

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION POR SERVICIOS DURANTE EL AÑO 2015

C. Externa

Urgencias

Banco de Sangre

Laboratorio

Imágenes

H. Medicina Interna

H. Quirúrgicas

H. Pediatría

H. Ginecología



INTRODUCCION

El hospital E.S.E Pedro León Álvarez de La Mesa está totalmente comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos dentro de una política de calidad y humanización, para brindar un mejor servicio a la comunidad que le confían sus aportes para mejorar la gestión pública y para procurar el buen uso de los recursos públicos.

El objetivo de la encuesta de satisfacción es saber cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que ofrece el hospital de II nivel, buscando analizar la percepción de los beneficiarios en los ámbitos de satisfacción, insatisfacción y de los puntos de mejora indispensables que nos permite enfocarnos en ofrecer calidad para nuestros usuarios y establecer acciones de mejora

1. Encontrar oportunidades para mejorar el servicio.

La E.S.E Hospital Pedro León Álvarez de La Mesa es una institución que presta servicios de salud de alta calidad para definir la prestación de nuestros servicios contamos con la encuesta de satisfacción al usuario ya que en primera medida nos conduce a aprender de la experiencia de nuestros usuarios para generar cambios en lo que se evidenciaría como las principales falencias que ellos allí han mencionado.

La encuesta de satisfacción al usuario es solo un eslabón de la cadena de valor que nos permite como institución prestadora de salud vincular al usuario a la familia E.S.E Hospital Pedro León Álvarez de La Mesa

La información que se solicita a los diferentes servicios está relacionada así:

la aplicación de la Encuesta de Satisfacción realizada a los usuarios que fueron atendidos en las diferentes especialidades Consulta Externa, Urgencias, Banco de Sangre, Laboratorio, Imágenes, Hospitalización Medicina Interna, Hospitalización

Quirúrgicas, Hospitalización Ginecología, se realizan preguntas de caracterización de los usuarios para tener claro que tipo de usuarios están utilizando los servicios de nuestro Hospital.

Encuestas Aplicadas Primer Trimestre

MES	INDICADOR	C. EXTERNA	URGENCIAS	BANCO DE SANGRE	LABORATORIO	IMÁGENES	H. MEDICINA INTERNA	H. QUIRURGICAS	H. PEDIATRIA	H. GINECO	TOTAL		
ENERO	<i>POBLACION MUESTRA</i>	66	58	24	66	66	54	66	66	66	532	1636	66,1
	<i>No. ENCUESTAS APLICADAS</i>	66	40	24	54	60	51	11	17	62	385	1081	
FEBRERO	<i>POBLACION MUESTRA</i>	66	66	24	66	66	66	66	66	66	552		
	<i>No. ENCUESTAS APLICADAS</i>	49	40	24	62	54	51	11	11	60	362		
MARZO	<i>POBLACION MUESTRA</i>	66	66	24	66	66	66	66	66	66	552		
	<i>No. ENCUESTAS APLICADAS</i>	25	28	24	54	60	51	11	17	64	334		

Tabla 1 Población Muestra

Indicador de Pacientes Satisfechos

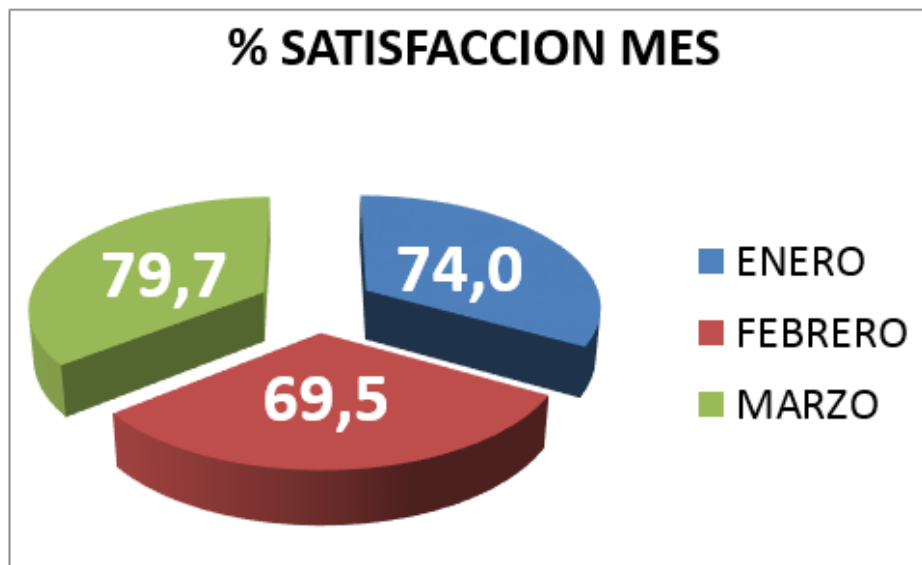
MES	INDICADOR	C. EXTERNA	URGENCIAS	BANCO DE SANGRE	LABORATORIO	IMÁGENES	H. MEDICINA INTERNA	H. QUIRURGICAS	H. PEDIATRIA	H. GINECO	TOTAL		
ENERO	PACIENTES SATISFECHOS	65,0	38,7	23,9	51,2	47,1	18,9	6,4	11,2	58	320	862	79,8
	No. TOTAL DE ENCUESTADOS	66	40	24	54	60	51	11	17	62	385	1081	
FEBRERO	PACIENTES SATISFECHOS	46,2	30,1	18,0	22,9	50,1	18,0	6,7	6,8	54	253		
	No. TOTAL DE ENCUESTADOS	49	40	24	62	54	51	11	11	60	362		
MARZO	PACIENTES SATISFECHOS	46,2	30,1	22,9	50,3	50,1	18,0	6,7	6,8	58	289		
	No. TOTAL DE ENCUESTADOS	25	28	24	54	60	51	11	17	64	334		

Tabla 2 Indicador pacientes satisfechos

Se observó que en el mes de enero el servicio de consulta externa fue en donde los usuarios se sintieron más satisfechos con un 65% y el servicio más desfavorable para los usuarios en el mes correspondió a hospitalización quirúrgicas con un 6.4%.

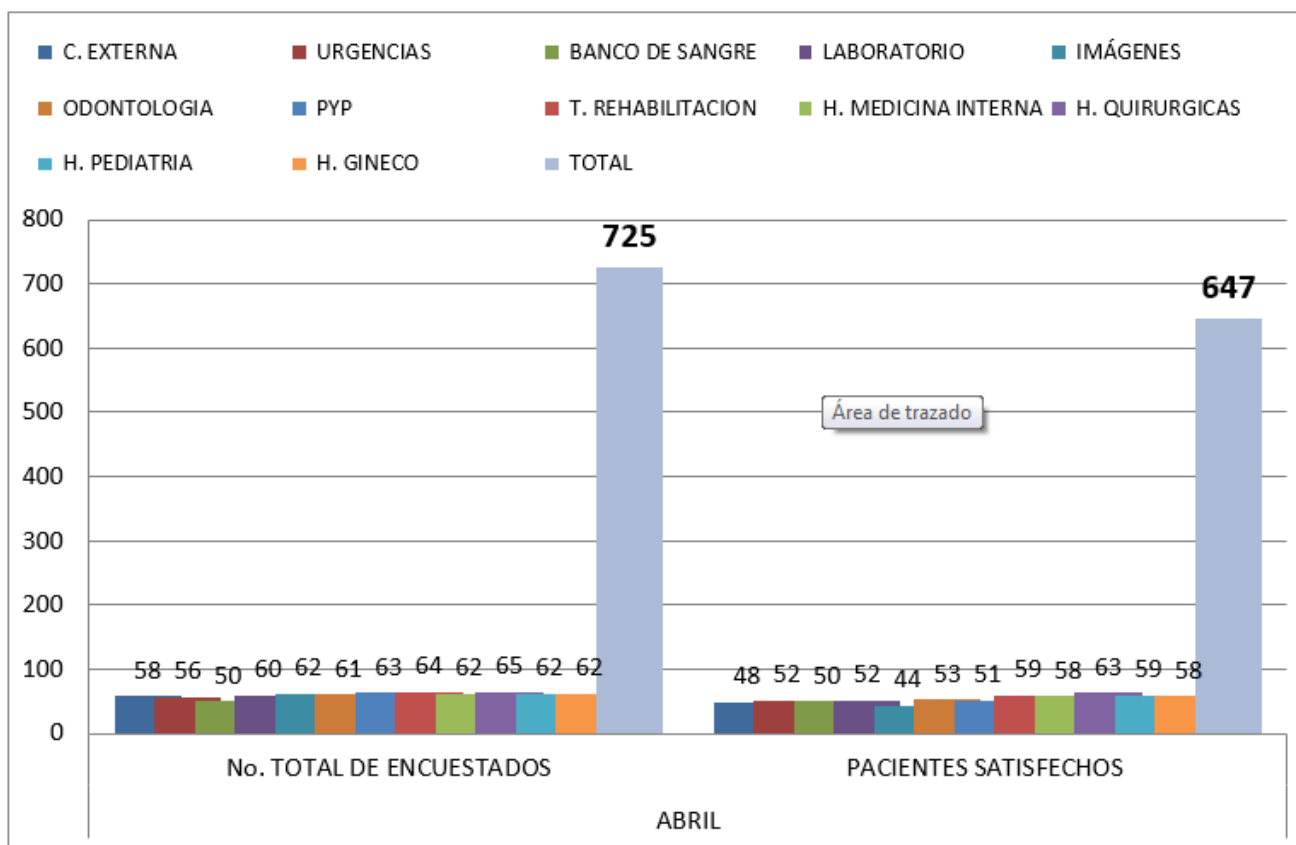
En el mes de febrero los encuestados manifestaron con un 50.1% de satisfacción al servicio de imágenes diagnósticas y con una baja calificación a los servicios de hospitalización pediatría y hospitalización quirúrgicas con un 6.8% y 6.7% respectivamente.

En comportamiento del indicador de satisfacción para el mes de marzo hubo una favorabilidad de un 50.3% del servicio de laboratorio y con una constante de menos favorabilidad para los servicios de hospitalización de quirúrgicas y hospitalización pediatría con un 6.8% y 6.7% respectivamente.

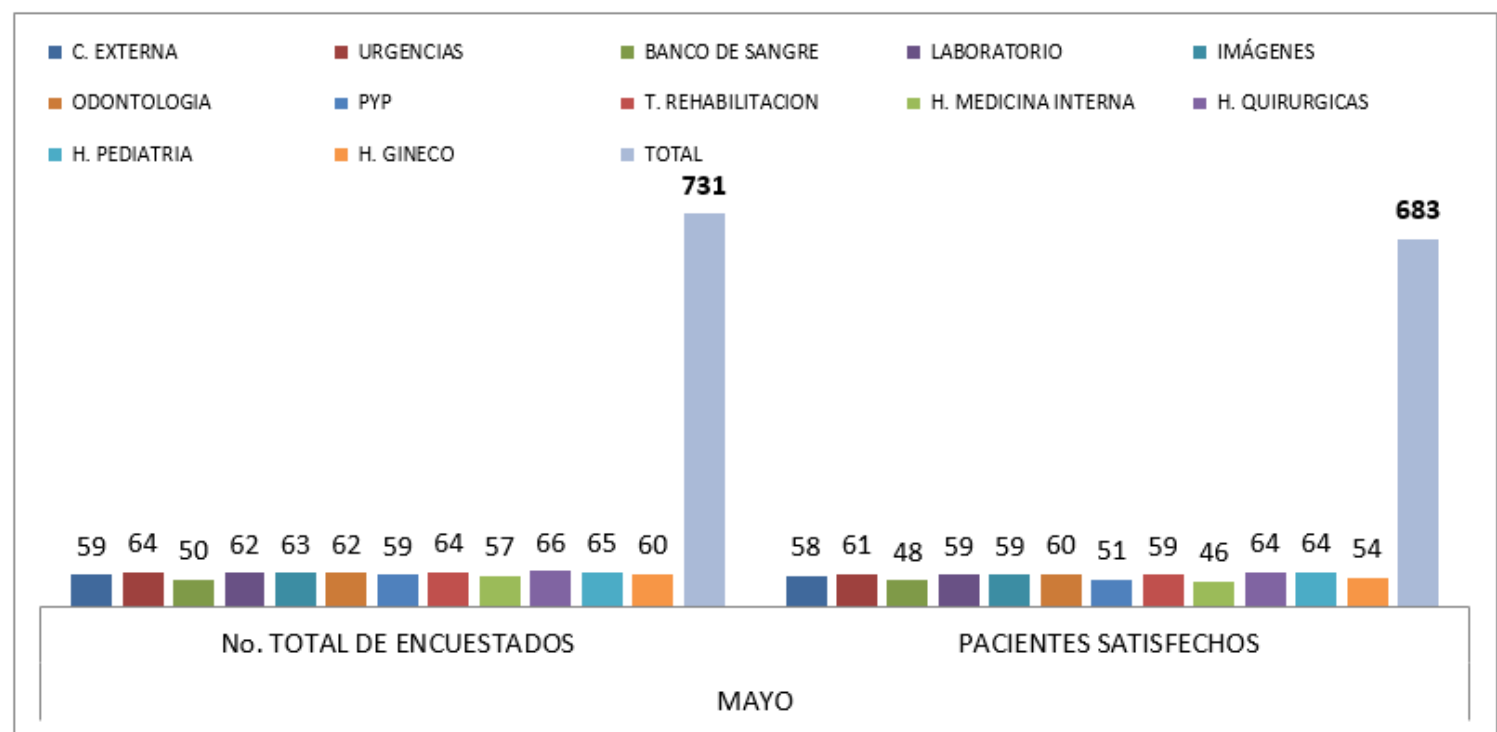


La percepción de satisfacción del primer trimestre con un porcentaje del 79.7% el más alto en el mes de marzo, seguido de enero con un porcentaje de satisfacción de los servicios del 74.0% y con una baja en febrero de un 69.5% los cual nos indica que a nivel general lo que los usuarios reciben por parte del hospital en atención a sus necesidades permanecen en un concepto favorable y hace parte del insumo para mejorar en cada proceso que realiza el hospital para sus usuarios.

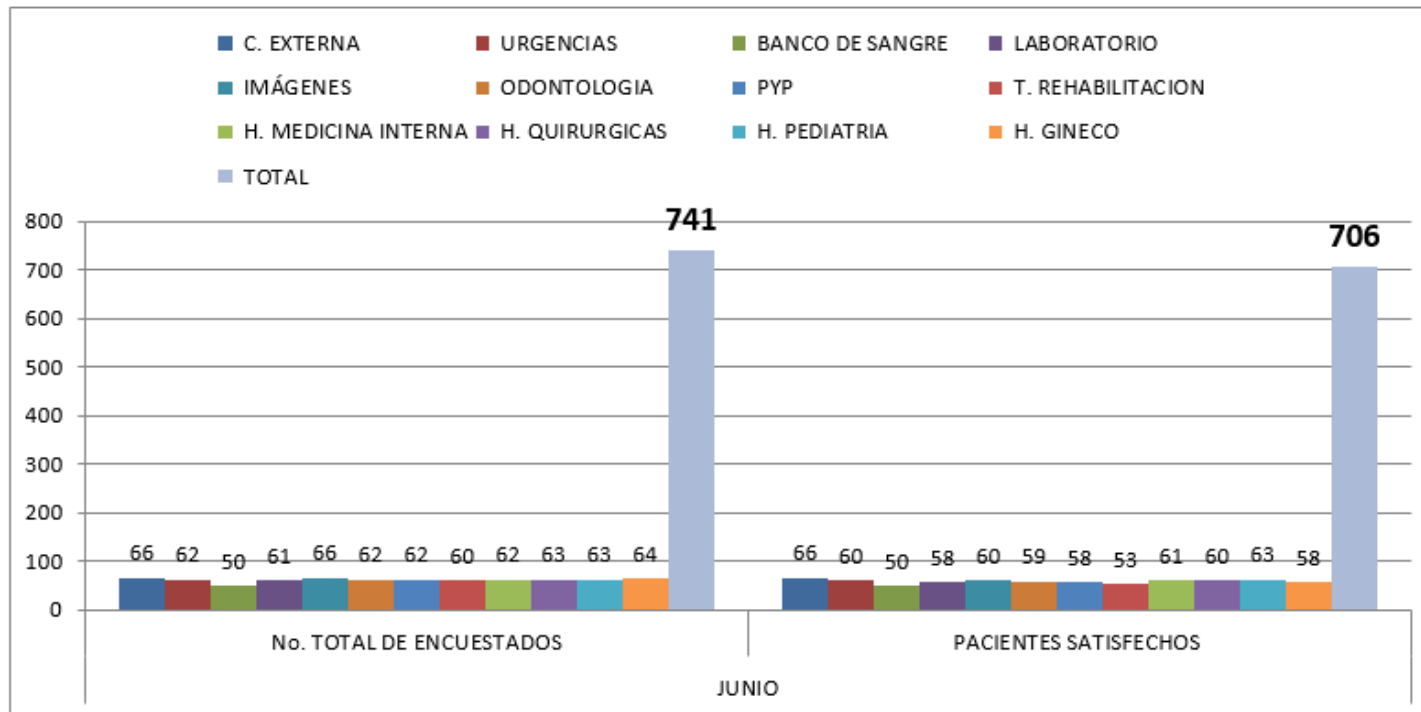
Encuestas Aplicadas Segundo Trimestre



La percepción de satisfacción para el mes de abril de un total de 725 usuarios encuestados se encuentra en 647 usuarios satisfechos con los servicios encuestados lo cual refleja un número menor de 78 usuarios que no se sintieron cómodos con en el servicio lo cual nos indica que debemos reforzar la calidad de la atención.



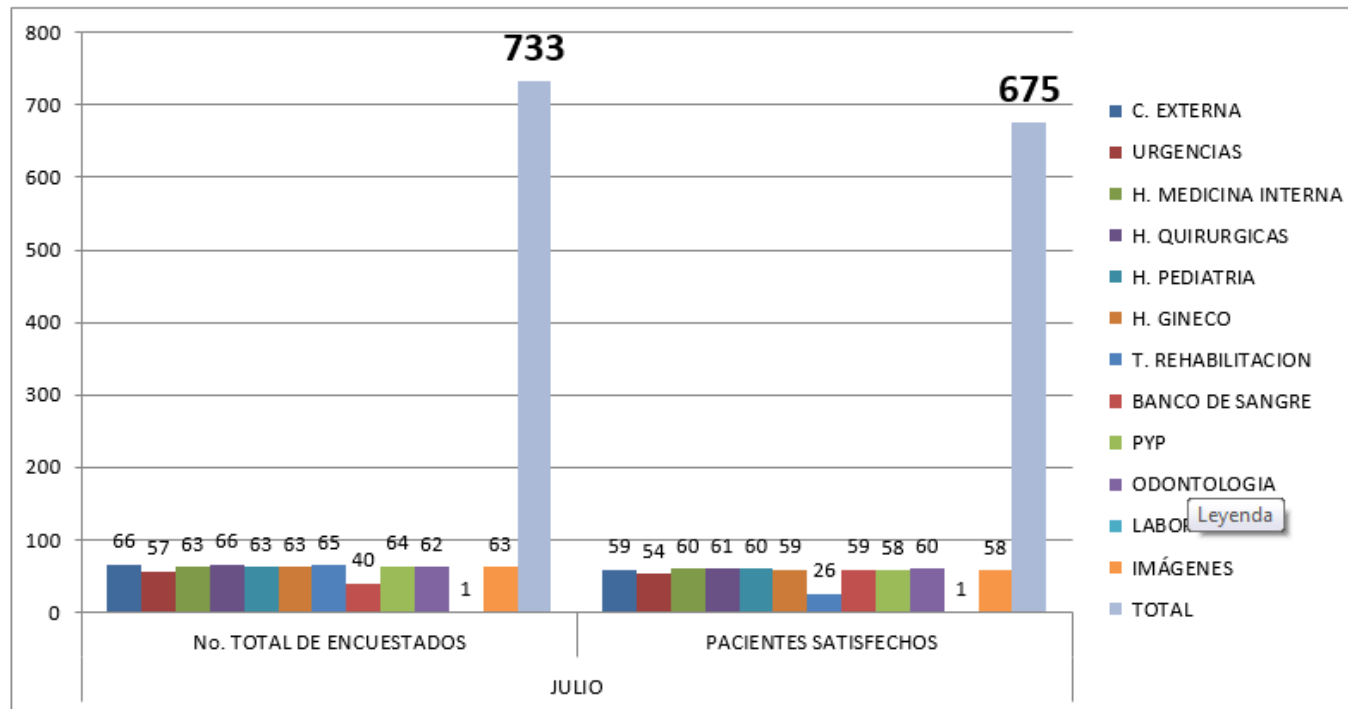
En el mes de mayo se encuestó a una totalidad de 731 usuarios de los cuales 683 sintieron una satisfacción en los servicios. Este mes se redujo la percepción negativa con un total de 48 usuarios no conformes con alguno de los servicios que se prestó en el hospital.



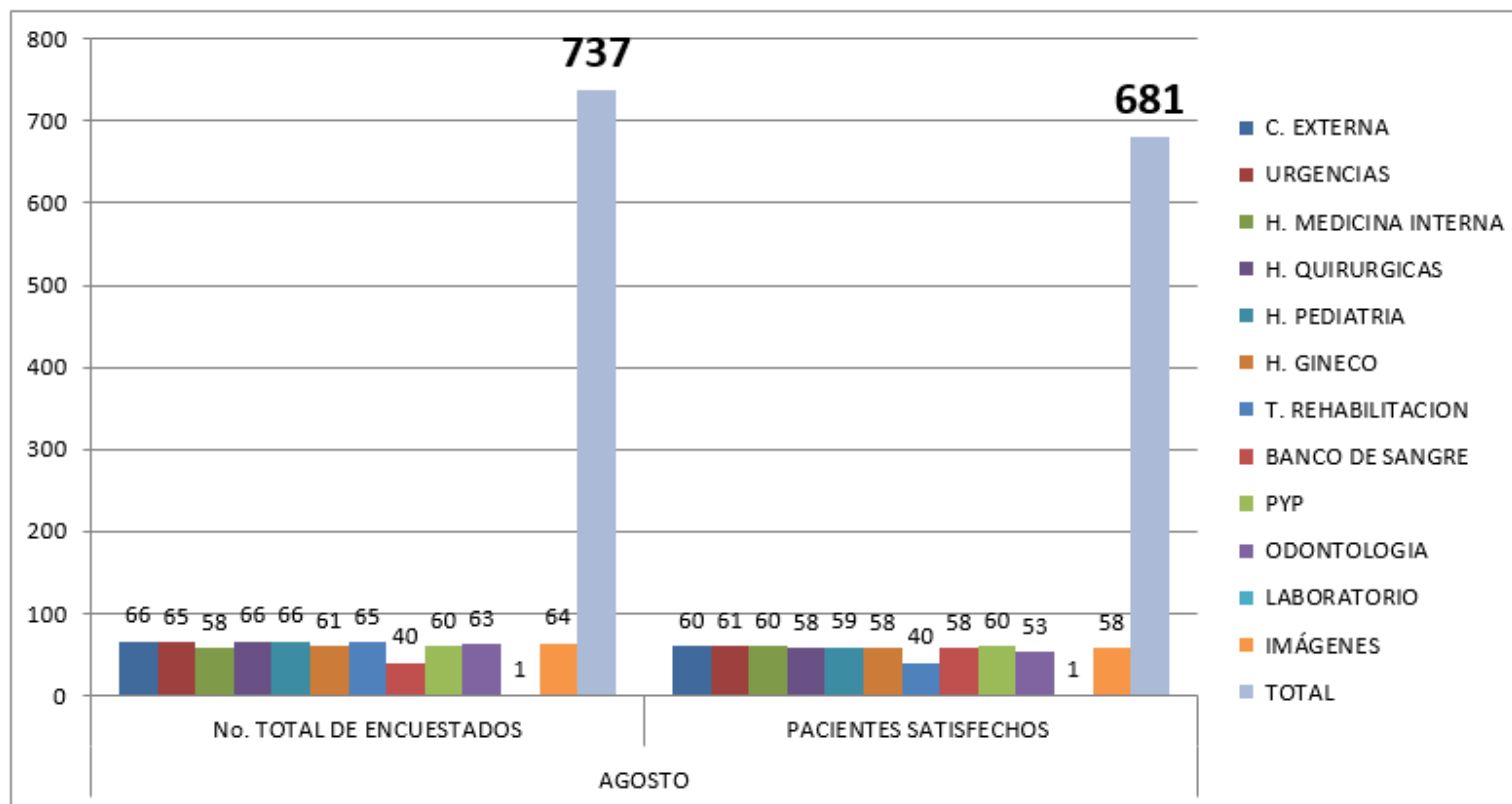
El registro de encuestas del mes de junio reporto que de los 741 encuestados 706 usuarios sienten satisfacción con los servicios que se encuestaron para este mes, un numero de 35 usuarios determinaron que no fue de su agrado

El comportamiento del indicador de percepción en este trimestre del año se fue reduciendo paulatinamente lo que indica que el plan de mejora de los servicios está funcionando de manera continua para beneficio de los usuarios generando un escenario de satisfacción y así promover una política de calidad especifica que proporcione al hospital llegar a la excelencia

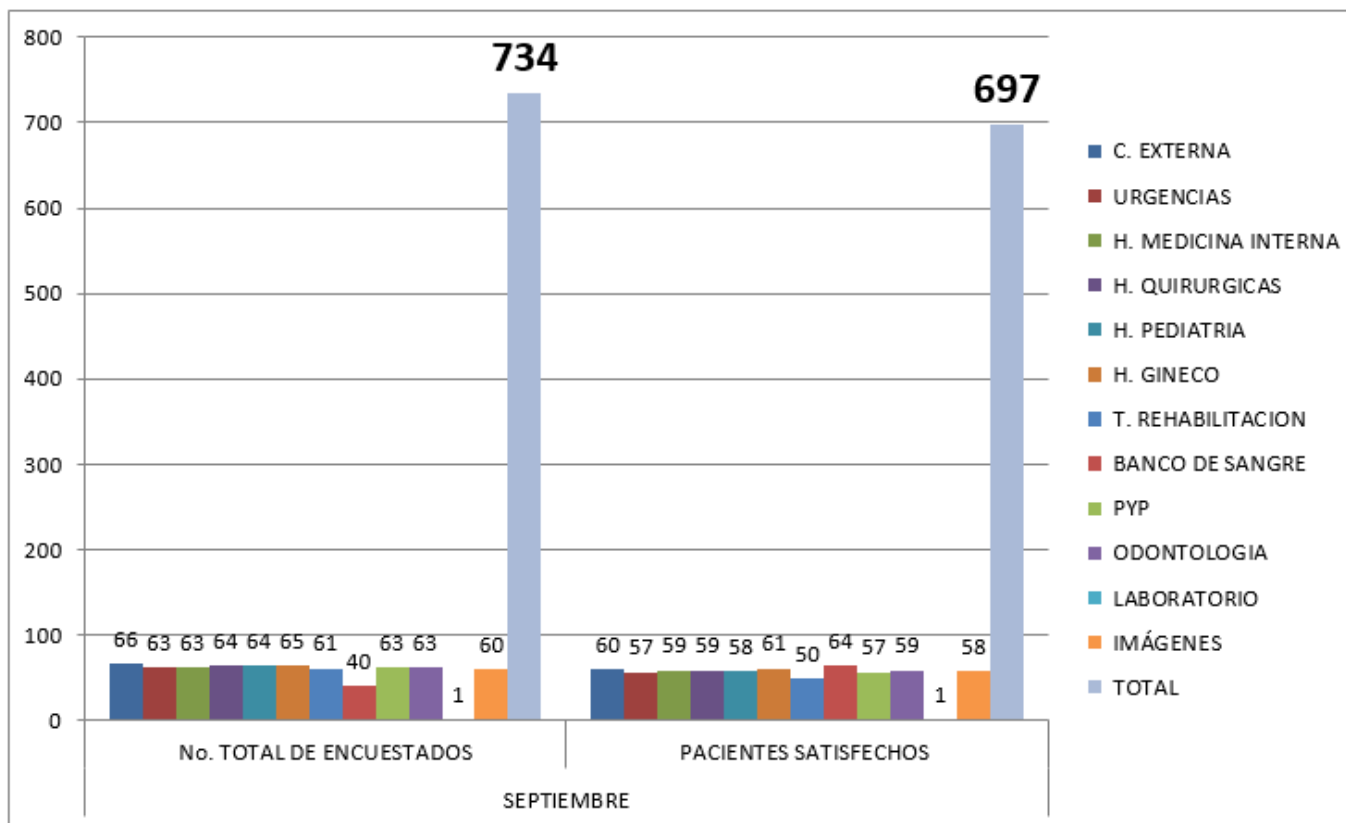
Encuestas Aplicadas Tercer Trimestre



El proceso de encuestas para este trimestre muestra el comportamiento de julio con 733 usuarios encuestados donde 675 usuarios manifiestan su satisfacción frente a los servicios encuestados, con un grupo de 58 encuestados que no se sintieron satisfechos.



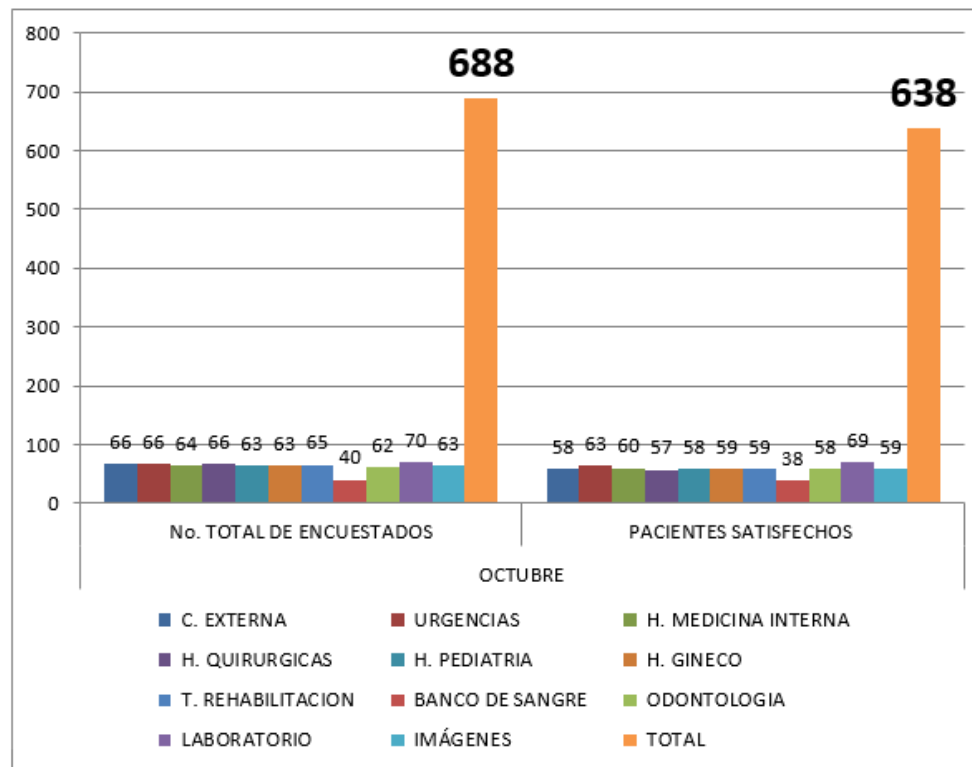
El mes de agosto se encuestaron 737 usuarios de los cuales 681 se encontraron satisfechos con los servicios a los cuales consultaron en este caso 56 usuarios no se sintieron satisfechos con el servicio que consultaron.



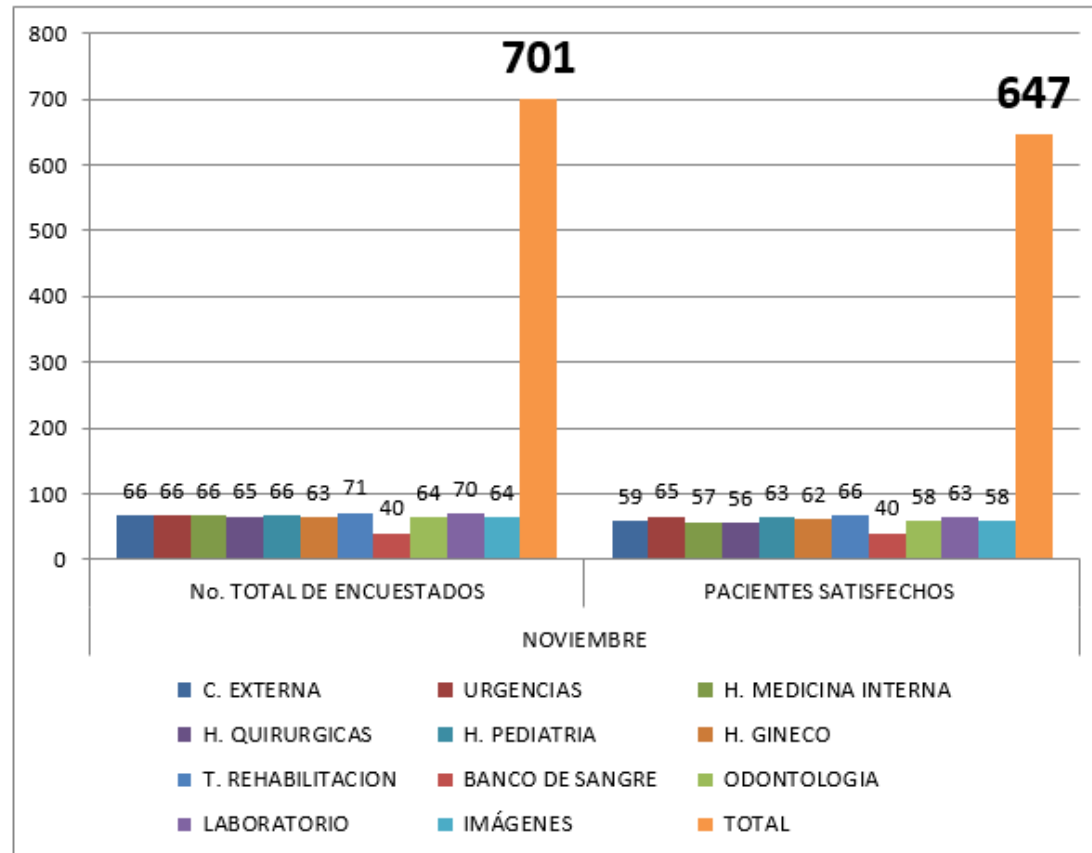
El comportamiento del indicador de satisfacción en el mes de septiembre correspondió al encuestar 734 usuarios y encontrar que 697 se encontraron satisfechos frente al servicio requerido, resaltando que en este mes se redujo la insatisfacción a 43 usuarios insatisfechos.

Este trimestre muestra un comportamiento estable donde se fue reduciendo al igual que el semestre anterior de usuarios descontentos con el servicio ofertado.

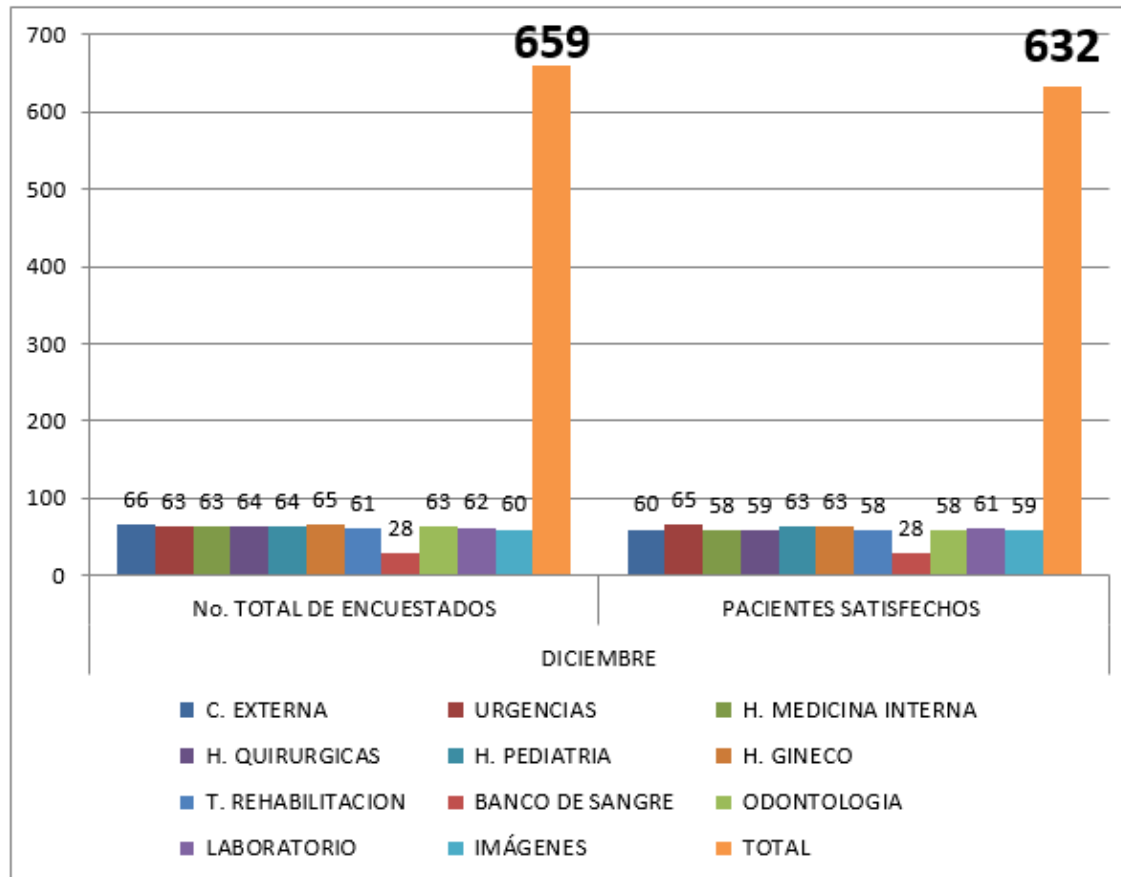
Encuestas Aplicadas Cuarto Trimestre



El comportamiento del indicador de satisfacción en los 688 encuestados del mes de octubre se encuentra un porcentaje de 638 usuarios que se encontraron satisfechos frente a los servicios utilizados, con un porcentaje de 50 usuarios que no se sintieron satisfechos con el servicio.



En el mes de noviembre de los 701 encuestados se encontro que 647 usuarios se encontraron satisfechos con el servicio que les presto el hospital a su necesidad vital de atencion, este mes hubo un incremento a 54 usuarios en descontento con el servicio 4 mas que el mes anterior.

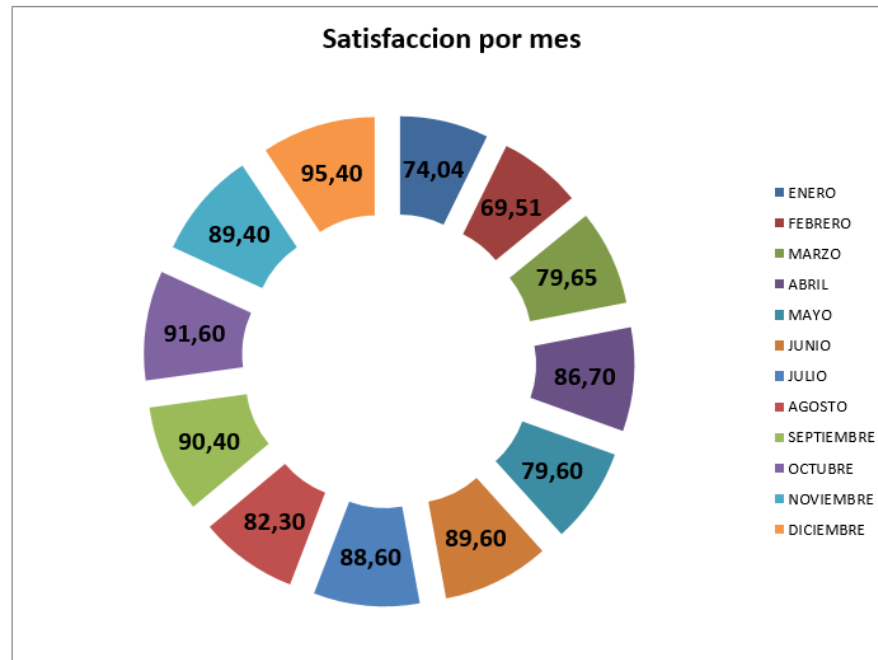


El último mes del año 2015 diciembre presentó un número de 659 encuestados donde 632 se sintieron satisfechos y hubo una reducción de pacientes insatisfechos con 27 usuarios.

Matriz de satisfacción año 2015

MES	% SATISFACCION MES	TOTAL TRIMESTRE	INCREMENTO % DE SATISFACCION	INDICADOR
ENERO	74,0	84,2	13,4	89,3
FEBRERO	69,5			
MARZO	79,7			
ABRIL	86,7	96,7		
MAYO	79,6			
JUNIO	89,6			
JULIO	88,6	96,7		
AGOSTO	82,3			
SEPTIEMBRE	90,4			
OCTUBRE	91,6	97,6		
NOVIEMBRE	89,4			
DICIEMBRE	95,4			

Durante el año 2015 se realizaron 7179 encuestas de satisfacción para usuarios de los servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización de Pediatría, Ginecoobstetricia, Medicina Interna, Quirúrgicas, Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnósticas y Banco de Sangre los cuales nos arrojó la percepción de satisfacción sobre los servicios ofertados



CIFRAS PARA RESALTAR

Como se puede evidenciar en el cuadro los meses con mayor percepción de satisfacción fueron en su orden DICIEMBRE con un 95.4%, OCTUBRE con un 91.6% y SEPTIEMBRE con un 90.4%.

Los meses que se evidenció los índices más bajos de satisfacción fueron en su orden FEBRERO con un 69.5% de satisfacción, ENERO con un 74% y MAYO con un 79.6% de satisfacción

Se puede decir que el sostenimiento del indicador nos induce a seguir en la tarea de tener en cuenta la visión que tiene el usuario del servicio que encuentra en la E.S.E Pedro León Álvarez de La Mesa puesto que con ello podemos fijarnos nuevas metas para el mejoramiento continuo de los servicios que oferta el hospital para la comunidad.

Del mismo modo el trimestre que más se generó satisfacción al usuario esta comprendido por los meses de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE con un total de 97.6% de pacientes satisfechos en comparación con los trimestres anteriores de JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE con una percepción de satisfacción de 96.7% junto con ABRIL, MAYO, JUNIO que arrojó el mismo porcentaje del trimestre siguiente y para finalizar el porcentaje más bajo en contraposición de los otros meses esta ENERO, FEBRERO Y MARZO con un 84.2% de pacientes satisfechos.

Durante el año 2015 la percepción del usuario frente al servicio recibido fue de un 89.3 de satisfacción lo que muestra que a lo largo del año se mantiene un equilibrio importante lo que nos indica que se debe seguir trabajando para un 100% de aceptación y satisfacción.

CONCLUSIONES GENERALES

- Se observó un alto nivel de satisfacción a lo largo del año pues se tiene un indicador de 89.3% lo cual indica que la E.S.E Pedro León Álvarez de La Mesa cumple con los objetivos de brindarle a la comunidad una atención de calidad viendo un sostenimiento a lo largo del año de un alto porcentaje de pacientes satisfechos

- Significa que se debe seguir reforzando el nivel de atención en cada servicio para lograr que a comunidad se sienta parte de la familia de la E.S.E Pedro León Álvarez de La Mesa
- Teniendo en cuenta que existe un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios, es importante capacitar día a día a los colaboradores para prestar un mejor servicio de alta calidad
- Propender en el que hacer institucional para dar respuesta a la comunidad en cuanto encontrar oportunidades para mejorar el servicio.
- Actualizar de manera constante la información para suplir necesidades que manifiesten los usuarios
- A pesar de las debilidades identificadas las cuales son representadas en la insatisfacción del usuario, es importante a la vez sus fortalezas, de tal manera que estas nos alientan y sean reflejo para retroalimentar las debilidades encontradas