

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

1. OBJETIVO

Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la ESE frente a la prestación de los servicios de salud.

2. ALCANCE

Inicia desde el proceso de evaluación de la prestación del servicio mediante encuestas telefónicas realizadas a todos los servicios hasta la presentación del informe mensual, semestral y trimestral.

3. DEFINICIONES DE TERMINOS Y NORMAS DE REFERENCIA (base legal)

3.1 CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.

3.2 ACCESIBILIDAD: Posibilidad que tiene el cliente para acceder a los servicios de salud sin restricción alguna

3.3 OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el cliente en obtener un servicio sin retrasos.

3.4 PERTINENCIA: Posibilidad de distribuir y canalizar los usuarios dependiendo del servicio que requieren.

3.5 SEGURIDAD: Minimizar los riesgos inherentes en la atención al usuario.

3.6 SATISFACCIÓN: Resultante de un proceso de evaluación de uso de servicios, susceptible a cambiar

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

3.7 USUARIO: Persona que usa ordinariamente algo, en este caso servicios de salud

NORMAS DE REFERENCIA:

- A. **Resolución 256 de 2016.** “monitoreo de la calidad”: dicta disposiciones relacionadas con el sistema de calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

4. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
- Personas de SIAU con el conocimiento del formulario de encuestas de satisfacción, manejo adecuado de Excel, la herramienta Xenco y manejo de la encuesta en la página web. - La encuesta de satisfacción se le aplica al usuario atendido por el servicio y se realiza a través de llamada telefónica post venta.	Computador, líneas telefónicas, página web activa.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

5. ACTIVIDADES – DESCRIPCIÓN:

5.1. Obtener la información de pacientes atendidos en la E.S.E. hospital a partir del reporte que genera la gerente de sistemas de información cada mes, este reporte se genera de la siguiente manera:

- Los días 16 de cada mes se emitirá por parte de la GESIS informe de usuarios atendidos en el periodo del 1 al 15 del mes correspondiente donde las auxiliares SIAU tienen en cuenta este primer reporte para iniciar la aplicación de las encuestas de satisfacción en el periodo del 17 al 30 del mes correspondiente.
- Los días 5 del mes siguiente GESIS emitirá informe de usuarios atendidos correspondiente al mes anterior donde se reporta el número de usuarios atendidos a encuestar, por lo cual las auxiliares SIAU tendrán hasta el día 10 para completar el número de usuarios encuestados por servicios.
- Los días 10 de cada mes se debe realizar el envío por correo electrónico el informe de satisfacción a cada uno de los líderes de proceso, incluyendo el reporte de satisfacción global a la GESIS.

5.2. Se calcula el dato del número de encuesta a aplicar por cada servicio a través de una calculadora virtual para muestra estadística de la web, ej: <https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>, se emplea un margen de error del 10%, nivel de confianza de 90% y heterogeneidad del 50%. La aplicación y el tamaño de la muestra queda estandarizada por cada servicio, dentro del formato **FO-09-006** número de usuarios atendidos en el mes.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS OCTUBRE 2020		
	CODIGO: FO-09-006	VERSION: 04	FECHA: 01-05-2020
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS	NÚMERO DE ENCUESTA A APLICAR	OBSERVACIONES
IMAGENOLOGÍA	1218	65	ECOGRAFÍAS Y RADIOGRAFÍAS
FARMACIA	2055	66	
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	311	56	
HOSPITALIZACIÓN OBSTETRICIA	106	42	
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	53	31	
ODONTOLOGÍA	638	62	
MÉDICO ESPECIALISTA	1844	66	
MÉDICO GENERAL	1039	64	
ENFERMERÍA	1542	66	APLICACION DE TRATAMIENTO INTRAMUSCULAR; ELECTROCARDIOGRAMA; LAVADO DE OÍDOS, CUBACIONES, ETC.
NUTRICIÓN	179	50	SOLO USUARIOS QUE ACCEDEN POR CONSULTA EXTERNA
PSICOLOGÍA	138	46	
FISIOTERAPIA	161	49	SOLO USUARIOS QUE ACCEDEN POR CONSULTA EXTERNA
LABORATORIO	1267	65	SOLO USUARIOS QUE ACCEDEN POR CONSULTA EXTERNA
URGENCIAS	1123	65	
PyP	2813	67	
VACUNACIÓN	459	60	
PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICO	299	56	INCLUYE CESÁREAS Y PROCEDIMIENTOS DE ENDOSCOPIA Y COLPOSCOPIA

5.3. Explicación: Cada servicio tiene un total de usuarios atendidos y con el cálculo de la muestra se estima un porcentaje, el cual nos otorga el numero de encuestas que se deben aplicar por servicio; después de tener esta información, se hace la asignación de los servicios a los auxiliares SIAU, para que apliquen la encuesta (cada auxiliar realiza la encuesta de unos servicios específicos). Después de esta asignación el auxiliar puede ingresar directamente a los servicios que le corresponden, donde encontrara los datos de los usuarios atendidos (fecha en la que fue atendido, nombre y cedula) para luego escoger aleatoriamente a las personas a las que se le realiza la encuesta de satisfacción.

Cuando se va a encuestar al usuario se toma el numero de cedula de la persona y se entra a la aplicación Xenco y se coloca el numero de la cedula en la pestaña “usuario” donde se encuentran los numero telefónicos,

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUENTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

después de esto se llama a la persona y se empieza a desarrollar la encuesta en la página web.

Encuesta de Satisfacción - Vacunación

Favor seleccione la respuesta que considere adecuada.

***Obligatorio**

¿En que mes fue atendido como usuario en el hospital? *

Elegir ▼

La facilidad para conseguir su cita y/o acceder al servicio fue: *

☐ Muy bueno
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Malo
☐ Muy malo
☐ N/A - N/R

La atención recibida al ingresar a la ESE por parte del personal administrativo al momento de admitirlo fue: *

- 5.4. Aplicar las encuestas de satisfacción correspondientes a cada servicio de manera telefónica utilizando los **formatos de encuesta de satisfacción del usuario**

Hospitalización: FO-09-008

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
		FECHA: 03/12/2020	

	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - HOSPITALIZACIÓN		
	CÓDIGO: FO-09-008	VERSIÓN: 3	FECHA: 01-06-2018

POR FAVOR MARQUE CON X LA RESPUESTA QUE CONSIDERE ADECUADA

	Descripción	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
1	La facilidad para conseguir su cita y/o acceder al servicio fue:					
2	La atención recibida al ingresar a la ESE por parte del personal administrativo al momento de admitirlo fue:					
3	La puntualidad/oportunidad en la atención fue:					
4	La atención brindada por el profesional asistencial fue:					
5	La información suministrada acerca de su enfermedad, tratamiento o procedimiento fue:					
6	La comodidad y hotelería de las instalaciones físicas del servicio son:					
7	La limpieza y desinfección de las instalaciones físicas son:					
8	La alimentación recibida durante la estancia fue:					
9	La sensación de seguridad en su integridad física y mental en la atención recibida fue:					
10	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?					
11	¿Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	Definitivamente sí ☐	Definitivamente no ☐	Probablemente sí ☐	Probablemente no ☐	

Por favor escriba aquí sus SUGERENCIAS, estas serán tenidas en cuenta para mejorar nuestros servicios

Otros servicios: FO-09-008-1

Urgencias: FO-09-008-2

6. CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA

La encuesta está dividida en 5 opciones de respuesta que se clasifican en muy buena, buena, regular, malo y muy malo, los usuarios que emitan una calificación de muy buena o bueno al indicador correspondiente se considera como satisfecho, los usuarios que emiten una calificación de regular, malo o muy malo se consideran usuarios insatisfechos, es importante resaltar que ante la calificación de insatisfacción el auxiliar de SIAU diligencie en el campo de sugerencias los motivos por los cuales el usuario emite dicha calificación.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

La encuesta tiene una pregunta de rastreo donde el usuario responde algunas de las 4 opciones de respuesta las cuales permiten verificar el grado de satisfacción. Las respuestas están clasificadas en: definitivamente si, probablemente si, las cuales son indicadores de satisfacción y se cuenta con las opciones de: definitivamente no y probablemente no indicadores de insatisfacción, es importante resaltar que, ante la calificación de insatisfacción el auxiliar de SIAU diligencie en el campo de sugerencias los motivos por los cuales el usuario emite dicha calificación.

Finalizando el formulario de la encuesta la auxiliar SIAU debe diligenciar correctamente nombres y apellidos completos de la persona encuestada, tipo y número de documento de identidad, número telefónico en el cual el usuario puede ser contactado y se aplica la encuesta de satisfacción.

Una vez aplicada en la página web el total del número de las encuestas correspondiente a cada uno de los servicios se procede a descargar el informe. Este se encuentra en el Drive en el archivo **encuestas de satisfacción** la cual contiene las carpetas de cada uno de los servicios, las cuales cuentan con un documento en Excel con la información diligenciada al momento de encuestar al usuario y el formulario de aplicación de encuestas de satisfacción, el cual genera el informe identificando el mes correspondiente a la aplicación de la encuesta y las gráficas con sus respectivos porcentajes de satisfacción o insatisfacción de cada uno de los indicadores.

Cada uno de los informes generados mes a mes deben ser enviados por correo electrónico a cada uno de los líderes o jefes de área, debe tenerse en cuenta que, la encuesta cuenta unos parámetros que reportan satisfacción, toda pregunta que

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

este por debajo del 90% se asume como insatisfecho, por lo cual los líderes o jefes de área debe de socializar con sus equipos de trabajo estos indicadores, realizar planes de mejoramiento, para lo cuales cuentan con un tiempo de 30 días corrientes para informar por escrito los avances de dicho plan a la oficina SIAU por medio del correo electrónico atenciónusuariohospitalyarumal@gmail.com.

En este informe también se tiene en cuenta las observaciones y/o sugerencias que realizan los usuarios en el momento de la aplicación de la encuesta, y en caso de tratarse de una queja se radicará dentro de la estadística de PQRS y se le dará respuesta según el procedimiento establecido.

Adicionalmente se enviará trimestralmente el informe de los resultados tanto de las encuestas de satisfacción como de las PQRS a la dirección local de salud y al comité de ética para la certificación municipal.

7. PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO
a. Sistema de información que es quien determina el tamaño muestral. b. Auditorías al proceso telefónico por parte del coordinador de SIAU cada mes, para validar la fidelidad de los datos entregados por los funcionarios encargados de las encuestas. c. El comité de ética requerirá mínimo trimestralmente los informes y realizará el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora definidos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 03/12/2020

8. MANEJO FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS O INFORMACIÓN DE REFERENCIA

Relacione la lista de formatos:

- a. Formato de encuesta en la página web FO-09-008
- b. Procedimiento de cálculo de tamaño muestra.
- c. Procedimiento de PQRS establecido
- d. Formato usuarios atendidos en el mes FO-09-006

9. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

Tabulación de las encuestas y resultados generales cualitativos y cuantitativos, la graficación completa y por servicios de las encuestas que nos permita el logro de los objetivos institucionales.

Elaboró: Alejandro Blandón Cargo: Coordinador SIAU	VoBo.	Revisó: Jhoann Mauricio Marín Sierra Cargo: Coordinador de Calidad	VoBo	Aprobó: Jean Carlo Vanegas Rodríguez Cargo: Gerente	VoBo
---	-------	---	------	--	------