



Hospital
Carlos Andrade Marín

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTADÍSTICAS



Hospital
Carlos Andrade Marín

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Metodología

La **satisfacción del paciente** es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por el hospital cumplen o superan las expectativas del **paciente**. Por ello, es importante conocer:

- La **percepción de los usuarios** sobre la gestión y elementos de los servicios.
- El **trato** recibido por el personal de salud.
- Los **tiempos de espera** para la atención recibidos que inciden en la satisfacción global.

Consulta Externa

- ✓ **Tipo:** Muestreo aleatorio.
- ✓ **Levantamiento de la información:** Atención al cliente.
- ✓ **Registro de la información:** Formulario en línea.

Consulta externa (n)	
Año 2016	Año 2017
705	1.749

Hospitalización

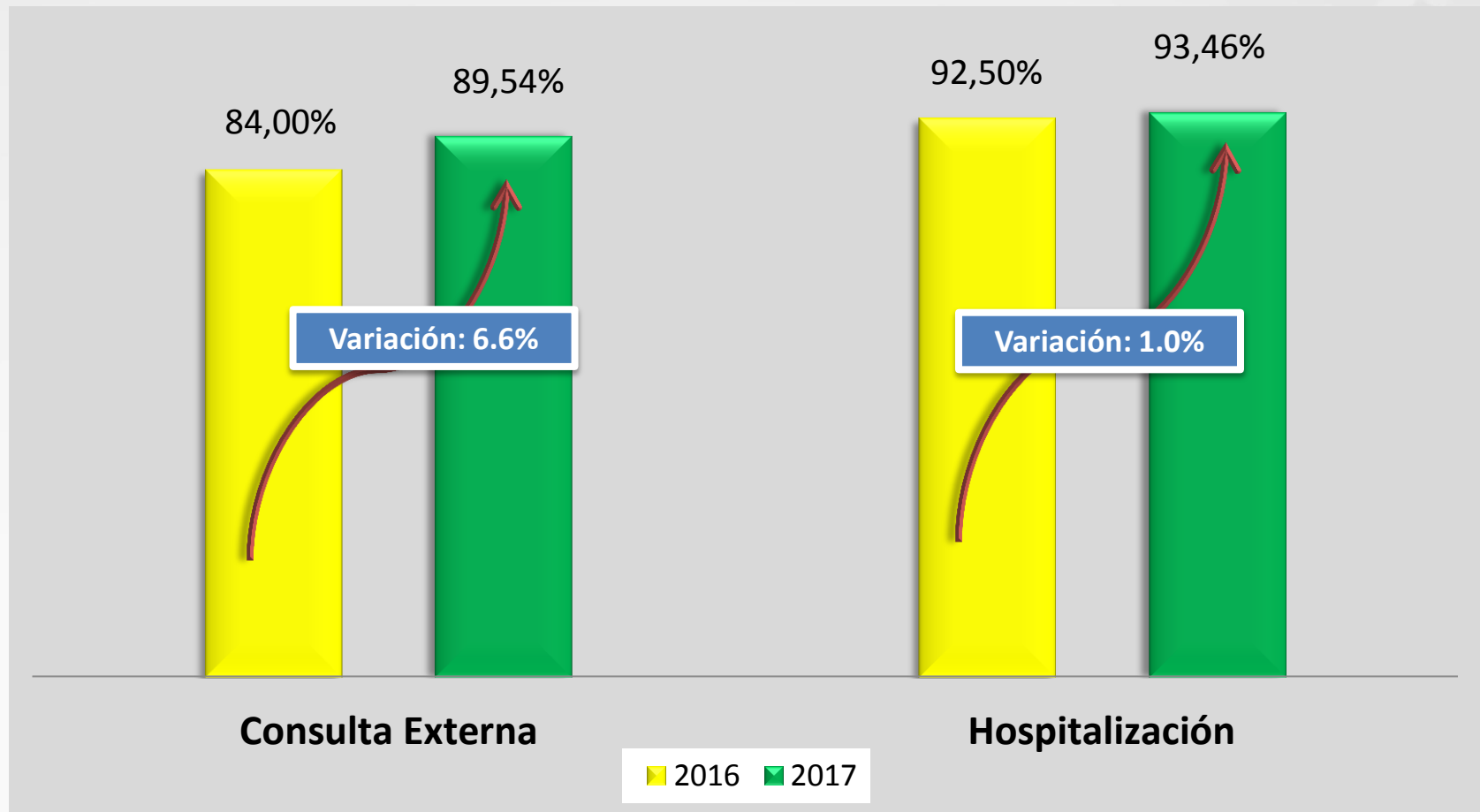
- ✓ **Tipo:** Muestreo aleatorio.
- ✓ **Levantamiento de la información:** Admisión, Atención al cliente, Trabajo social.
- ✓ **Registro de la información:** Formulario en línea.

Hospitalización (n)	
Año 2016	Año 2017
610	1.712

Semaforización

- ✓ **VERDE:** Acciones que deben mantenerse (**puntuación $\geq 95\%$**).
- ✓ **AMARILLO :** Acciones que pueden mejorarse (**puntuación $\geq 85\%$ & puntuación $< 95\%$**).
- ✓ **ROJO:** Son puntos críticos que deben trabajarse de manera prioritaria (**puntuación $< 85\%$**).

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE



Fuente: Encuesta de Satisfacción

Elaborado por: Unidad de Estadísticas -- CGPE

Consulta Externa



CE – Satisfacción del Paciente



94,0%

¿Ubicó con facilidad el lugar de su consulta?

88,5%

Los letreros de la señalización del hospital me ayudan a ubicarme de manera efectiva

69,1%

Los baños del Hospital se encuentran limpios y ordenados.

CE – Satisfacción del Paciente



94,1%



¿El médico que lo atendió lo llamó por su nombre?

93,5%



¿El médico lo saludó y se despidió de usted, al entrar y salir del consultorio?

90,3%



¿Conoce el nombre del médico tratante?

69,5%



¿Le tomaron los signos vitales?

2,0%



¿Le solicitaron el pago por alguno de los servicios prestados?

CE – Satisfacción del Paciente



94,4%

Entendí perfectamente todas las indicaciones del médico.

94,3%

El Doctor me explicó claramente la medicación que debo tomar en casa

94,0%

El médico fue claro en describir cuál es el diagnóstico

94,0%

El médico explicó claramente los exámenes que debo hacerme

93,1%

El médico fue claro en explicarme el problema de salud

87,9%

La toma de signos vitales que me realizaron fue rápida y cortés

84,4%

La atención médica fue a la hora fijada



CE – Satisfacción del Paciente

Amabilidad del personal



92,4%



Personal médico

88,8%



Personal de enfermería

88,2%



Personal Administrativo (Admisiones, Secretaría, Trabajo social)

87,0%



Personal de los servicios de ayudas (Rayos X, TAC; Ecografías)

86,3%



Personal paramédico (Fisioterapeuta, Nutricionista, Terapeuta respiratorio)

83,7%



Otro Personal (Porteros, Camilleros, Aseo y Alimentación)

Hospitalización



HO – Satisfacción del Paciente

ADMISIÓN – Al ingreso del hospital le explicaron:

Los documentos necesarios para el ingreso a hospitalización



89,1%

Los horarios de las visitas de familiares/amigos.



85,5%

El uso del brazalete.



85,2%

El uso del pase de visita.



80,6%

Los servicios que ofrece el hospital.



34,5%

Sus deberes y derechos que le corresponden como afiliado.



27,4%



HO – Satisfacción del Paciente

ENFERMERÍA – Para dirigirse al servicio de hospitalización la enfermera le indico:

La responsabilidad del cuidado de sus pertenencias.



76,8%

Las recomendaciones para evitar el daño por las caídas.



71,6%

Las rutas de evacuación en caso de emergencias naturales.



60,3%



HO – Satisfacción del Paciente

De acuerdo a su estadía:

La cama se encontraba ordenada,
limpia y con los complementos
necesarios (almohada, sábanas,
cobijas)



98,8%

El personal del hospital le saludó cada
vez que ingresaron a su habitación.



94,9%

La comida del hospital estuvo a tiempo
(en base a las políticas del hospital)



92,8%

La comida del hospital estuvo a
temperatura ideal.



92,7%

Los baños estuvieron limpios y
ordenados.



88,4%



HO – Satisfacción del Paciente

De acuerdo a su estadía:

Los médicos pasaron visita de 07h00 a 10h00.



97,7%

El médico le llamó por su nombre.



96,2%

El médico se presentó y se identificó por su nombre.



92,8%

El personal de salud acudió a su llamado en un tiempo óptimo.



92,5%

Los médicos, después de la visita diaria, informaron claramente sobre su estado de salud.



89,7%



HO – Satisfacción del Paciente

MÉDICO – Durante su estancia el médico le explicó:

¿Queda satisfecho/a sobre la explicación que el médico le proporcionó sobre su enfermedad?



97,4%

Le explicó su enfermedad



96,7%

Le explicó las indicaciones de su tratamiento y la manera de tomar la medicación en su casa



95,3%

Le indicó la fecha de su próximo control



94,0%

Le explicó que hacer después de su alta en caso de tener alguna inquietud o complicación

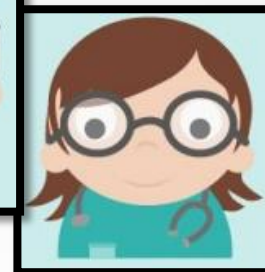


92,0%

Le comunicó con un día de anticipación sobre su alta del hospital



76,5%



HO – Satisfacción del Paciente

Durante su estancia en el hospital:

Le indicaron los mecanismos para manifestar sus inquietudes, reclamos, sugerencias o felicitaciones



41,6%

Le pidieron que comprara algún medicamento o insumo fuera del hospital

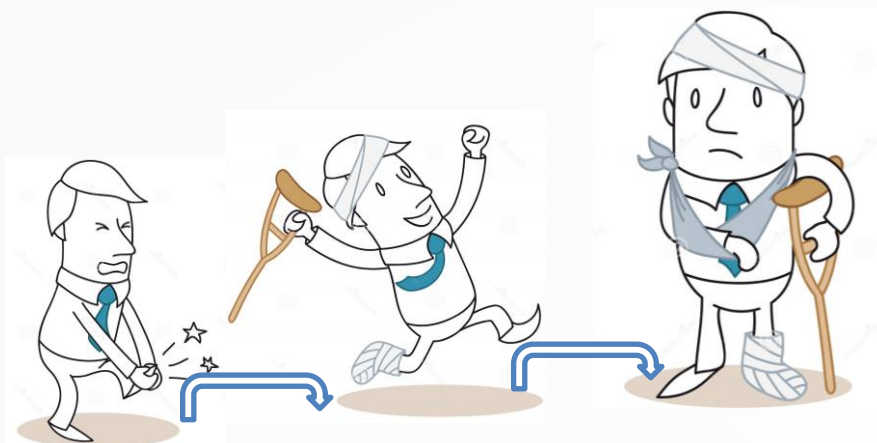


15,8%

Sufrió algún tipo de caída



3,3%



HO – Satisfacción del Paciente

De acuerdo a su estadía
evalúe:

TIEMPO

TRATO

Personal de los servicios de ayuda
(Rayos X, TAC, Ecografías)

94,6%

96,0%

Personal Administrativo (Admisiones,
Secretaría, Trabajo social)

94,0%

96,1%

Otro Personal (Porteros, Camilleros,
Aseo y Alimentación)

93,1%

95,6%

Personal paramédico (Fisioterapistas,
Nutricionista, Fisioterapeuta
Respiratorio)

94,3%

95,2%

Personal médico tratante

90,4%

94,3%

Personal médico de otra especialidad

90,7%

Personal de enfermería

87,4%

91,7%

