

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




De los encuestados el 60% indica no haber recibido información y solo el 40% indica si haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios.

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

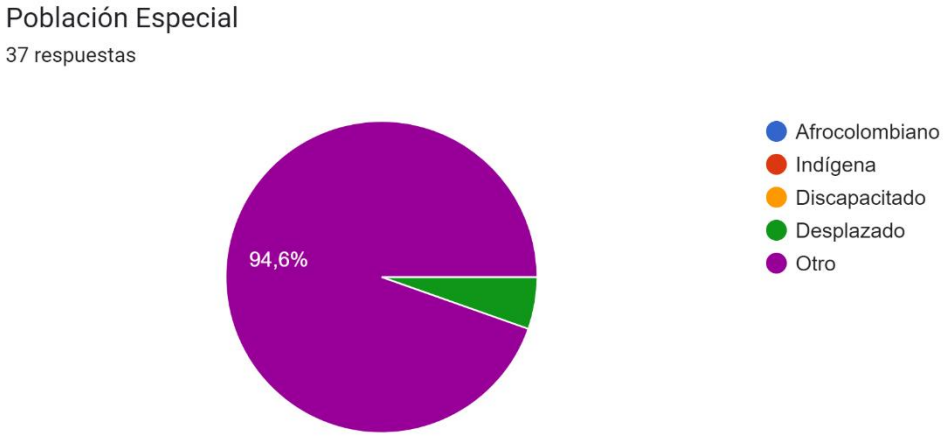



El 96% de la población encuestada indica que Definitivamente Si recomendaría y hospital y solo un 4% indica que Probablemente Si.

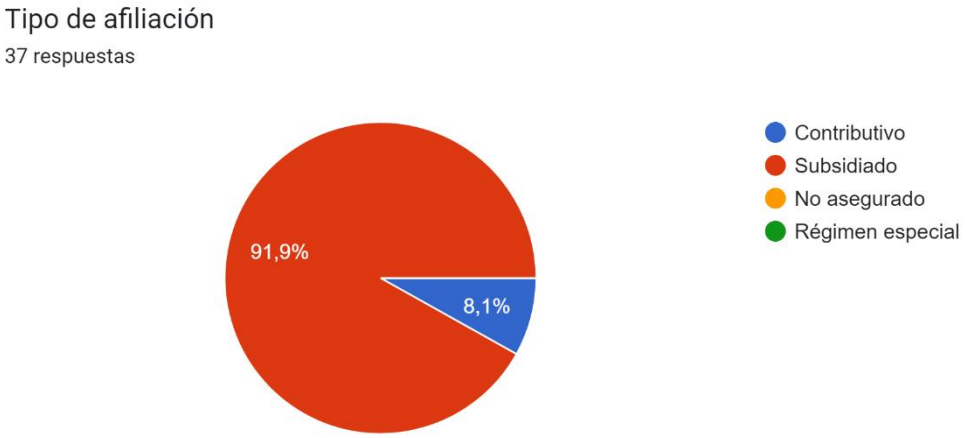
- Sin observaciones.

# LABORATORIO

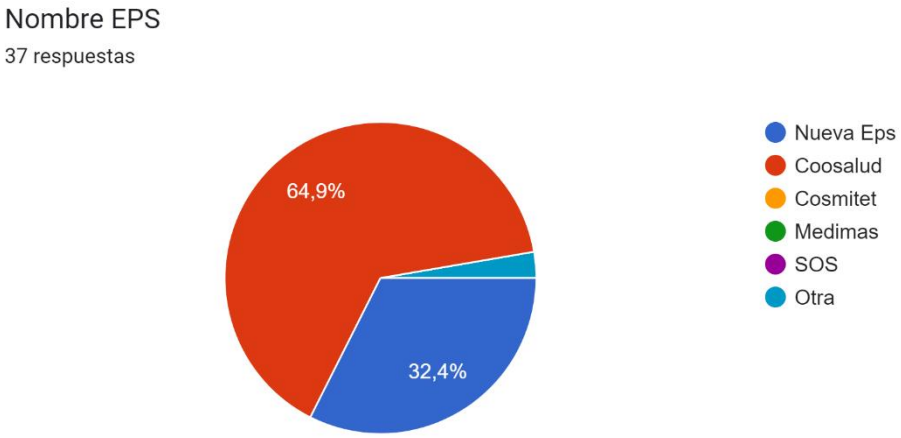
**SE ENCONTRO:**



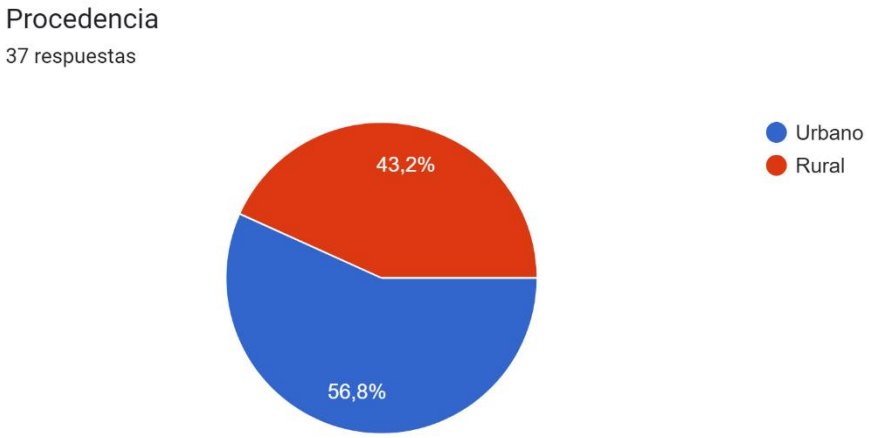
El 94.6% de los usuarios encuestados pertenece a otro grupo poblacional y solo el 5.4% pertenece a población de desplazado.




De los encuestados el 91.9% pertenece a régimen subsidiado y solo el 8.1% pertenece a régimen contributivo.

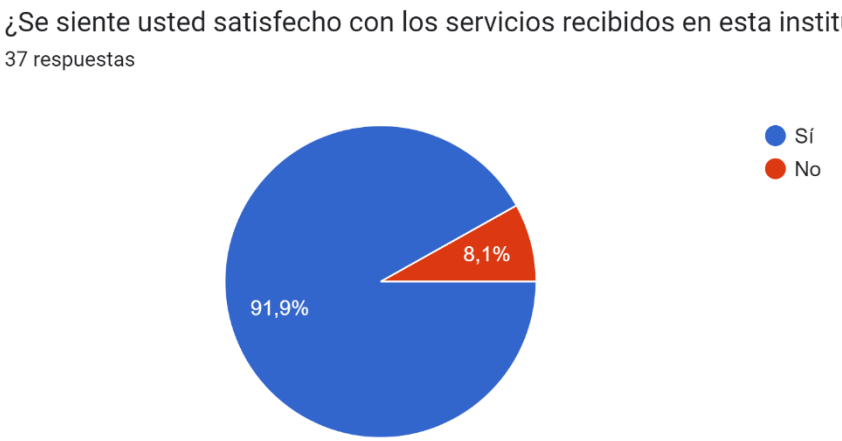



De los usuarios encuestado el 64.9% pertenece a eps Coosalud, un 32.4% pertenece a eps Nueva eps y solo un 2.7% a otro tipo de eps.




El 56.8% de los encuestados pertenecen a zona urbana y solo el 43.2% a zona rural.

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




De los encuestados un 91.9% manifiesta sentirse satisfecho y solo el 8.1% indica 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?**



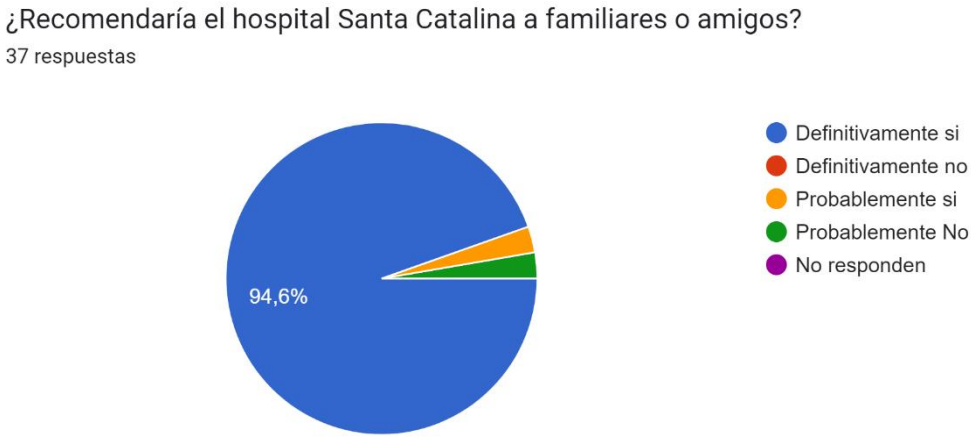

El 21.6% indica como Muy Buena, el 64.9% manifiesta como Buena y solo el 13.5% de los encuestados refiere como Regular.

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




El 56.8% de los usuarios encuestados manifiestan haber recibido información, mientras que un 43.2% indica no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios.

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

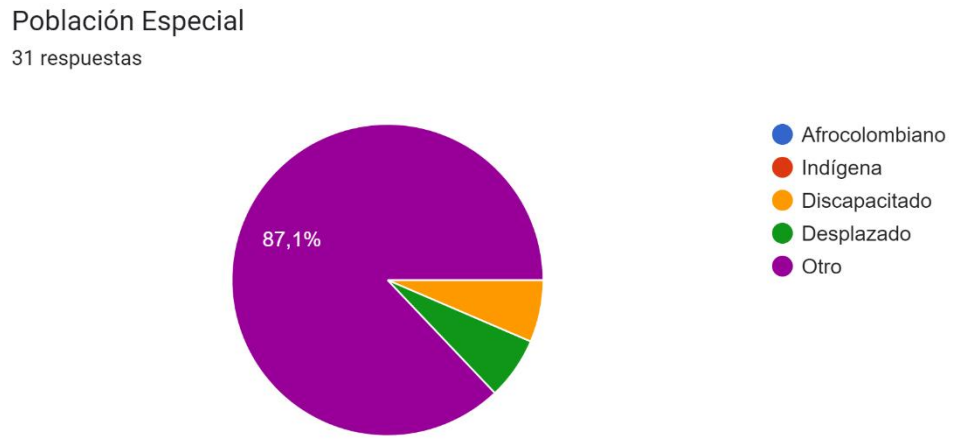



El 94.6% de los encuestados indica que Definitivamente Si, un 2.7% indica que Probablemente Si y otro 2.7% manifiesta que Probablemente No.

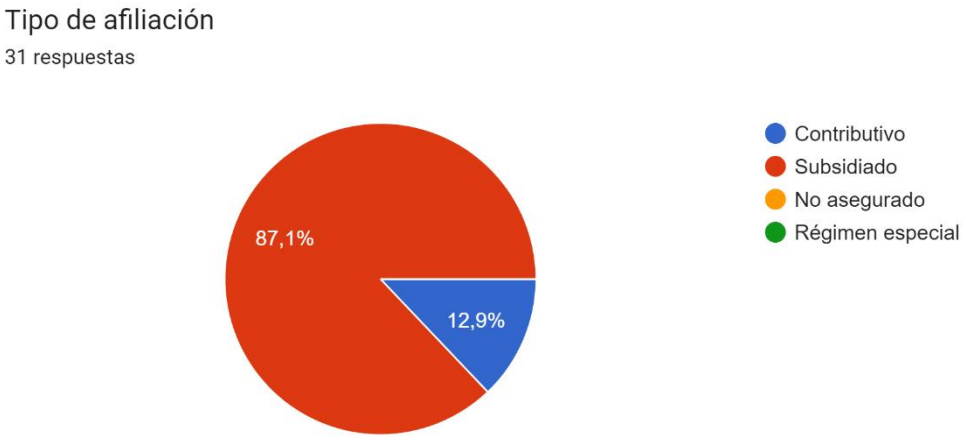
- Se encuentran dos observaciones:
  1. Dificultades para solicitar citas
  2. Se debería hacer brigadas de salud en Alban

# FARMACIA

**SE ENCONTRO QUE:**



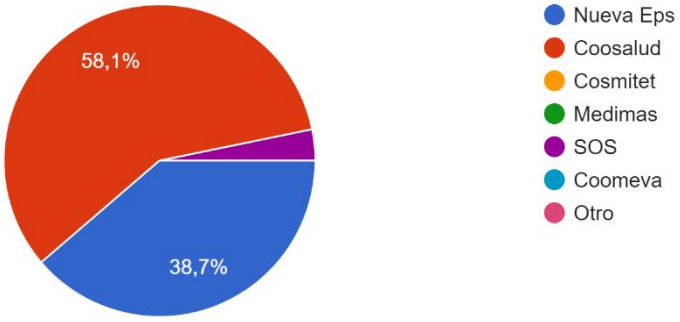

El 87.1% de los usuarios encuestados manifiestan pertenecer a otro grupo poblacional, un 6.5% pertenece a población con discapacidad y otro 6.5% a población de discapacidad.




El 87.1% pertenece a régimen subsidiado y solo el 12.9% régimen contributivo.

Nombre EPS

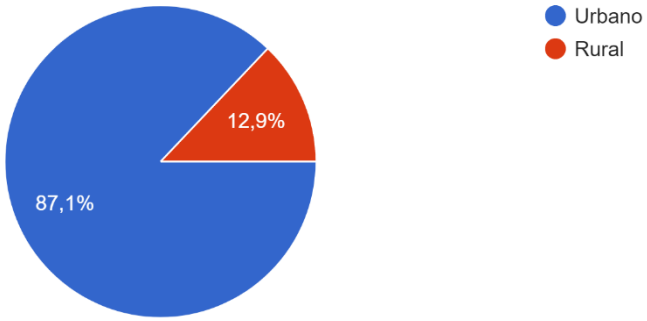
31 respuestas




El 58.1% de los usuarios encuestados pertenece a eps Coosalud, un 38.7% a Nueva eps y solo un 3.2% a eps SOS.

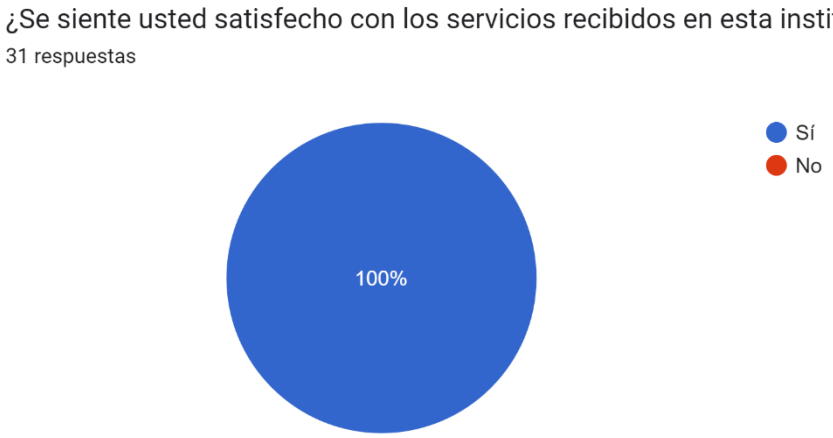
Procedencia

31 respuestas




De los encuestados el 87.1% pertenece a zona urbana y solo 12.9% a zona 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.

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



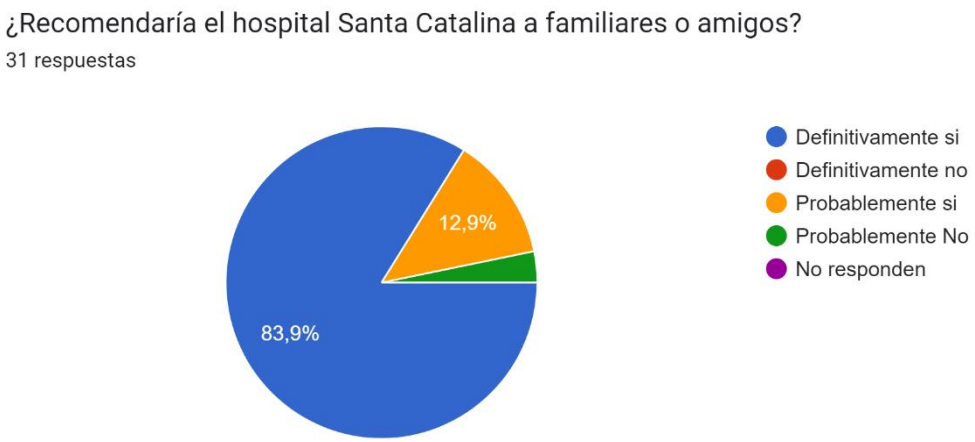

El 29% de los usuarios encuestados manifiestan como Muy Buena, el 64.5% manifiesta como Buena, un 3.2% como Regular y otro 3.2% restante como Muy Mala.

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




El 51.6% de los usuarios manifiestan haber recibido información acerca de sus derechos y deberes, mientras que un 48.4% indica no haber recibido información.

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




El 83.9% de los usuarios encuestados manifiesta que Definitivamente Si, un 12.9% indica que Probablemente Si y solo un 3.2% manifiesta que Probablemente No.

- Sin observaciones.

**Heidy Johanna Rendon Arias**
Coordinadora del SIAU