



**INDICE DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON LA ATENCION
RECIBIDA EN LOS SERVICIOS MEDICOS DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES
FUERZAS ARMADAS No. 1 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019**

INDICE

1. ANTECEDENTE	1
2. ANÁLISIS.....	1
2.1. Satisfacción con el confort de las instalaciones.....	2
2.2. Satisfacción con el tiempo de espera para recibir atención.....	2
2.3. Satisfacción con el trato recibido durante el proceso de atención.....	3
2.4. Satisfacción con la información recibida durante el proceso de atención	4
2.5. Satisfacción por componentes de calidad	5
2.6. Satisfacción global por servicios médicos	5
5. CONCLUSIONES.....	6
Anexo 1.- Matriz de satisfacción de usuarios por dimensiones de calidad.....	8
Anexo 2.- Matriz de satisfacción de usuarios	9

1. ANTECEDENTE

Para la ejecución de la planificación PAP 2019 en lo que respecta al Fortalecimiento Institucional en apoyo a la Gestión Institucional se propone realizar el informe de satisfacción de usuarios que utilizan los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencias en el Hospital de especialidades de Fuerzas Armadas No. 1.

2. ANÁLISIS

Los contenidos de la encuesta de satisfacción se han organizado siguiendo el criterio general expuesto en el planteamiento del estudio, esto es, estableciendo una batería de preguntas que permitiese tener en cuenta la mayor parte de los aspectos que afectan a la relación de un paciente con los servicios de salud del hospital, incluyendo: Datos del paciente, Tiempo de espera, Trato, Información, Confort, Calificación global, consideradas como dimensiones de calidad para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención (Anexo 1).

Para categorizar las proporciones de satisfacción por dimensiones de calidad, se re-codificó las respuestas a los factores valorados como muy bueno y bueno como satisfecho; por lo tanto, el grado de satisfacción se define como la relación entre los usuarios satisfechos con la atención recibida y el total de usuarios encuestados. La satisfacción global se define como el promedio de la satisfacción que se obtuvo por dimensiones de calidad en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencias.

Durante al año 2019, se recopiló un total de 3929 encuestas, de las cuales el 46 % fueron contestadas por los usuarios que asisten a recibir atención en consulta externa, el 31 % por usuarios que egresaron de hospitalización y el 23 % por usuarios que fueron atendidos en emergencias. Por el costo y tiempo que conlleva realizar una entrevista post-atención, sea esta telefónicamente o en el lugar de residencia del usuario, se optó por encuestar a los usuarios

luego de la atención recibida en los servicio de consulta externa, hospitalización, emergencias, lo que puede causar un sesgo en los resultados.

2.1. Satisfacción con el confort de las instalaciones

Tabla No. 1
Porcentaje de usuarios satisfechos con el confort de las
Instalaciones por factores de calidad
HE-1- Año 2019

Dimensiones	Fatores	Línea base Años 2017-2018	Valor obtenido	Meta	Criterio de análisis
CONFORT	Con la comodidad de la sala de espera en emergencias	81%	80%	90%	 -1
	Con la limpieza de las instalaciones en emergencia	83%	79%	90%	 -5
	Con la alimentación en hospitalización	81%	90%	90%	 10
	Con la limpieza de los baños en hospitalización	99%	97%	90%	 10
	Con la iluminación de la habitación en hospitalización	99%	99%	90%	 10
	Con la señalización en hospitalización	98%	99%	90%	 10
	Con el estado de la infraestructura en consulta externa	86%	85%	90%	 -4
	Con la comodidad de la sala de espera en consulta externa	84%	92%	90%	 13
	Con la limpieza de los baños en consulta externa	84%	83%	90%	 -1
	Con el acceso principal al edificio	88%	90%	90%	 10

En la tabla No. 1, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con el confort de las instalaciones, encontrándose que los usuarios están menos satisfechos con la limpieza de las instalaciones en emergencias (79%), con la comodidad de la sala de espera en emergencias (80%), con la limpieza de los baños en consulta externa (83%) y con el estado de la infraestructura en consulta externa (85%). Es importante realizar el seguimiento de esta dimensión por cuanto se relaciona estrechamente con la satisfacción de los usuarios/pacientes (P-valor=0,001).

2.2. Satisfacción con el tiempo de espera para recibir atención

Tabla No. 2
Porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera
para ser atendido por factores de calidad
HE-1- Año 2019

Dimensiones	Fatores	Línea base Años 2017-2018	Valor obtenido	Meta	Criterio de análisis
TIEMPO DE ESPERA	Espera para ser atendido en el triaje	68%	68%	90%	 0
	Espera para ser atendido por un médico luego del triaje	68%	76%	90%	 4
	Espera resultados de los exámenes en emergencias	56%	68%	90%	 4
	Espera de la respuesta de las interconsultas en emergencias	61%	49%	90%	 -4
	Espero para que le asignen una cama en hospitalización	58%	52%	90%	 -2
	Espera para ser atendido en consulta externa	86%	94%	90%	 20
	Respeto de la hora del turno que le dieron	82%	86%	90%	 5

En la tabla No. 2, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con el tiempo de espera por factores de calidad, encontrándose que los usuarios están menos satisfechos con el respeto a la hora del turno que le dieron para recibir atención en consulta externa (86%), la espera en admisión para la asignación de una cama para hospitalización (52%), la espera de la respuesta de las interconsultas en emergencias (49%), la espera de los resultados de exámenes en emergencias (68%), la espera para ser atendido por un médico en emergencias-urgencias luego del triaje (76%) y la espera para ser atendido en el triaje (68%). Es importante realizar el seguimiento de esta dimensión por cuanto se relaciona estrechamente con la satisfacción de los usuarios/pacientes (P-valor=0,001).

2.3. Satisfacción con el trato recibido durante el proceso de atención

En la tabla No. 3, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido durante el proceso de atención, encontrándose que la proporción de usuarios satisfechos es menor con el trato que brindan las cajas en emergencias (88%), con el trato del personal de enfermería en emergencias (89%) y con el trato del personal de admisión en emergencias (89%). Es importante realizar el seguimiento de esta dimensión por cuanto se relaciona estrechamente con la satisfacción de los usuarios/pacientes (P-valor=0,001).

Tabla No. 3
Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido
por parte del personal por factores de calidad
HE-1- Año 2019

Dimensiones	Fatores	Línea base Años 2017-2018	Valor obtenido	Meta	Criterio de análisis
TRATO DEL PERSONAL	Con el trato del personal médico en emergencias	91%	91%	90%	10
	Con el trato del personal de admisión en emergencias	88%	89%	90%	5
	Con el trato del personal de enfermería en emergencias	88%	89%	90%	5
	Con el trato del personal de cajas en emergencias	87%	88%	90%	3
	Con el trato que recibió del personal médico en hospitalización	99%	99%	90%	10
	Con el trato del personal de Enfermería en hospitalización	98%	99%	90%	10
	Con el trato del personal administrativo en hospitalización	94%	96%	90%	10
	Con el trato del personal médico consulta externa	87%	96%	90%	32
	Con el trato del personal de admisión	83%	93%	90%	14
	Con el trato del personal del pool de cajas	83%	90%	90%	10
	Con el trato del personal de enfermería consulta externa	85%	92%	90%	14
	Con el trato del personal de secretarías	84%	92%	90%	14

2.4. Satisfacción con la información recibida durante el proceso de atención

En la tabla No. 4, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida durante el proceso de atención, encontrándose que los usuarios se encuentran poco satisfechos con la información que brinda el médico en el servicio de emergencias (85%). Esta dimensión se relaciona estrechamente con la satisfacción de los usuarios (p valor = 0.001).

Tabla No. 4
Porcentaje de usuarios satisfechos con la información recibida
durante el proceso de atención
HE-1- Año 2019

Dimensiones	Fatores	Línea base Años 2017-2018	Valor obtenido	Meta	Criterio de análisis
INFORMACION	Con la información recibida del médico en emergencias	90%	85%	90%	-490
	Con la información sobre sus deberes y derechos	94%	99%	90%	10
	Con la información de cuando y donde debe regresar al control	99%	100%	90%	10
	Con la información clara sobre los procedimientos que le realizarían	97%	97%	90%	10
	Las explicaciones que le dio el médico de sus inquietudes	99%	99%	90%	10
	Con la información que le dio el médico sobre las instrucciones a seguir en casa	89%	98%	90%	85
	Con la información que le dio el médico sobre en que consistía su enfermedad	88%	95%	90%	35

2.5. Satisfacción por componentes de calidad

En la tabla No. 5, se presenta el porcentaje de usuarios satisfechos por dimensiones de calidad, encontrándose que el trato recibido por parte del personal médico, de enfermería y administrativo (93%) y la información recibida durante el proceso de atención (90%) mantienen proporciones por encima de la meta propuesta que es del 90%. El tiempo de espera (69%) y el confort de las instalaciones (88%) mantienen un porcentaje por debajo de la meta propuesta. Las dimensiones de calidad descritas mantienen una estrecha relación (p valor = 0.001) con la satisfacción de usuarios; por lo tanto, se deben implementar planes de mejora para las dimensiones que se encuentran por debajo de la meta.

Tabla No. 5
Porcentaje de usuarios satisfechos por dimensiones de calidad
HE-1- Año 2019

Dimensiones	Línea base Años 2017-2018	Valor obtenido	Meta	Criterio de análisis
Satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido	68%	69%	90%	 0
Satisfacción con el trato del personal médico y administrativo	90%	93%	90%	 711
Satisfacción con la información médica recibida	92%	93%	90%	 10
Satisfacción con el confort de las instalaciones	87%	88%	90%	 4

2.6. Satisfacción global por servicios médicos

En general, sobre la base de la satisfacción obtenida en los servicios de consulta externa (91%), hospitalización (94%) y emergencia (78%), podemos decir que el 88 % de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que reciben en los diferentes servicios del hospital, proporción que se encuentra alrededor de la meta propuesta que es del 90% (Tabla No. 6).

Tabla No. 6
Porcentaje de usuarios satisfechos por servicios médicos
HE-1, Año 2019

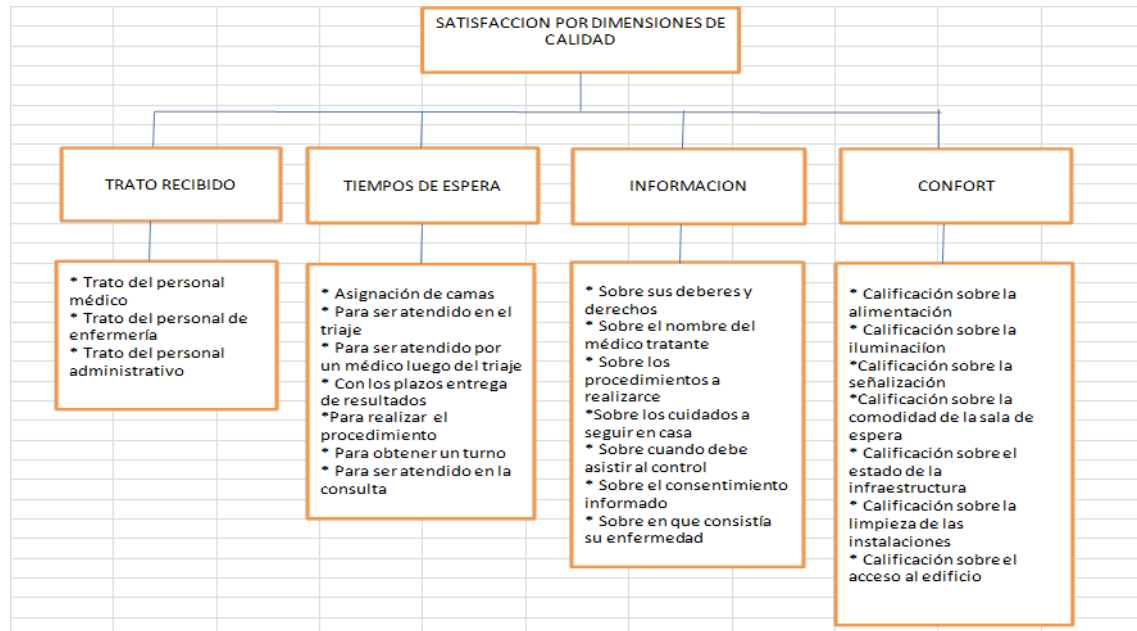
Servicios	Línea base Años 2017-2018	Valor obtenido	Meta	Criterio de análisis
Satisfacción con la atención recibida en emergencias	81%	78%	90%	 -3
Satisfacción con la atención recibida en hospitalización	87%	94%	90%	 25
Satisfacción con la atención recibida en consulta externa	85%	91%	90%	 13
Satisfacción global	84%	88%	90%	 6

5. CONCLUSIONES

- Durante al año 2019, se recopiló un total de 3929 encuestas, de las cuales el 46 % fueron contestadas por los usuarios que asisten a recibir atención en consulta externa, el 31 % por usuarios que egresaron de hospitalización y el 23 % por usuarios que fueron atendidos en emergencias.
- En general, podemos decir que un 88 % de los usuarios entrevistados manifiestan estar satisfechos con la atención recibida en los diferentes servicios médicos de esta Casa de Salud, proporción que se encuentra alrededor de la meta propuesta que es del 90%.
- En el servicio de emergencias los usuarios manifiestan su inconformidad con la espera para ser atendido en el triaje (68%), con la espera para ser atendido por un médico luego del triaje (76%), con la espera de los resultados de los exámenes en emergencias (68%), con la espera de la respuesta de interconsultas en hospitalización (49%), con el trato del personal de cajas en emergencias (88%), con la información recibida del médico en emergencias (85%), con la comodidad de la sala de espera (80%) y con la limpieza de las instalaciones (79%).

- En el servicio de consulta externa los usuarios no se encuentran muy satisfechos con el respeto a la hora del turno que le dieron para recibir atención (86%), con el estado de la infraestructura (85%) y la limpieza de los baños (83%) .
- En servicio de hospitalización los usuarios/pacientes no se encuentran muy satisfechos con la espera en admisión para la asignación de una cama para hospitalización (52%).

Anexo 1.- Matriz de satisfacción de usuarios por dimensiones de calidad



Anexo 2.- Matriz de satisfacción de usuarios

Dimensiones	Fatores	Linea base Años 2017-2018	Valor obtenido	Meta	Criterio de análisis
TIEMPO DE ESPERA	Espera para ser atendido en el triaje	68%	68%	90%	 0
	Espera para ser atendido por un médico luego del triaje	68%	76%	90%	 4
	Espera resultados de los exámenes en emergencias	56%	68%	90%	 4
	Espera de la respuesta de las interconsultas en emergencias	61%	49%	90%	 -4
	Espero para que le asignen una cama en hospitalización	58%	52%	90%	 -2
	Espera para ser atendido en consulta externa	86%	94%	90%	 20
	Respeto de la hora del turno que le dieron	82%	86%	90%	 5
TRATO DEL PERSONAL	Con el trato del personal médico en emergencias	91%	91%	90%	 10
	Con el trato del personal de admisión en emergencias	88%	89%	90%	 5
	Con el trato del personal de enfermería en emergencias	88%	89%	90%	 5
	Con el trato del personal de cajas en emergencias	87%	88%	90%	 3
	Con el trato que recibió del personal médico en hospitalización	99%	99%	90%	 10
	Con el trato del personal de Enfermería en hospitalización	98%	99%	90%	 10
	Con el trato del personal administrativo en hospitalización	94%	96%	90%	 10
	Con el trato del personal médico consulta externa	87%	96%	90%	 32
	Con el trato del personal de admisión	83%	93%	90%	 14
	Con el trato del personal del pool de cajas	83%	90%	90%	 10
	Con el trato del personal de enfermería consulta externa	85%	92%	90%	 14
	Con el trato del personal de secretarías	84%	92%	90%	 14
INFORMACION	Con la información recibida del médico en emergencias	90%	85%	90%	 -490
	Con la información sobre sus deberes y derechos	94%	99%	90%	 10
	Con la información de cuando y donde debe regresar al control	99%	100%	90%	 10
	Con la información clara sobre los procedimientos que le realizarían	97%	97%	90%	 10
	Las explicaciones que le dio el médico de sus inquietudes	99%	99%	90%	 10
	Con la información que lo dio el médico sobre las instrucciones a seguir en casa	89%	98%	90%	 85
	Con la información que lo dio el médico sobre en que consistía su enfermedad	88%	95%	90%	 35
CONFORT	Con la comodidad de la sala de espera en emergencias	81%	80%	90%	 -1
	Con la limpieza de las instalaciones en emergencia	83%	79%	90%	 -5
	Con la alimentación en hospitalización	81%	90%	90%	 10
	Con la limpieza de los baños en hospitalización	99%	97%	90%	 10
	Con la iluminación de la habitación en hospitalización	99%	99%	90%	 10
	Con la señalización en hospitalización	98%	99%	90%	 10
	Con el estado de la infraestructura en consulta externa	86%	85%	90%	 -4
	Con la comodidad de la sala de espera en consulta externa	84%	92%	90%	 13
	Con la limpieza de los baños en consulta externa	84%	83%	90%	 -1
	Con el acceso principal al edificio	88%	90%	90%	 10
	Satisfacción global	84%	88%	90%	 7