AUS 234 54 55 006

01 de julio de 2023

ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION MES DE JUNIO 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.

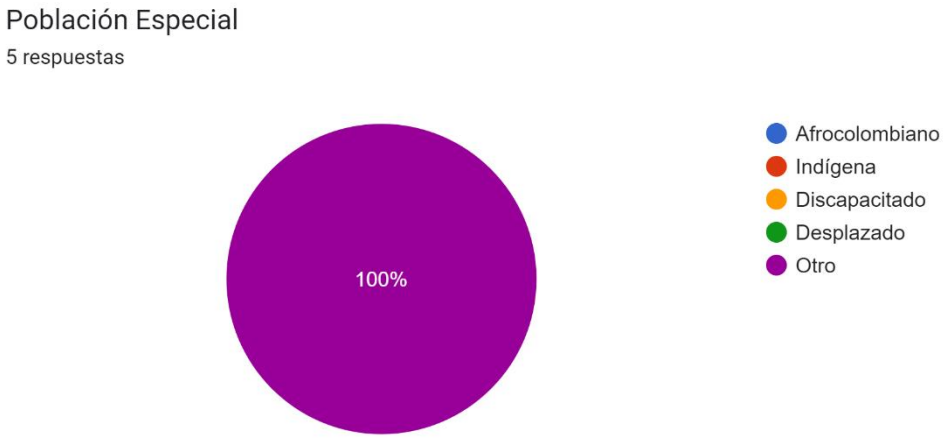
NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de alcanzar la máxima representatividad posible de las diferentes unidades identificadas, en mayo se ejecutaron *118* 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:

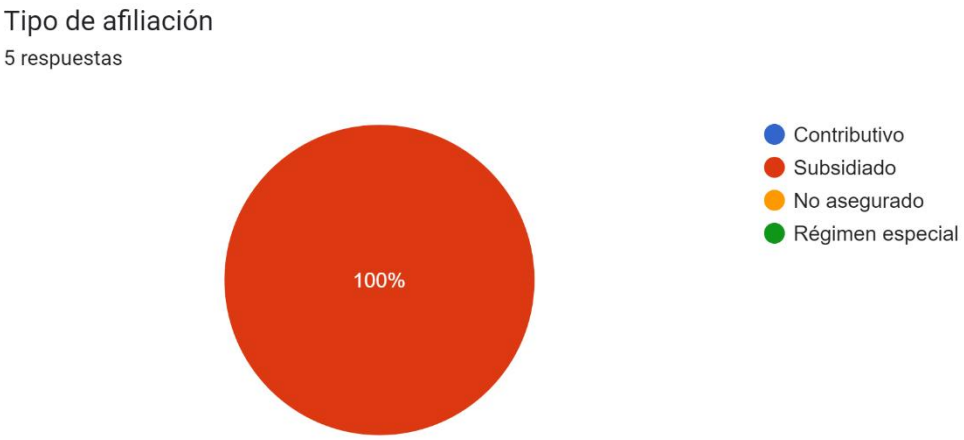
- Urgencias
- Hospitalización
- Laboratorio Clínico
- Farmacia
- Servicios Ambulatorios: Consulta Externa (CE) Prevención y promoción (PyP) y Odontología

URGENCIAS

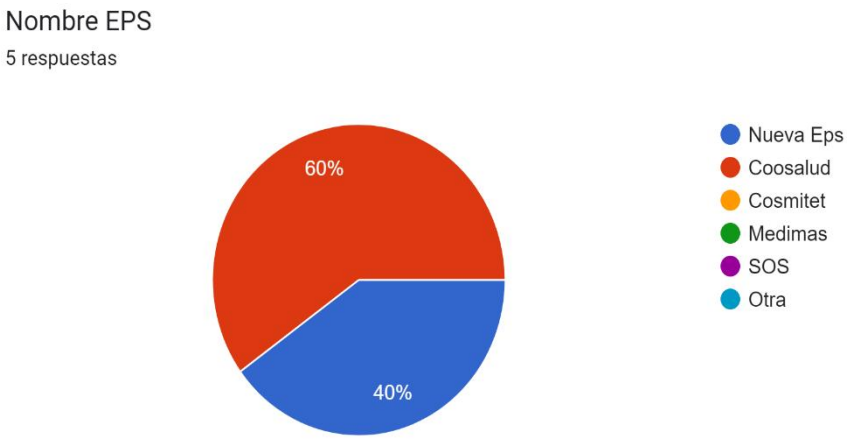
SE ESTABLECE QUE:



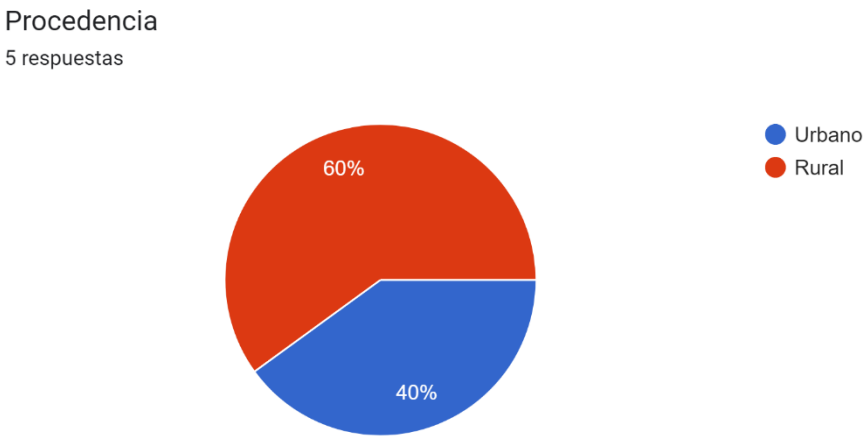
- El 100% de los encuestados pertenecen a otros grupos poblacionales.



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

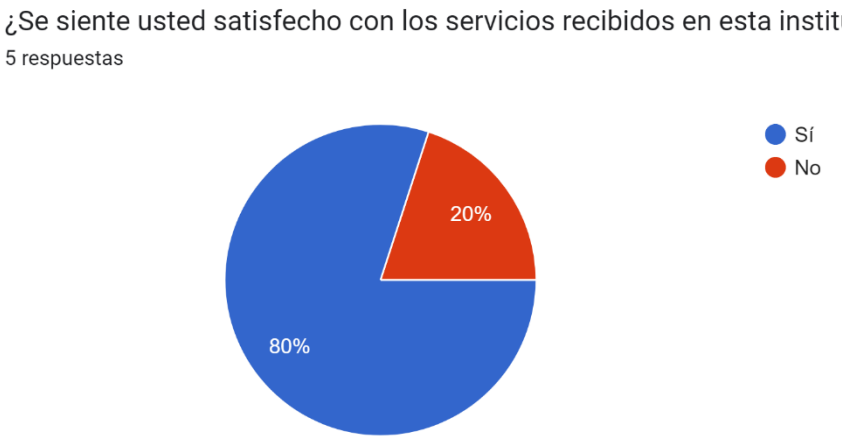


- El 60% de los encuestados pertenecen a eps COOSALUD y un 40% pertenece a NUEVA EPS.



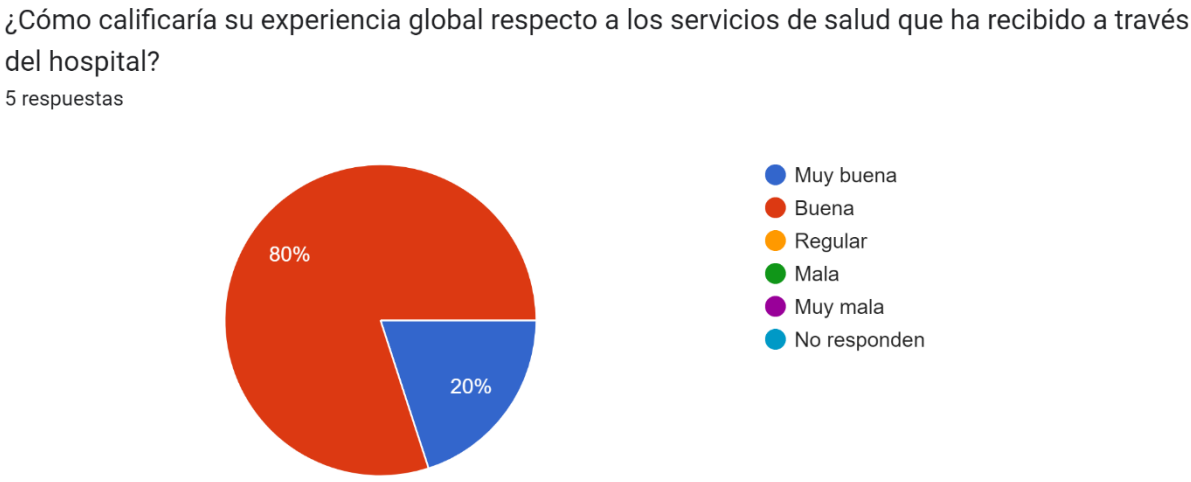
- De los encuestados el 60% pertenece a área rural y solo un 40% a área urbana.

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



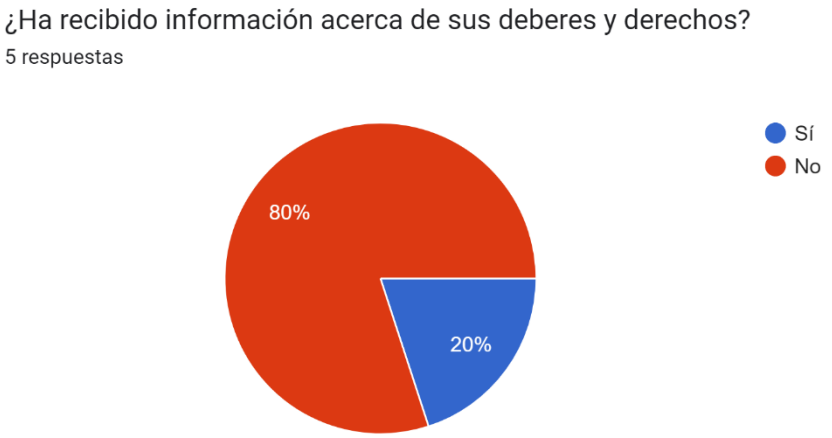
El 80% de los encuestados manifiesta sentirse satisfecho con los servicios recibidos mientras que un 20% manifiestan no sentirse satisfechos con los servicios recibidos.

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



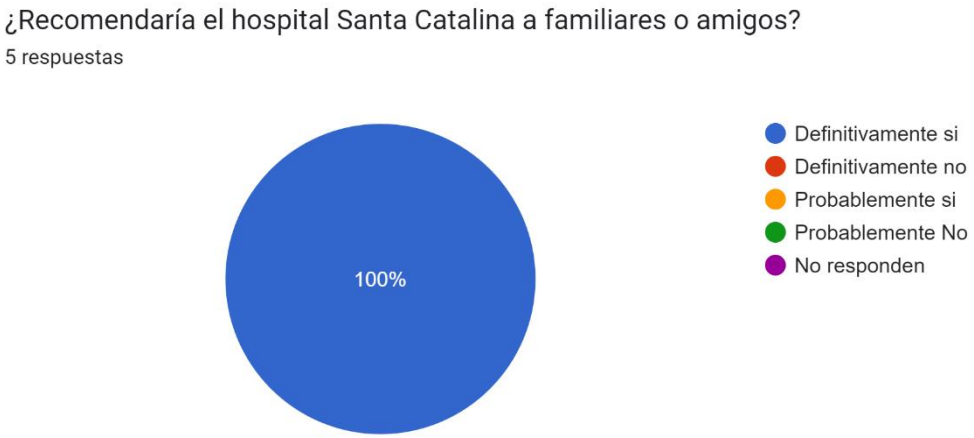
De los encuestados un 80% indica su experiencia como BUENA y solo el 20% como MUY BUENA.

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



De los encuestados el 80% indica no haber recibido información, mientras que un 20% indica si haber recibido información.

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

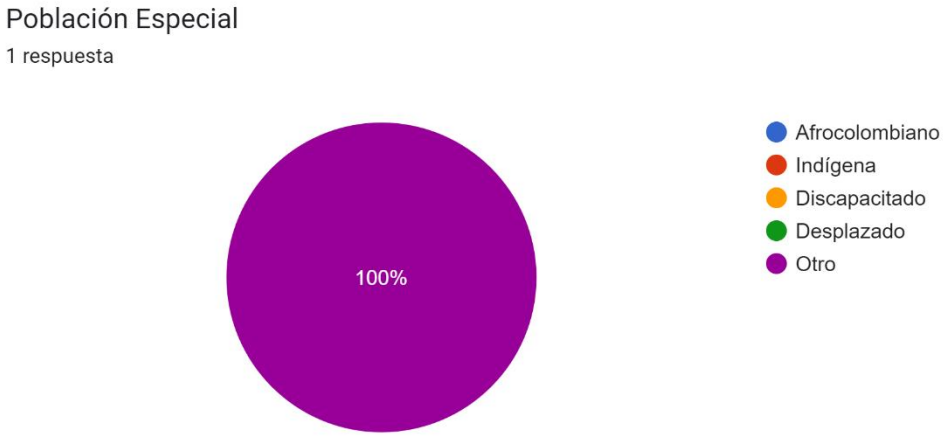


El 100% de los encuestados indican que DEFINITIVAMENTE SI recomendarían el hospital.

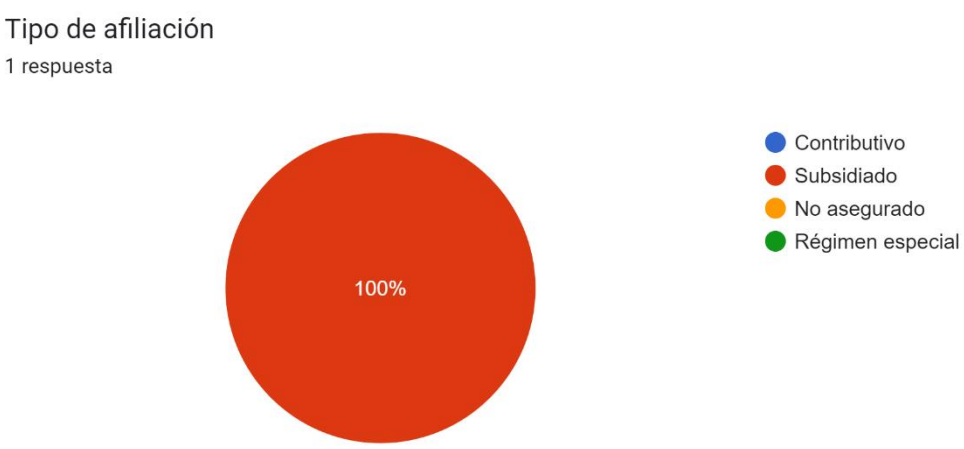
- Sin observaciones.

HOSPITALIZACIÓN

SE ENCONTRO QUE:



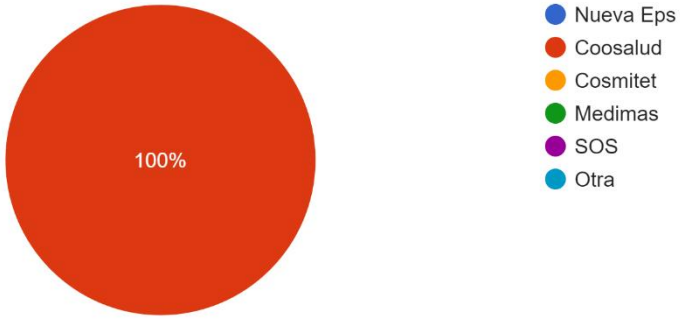
- El 100% de la población encuestada pertenece a otro grupo poblacional.



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

Nombre EPS

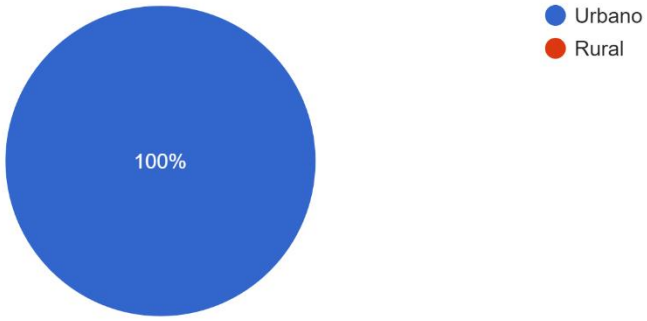
1 respuesta



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

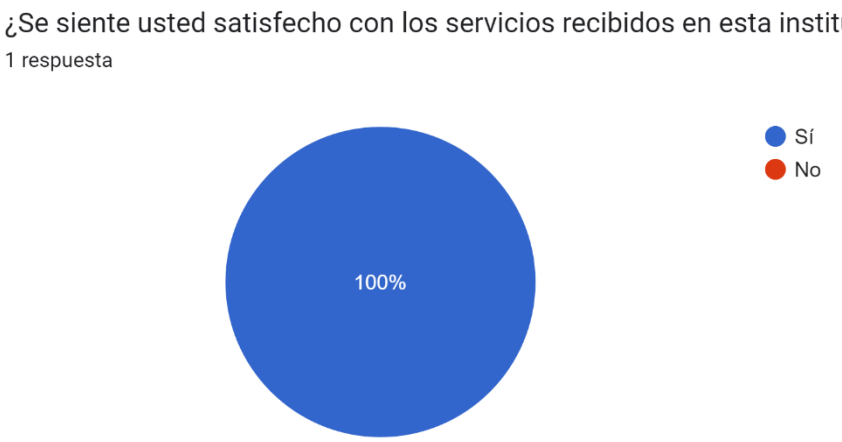
Procedencia

1 respuesta



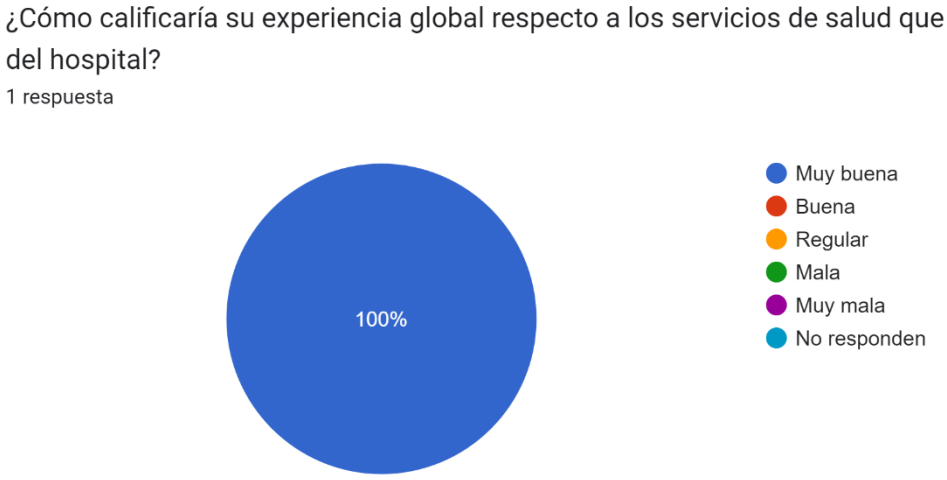
- El 100% de los encuestados pertenece a área urbana.

- 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?**



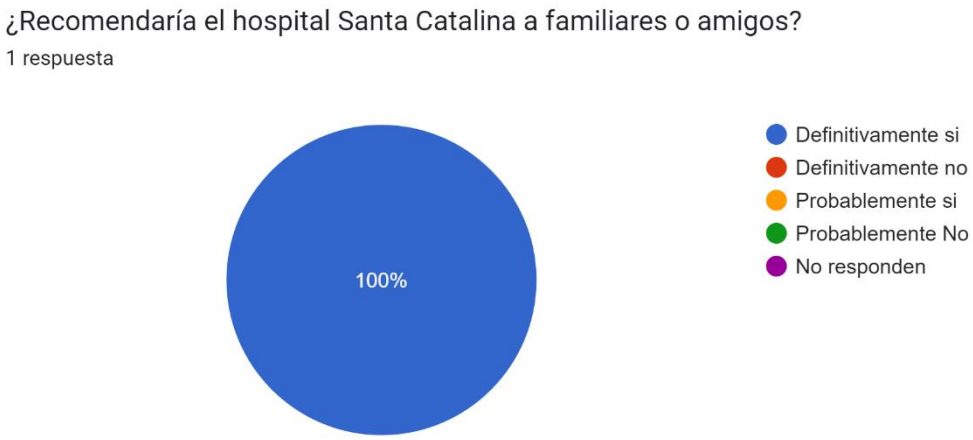
De los encuestados el 100% manifiesta su experiencia como MUY BUENA.

- 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?**

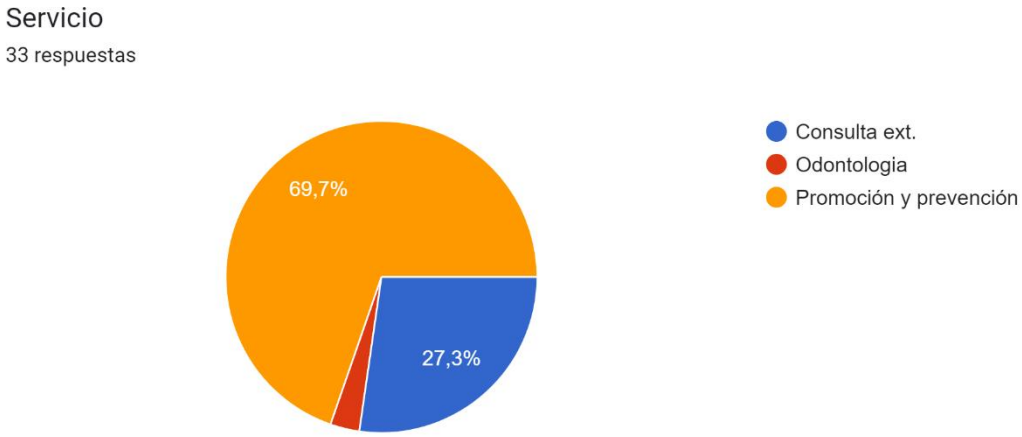


El 100% indica que DEFINITIVAMENTE SI recomendaría el hospital.

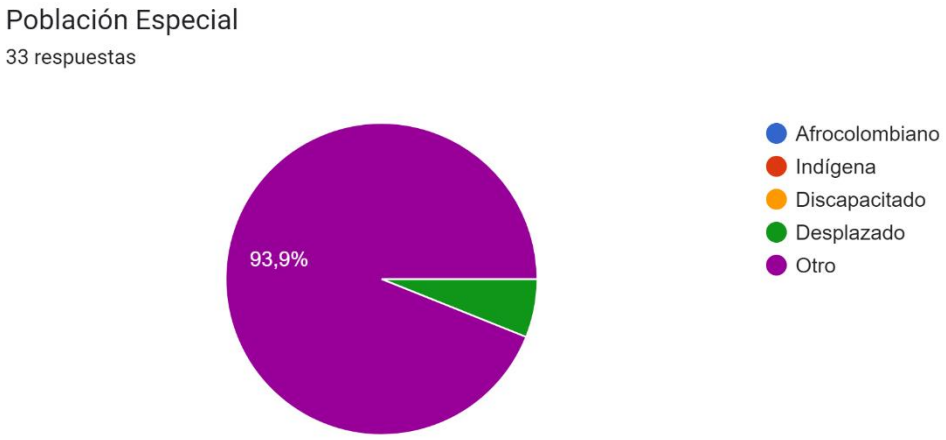
- Sin observaciones.

SERVICIOS AMBULATORIOS

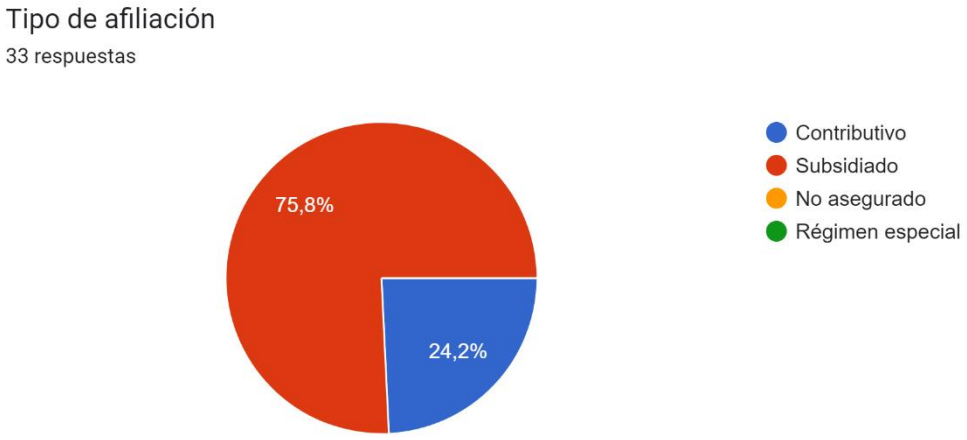
SE ENCONTRO QUE:



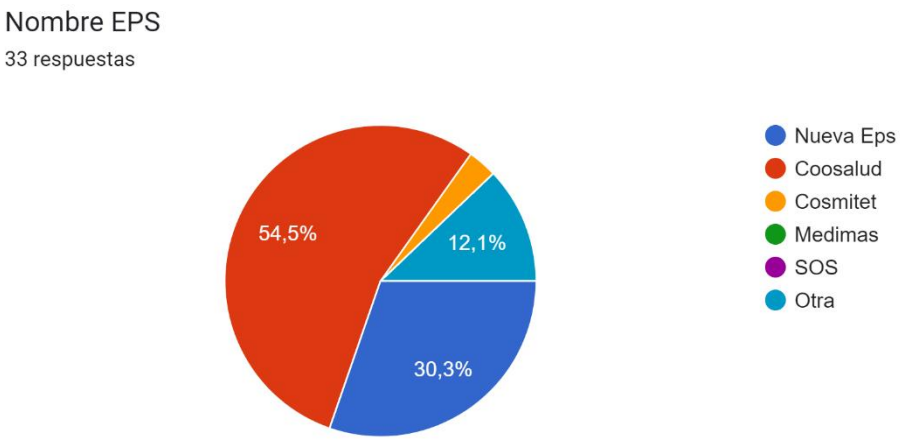
- El 69.7% de los encuestados asistieron a por servicio PyP, un 27.3% asistió a servicio de consulta externa y solo un 3% asistió por servicio de odontología.



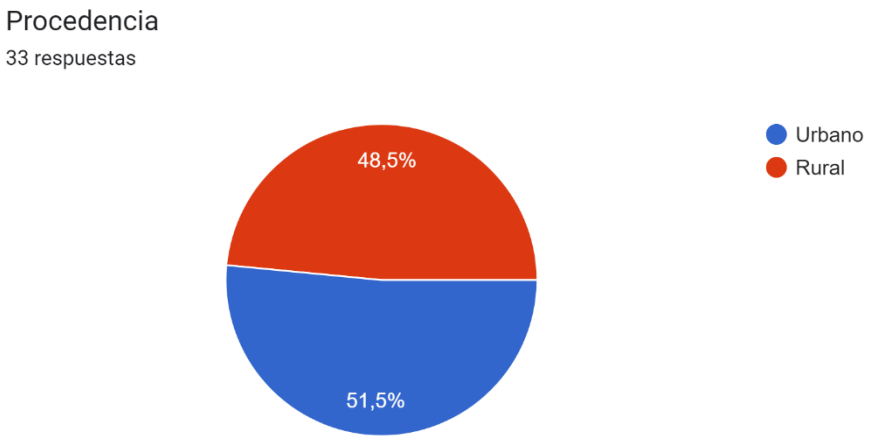
- Un 93.9% pertenece a otro grupo poblacional, mientras que un 6.1% pertenece a población de desplazados.



- El 75.8% de los encuestados pertenecen a régimen subsidiado y un 24.2% a régimen contributivo.

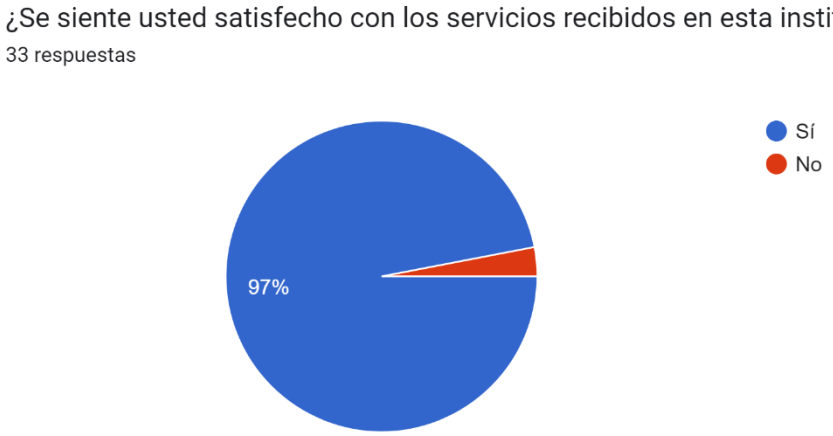


- De los encuestados el 54.5% pertenece a eps COOSALUD, un 30.3% a NUEVA EPS, un 12.1% a otro tipo de eps y solo un 3% a COOSMITET.



De la población encuestada un 51.5% pertenece a área urbana y solo el 48.5% a área rural.

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

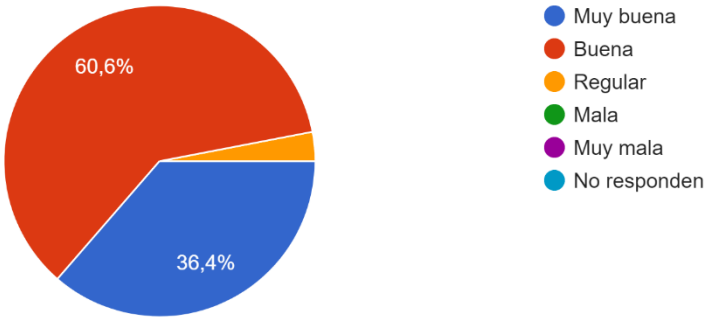


El 97% de los encuestados pertenece se siente satisfecho con los servicios recibidos en la institución y solo un 3% indica no sentirse satisfecho.

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

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?

33 respuestas

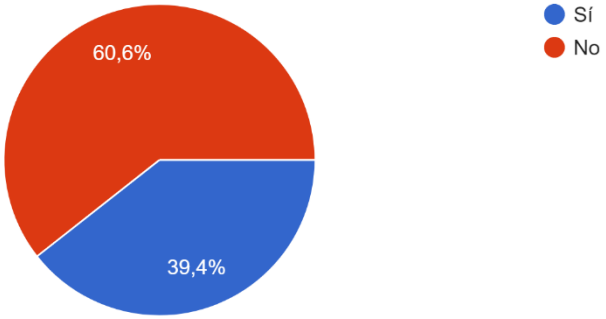


El 60.6% califica su experiencia como BUENA, un 36.4% indica como MUY BUENA y solo el 3% como REGULAR.

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

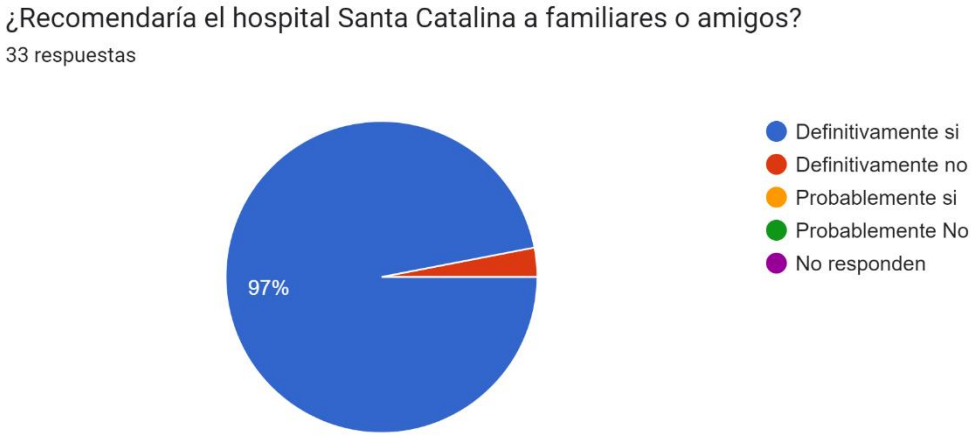
¿Ha recibido información acerca de sus deberes y derechos?

33 respuestas



De los encuestados el 60.6% indica no haber recibido información y solo 39.4% manifiesta haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios.

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

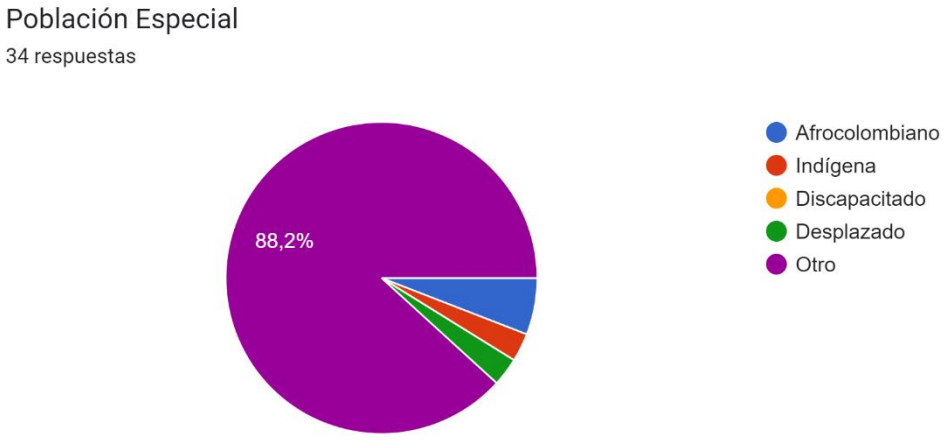


El 97% de los encuestados indican que DEFINITIVAMENTE SI y solo el 3% indica que DEFINITIVAMENTE NO.

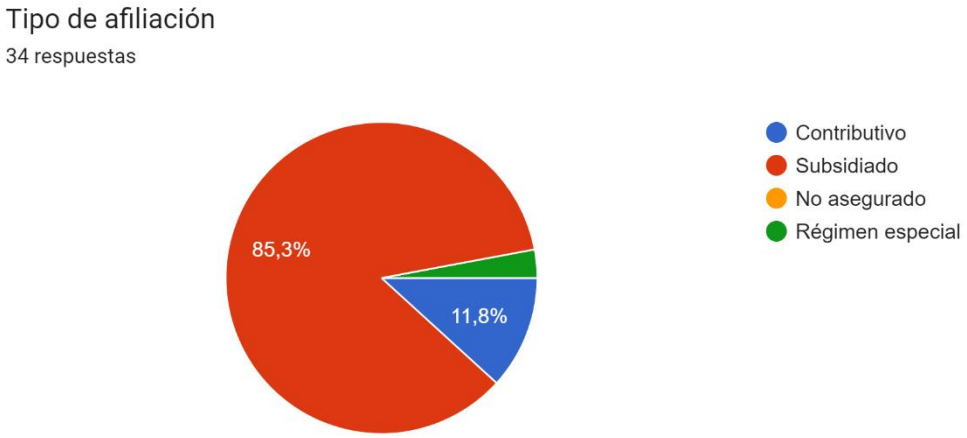
- Observaciones:
  - Escases en suministro de droga.

LABORATORIO

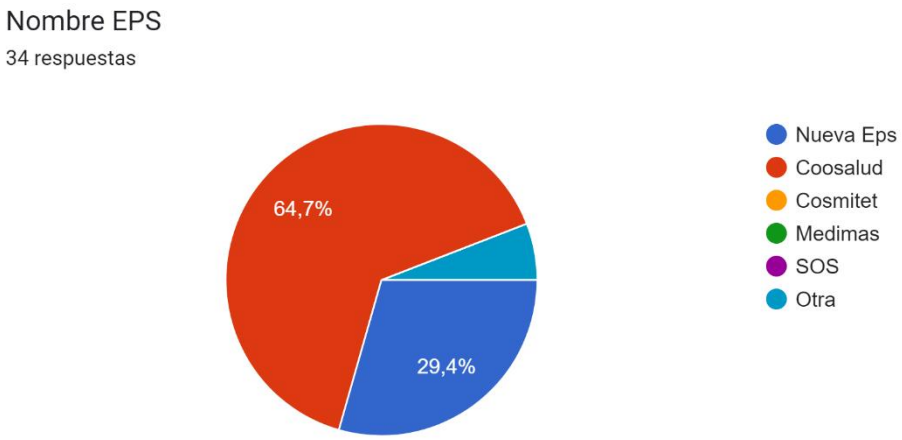
SE ENCONTRO:



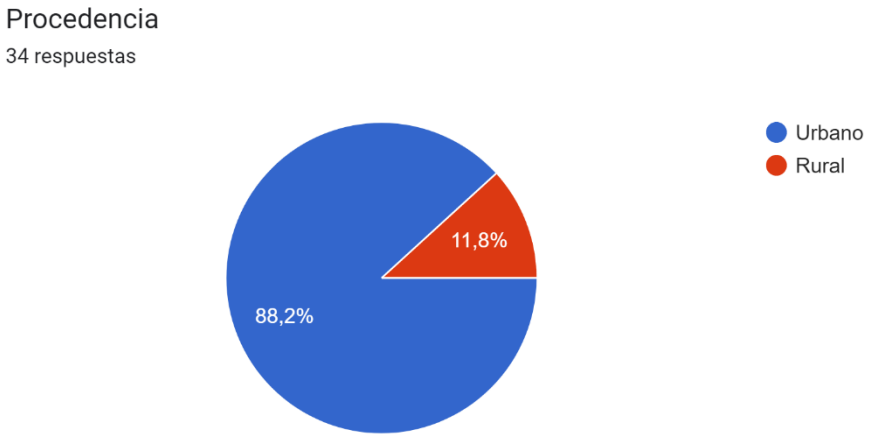
El 88.2% de la población encuestada pertenece a otros grupos poblacionales, un 5.9% pertenece a población afrocolombiana, un 2.9% a población indígena y otro 2.9% pertenece a población de desplazados.



De los encuestados el 85.3% de la población pertenece a régimen subsidiado, un 11.8% a régimen contributivo y solo un 2.9% a régimen especial.

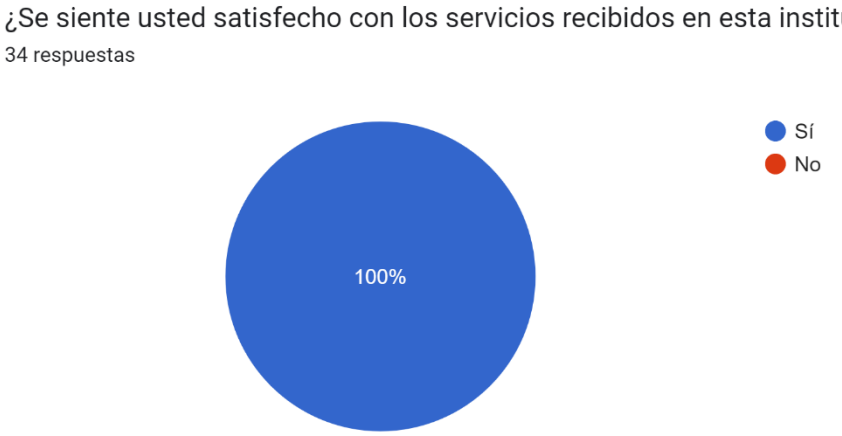


De los usuarios encuestados el 64.7% pertenece a eps COOSALUD, un 29.4% pertenece a NUEVA EPS y solo un 5.9% a otro tipo de eps.



El 88.2% de los usuarios encuestados pertenecen a área urbana, mientras que un 11.8% pertenecen al área rural.

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



El 100% de los usuarios encuestados manifiestan sentirse 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?**



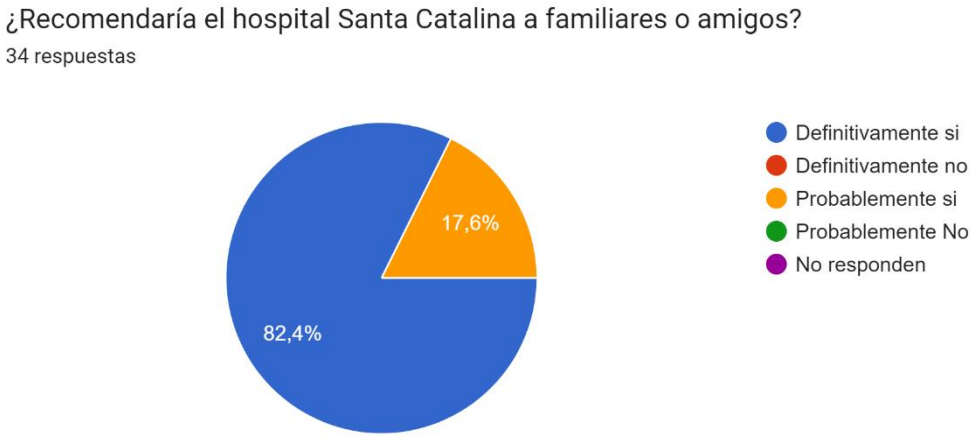
El 76.5% de los encuestados manifiestan como BUENA, un 17.6% como MUY BUENA, 2.9% indica como REGULAR y otro 2.9% manifiesta como MALA.

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



De los usuarios encuestados el 55.9% indica no haber recibido información y solo 44.1% indica haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios.

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

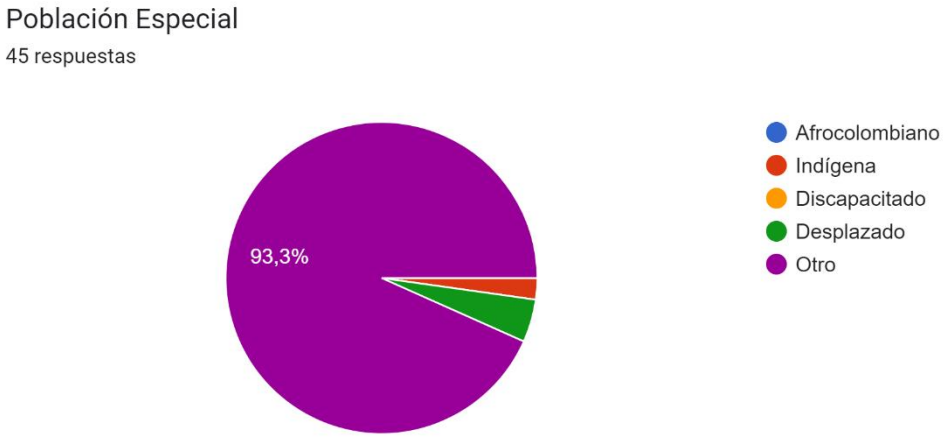


De los usuarios encuestados el 82.4% manifiesta que DEFINITIVAMENTE SI y un 17.6% indica que PROBABLEMENTE SI.

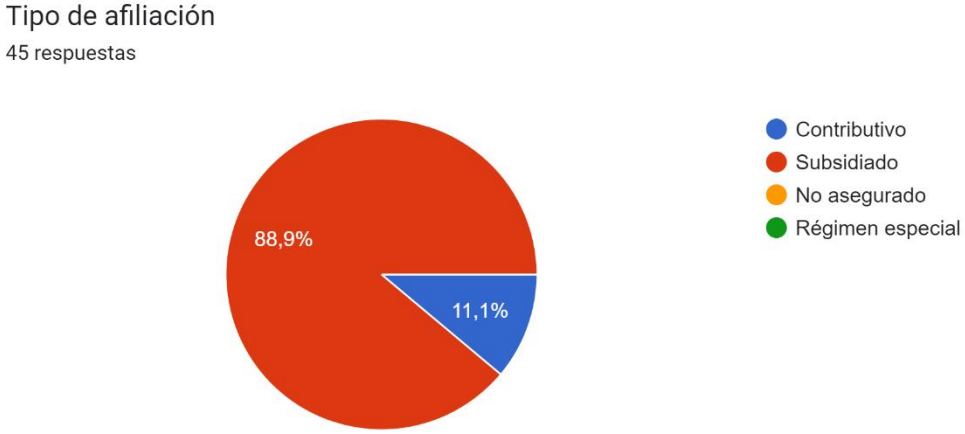
- Sin observaciones.

FARMACIA

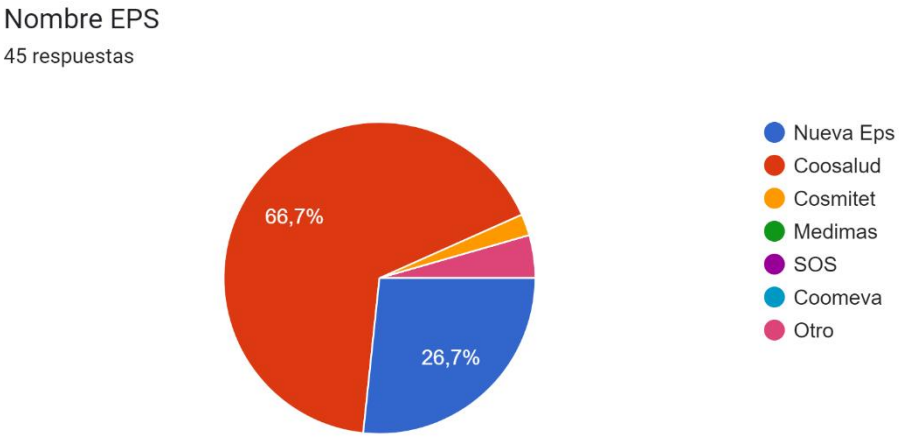
SE ENCONTRO QUE:



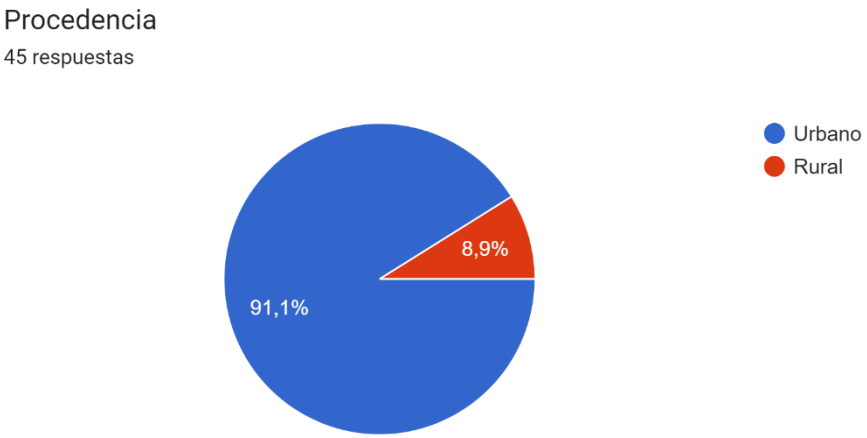
El 93.3% de la población indica pertenecer a otro tipo de población, un 4.4% a población desplazada y solo un 2.2 % a población indígena.



De los usuarios encuestados el 88.9% pertenece a régimen subsidiado y solo el 11.1% a régimen contributivo.

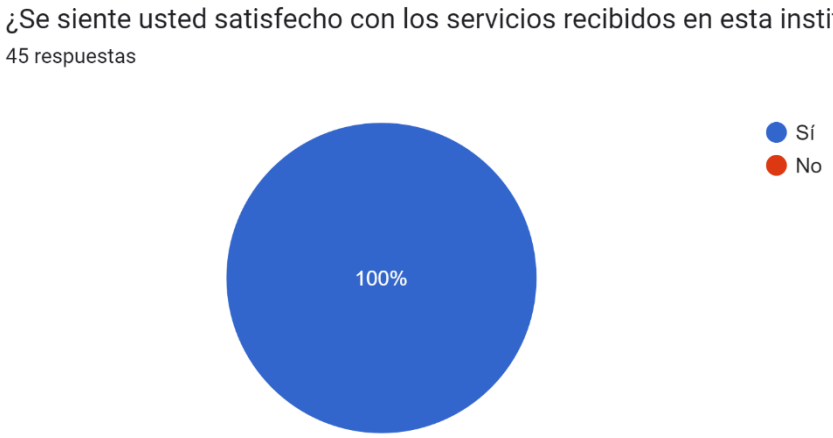


De los usuarios encuestados el 66.7% pertenece a COOSALUD, un 26.7% a NUEVA EPS, un 4.4% a otro tipo de eps y solo el 2.2% pertenece a COOSMITET.



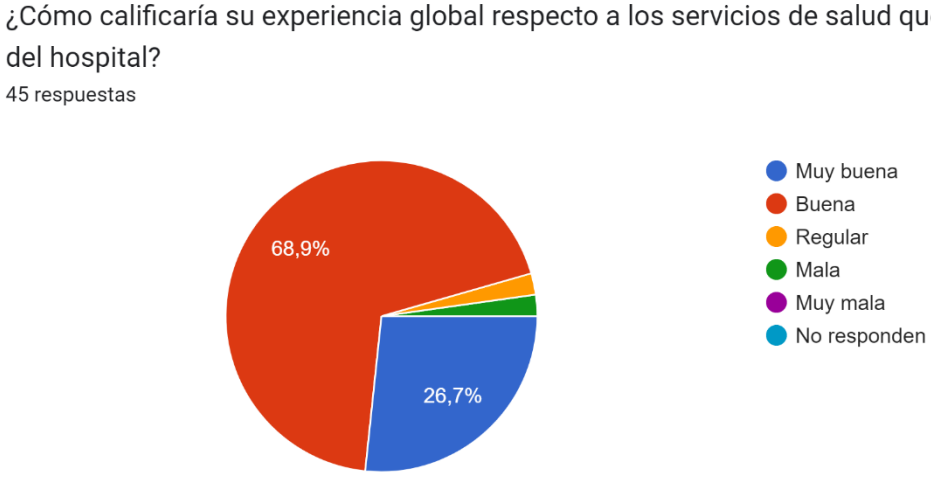
De los encuestados el 91.1% pertenece al área urbana y solo el 8.9% a área rural.

- 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.

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



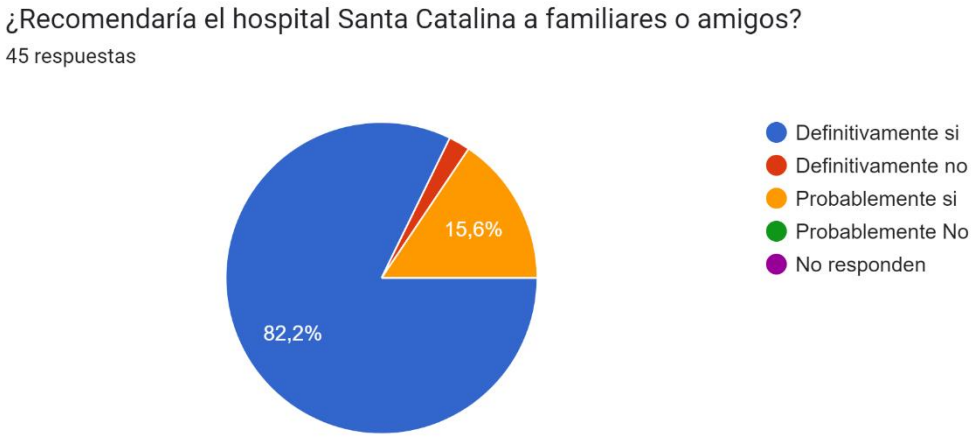
De los encuestados un 26.7% indica MUY BUENA, 68.9%manifiesta BUENA, un 2.2% como REGULAR y otro 2.2% como MALA.

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



El 60% de los usuarios encuestados manifiesta si haber recibido información y solo un 40% indica no haber recibido información acerca de sus derechos y deberes como usuarios de ESE.

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



El 82.2% de los encuestados manifiesta como DEFINITIVAMENTE SI, un 15.6% como PROBABLEMENTE SI y un 2.2% como DEFINITIVAMENTE NO.

- OBSERVACIONES
  - Falta de atención en facturación.

Heidy Johanna Rendon Arias
Coordinadora del SIAU