

# **INFORME DE MEDICION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2022**

**HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E**

**INFORME TRIMESTRAL  
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE  
2022**

**Elaborado por  
Ps. Lorena Chamorro Arteaga  
Coordinadora Atención al Usuario HCI**

## APLICACION DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La aplicación de la Encuesta de Satisfacción al usuario y su familia es importante en el sentido que permite conocer la percepción de satisfacción elemento esencial para la prestación de servicios con calidad, para el usuario, la calidad depende de la interacción con el personal de salud e influirá en su comportamiento, es decir, de esto depende que si el usuario vuelve a recibir los servicios en la institución y la proyecte a la comunidad de manera positiva.

El proceso del Sistema Integrado de Atención al Usuario, dentro de sus subprocesos realiza la aplicación y análisis de los resultados de la Encuestas de la Experiencia del Usuario y su familia por la atención recibida, de los meses Julio, Agosto y Septiembre se realizó la aplicación de la encuesta FO-2321 Versión 1, realizando un consolidado del TERCER TRIMESTRE 2022.

La Encuesta de Satisfacción cuenta con preguntas cerradas con opciones de respuesta 1 Pregunta con escala de respuesta 1) Muy Buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala 6) No Informa y otras 1) Excelente 2) Muy Bueno 3) Bueno 4) Regular 5) Malo 6) No Informa; 1 Pregunta con escala de respuesta 1) Definitivamente Si 2) Probablemente Si 3) Probablemente No 4) Definitivamente No 5) No Informa y 2 preguntas con posibilidades de respuesta múltiple. Los criterios de elegibilidad para determinar satisfacción son las puntuaciones que oscilan en Respuesta Excelente, Muy Bueno y Bueno.

La Muestra seleccionada para la aplicación cuenta con los parámetros estadísticos establecidos.

Teniendo en cuenta lo anterior para este periodo TERCER TRIMESTRE 2022 de evaluación se aplicó las siguientes encuestas en cada uno de los procesos:

PROCESO	N. ENCUESTAS APLICADAS
Laboratorio	90
Imagenología	60
Rehabilitación	45
Consulta externa	45
Quirúrgicas	30
Cirugía Ambulatoria	30
Urgencias	30
UCIN	30
UCI	30
Ginecología	30
Hospitalización General	30
Medicina Interna	30

Pediatría	30
Gastroenterología	55
<b>Total Encuestas</b>	<b>510</b>

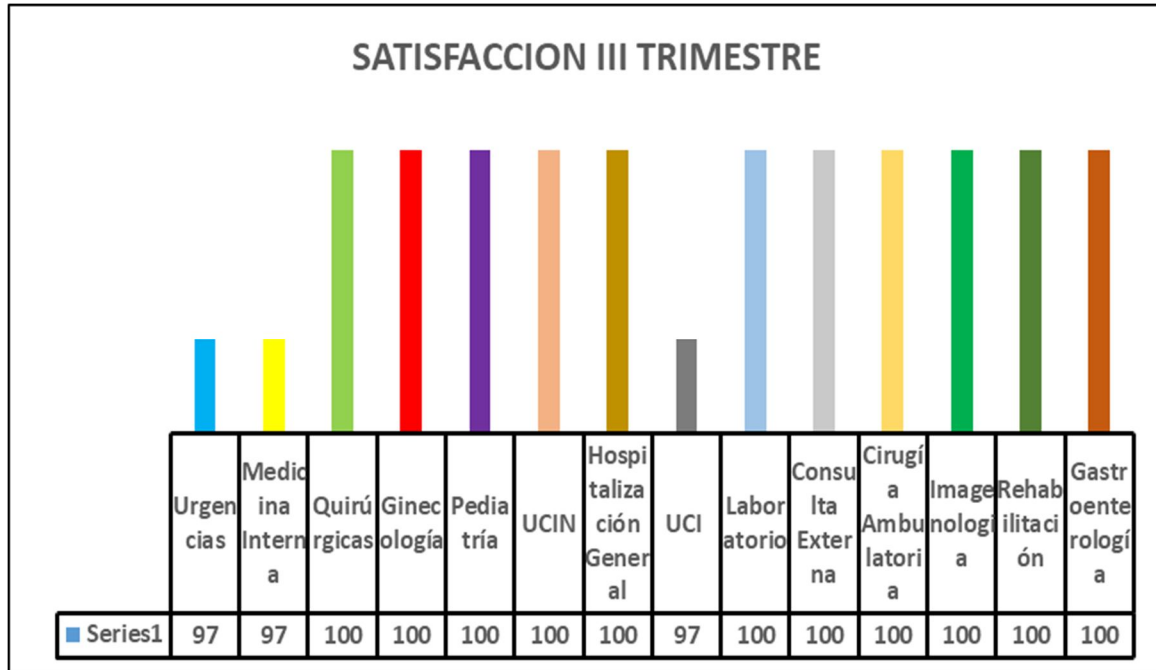
## CRITERIOS DE EVALUACION

### ❖ Satisfacción con el servicio recibido

PROCESO	Satisfacción General	Meta
Urgencias	97	<b>95%</b>
Medicina Interna	97	
Quirúrgicas	100	
Ginecología	100	
Pediatría	100	
UCIN	100	
Hospitalización General	100	
UCI	97	
Laboratorio	100	
Consulta Externa	100	
Cirugía Ambulatoria	100	
Imagenología	100	
Rehabilitación	100	
Gastroenterología	100	
<b>TOTAL SATISFACCIÓN</b>	<b>98%</b>	


En el Hospital Civil de Ipiales dentro de la Satisfacción del Usuario con el servicio recibido, se ha proyectado para el Tercer Trimestre 2022 la meta del 95%. La satisfacción total para éste trimestre corresponde al 98% cabe anotar que realizando estudio de los porcentajes se observa que las diferentes áreas asistenciales han asumido un compromiso total.

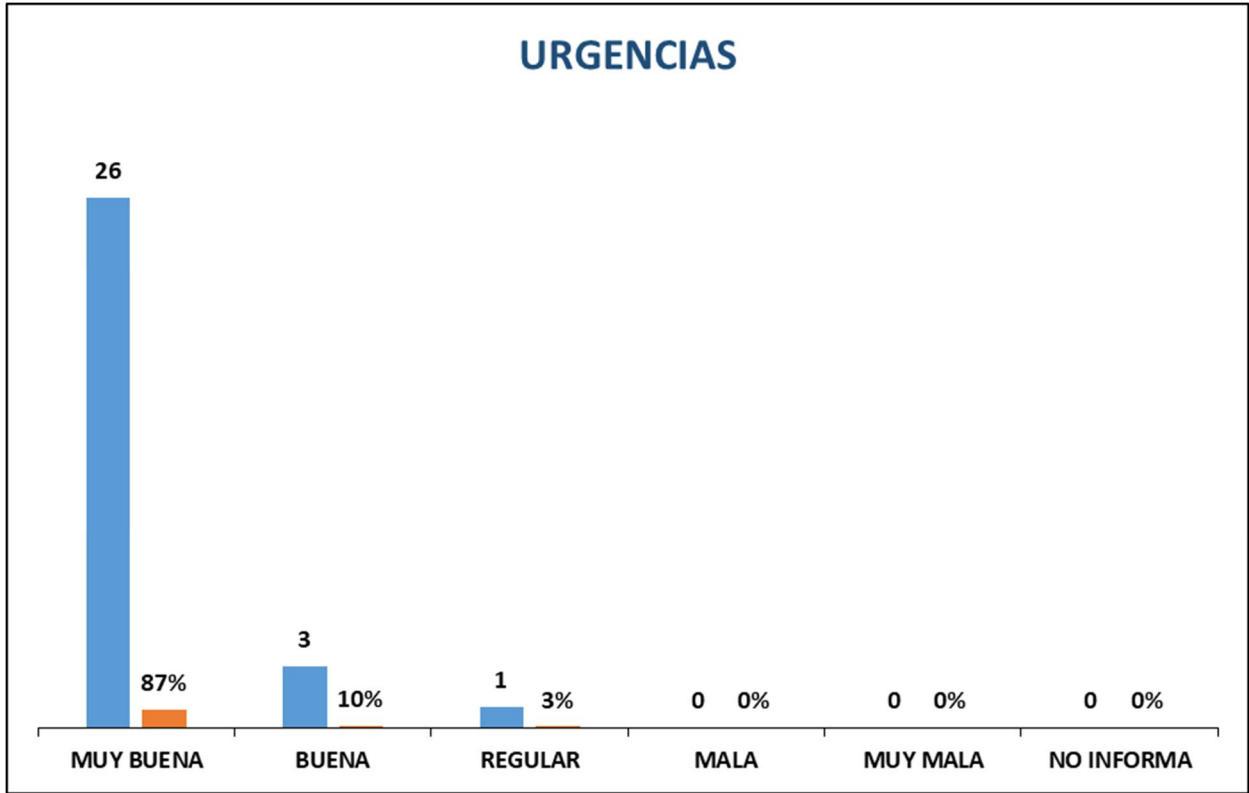
Se resalta los procesos que si alcanzaron y sobrepasaron la meta proyectada, los procesos son los siguientes: Urgencias 97%, Medicina Interna 97%, Quirúrgicas 100%, Ginecología 100%, Pediatría 100%, UCIN 100%, UCI 97% Laboratorio 100%, Consulta Externa 100%, Cirugía Ambulatoria 100%, Imagenología 100% ,Rehabilitación 100%, Hospitalización General 100%



Por lo cual podemos concluir que: En el Tercer Trimestre del año podemos observar que los diferentes procesos han mejorado, se debe procurar la articulación de los diferentes actores como líderes de procesos y colaboradores para que acojan las sugerencias plasmadas en los diferentes reportes mensuales y Planes de Mejora Internos; se debe seguir realizando seguimiento constante de éstos para lograr óptimos resultados.

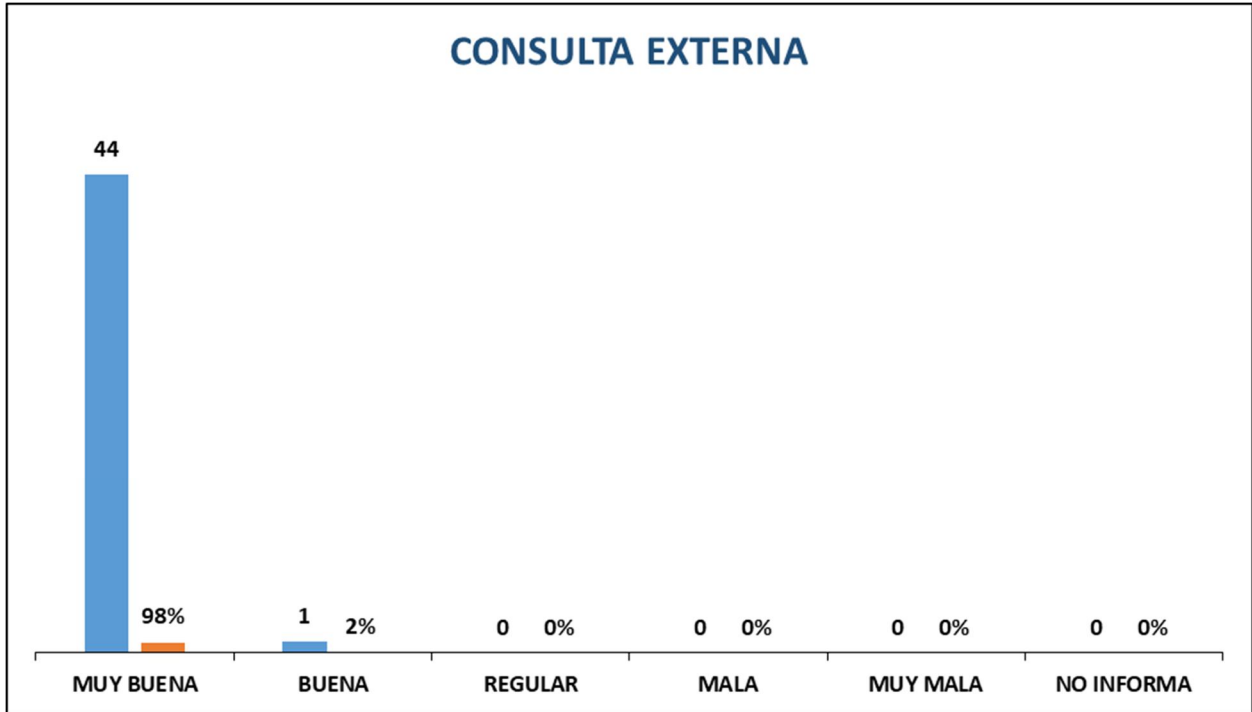
A continuación se detallan el consolidado del TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2022, Por cada proceso y las observaciones acumuladas, realizadas por los usuarios:

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321					
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021				
		<b>URGENCIAS</b>									
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>									
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION									
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO			
		26 87%	3 10%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	97%			
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO			
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	14 47%	12 40%	3 10%	1 3%	0 0%	0 0%	97%			
	b. Atención amable y trato respetuoso	14 47%	13 43%	2 7%	1 3%	0 0%	0 0%	97%			
	c. Privacidad y confidencialidad	14 47%	13 43%	2 7%	1 3%	0 0%	0 0%	97%			
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	12 40%	11 37%	4 13%	3 10%	0 0%	0 0%	90%			
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	14 47%	14 47%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	14 47%	14 47%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	14 47%	14 47%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	12 40%	11 37%	3 10%	4 13%	0 0%	0 0%	87%			
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	14 47%	15 50%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	14 47%	15 50%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO			
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	13 43%	13 43%	3 10%	1 3%	0 0%	0 0%	97%			
	b. Escucha sus inquietudes	13 43%	14 47%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	13 43%	14 47%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	10 33%	15 50%	3 10%	2 7%	0 0%	0 0%	93%			
	e. Lo trata con dignidad y respeto	14 47%	14 47%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	12 40%	17 57%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	12 40%	16 53%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	12 40%	15 50%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	100%			
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??	DEFINITIVAMENTE SI	28 93%	PROBABLEMENTE SI	2 7%	PROBABLEMENTE NO	0 0%	DEFINITIVAMENTE NO	0 0%	NO INFORMA	0 0%	TOTAL PROMEDIO
	100%										




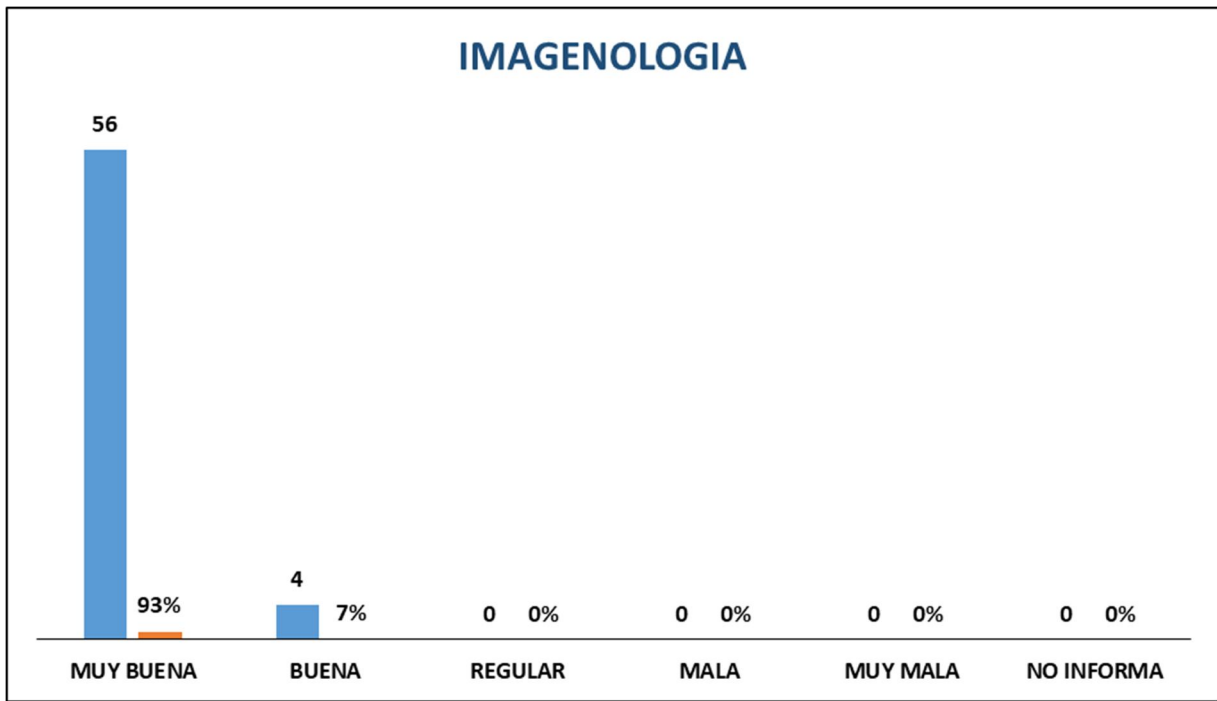
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:</b>
<p>1.Continuen así como están, es muy buena la atención</p> <p>2.Excelente atención del hospital</p> <p>3.Toda la atención muy buena, excelente</p> <p>4.Amabilidad, todo chévere se siente continua buena atención</p> <p>5.Buena la atención, excelente</p> <p>6.Excelente atención de los especialistas de medicina interna y cuidados paleativos</p> <p>7.Felicitar al personal de urgencias por la buena atención</p>	<p>1. No le dieron importancia al motivo por el cual yo consulte y deberían de realizarme exámenes más precisos</p> <p>2.Usuario refiere que sean más específicos en cuanto al tratamiento de su enfermedad y de una explicación más clara</p> <p>3. Hay confusión en el diagnóstico, no hay explicación clara por parte de los médicos.</p> <p>4.Mejorar el aseo en los sanitarios</p> <p>5.No hay comunicación entre los trabajadores y no se ponen de acuerdo al momento de la toma de mi endoscopia y de la presencia del especialista</p> <p>6.Mejorar la limpieza de la cama en general, mejorar en el trato, saludo carisma de algunas auxiliares de enfermería y permitir el acompañamiento de un familiar permanente sin importar edad</p> <p>7.Algunas auxiliares de enfermería deben mejorar en el trato y se recomienda tomar un curso de relaciones humanas deben ser amables y tratar con respeto tanto al paciente como a su familiar</p> <p>8.Usuario refiere que las instalaciones de urgencias son algo incómodas y pequeñas, deberían mejorar en eso</p> <p>9. Un poco más de atención al momento de pasarle el medicamento, estar pendientes cuando se le termine.</p> <p>10. Usuaría refiere que haya más accesibilidad en el triage se demoran mucho y al pasar a los consultorios también es mucha demora.</p> <p>11.Mejorar el trato humanizado hacia el paciente y sus familiares</p>

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		<b>CONSULTA EXTERNA</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 45</b>						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		44	1	0	0	0	0	100%
		98%	2%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		16	28	1	0	0	0	100%
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?		36%	62%	2%	0%	0%	0%	
		a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	16	25	4	0	0	0
b. Atención amable y trato respetuoso		36%	56%	9%	0%	0%	0%	
		16	28	1	0	0	0	100%
c. Privacidad y confidencialidad		36%	62%	2%	0%	0%	0%	
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	7	27	9	2	0	0
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		16	27	1	0	0	0	100%
		38%	60%	2%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		17	27	1	0	0	0	100%
		38%	60%	2%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		17	27	1	0	0	0	100%
		38%	60%	2%	0%	0%	0%	
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		5	30	4	6	0	0	87%
		11%	67%	9%	13%	0%	0%	
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		16	28	1	0	0	0	100%
		36%	62%	2%	0%	0%	0%	
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención		16	28	1	0	0	0	100%
		36%	62%	2%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		16	27	1	1	0	0	98%
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		36%	60%	2%	2%	0%	0%	
		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	16	27	1	1	0	0
b. Escucha sus inquietudes		36%	60%	2%	2%	0%	0%	
		16	27	1	1	0	0	98%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		36%	60%	2%	2%	0%	0%	
		16	27	1	1	0	0	98%
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		16	27	1	1	0	0	98%
		36%	60%	2%	2%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		17	27	1	0	0	0	100%
		38%	60%	2%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		9	34	1	1	0	0	98%
		20%	76%	2%	2%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		10	33	1	1	0	0	98%
		22%	73%	2%	2%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		16	27	1	1	0	0	98%
		36%	60%	2%	2%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		43	2	0	0	0	0	100%
		96%	4%	0%	0%	0%		



<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Del servicio de consulta todo muy bien gracias</li> <li>2. Muy buena la atención</li> <li>3. Todo excelente muy bien</li> <li>4. Personal altamente calificado y buen atención, instalaciones muy adecuadas.</li> <li>5. La atención fue oportuna muchas gracias</li> <li>6. Usuaría refiere que deben agilizar en la asignación de citas medicas</li> <li>7. Es muy buena la atención</li> <li>8. El medico muy amable muy buena atención</li> <li>9. Muy buena atención, todo excelente</li> <li>10. Todo muy bien en la atención, Excelente servicio</li> <li>11. Usuaría refiere muy buena atención</li> <li>12. Muy buena atención, muy buen trato y explicación del medico</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al momento de facturar no dieron prioridad a mi familiar ya que es una mujer gestante entonces recomiendo tener en cuenta las personas que deben tener prioridad para la atención.</li> <li>2. Recomiendo que haya más accesibilidad al momento de sacar cita con especialidades como urología.</li> <li>3. Madre de paciente refiere que El médico especialista no fue claro en explicar diagnóstico y tratamiento, casi no hablo al momento de la consulta, quedo con dudas</li> <li>4. Usuaría refiere que no debe ser tan largo el tiempo de espera en sala, para pasar a consulta médica</li> <li>5. Demora en la atención de las personas que se encuentran en citas médicas y no tener esperando a los pacientes</li> <li>6. Familiar de paciente refiere que no hubo prioridad a su esposa en estado de embarazo y tuvo dificultad para la facturación.</li> <li>7. Usuaría refiere en que no demoren en la asignación de citas medicas</li> <li>8. Usuaría refiere que El tiempo de consulta fue muy rápida</li> <li>9. Usuaría refiere que deben tener en cuenta las sugerencias o peticiones de los pacientes y su familiar</li> <li>10. El tiempo en la sala de espera para pasar a consulta debe mejorar</li> <li>11. Usuaría refiere que debe haber más organización y prestar más atención al momento de facturar y verificar al paciente si está asignado o no y dar la información respectiva</li> </ol>

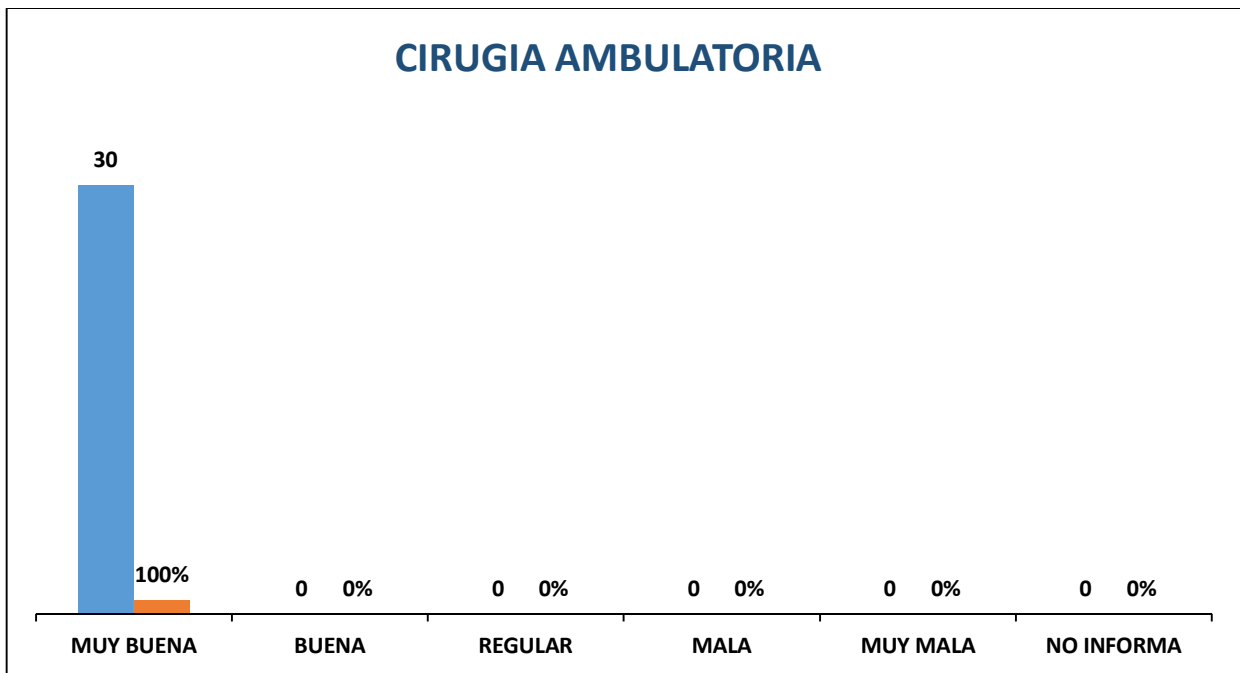
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		<b>IMAGENOLOGIA</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 60</b>						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		56	4	0	0	0	0	100%
		93%	7%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		16	38	6	0	0	0	100%
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?		27%	63%	10%	0%	0%	0%	
		a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	16	38	6	0	0	0
b. Atención amable y trato respetuoso		27%	63%	10%	0%	0%	0%	
		16	38	6	0	0	0	100%
c. Privacidad y confidencialidad		27%	63%	10%	0%	0%	0%	
		16	38	6	0	0	0	100%
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		27%	63%	10%	0%	0%	0%	
		16	38	5	1	0	0	98%
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		27%	63%	8%	2%	0%	0%	
		16	38	5	1	0	0	98%
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		27%	63%	10%	0%	0%	0%	
		16	38	6	0	0	0	100%
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		27%	63%	10%	0%	0%	0%	
		16	38	6	0	0	0	100%
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		27%	63%	10%	0%	0%	0%	
		16	40	4	0	0	0	100%
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
		16	40	4	0	0	0	100%
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
		19	39	2	0	0	0	100%
		32%	65%	3%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		16	40	4	0	0	0	100%
		27%	67%	7%	0%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		57	3	0	0	0	0	100%
		95%	5%	0%	0%	0%		



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Muy buena atención</li> <li>2. Atención muy humana, atienden rápido</li> <li>3. Atención es excelente</li> <li>4. La atención es con calidad</li> <li>5. El personal son amables y respetuosos</li> <li>6. Excelente Toda la atención</li> <li>7. Usuario refiere muy buena la atención</li> <li>8. Usuaría refiere excelente atención</li> <li>9. Usuario refiere muy buena la atención en Rx</li> <li>10. Usuario refiere muy buena atención, no demoraron en llamar para la atención</li> <li>11. Usuario refiere muy buena atención</li> <li>12. Usuaría refiere buena atención, son amables</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agilizar los turnos</li> <li>2. Usuario refiere que espero mucho para su atención</li> <li>3. Agilizar la atención</li> <li>4. La limpieza de los baños</li> </ol>

	<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>FO- 2321</b>	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

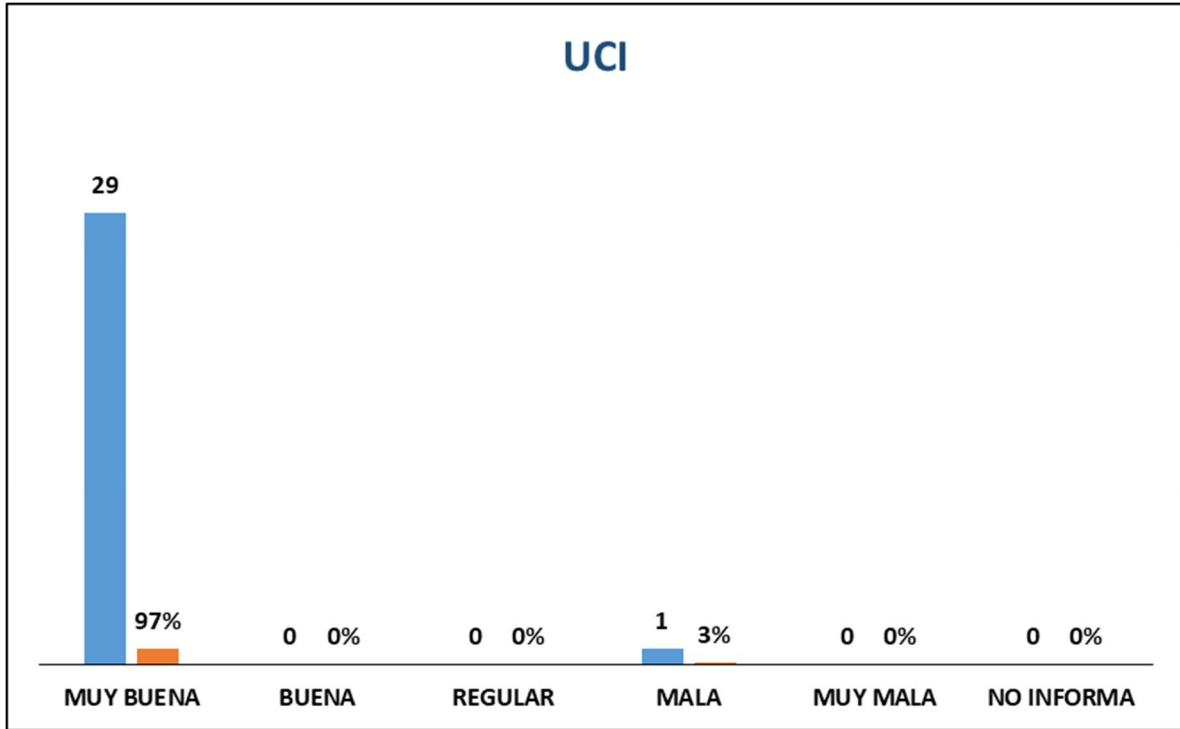
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CIRUGIA AMBULATORIA						
		No. ENCUESTAS 30						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						TOTAL PROMEDIO
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	
N/A		30	0	0	0	0	0	100%
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		15	15	0	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		50%	50%	0%	0%	0%	0%	100%
b. Atención amable y trato respetuoso		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
c. Privacidad y confidencialidad		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		12	16	1	1	0	0	97%
		40%	53%	3%	3%	0%	0%	
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		8	22	0	0	0	0	100%
		27%	73%	0%	0%	0%	0%	
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		14	16	0	0	0	0	100%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		47%	53%	0%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		14	16	0	0	0	0	100%
		47%	53%	0%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		14	16	0	0	0	0	100%
		47%	53%	0%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		13	17	0	0	0	0	100%
		43%	57%	0%	0%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		30	0	0	0	0	0	100%
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	




<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>b. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<p>1.Excelente atención, todos fueron muy serviciales muy atentos</p> <p>2.Todos muy amables muy colaboradores y atentos</p> <p>3.Familiar refiere muy buena atención</p> <p>4.Usuario refiere muy amables con la atención</p> <p>5.Usuaría refiere excelente atención, el especialista muy amable</p> <p>6.Excelente atención ,Usuaría refiere muchas gracias por la atención brindada</p> <p>7.Excelente atención del especialista</p> <p>8.Usuaría refiere muy amables todos, muy buena atención</p>	<p>1.Familiar de paciente refiere que debe haber más sillas en la sala de espera de cirugía ambulatoria ya que algunas veces están ocupadas todas</p> <p>2.Madre de paciente refiere que debe haber más accesibilidad al momento de sacar cita médica y para programar procedimientos quirúrgicos, refiere que no atienden los teléfonos y para asistir personalmente no hay disponibilidad de agendas.</p> <p>3.Familiar de paciente refiere que Las enfermeras al momento de canalizar deban tener más cuidado y no dañar la vena</p> <p>4.El tiempo de espera en sala de espera es muy largo entonces se sugiere agilizar el flujo de pacientes</p> <p>5.Familiar refiere mejorar el tiempo y de disponibilidad de agenda para la programación de procedimientos quirúrgicos</p>

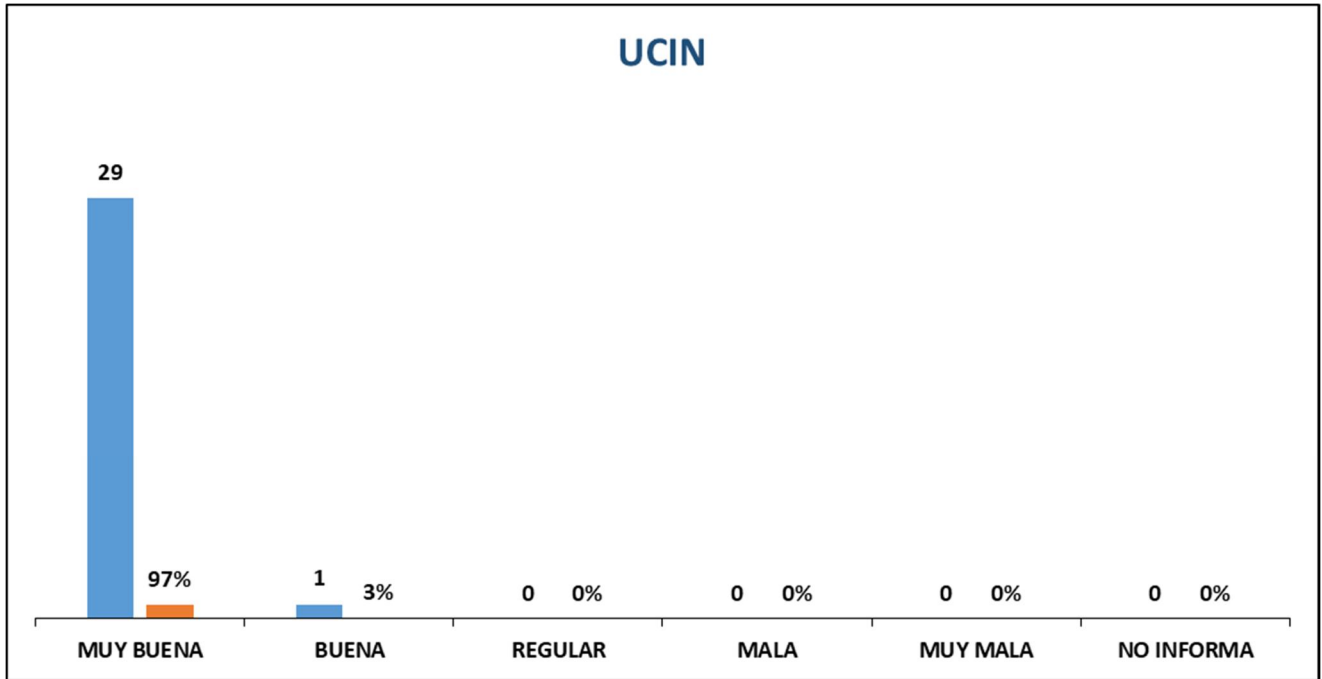
	<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>FO- 2321</b>	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		UCI						
		No. ENCUESTAS 30						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	UY MA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		29	0	0	1	0	0	97%
		97%	0%	0%	3%	0%	0%	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		9	20	1	0	0	0	100%
a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
b. Atención amable y trato respetuoso		10	19	1	0	0	0	100%
		33%	63%	3%	0%	0%	0%	
c. Privacidad y confidencialidad		10	19	1	0	0	0	100%
		33%	63%	3%	0%	0%	0%	
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		8	21	1	0	0	0	100%
		27%	70%	3%	0%	0%	0%	
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		13	17	0	0	0	0	100%
		43%	57%	0%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		11	18	0	1	0	0	97%
		37%	60%	0%	3%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		11	18	1	0	0	0	100%
		37%	60%	3%	0%	0%	0%	
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		8	19	1	2	0	0	93%
		27%	63%	3%	7%	0%	0%	
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		12	18	0	0	0	0	100%
		40%	60%	0%	0%	0%	0%	
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		12	18	0	0	0	0	100%
		40%	60%	0%	0%	0%	0%	
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		13	16	1	0	0	0	100%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		43%	53%	3%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		13	16	1	0	0	0	100%
		43%	53%	3%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		13	16	1	0	0	0	100%
		43%	53%	3%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		11	18	1	0	0	0	100%
		37%	60%	3%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		10	19	1	0	0	0	100%
		33%	63%	3%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		5	24	1	0	0	0	100%
		17%	80%	3%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		7	23	0	0	0	0	100%
		23%	77%	0%	0%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		29	1	0	0	0	100%	
		97%	3%	0%	0%	0%		




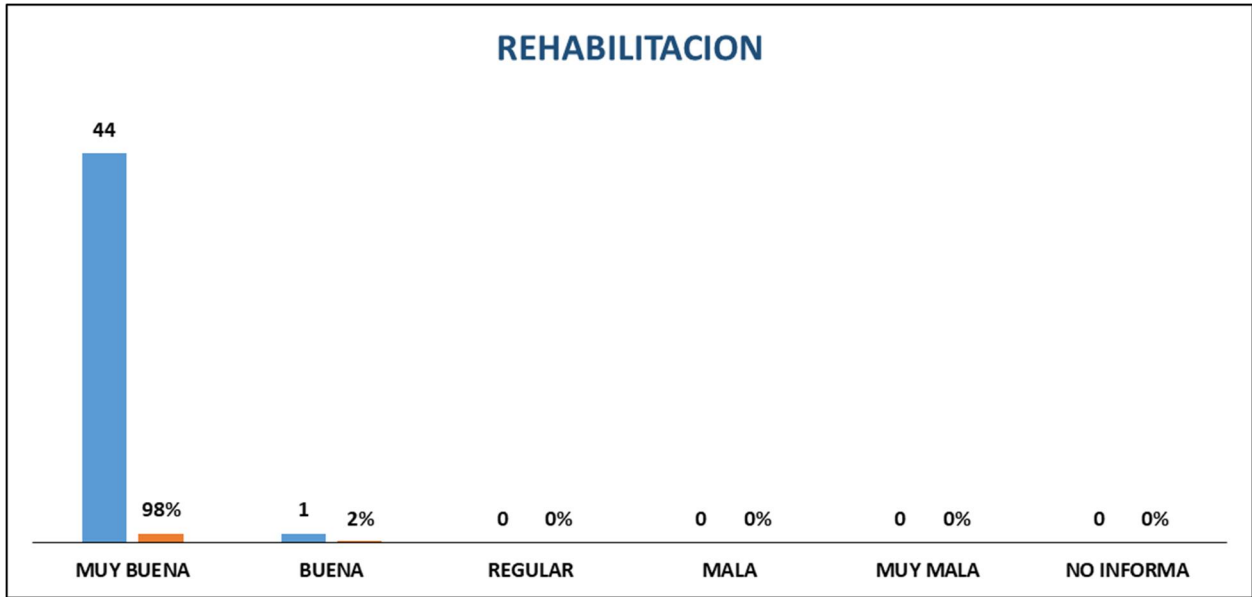
<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excelente atención, muy amables todos, felicitarlos</li> <li>2. Están pendientes de los pacientes, pasan a cada rato</li> <li>3. Buena atención y los médicos dieron buen trato</li> <li>4. Agradecer por la atención, todos muy humanos y muy colaboradores</li> <li>5. Muy agradecido con la atención</li> <li>6. Muy buena atención, agradecida con el servicio</li> <li>7. Muy buena atención por el personal de UCI</li> <li>8. Usuario refiere muy buena atención</li> <li>9. Usuaría refiere que agradece por la atención brindada a su familiar</li> <li>10. Usuario refiere muy buena atención con su hermana</li> <li>11. Excelente atención, Usuaría refiere que el personal de salud estuvo muy pendiente de su familiar y fueron informados en todo, todos muy amables y dedicados</li> <li>12. Usuaría refiere excelente atención, todos muy amables</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar el Tiempo de espera en la atención</li> <li>2. Deben estar más pendientes de los pacientes especialmente en adultos mayores</li> </ol>

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		<b>UCIN</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		29	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	0%	0%	0%	0%	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		15	15	0	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
		15	15	0	0	0	0	100%
b. Atención amable y trato respetuoso		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
		16	14	0	0	0	0	100%
c. Privacidad y confidencialidad		53%	47%	0%	0%	0%	0%	
		16	14	0	0	0	0	100%
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		53%	47%	0%	0%	0%	0%	
		18	12	0	0	0	0	100%
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		60%	40%	0%	0%	0%	0%	
		18	12	0	0	0	0	100%
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		60%	40%	0%	0%	0%	0%	
		18	12	0	0	0	0	100%
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		60%	40%	0%	0%	0%	0%	
		11	19	0	0	0	0	100%
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		37%	63%	0%	0%	0%	0%	
		18	12	0	0	0	0	100%
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		60%	40%	0%	0%	0%	0%	
		18	12	0	0	0	0	100%
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		60%	40%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:		17	13	0	0	0	0	100%
		57%	43%	0%	0%	0%	0%	
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		17	13	0	0	0	0	100%
		57%	43%	0%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		17	13	0	0	0	0	100%
		57%	43%	0%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		17	13	0	0	0	0	100%
		57%	43%	0%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		17	13	0	0	0	0	100%
		57%	43%	0%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		18	10	2	0	0	0	100%
		60%	33%	7%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		19	11	0	0	0	0	100%
		63%	37%	0%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		17	13	0	0	0	0	100%
		57%	43%	0%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		16	14	0	0	0	0	100%
		53%	47%	0%	0%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		29	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	0%	0%	0%		



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todos muy amables muy respetuosos colaboradores</li> <li>2. Felicitar a todo el personal de salud por la excelente atención</li> <li>3. Todos muy amables muy atentos muy serviciales</li> <li>4. Muy buena atención</li> <li>5. Excelente atención todos muy amables y dedicados</li> <li>6. Excelente atención</li> <li>7. Muy agradecido en la atención recibida</li> <li>8. Usuaría refiere que excelente atención está recibiendo su bebé</li> <li>9. Usuaría refiere que está muy agradecida con la atención que está recibiendo su hijo</li> <li>10. Usuaría refiere excelente atención, muy amables</li> <li>11. Usuaría refiere que es una excelente atención y agradecida con todos</li> <li>12. Usuaría refiere muy amable el personal que atiende a mi bebé</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Madre refiere que En el lugar para lactancia el espacio es muy reducido y apenas caben 3 personas y a las demás mamitas les tocaba esperar mucho tiempo su turno, sugiere un espacio más amplio y abrigado.</li> <li>2. Madre refiere que el lugar de lactancia el espacio es muy reducido y sugiere que sea más amplio, cómodo, abrigado y que sea un espacio agradable</li> <li>3. Madre refiere que las instalaciones del hospital son muy frías</li> <li>4. Usuaría sugiere que el lugar para la extracción de leche materna sea más amplio</li> </ol>

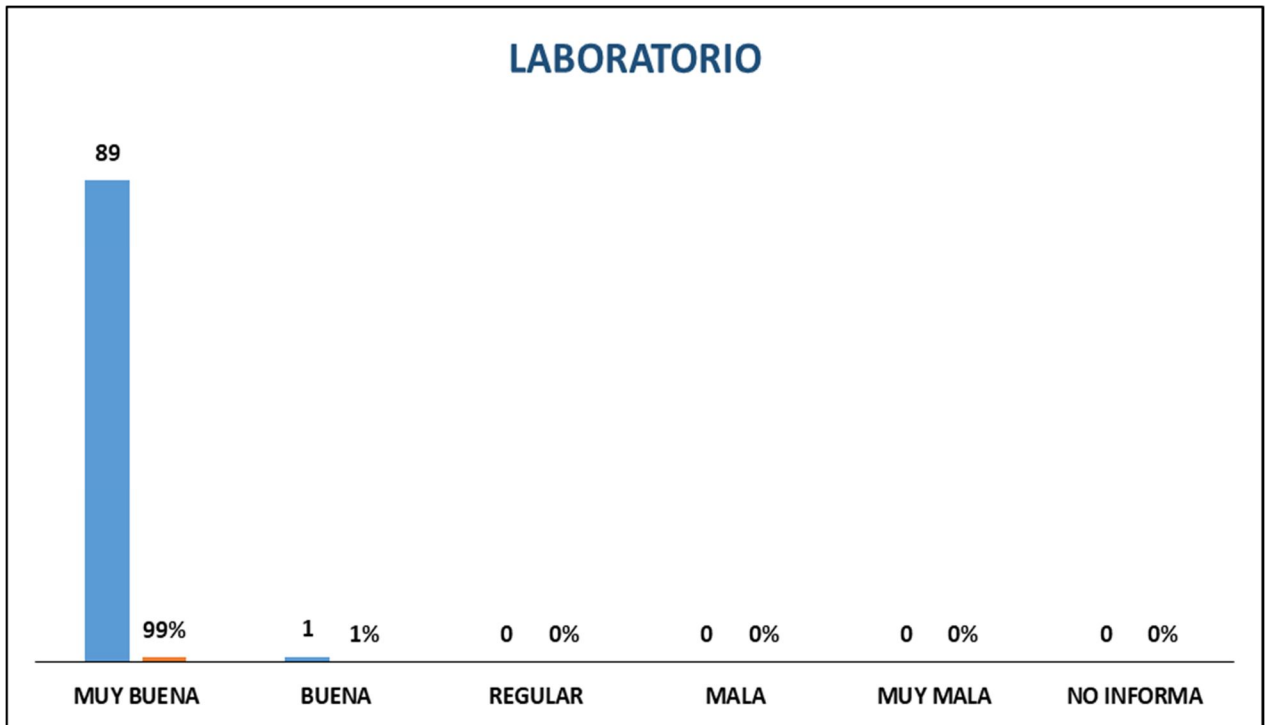
		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>				
						Versión: 1		Vigencia 16/07/2021		
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		<b>REHABILITACION</b>								
		<b>No. ENCUESTAS 45</b>								
		CRITERIOS DE CALIFICACION								
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		N/A		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
				44	1	0	0	0	0	100%
		98%	2%	0%	0%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	22	21	2	0	0	0	100%	
			49%	47%	4%	0%	0%	0%		
		b. Atención amable y trato respetuoso	22	21	2	0	0	0	100%	
			49%	47%	4%	0%	0%	0%		
		c. Privacidad y confidencialidad	22	21	2	0	0	0	100%	
			49%	47%	4%	0%	0%	0%		
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	21	21	2	1	0	0	98%	
			47%	47%	4%	2%	0%	0%		
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	21	20	3	1	0	0	98%	
			47%	44%	7%	2%	0%	0%		
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	22	21	2	0	0	0	100%			
	49%	47%	4%	0%	0%	0%				
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	22	21	2	0	0	0	100%			
	49%	47%	4%	0%	0%	0%				
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	22	21	2	0	0	0	100%			
	49%	47%	4%	0%	0%	0%				
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	22	21	2	0	0	0	100%			
	49%	47%	4%	0%	0%	0%				
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención	22	21	2	0	0	0	100%			
	49%	47%	4%	0%	0%	0%				
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	21	21	3	0	0	0	100%	
			47%	47%	7%	0%	0%	0%		
		b. Escucha sus inquietudes	21	21	3	0	0	0	100%	
			47%	47%	7%	0%	0%	0%		
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	21	22	2	0	0	0	100%	
			47%	49%	4%	0%	0%	0%		
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	21	21	2	1	0	0	98%	
			47%	47%	4%	2%	0%	0%		
e. Lo trata con dignidad y respeto	22	21	2	0	0	0	100%			
	49%	47%	4%	0%	0%	0%				
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	19	24	2	0	0	0	100%			
	42%	53%	4%	0%	0%	0%				
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	18	25	2	0	0	0	100%			
	40%	56%	4%	0%	0%	0%				
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	19	24	2	0	0	0	100%			
	42%	53%	4%	0%	0%	0%				
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO		
		42	3	0	0	0	0	100%		
		93%	7%	0%	0%	0%				




<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<p>1. Todo muy bien y rápida la atención, amabilidad el buen servicio en general calidad humana de la atención</p> <p>2. Excelente colaboración, aclaran dudas que se presentan en cuanto al tiempo de espera en la terapia</p> <p>3. La atención es oportuna están muy pendientes de los pacientes, La amabilidad la atención muy buena</p> <p>4. Felicito la gestión del funcionamiento de la hidroterapia, el funcionamiento de las camillas, el personal muy amable.</p> <p>5. Buena la atención de la doctora y de Mayra felicitaciones, La amabilidad del personal, además usuaria felicita por el funcionamiento del servicio de hidroterapia excelente esta gestión.</p> <p>6. Paciente refiere que recomienda que haya más personal disponible para la atención y que brinden más información sobre un cronograma de terapias</p> <p>7. Paciente refiere que el personal de fisioterapia debe realizar acompañamiento al momento de realizar los ejercicios terapéuticos y estar pendientes</p> <p>8. Usuario refiere excelente atención, amables</p> <p>9. Usuario refiere muy buena atención, refiere que todos son muy amables</p> <p>10. Usuario refiere que el personal muy amable</p> <p>11. Usuario refiere muy buena atención, todos muy amables, Excelente atención</p>	<p>1. A veces se congestiona la atención, pero es entendible por la cantidad de pacientes</p> <p>2. Den más espacios para la atención, adquisición de personal para la atención de todos los usuarios</p> <p>3. Por mejorar el aseo de las máquinas y de la piscina que le cambien el agua más seguido.</p> <p>4. Usuaría recomienda que el personal debe estar más pendiente del paciente al momento de realizar los ejercicios</p> <p>5. Usuaría sugiere que la atención sea más personalizada y estén más pendientes del paciente</p> <p>6. Usuaría recomienda que el personal encargado este más pendiente del paciente al momento de realizar los ejercicios mirando si lo hacen correctamente y corregir en caso de que lo haga mal</p> <p>7. Usuario refiere que el personal de salud este más pendiente del paciente cuando esté realizando los ejercicios</p> <p>8. Usuaría refiere que las enfermeras y fisioterapeuta estén más pendientes de los pacientes</p> <p>9. Usuario recomienda atención personalizada</p> <p>10. Usuario recomienda que el personal de salud este más pendiente de los pacientes</p>

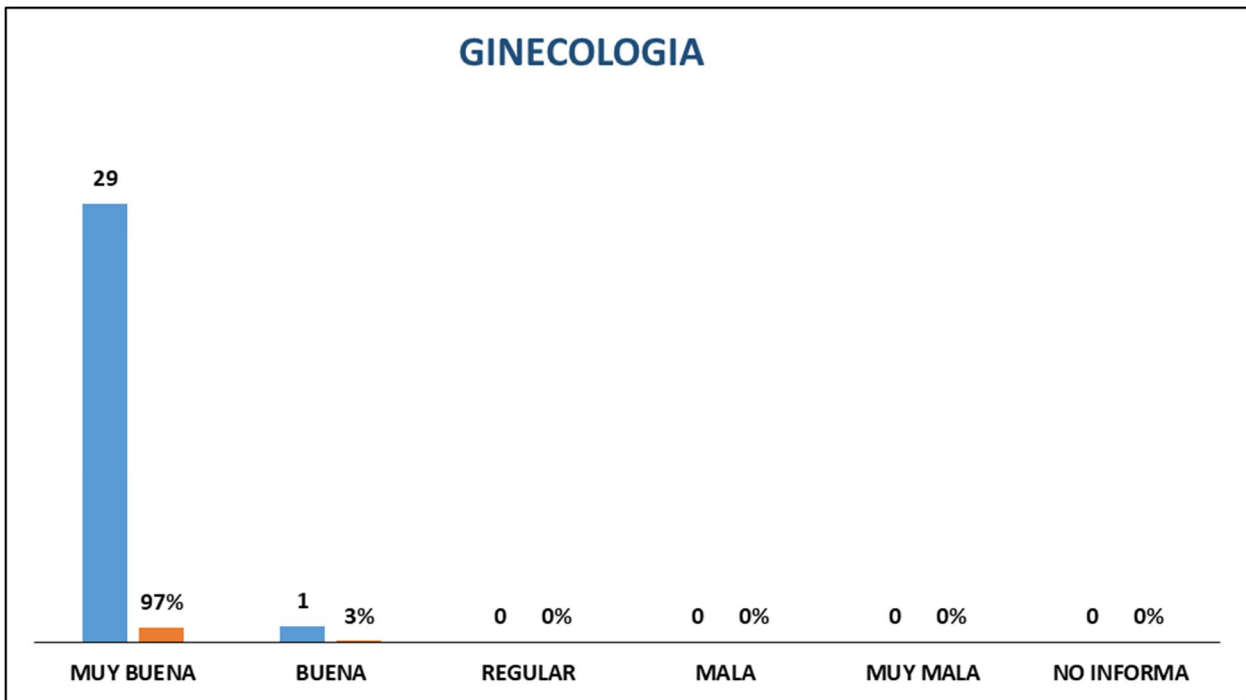
	<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>FO- 2321</b>	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		LABORATORIO No. ENCUESTAS 90						
		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	UY MA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
				89	1	0	0	0
		99%	1%	0%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	31	57	1	1	0	0	99%
		34%	63%	1%	1%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	31	58	1	0	0	0	100%
		34%	64%	1%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	31	58	1	0	0	0	100%	
	34%	64%	1%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	29	60	1	0	0	0	100%	
	32%	67%	1%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	29	60	1	0	0	0	100%	
	32%	67%	1%	0%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	29	60	1	0	0	0	100%	
	32%	67%	1%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	30	60	0	0	0	0	100%	
	33%	67%	0%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	29	60	1	0	0	0	100%
		32%	67%	1%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	29	60	1	0	0	0	100%	
	32%	67%	1%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	29	60	1	0	0	0	100%	
	32%	67%	1%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	29	59	2	0	0	0	100%	
	32%	66%	2%	0%	0%	0%		
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		82	8	0	0	0	0	100%
		91%	9%	0%	0%	0%		



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excelente atención, calidad humana, brindan la información clara</li> <li>2. Buen servicio, calidad humana</li> <li>3. Trabajadores muy humanos</li> <li>4. Son muy serviciales, excelente, atención, amabilidad y respeto</li> <li>5. Brindan una buena atención, agilidad para atender</li> <li>6. Familiar refiere que muy buena atención, para la toma de su examen de laboratorio no demoraron en atenderla</li> <li>7. Usuario refiere que en el servicio de laboratorio hay agilidad en la atención</li> <li>8. Usuaría refiere Muy buena atención</li> <li>9. Usuario refiere todos muy amables, muy buena atención</li> <li>10. Excelente atención</li> <li>11. Usuario refiere que el personal muy amable</li> <li>12. Usuaría refiere buena atención, amables todos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>.1. Agilizar la atención.</li> <li>2. Agilizar turnos</li> <li>3. Agilizar un poco los turnos</li> <li>4. Se demoran en los turnos</li> <li>5. La atención un poco demorada, se recomienda agilizar</li> <li>6. Usuaría recomienda que en cuanto receptionan los papeles deberían facturar no dar tanta trámite y espera para facturar y tomar los laboratorios</li> </ol>

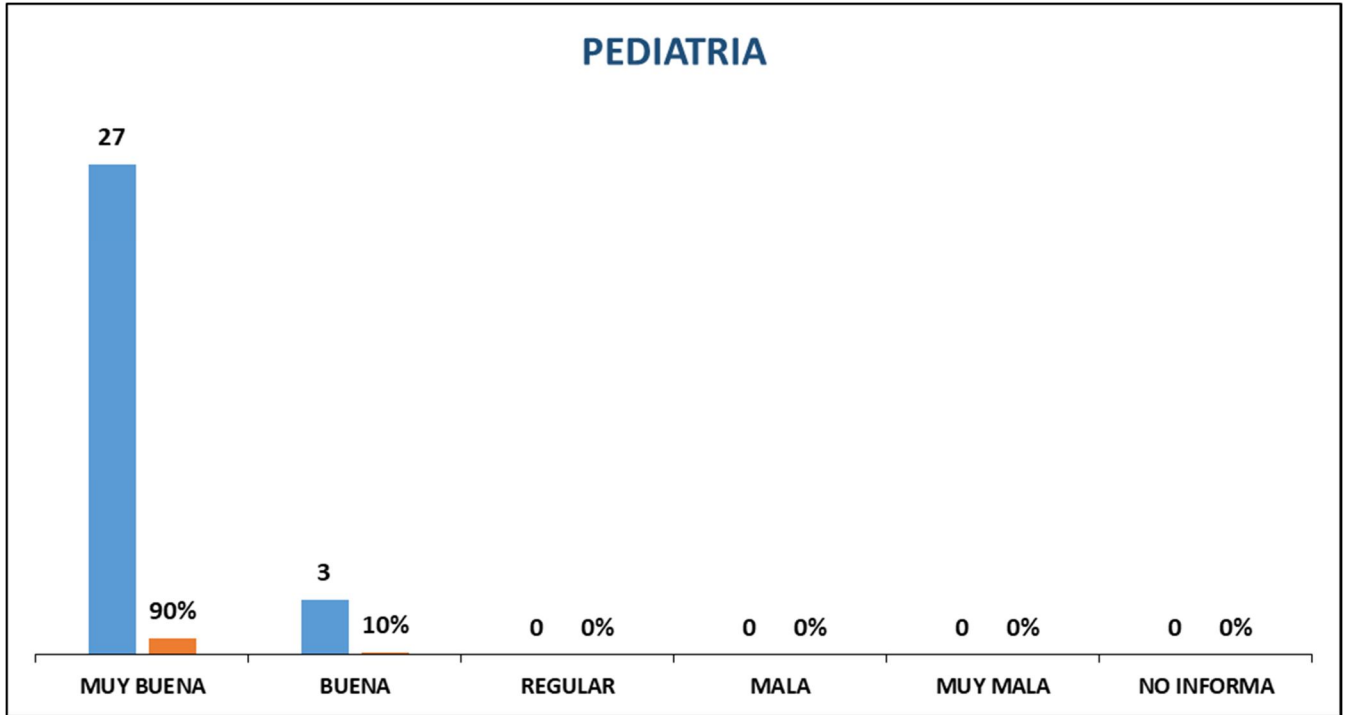
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>GINECOLOGIA</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	UY MA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	23 77%	3 10%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física geeral de las instalaciones	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	20 67%	10 33%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	23 77%	5 17%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	24 80%	4 13%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	24 80%	5 17%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	23 77%	6 20%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	25 83%	4 13%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		28 93%	1 3%	1 6%	0 0%	0 0%		97%



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. La amabilidad, toda la atención</li> <li>2. Buena atención el personal</li> <li>3. El trato del personal muy amable.</li> <li>4. La amabilidad toda la atención buena</li> <li>5. Felicidades por toda la atención</li> <li>6. Usuaría refiere excelente atención</li> <li>7. Usuario refiere muy agradecido con todo el personal por la atención</li> <li>8. Usuaría refiere todo muy bien en la atención</li> <li>9. Usuaría refiere todo muy bien, muy humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Se presentó un inconveniente con un médico en sala de partos ya que no presto mucha atención a las sugerencias de la madre de la usuaria, y no recomendaría la atención para las embarazadas por este percance.</li> <li>2. La explicación, cuando los médicos pasan revista para dar indicaciones los médicos sacan al acompañante, se sugiere que no hagan esto ya que no se sabe cuáles fueron las sugerencias de los médicos.</li> <li>3. En el área de ginecología en la noche falta personal se mira que ellas no se dan abasto para todos los usuarios.</li> <li>4. Usuaría recomienda que el personal de vigilancia tenga más consideración</li> <li>5. Usuaría recomienda que las auxiliares de enfermería de urgencias obstétricas informen el procedimiento que van a realizar por ejemplo canalizar vena y el paso de medicamentos, tener cuidado de no lastimar a la paciente al momento de pasar sonda vesical</li> </ul>

	<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>FO- 2321</b>	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

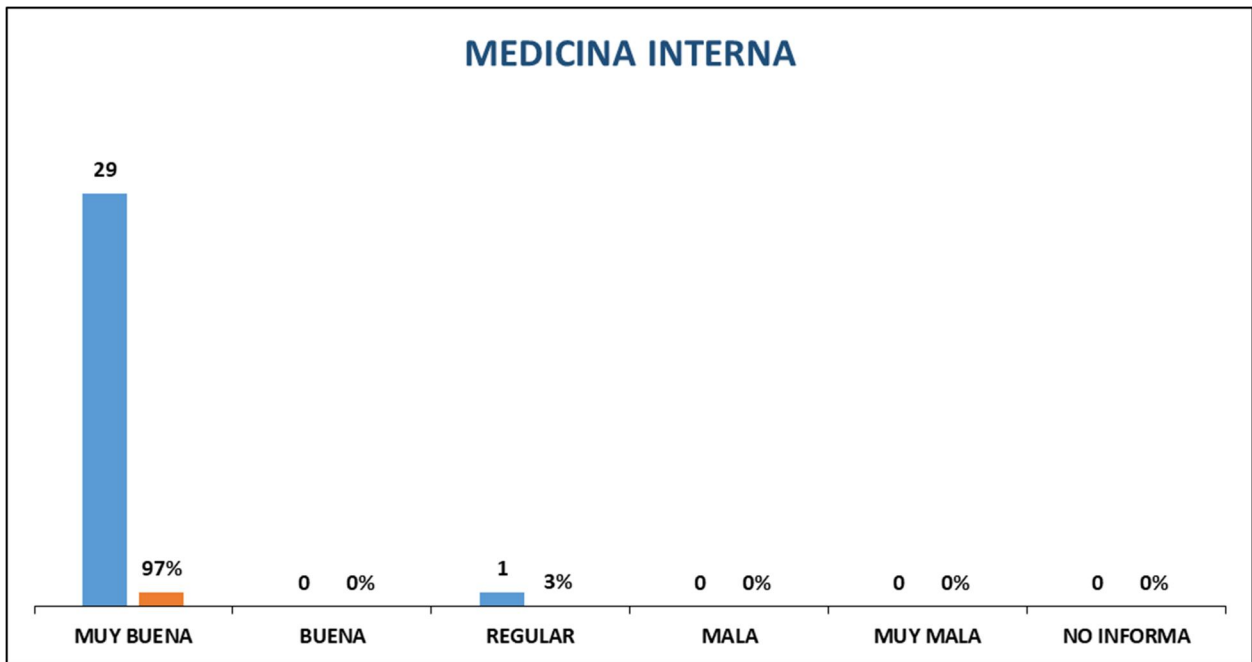
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		PEDIATRIA						
		No. ENCUESTAS 30						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						TOTAL PROMEDIO
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	
N/A		27	3	0	0	0	0	100%
		90%	10%	0%	0%	0%	0%	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		21	6	3	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		70%	20%	10%	0%	0%	0%	
b. Atención amable y trato respetuoso		70%	20%	10%	0%	0%	0%	100%
c. Privacidad y confidencialidad		73%	17%	10%	0%	0%	0%	100%
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		17%	8%	3%	2%	0%	0%	93%
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		57%	27%	10%	7%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		23%	6%	1%	0%	0%	0%	100%
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		77%	20%	3%	0%	0%	0%	
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		21%	7%	2%	0%	0%	0%	100%
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		70%	23%	7%	0%	0%	0%	
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención		21%	7%	2%	0%	0%	0%	100%
		70%	23%	7%	0%	0%	0%	
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		22	6	2	0	0	0	100%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		73%	20%	7%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		22%	6%	2%	0	0	0	100%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		73%	20%	7%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		23%	5%	2%	0	0	0	100%
e. Lo trata con dignidad y respeto		77%	17%	7%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		19%	9%	2%	0	0	0	100%
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		63%	30%	7%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		22%	6%	2%	0	0	0	100%
		73%	20%	7%	0%	0%	0%	
		20%	8%	2%	0	0	0	100%
		67%	27%	7%	0%	0%	0%	
		18%	10%	2%	0	0	0	100%
		60%	33%	7%	0%	0%	0%	
		19%	9%	2%	0	0	0	100%
		63%	30%	7%	0%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		28	2	0	0	0	0	100%
		93%	7%	0%	0%	0%	0%	



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1.Excelente atencion</li><li>2.Muy organizada con protocolos y lo hacen bien</li><li>3.Muy amables, respetuosos, la atencion excelente</li><li>4.En pediatría toda la atencion fue muy buena</li><li>5.Usuaría refiere muy buena atencion, todos muy amables</li><li>6.Usuaría refiere excelente atencion</li><li>7.Usuaría refiere que le brindan excelente atencion, atienden a su hija sin discriminación alguna</li><li>8.Usuaría refiere que excelente atencion y muchas gracias por atender a su hijo</li><li>9.Usuario refiere muy buena atencion</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.El fin de semana se demoran un poco en atender al llamado</li><li>2.Mejorar el uso de los termómetros institucionales para dar un diagnóstico certero</li><li>3.Dar prioridad en la atencion a los niños y adultos mayores</li><li>4.Usuaría refiere que al momento del ingreso por urgencias mucha demora, recomienda dar prioridad a los niños aún más cuando llegan con temperatura alta</li><li>5.El personal en general debe ser más humano</li></ol>

	<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>FO- 2321</b>	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

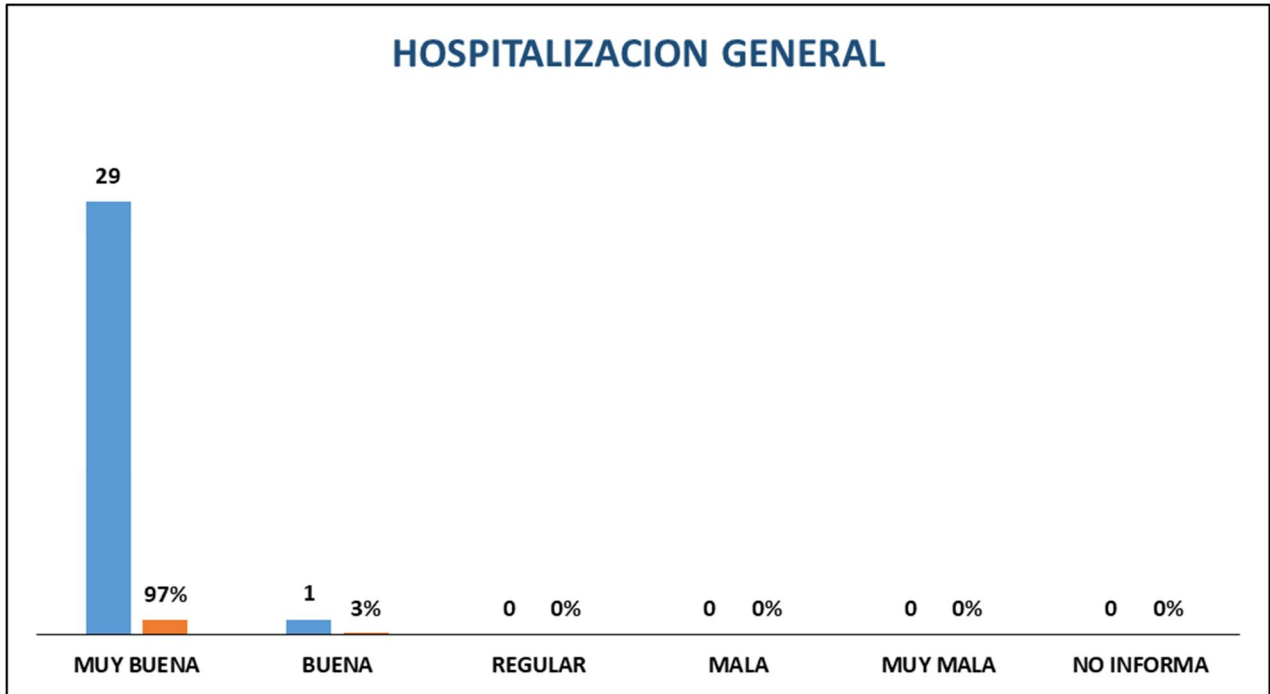
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		MEDICINA INTERNA						
		No. ENCUESTAS 30						
		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	29	0	1	0	0	0	97%
		97%	0%	3%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	18	11	1	0	0	0	100%
		60%	37%	3%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	18	11	1	0	0	0	100%
		60%	37%	3%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	18	11	1	0	0	0	100%
		60%	37%	3%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	15	12	3	0	0	0	100%
		50%	40%	10%	0%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	20	9	1	0	0	0	100%
		67%	30%	3%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	20	9	1	0	0	0	100%	
	67%	30%	3%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	20	9	1	0	0	0	100%	
	67%	30%	3%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	9	15	5	1	0	0	97%	
	30%	50%	17%	3%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	19	9	2	0	0	0	100%	
	63%	30%	7%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención	19	9	2	0	0	0	100%	
	63%	30%	7%	0%	0%	0%		
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	17	12	1	0	0	0	100%
		57%	40%	3%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	17	12	1	0	0	0	100%
		57%	40%	3%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	17	12	1	0	0	0	100%
		57%	40%	3%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	15	14	1	0	0	0	100%
		50%	47%	3%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto	17	12	1	0	0	0	100%	
	57%	40%	3%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	13	16	1	0	0	0	100%	
	43%	53%	3%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	6	23	1	0	0	0	100%	
	20%	77%	3%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	17	11	2	0	0	0	100%	
	57%	37%	7%	0%	0%	0%		
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		28	2	0	0	0	0	100%
		93%	7%	0%	0%	0%		




<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<p>1. Muy amables y explican son muy colaboradores, Todo excelente</p> <p>2. Todo muy bien excelente la atencion</p> <p>3. La atencion excelente todo muy bien</p> <p>4. Muy pendientes del paciente, están siempre atentos si el paciente necesita algo</p> <p>5. Usuario Refiere Que Todos Muy Amables</p> <p>6. Usuario Refiere Todos Muy Excelentes En La Atencion</p>	<p>1. En el área de urgencias que tengan más humanidad y que colaboren a los usuarios</p> <p>2. Familiar refiere Los médicos especialistas expliquen la información del estado de salud de una forma más clara así como los médicos internos.</p> <p>3. Accesibilidad para la toma de exámenes como ecografía doppler</p> <p>4. Usuaría recomienda que el personal de salud (Auxiliares de enfermería) estén más pendientes del paciente</p> <p>5. Usuaría recomienda que en el turno de la noche las auxiliares de enfermería deben estar un poco más pendientes</p> <p>6. usuaria refiere que sintió un poco de inconformidad al informarle que no hay disponibilidad en el hospital de un medicamento que ordeno el especialista</p>

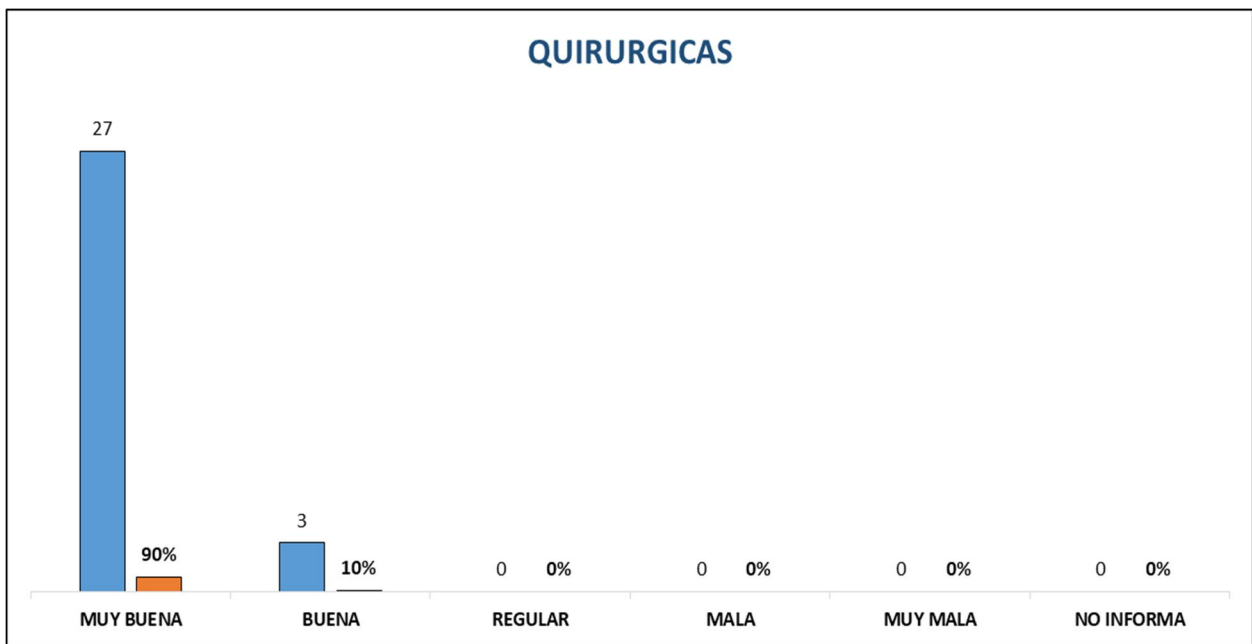
		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>HOSPITALIZACIÓN GENERAL</b> <b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes ítems?		a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	18 60%	12 40%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		b. Atención amable y trato respetuoso	18 60%	12 40%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		c. Privacidad y confidencialidad	17 57%	13 43%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	16 53%	13 43%	0 0%	1 3%	0 0%	97%
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	15 50%	15 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	15 50%	15 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	10 33%	20 67%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	14 47%	16 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	13 43%	17 57%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	14 47%	16 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		b. Escucha sus inquietudes	14 47%	16 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	14 47%	16 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	14 47%	16 53%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		e. Lo trata con dignidad y respeto	15 50%	15 50%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	13 43%	17 57%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	13 43%	16 53%	1 3%	0 0%	0 0%	100%
		h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	12 40%	18 60%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		29 97%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
								0%

## HOSPITALIZACION GENERAL



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<p>1. Amables y respetuosos</p> <p>2. Excelente atención, Felicitar al personal de Hospitalización General por la buena atención</p> <p>3. Excelente atención y confianza, La buena amabilidad de todo el personal</p> <p>4. Amabilidad el aseo y la atención</p> <p>5. Amables excelente atención con privacidad</p> <p>6. Todos muy amables, muy dedicados y pendientes de mi</p> <p>7. Usuario refiere que la atención no es oportuna, deben estar más pendientes de los pacientes</p> <p>8. Usuaría refiere que deberían cambiar el horario para realizar el aseo de la habitación, que no sean a las horas de comida porque es algo incomodo</p>	<p>1. Usuario refiere que la atención no es oportuna, deben estar más pendientes de los pacientes</p> <p>2. Usuaría refiere que deberían cambiar el horario para realizar el aseo de la habitación, que no sean a las horas de comida porque es algo incomodo</p>

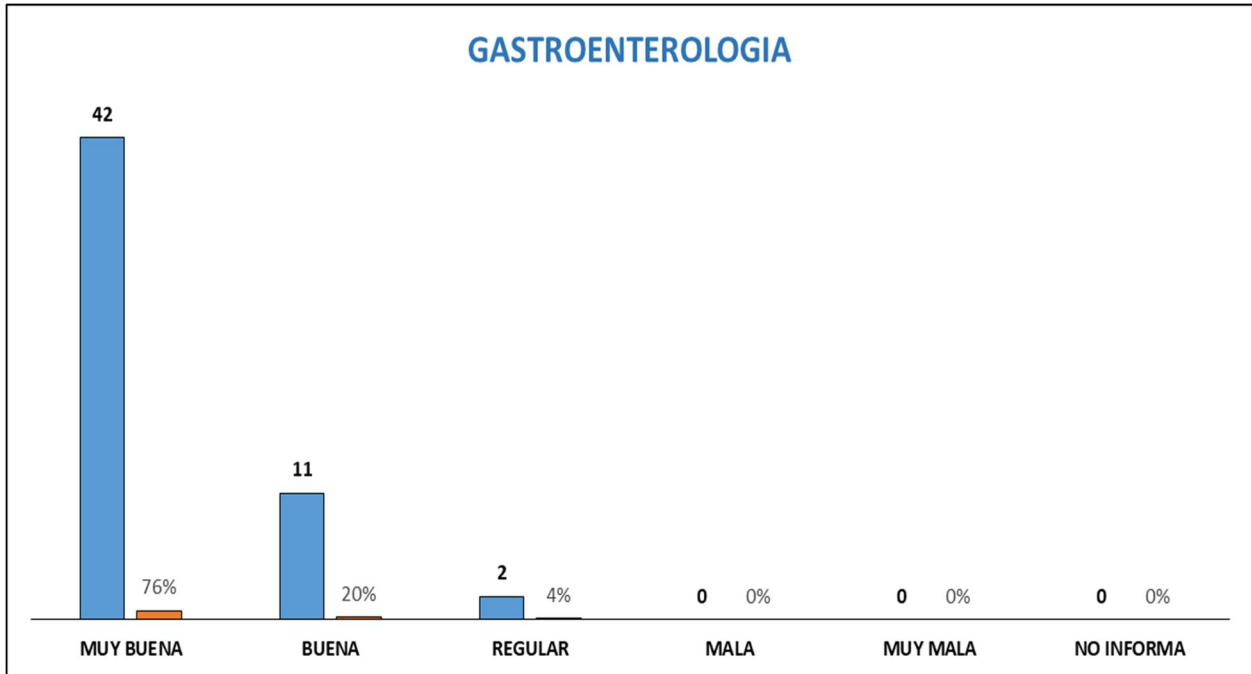
		<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>				<b>FO- 2321</b>		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		<b>QUIRURGICAS</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MAL	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		27	3	0	0	0	0	100%
		90%	10%	0%	0%	0%	0%	
2. Pensando en su experiencia general con la atención en esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		17	10	3	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		57%	33%	10%	0%	0%	0%	
		17	10	3	0	0	0	100%
b. Atención amable y trato respetuoso		57%	33%	10%	0%	0%	0%	
		17	10	3	0	0	0	100%
c. Privacidad y confidencialidad		57%	33%	10%	0%	0%	0%	
		17	10	3	0	0	0	100%
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		16	11	1	2	0	0	93%
		53%	37%	3%	7%	0%	0%	
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		18	10	2	0	0	0	100%
		60%	33%	7%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		18	11	1	0	0	0	100%
		60%	37%	3%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		18	11	1	0	0	0	100%
		60%	37%	3%	0%	0%	0%	
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		15	9	5	1	0	0	97%
		50%	30%	17%	3%	0%	0%	
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		18	9	3	0	0	0	100%
		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		18	9	3	0	0	0	100%
		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención médica. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		18	9	3	0	0	0	100%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
		18	9	3	0	0	0	100%
b. Escucha sus inquietudes		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
		18	9	3	0	0	0	100%
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
		18	9	3	0	0	0	100%
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		18	9	3	0	0	0	100%
		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		18	9	3	0	0	0	100%
		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		18	9	3	0	0	0	100%
		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		16	11	3	0	0	0	100%
		53%	37%	10%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		18	9	3	0	0	0	100%
		60%	30%	10%	0%	0%	0%	
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		29	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	0%	0%	0%		



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<p>1. Calidad de los servicios que prestan.                  2. La amabilidad el respeto la atención                  3. Todo muy bueno excelente la atención                  4. Todo muy bien excelente                  5. El personal es amable, la calidad humana                  6. Usaria refiere Excelente atención                  7. Usuario refiere todo el personal han estado pendientes y han sido amables, muy buena atención</p>	<p>1. Para realizar la cirugía mucha espera.                  2. Recomendación para algunas enfermeras dejaban la comida y no le pasan, el usuario con mucha dolencia no se puede ni mover. Más atención de parte del personal.                  3. Recomendación de parte del médico estar más pendiente de los usuarios, que ellos tienen su espacio para tomar su refrigerio y no al momento que el paciente ya está en quirófano                  4. Usaria refiere le programaron la cirugía para una fecha y le hicieron después de 3 días fue mucha demora, y al ingresaron por urgencias también hay mucha tardanza en la atención.                  5. El personal médico debe tener "tacto" para explicar el procedimiento y posibles riesgos, sin interponer miedo</p>

	<b>TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>	<b>FO- 2321</b>	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CONSULTA EXTERNA GASTROENTEROLOGIA						
		No. ENCUESTAS 55						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		42	11	2	0	0	0	100%
		76%	20%	4%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		22	17	14	2	0	0	96%
		40%	31%	25%	4%	0%	0%	
		21	19	14	1	0	0	98%
		38%	35%	25%	2%	0%	0%	
		20	21	14	0	0	0	100%
		36%	38%	25%	0%	0%	0%	
		17	17	17	4	0	0	93%
		31%	31%	31%	7%	0%	0%	
		23	20	12	0	0	0	100%
		42%	36%	22%	0%	0%	0%	
		23	20	10	1	1	0	96%
		42%	36%	18%	2%	3%	0%	
		23	20	10	1	1	0	96%
		42%	36%	18%	2%	3%	0%	
		11	9	5	22	8	0	45%
		20%	16%	9%	40%	27%	0%	
		22	20	12	1	0	0	98%
		40%	36%	22%	2%	0%	0%	
		22	21	12	0	0	0	100%
		40%	38%	22%	0%	0%	0%	
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		22	18	11	4	0	0	93%
		40%	33%	20%	7%	0%	0%	
		22	18	10	5	0	0	91%
		40%	33%	18%	9%	0%	0%	
		22	18	10	5	0	0	91%
		40%	33%	18%	9%	0%	0%	
		22	19	13	1	0	0	98%
		40%	35%	24%	2%	0%	0%	
		22	21	12	0	0	0	100%
		40%	38%	22%	0%	0%	0%	
		23	19	13	0	0	0	100%
		42%	35%	24%	0%	0%	0%	
		23	19	13	0	0	0	100%
		42%	35%	24%	0%	0%	0%	
		23	18	12	2	0	0	96%
		42%	33%	22%	4%	0%	0%	
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		45	9	1	0	0	0	98%
		82%	16%	2%	0%	0%	0%	



<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Felicitar al personal, excelente experiencia</li> <li>2. La atención fue buena</li> <li>3. Buena atención, buena información</li> <li>4. Excelente talento humano</li> <li>5. la buena atencion brindada en el servicio de gastroenterología.</li> <li>6. Usuaría refiere que la atención del día de hoy fue excelente</li> <li>7. Todo muy bien, muy agradecidas con la atención</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar más rápido las citas, en facturación no son amables</li> <li>2. Hay goteras, mucha demora para sacar una cita</li> <li>3. Demora en la cita,</li> <li>4. Demora en la cita,</li> <li>5. Mejor orientación en el hospital</li> <li>6. Usuaría refiere que haya agilidad en asignación de citas para endoscopias</li> <li>7. Usuaría refiere Agilizar y disponibilidad en las citas medicas para procedimiento de endoscopia</li> <li>8. Usuario refiere en que deben agilizar en la asignación de citas para procedimiento de endoscopia</li> <li>9. Usuario refiere que deben agilizar en la asignación de citas para valoración y procedimientos</li> <li>10. Usuaría refiere que deben agilizar en la asignación de citas ya que es muy difícil acceder a ellas en gastroenterología</li> <li>11. Usuaría refiere que es muy demorado en la asignación de citas y el personal encargado se confunde con la hora asignada</li> <li>12. Familiar de usuaria refiere que deben agilizar la asignación de citas médicas</li> <li>13. Usuaría refiere agilizar en la asignación de citas, muy demorado y no contestan los teléfonos</li> <li>14. Usuario refiere que hay mucha demora en la asignación de citas para gastroenterología</li> <li>15. Usuario refiere que es muy demorado la asignación de citas, deben mejorar en eso</li> <li>La atención se demoró y para dar las citas</li> <li>16. La asignación de la cita se demoró mucho más de un mes usuario refiere su atención era urgente.</li> <li>12. Las citas muy demoradas contratar más personal para que se asignen más citas</li> <li>17. usuario refiere que es muy demorada la asignación de cita como para que el especialista se demore menos de 5 minutos en la atención</li> <li>18. usuario refiere que deben mejorar el tiempo en asignación de citas médicas</li> <li>19. mejorar el tiempo y agilizar la asignación de citas médicas</li> <li>20. usuario refiere que deben mejorar el tiempo en la asignación de citas</li> <li>21. usuario refiere que deben mejorar el tiempo en la asignación de citas médicas para gastroenterología</li> <li>22. usuario refiere que deben mejorar el tiempo para asignación de citas médica y en la explicación del especialista acerca del estado de salud</li> <li>23. Usuario refiere que deben mejorar el tiempo en la asignación de citas porque es muy demorado</li> <li>24. Usuario refiere muy corto el tiempo en el consultorio como para la espera tan larga en la asignación de cita</li> </ol>

	<p>médica</p> <p>25. Usuario refiere mejorar el tiempo en asignación de citas y las personas que asignan las citas miren también la disponibilidad de tiempo del usuario, no asignar por asignar</p> <p>26. Usuario refiere mejorar el tiempo en la asignación de citas médicas y el medico en la explicación del diagnóstico y tratamiento, que se tome su tiempo para hacerlo bien</p> <p>27. Usuario refiere que deben mejorar el tiempo para la asignación de citas médicas ya que es muy demorada la disponibilidad de agenda</p> <p>28. Usuario refiere que la asignación de citas médicas debe ser más rápido, agilizar</p> <p>29. Usuario refiere que deben mejorar el tiempo en la asignación de citas médicas</p> <p>30. Usuaría refiere que deben mejorar el tiempo de espera después de facturar para pasar a la consulta</p> <p>31. Usuaría refiere que deben mejorar el tiempo de asignación de citas y que deben estar pendientes de contestar los teléfonos dados ya que nunca contestan</p> <p>32. Usuario refiere Mejorar el tiempo para la asignación de citas y disponibilidad de agendas</p> <p>33. Usuaría refiere que el especialista sea más amable, atento y salude</p>
--	--

<b>Numerador (número de encuestas satisfactorias)</b>	560
<b>Denominador (total de encuestas aplicadas)</b>	565

<b>Total</b>	<b>98%</b>
--------------	------------

<b>Tasa de satisfacción General HCI</b>	<b>Meta: 95%</b>
<b>SEGUNDO TRIMESTRE: JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2022</b>	<b>98%</b>

