

INFORME DE MEDICION DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y SU FAMILIA CON LA ATENCION RECIBIDA

PRIMER TRIMESTRE 2023

HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E

INFORME TRIMESTRAL ENERO, FEBERO Y MARZO 2023

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

APLICACION DE LA MEDICION DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y SU FAMILIA CON LA ATENCION RECIBIDA

La aplicación de la Encuesta de la medición de la experiencia del usuario y su familia con la atención recibida 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 Encuesta de la medición de la Experiencia del Usuario y su familia con la atención recibida, de los meses Enero, Febrero y Marzo se realizó la aplicación de la encuesta FO-2321 Versión 1, realizando un consolidado del PRIMER TRIMESTRE 2023.

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 PRIMER TRIMESTRE 2023 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
Total Encuestas	510

CRITERIOS DE EVALUACION

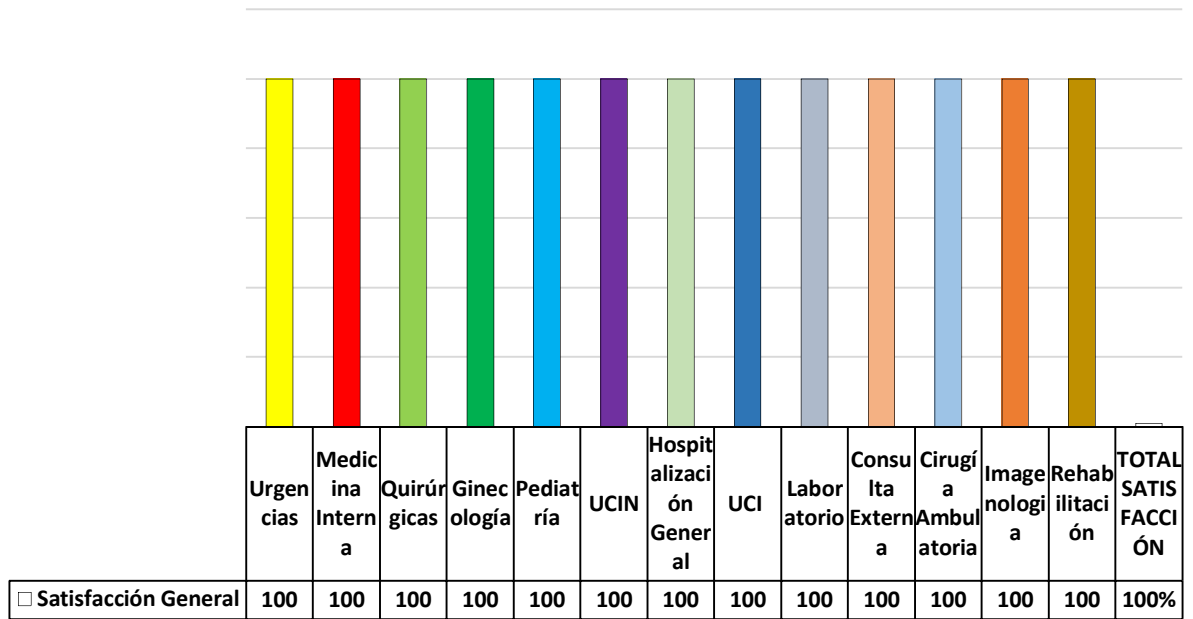
❖ Satisfacción con el servicio recibido

PROCESO	Satisfacción General	Meta
Urgencias	100	95%
Medicina Interna	100	
Quirúrgicas	100	
Ginecología	100	
Pediatría	100	
UCIN	100	
Hospitalización General	100	
UCI	100	
Laboratorio	100	
Consulta Externa	100	
Cirugía Ambulatoria	100	
Imagenología	100	
Rehabilitación	100	
TOTAL SATISFACCIÓN	100%	

En el Hospital Civil de IpiALES dentro de la Encuesta de la medición de la Experiencia del Usuario y su familia con la atención recibida, se ha proyectado para el Primer Trimestre 2023 la meta del 95%. La satisfacción total para éste trimestre corresponde al 100% 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 100%, Medicina Interna 100%, Quirúrgicas 100%, Ginecología 100%, Pediatría 100%, UCIN 100%, Hospitalización General 100%, UCI 100% Laboratorio 100%, Consulta Externa 100%, Cirugía Ambulatoria 100%, Imagenología 100%, Rehabilitación 100%.

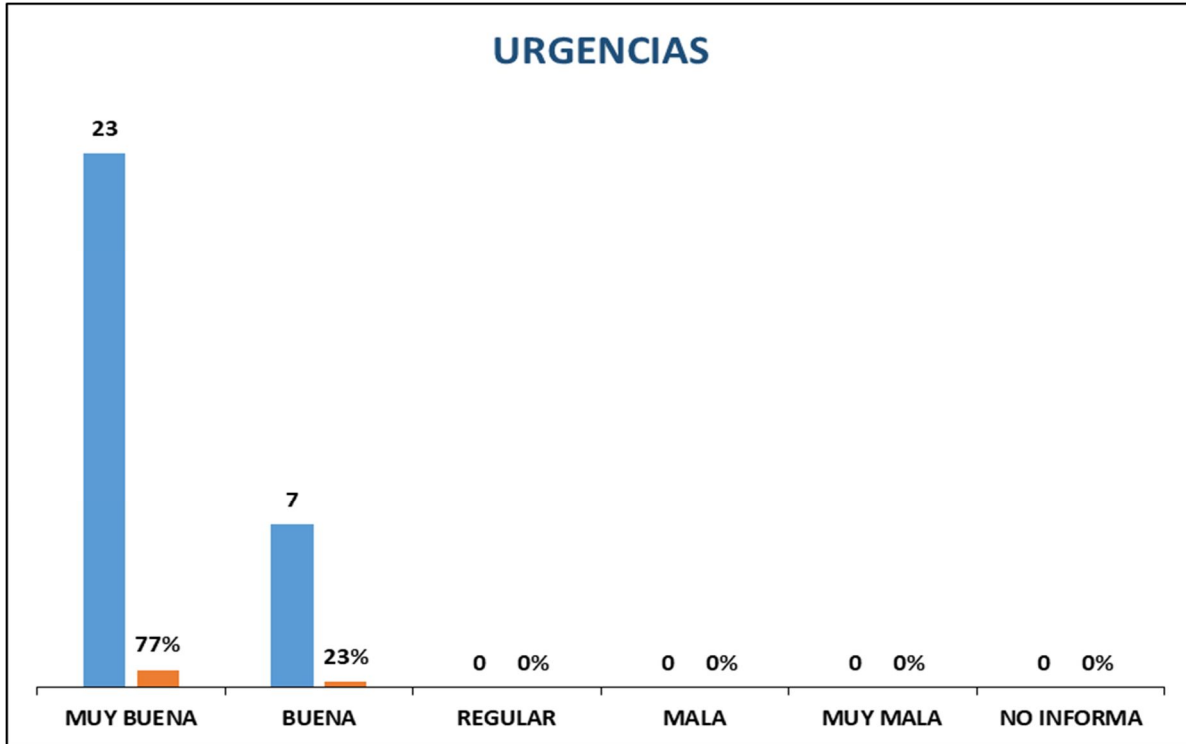
ENCUESTA DE MEDICION DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCION RECIBIDA SATISFACCION




Por lo cual podemos concluir que: En el Primer 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.

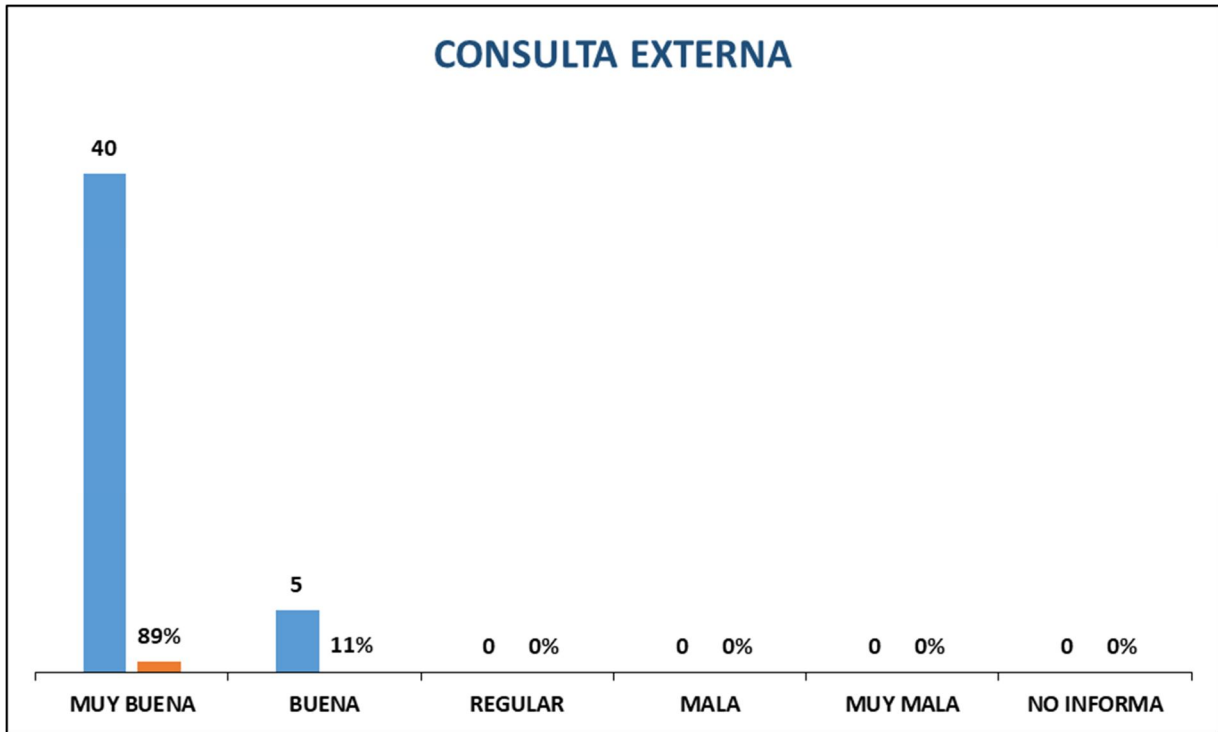
A continuación se detallan el consolidado del PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023, Por cada proceso y las observaciones acumuladas, realizadas por los usuarios:

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		URGENCIAS						
		No. ENCUESTAS 30						
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
		23 77%	7 23%	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?	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	0 0%	19 63%	11 37%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	0 0%	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	0 0%	25 83%	5 17%	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?	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	0 0%	25 83%	5 17%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	0 0%	25 83%	5 17%	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
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%




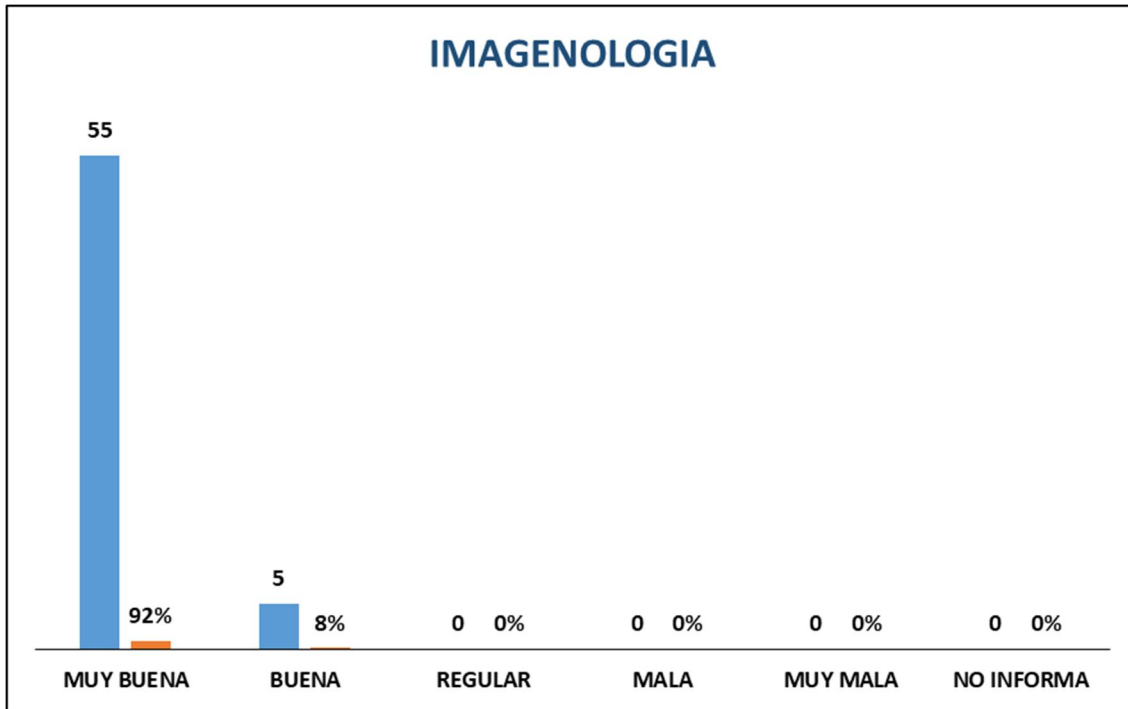
OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere que es buena la atención 2. Usuario refiere el personal es muy amable 3. Usuario refiere es buena la atención, gracias 4. Usuario refiere el personal que lo atiende es amable y está pendiente 5. Usuario refiere gracias por la atención 6. Usuario refiere el personal de salud lo atiende bien, es amable y respetuoso 7. Usuario refiere gracias por la atención 8. Usuario refiere que todo muy bien, gracias 9. Usuario refiere muy buena atención 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere un poco demorada la atención para pasar con El medico 2. Usuario refiere que un poco demorada la atención en triage 3. Usuario refiere que es algo demorada la atención cuando se llama a las enfermeras 4. Usuario refiere demorado en sala de espera para pasar al medico 5. Usuario recomienda que deben estar más pendientes de los pacientes 6. Usuario refiere se han demorado en definir qué es lo que van a realizar si el procedimiento o no 7. Usuario refiere que estuvo demorada la atención cuando ingreso y para hospitalizarlo 8. Usuario refiere que fue demorada la atención para pasar al medico

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		CONSULTA EXTERNA						
		No. ENCUESTAS 45						
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
		40 89%	5 11%	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 salud y presenta su presentación?	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	2 4%	33 73%	10 22%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	2 4%	37 82%	6 13%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	2 4%	38 84%	5 11%	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?	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	2 4%	38 84%	5 11%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	2 4%	38 84%	5 11%	3 7%	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
		45 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%



a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere que el personal de salud es amable 2. Usuario refiere excelente atención 3. Usuario refiere muy buena atención 4. Usuario refiere el especialista muy amable, se le entiende su explicación acerca del estado de salud de su familiar 5. Usuario refiere muy buena atención 6. Usuario refiere muy buena atención 7. Usuario refiere gracias por la atención 8. Usuario refiere que es muy buena la atención 9. Usuario refiere que el medico explica muy bien, se le entiende la información 10. Usuario refiere buena atención, el medico es amable y explica bien 11. Usuario refiere es muy buena la atención 12. Usuario refiere muy buena atención, gracias a todo el personal 13. Usuario refiere gracias por la atención 14. Usuario refiere el personal fue amable en la atención, gracias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pero un poco demorada la atención 2. Usuario refiere demorada la atención en facturación 3. Usuario refiere un poco demorado en la atención 4. Usuario refiere un poco demorada la atención para pasar con el medico 5. Usuario refiere un poco demorada la atención para pasar con el medico 6. Un poco demorado en la facturación 7. Usuario refiere un poco demorada la facturación 8. Usuario refiere un poco demorada la facturación para pasar a la atención

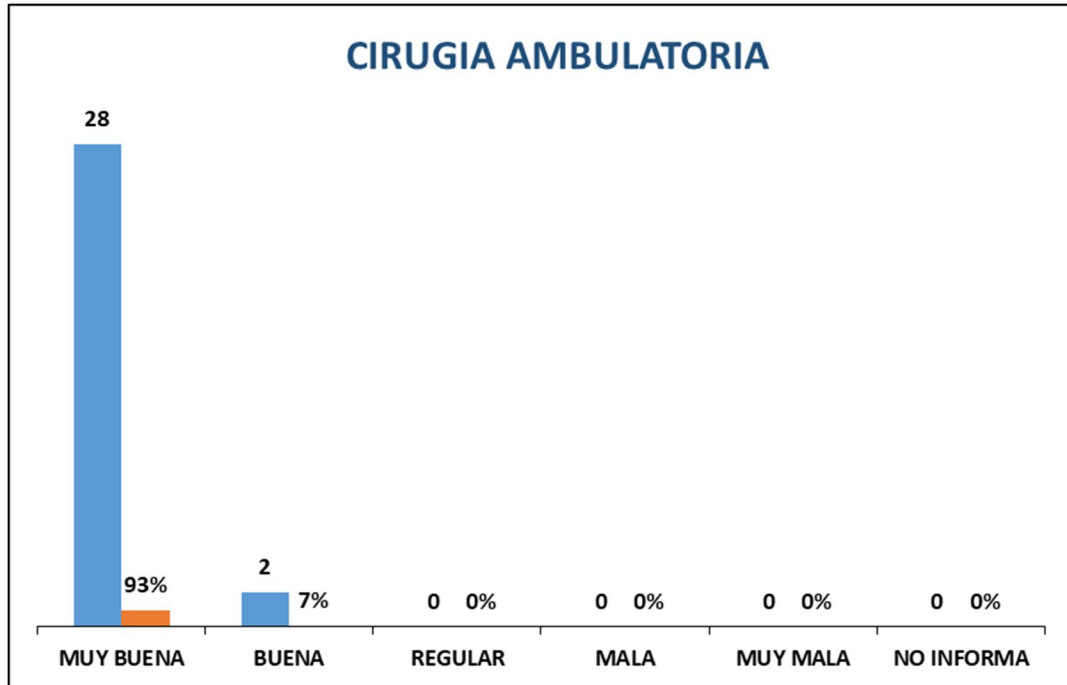
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321			
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021		
		IMAGENOLOGIA No. ENCUESTAS 60							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		55 92%	5 8%	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 salud y presenta su presentación?	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	1 2%	42 70%	17 28%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	1 2%	53 88%	6 10%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	1 2%	54 90%	5 8%	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?	1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
b. Escucha sus inquietudes		1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		1 2%	54 90%	5 8%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		1 2%	54 90%	5 8%	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	60 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	PROBABLEMENTE SI								
		PROBABLEMENTE NO			DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO	



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere muy buena atención 2. Usuario refiere muy buena atención, gracias 3. Usuario refiere que el personal es amable 4. Usuario refiere muy buena atención, el personal que lo atendió fue amable 5. Usuario refiere es buena la atención, gracias 6. Usuario refiere la atención es buena, el personal de salud es atento 7. Usuario refiere gracias por la atención, es muy buen servicio 8. Usuario refiere muy buena atención 9. Usuario refiere el personal que lo atendió es amable 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere un poco de espera para la atención, pero es buena 2. Usuario refiere un poco demorada la atención 3. Usuario refiere un poco demorada la atención 4. Usuaría refiere demorada la atención 5. Usuario refiere un poco demorada la atención

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

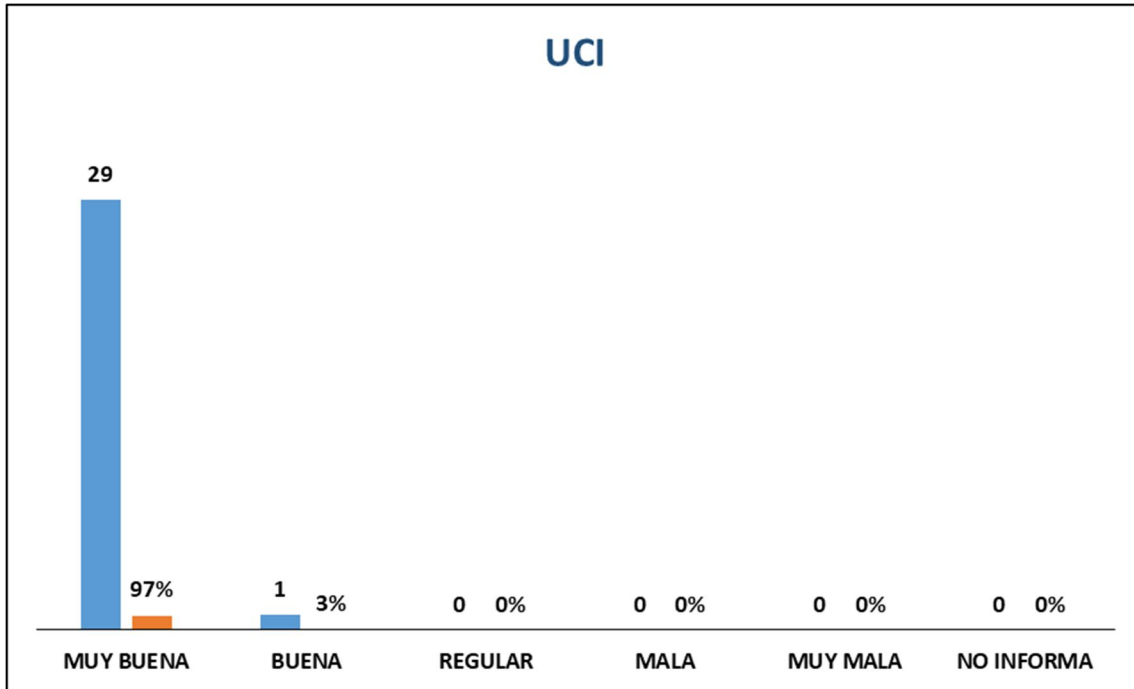
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CIRUGIA AMBULATORIA						
		No. ENCUESTAS 30						
		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	28	2	0	0	0	0	100%
		93%	7%	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 items?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	9	19	2	0	0	0	100%
		30%	63%	7%	0%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	3%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	3%	0%	0%	0%		
h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	9	19	2	0	0	0	100%	
	30%	63%	7%	0%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	3%	0%	0%	0%		
j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	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 medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	3%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	9	20	1	0	0	0	100%
		30%	67%	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	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	3%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	3%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	3%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	9	20	1	0	0	0	100%	
	30%	67%	3%	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%	




OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
b. QUE PODRÍA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere excelente atención, muy amables todos, pendientes de su hijo y bien informados 2. Usuario refiere excelente atención, muy contenta con el trato y atención que le dieron a su hija 3. Usuario refiere muy buena atención 4. Usuario refiere muy buena atención, fueron amables y muy pendientes 5. Usuario refiere excelente atención 6. Usuario refiere todos fueron muy amables y pendientes 7. Usuario refiere el personal de salud que lo atendió a su familiar fue muy amable, respetuoso y pendiente 8. Usuario refiere excelente atención, personal muy amable 10. Usuario refiere excelente atención 11. Usuario refiere excelente atención, personal muy amable 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere un poco demorado para pasar a quirófano

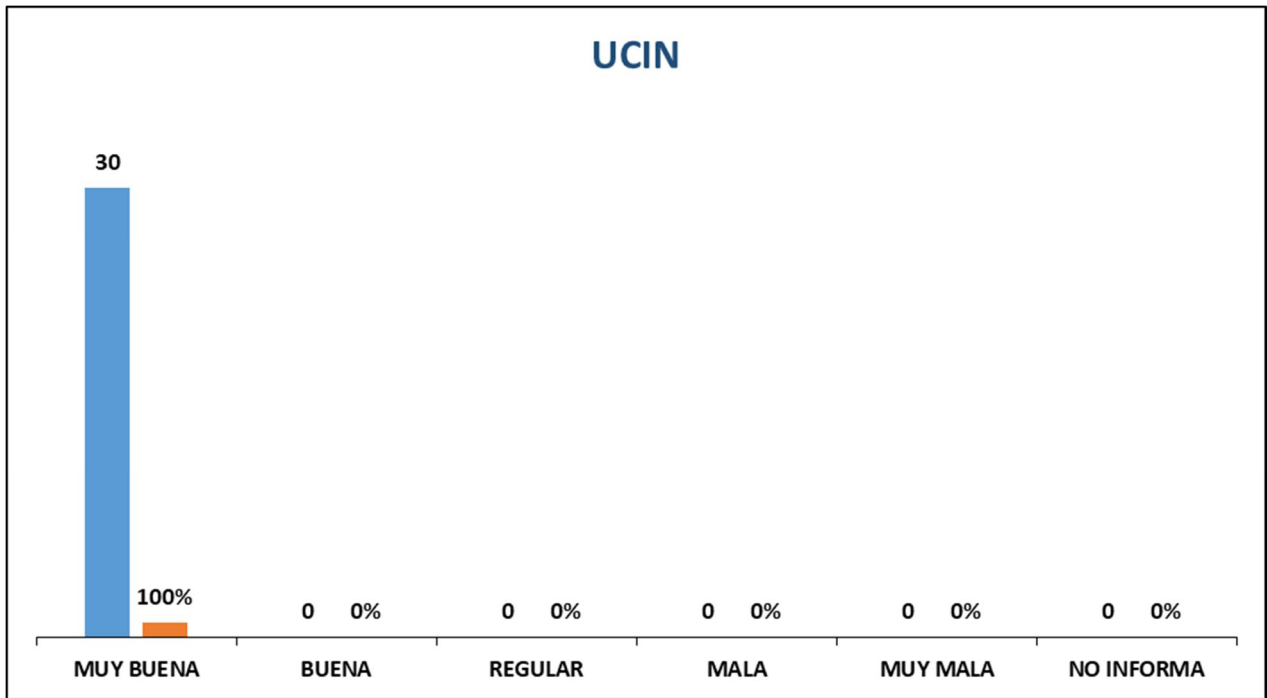
	TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	FO- 2321	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

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	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
		10	20	0	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
b. Atención amable y trato respetuoso		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
c. Privacidad y confidencialidad		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	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
		10	20	0	0	0	0	100%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	0%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	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:		10	20	0	0	0	0	100%
		33%	67%	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
		30	0	0	0	0	0	100%
		100%	0%	0%	0%	0%	0%	



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none">1. Usuario refiere excelente atención, muy agradecida con todos2. Usuario refiere gracias por la excelente atención, los cuidados por estar pendientes3. Usuario refiere estar agradecida con todo el personal de salud por la atención, los felicita4. Usuaría refiere excelente atención, felicita al personal de salud por su dedicación5. Usuario refiere muy buena atención, gracias por estar pendientes de su familiar6. Usuario refiere gracias por la atención7. Usuario refiere la atención fue muy buena, el personal muy atento y pendientes del paciente8. Usuario refiere felicitaciones a todo el personal por su excelente atención9. Usuaría refiere muy buena atención	<ol style="list-style-type: none">1. Usuario hace la sugerencia que por favor en las noches, las personas que están de turno reduzcan el ruido por respeto a los pacientes

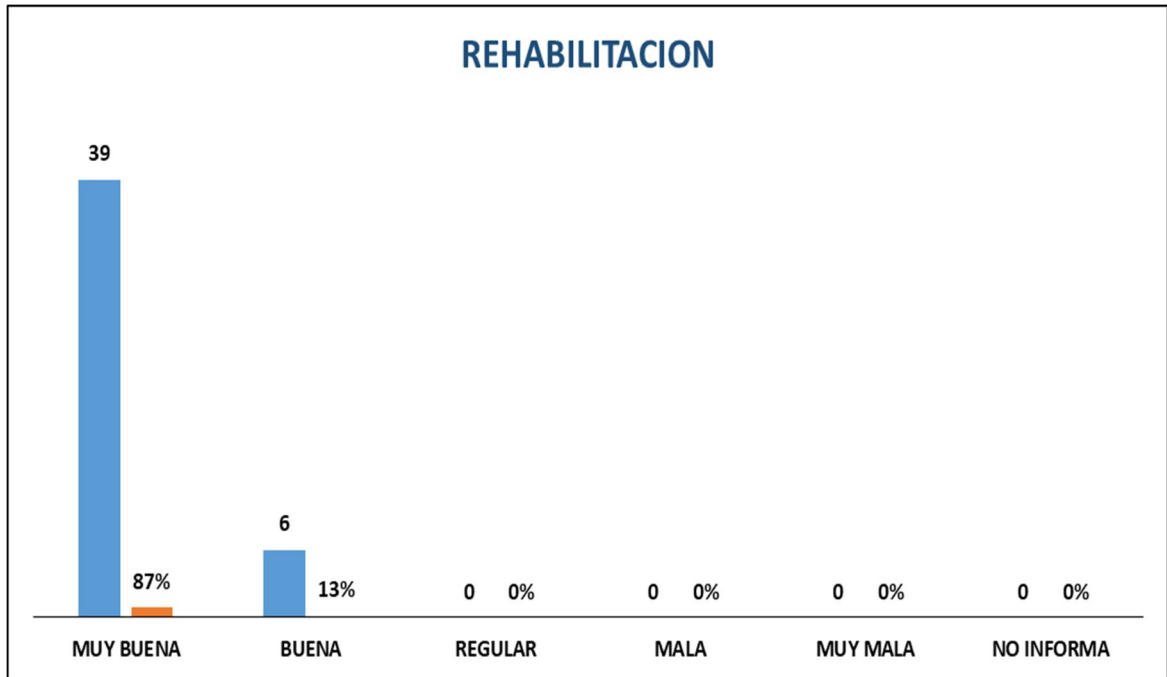
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321			
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021		
		UCIN							
		No. ENCUESTAS 30							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		30 100%	0 0%	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 salud y presenta su presentación?	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Privacidad y confidencialidad	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	16 53%	14 47%	0 0%	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?	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	b. Escucha sus inquietudes	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	16 53%	14 47%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%	
			DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
	4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere excelente atención 2. Usuario refiere excelente atención, el personal muy amable 3. Usuario refiere muchas gracias por la atención, fue excelente 4. Usuario refiere excelente atención, el personal muy bueno 5. Usuario refiere excelente atención, muchas gracias 6. Usuario refiere excelente atención, gracias por la atención, Usuario refiere muy amable todo el personal, felicito a todos por la atención humanizada 7. Usuario refiere excelente atención, muy agradecida por todo 8. Usuario refiere todo el personal muy amable, estuvieron pendientes, muchas gracias 9. Usuario refiere el personal que atendió a su bebe muy amable 10. Usuario refiere que felicita al personal de salud por toda la atención brindada 	

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

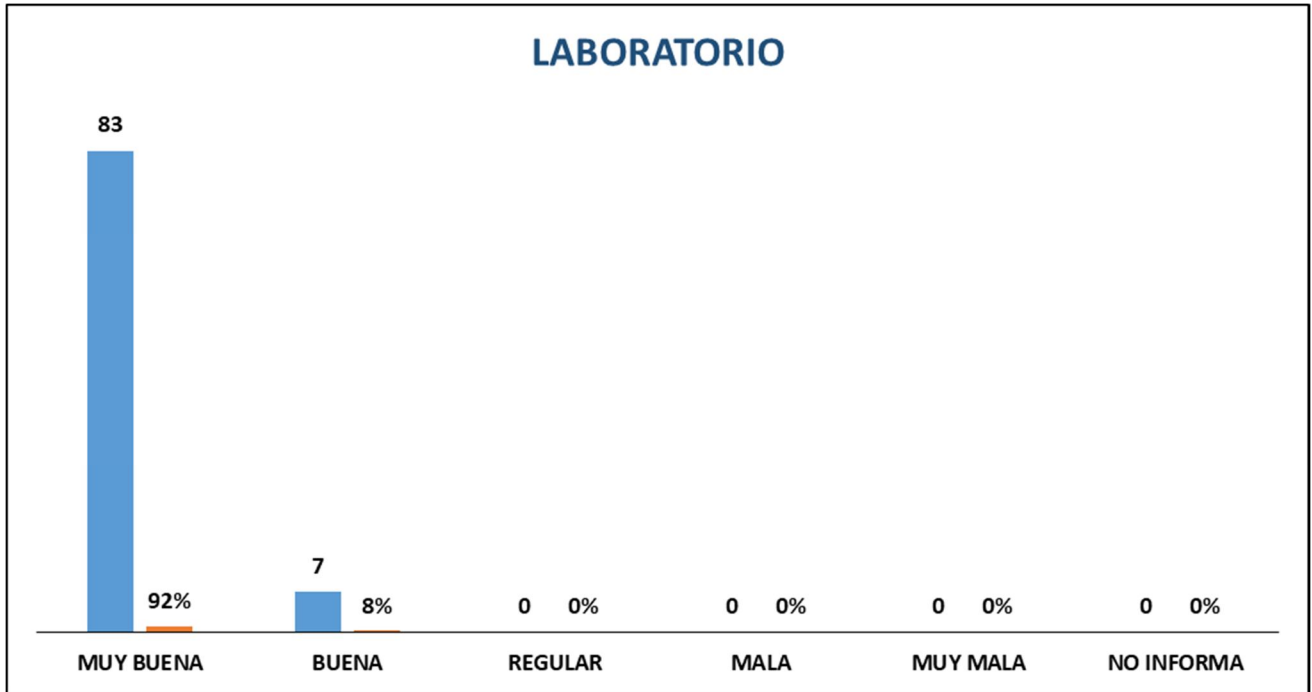
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		REHABILITACION						
		No. ENCUESTAS 45						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		39	6	0	0	0	0	100%
		87%	13%	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
		5	36	4	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
b. Atención amable y trato respetuoso		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
c. Privacidad y confidencialidad		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		6	35	4	0	0	0	100%
		13%	78%	9%	0%	0%	0%	
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		5	36	4	0	0	0	100%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
b. Escucha sus inquietudes		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	0%	0%	0%	
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		5	36	4	0	0	0	100%
		11%	80%	9%	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	
		44	1	0	0	0	98%	
		98%	2%	0%	0%	0%		




OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere el personal está pendiente de las terapias 2. Usuario refiere muy buena atención 3. Usuario refiere el personal es amable 4. Usuario refiere que hay facilidad para la citas y horas de atención 5. Usuario refiere muy buena atención 6. Usuario refiere que la atención es muy buena, gracias 7. Usuario refiere muy buena atención, las terapias le han ayudado mucho 8. Usuario refiere que el personal es amable y atento 9. Usuario refiere que la enfermera es muy amable y atenta, están pendientes del paciente y le explican las terapias que le van a realizar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usuario refiere un poco demorado por cuestión de los papeles de la arl 2. Usuario refiere que la atención debería ser más personalizada 3. Usuario recomienda que las terapias sean más personalizadas 4. Usuario sugiere que la atención sea más personalizada

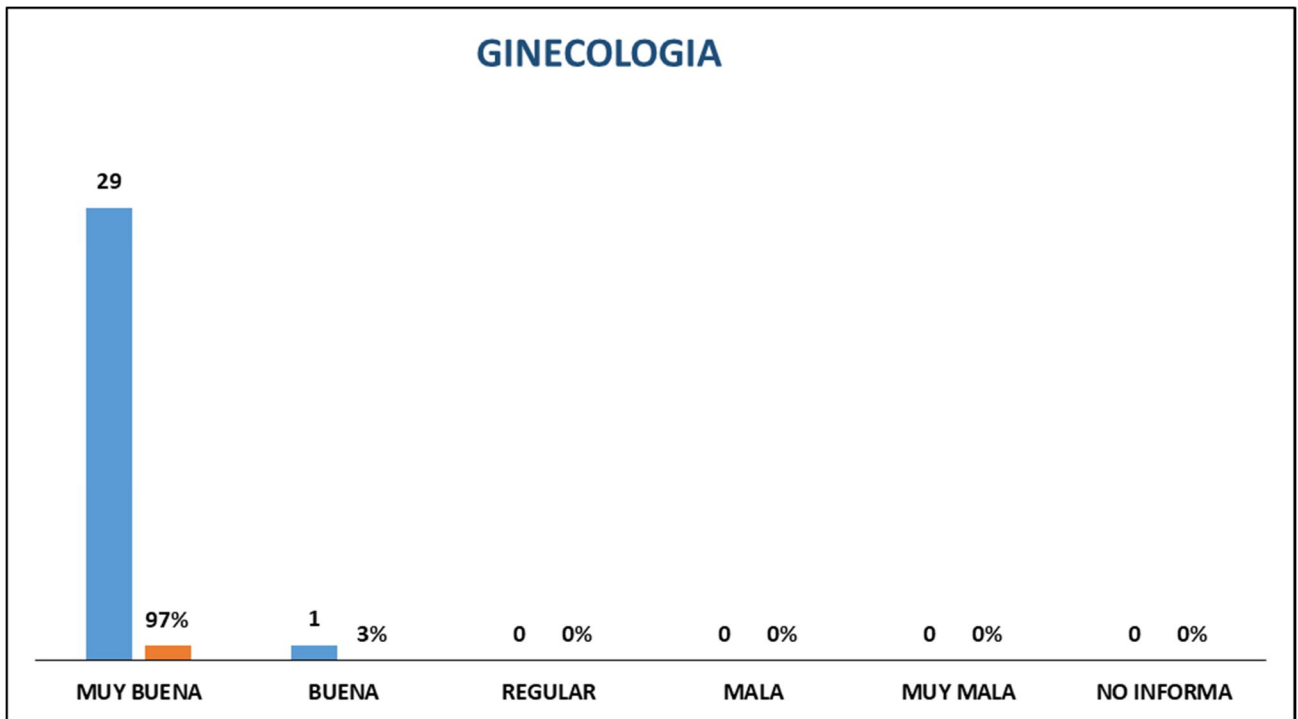
	TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	FO- 2321	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		LABORATORIO						
		No. ENCUESTAS 90						
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		83	7	0	0	0	0	100%
		92%	8%	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
		12	72	6	0	0	0	100%
a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación? b. Atención amable y trato respetuoso c. Privacidad y confidencialidad d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros) j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%	
	12	72	6	0	0	0	100%	
	13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%	
	12	72	6	0	0	0	100%	
	13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%	
	12	64	14	0	0	0	100%	
	13%	71%	16%	0%	0%	0%	100%	
	12	70	8	0	0	0	100%	
	13%	78%	9%	0%	0%	0%	100%	
	12	70	8	0	0	0	100%	
13%	78%	9%	0%	0%	0%	100%		
12	72	6	0	0	0	100%		
13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%		
12	71	7	0	0	0	100%		
13%	79%	8%	0%	0%	0%	100%		
12	72	6	0	0	0	100%		
13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%		
12	72	6	0	0	0	100%		
13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%		
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
		12	72	6	0	0	0	100%
a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible? b. Escucha sus inquietudes c. Habla usando un lenguaje que usted comprende d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad? e. Lo trata con dignidad y respeto f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento? g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted? h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%	
	12	72	6	1	0	0	100%	
	13%	80%	7%	1%	0%	0%	100%	
	12	72	6	0	0	0	100%	
	13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%	
	12	71	7	0	0	0	100%	
	13%	79%	8%	0%	0%	0%	100%	
	12	72	6	0	0	0	100%	
13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%		
12	72	6	0	0	0	100%		
13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%		
12	72	6	0	0	0	100%		
13%	80%	7%	0%	0%	0%	100%		
12	72	6	0	0	0	100%		
13%	80%	7%	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	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		90	0	0	0	0	100%	
		100%	0%	0%	0%	0%	100%	



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none"> 1.El personal de salud es amable 2.Usuario refiere que muy buena atención 3.Usuario refiere es excelente la atención 4.Usuario refiere muy buena atención 6.Usuario refiere es buena la atención, Excelente atencion, gracias 7.Excelente atencion 8.Usuario refiere es buena la atencion 9.Usuario refiere muy buena atencion, gracias 10.Usuario refiere personal muy amable, gracias por la atencion 11.Usuario refiere el personal de salud es amable, respetuoso 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Usuario refiere un poco demorada la facturación 2.Un poco demorado para facturar 3.Usuario refiere un poco demorada la atencion 4.Un poco demorada la atencion 5.Usuario refiere deben agilizar la facturación 6.Usuario refiere que deberían buscar otro método mas ágil para facturar 7.Usuario sugiere mejorar en el método de facturar 8.Usuaria refiere un poco demorada la atencion para facturar y pasar a tomar los exámenes 9.Usuaria refiere un poco demorada la atencion 10.Usuario refiere un poco demorado para la autorización y atencion

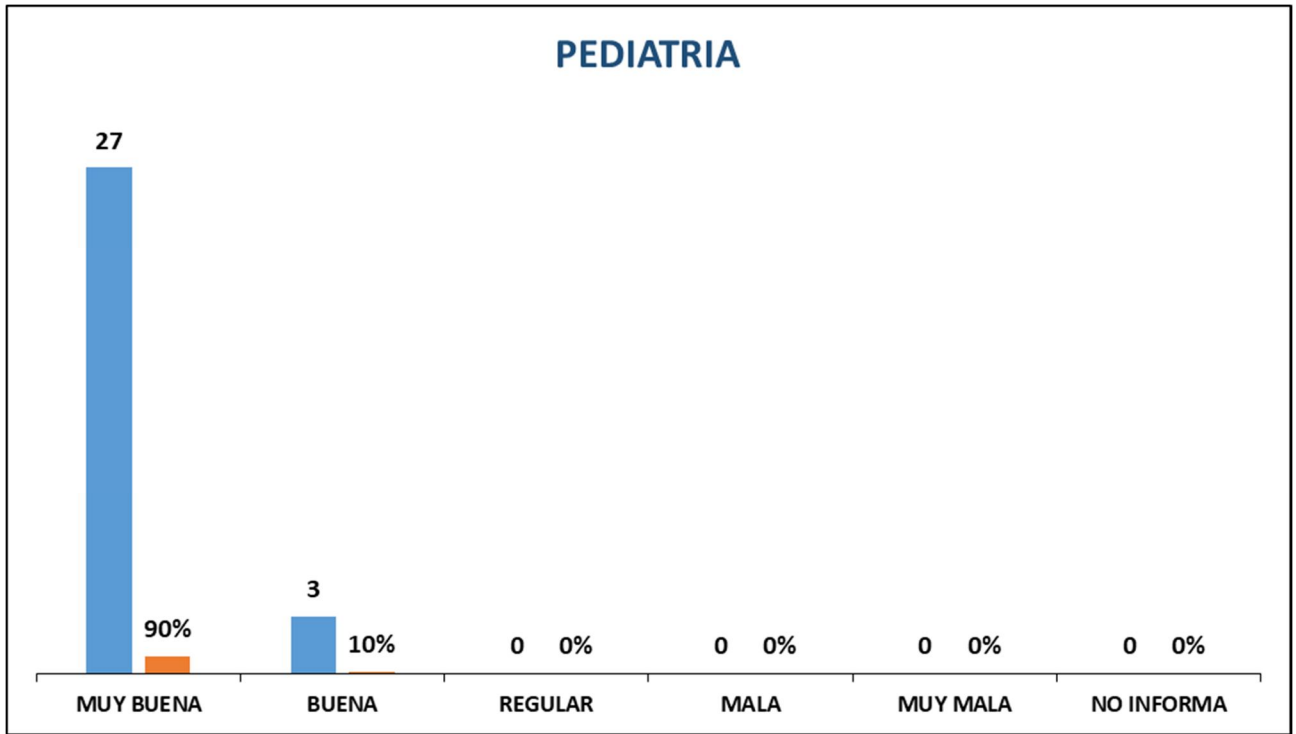
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		GINECOLOGIA No. ENCUESTAS 30						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos 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 salud y presenta su presentación?	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	8 27%	21 70%	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?	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	8 27%	21 70%	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?	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	8 27%	21 70%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none">1. Usuario refiere una muy buena atencion, gracias2. Usuario refiere el personal de salud es amable, estan pendientes, muy buena atencion3. Usuario refiere muy buena atencion, son amables4. Usuario refiere el personal que la atiende es muy amable, estan pendientes5. Usuario refiere excelente atencion recibida, gracias a todos6. Usuario refiere excelente atencion7. Usuario refiere excelente atencion8. Usuario excelente atencion que recibe su familiar, muchas gracias9. Usuaría refiere excelente atencion, muy contenta muy agradecida10. Usuaría refiere excelente atencion "como hotel 5 estrellas" agradecida con todos	<ol style="list-style-type: none">1. Usuaría refiere que la remisión a pasto muy demorada entiende que es cuestión de la eps2. Usuaría refiere que en su habitación no había timbre para poder realizar el llamado a enfermería

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

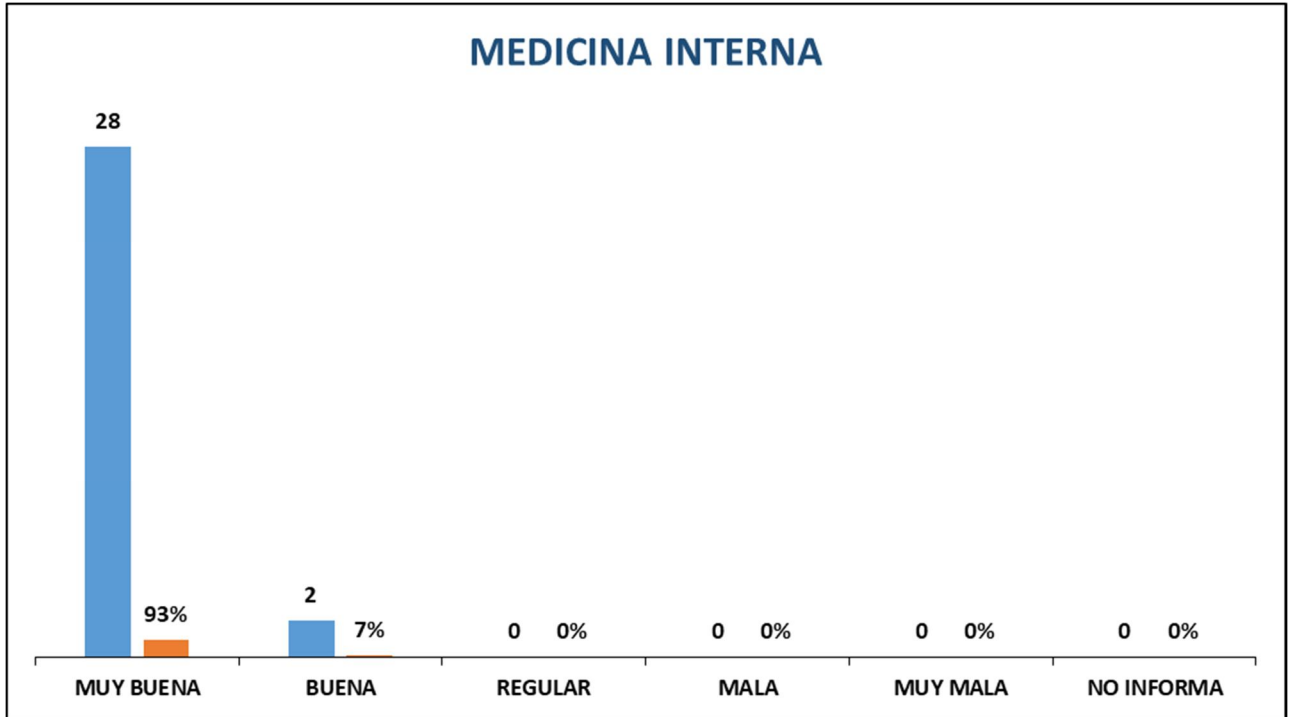
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		PEDIATRIA						
		No. ENCUESTAS 30						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		CRITERIOS DE CALIFICACION						
		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
N/A		27	3	0	0	0	0	100%
		90%	10%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




OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none">1. Usuario refiere que es buena la atención, están pendientes2. Usuario refiere muy buena atención, están pendientes, nos explican3. Usuario refiere muy buena atención, el personal de salud está pendiente4. Usuario refiere que es excelente la atención, agradece al personal de salud5. Usuario refiere muchas gracias por la atención6. Usuario refiere Muy amable todo el personal7. Usuario refiere muy buena atención, el personal de salud muy pendiente	<ol style="list-style-type: none">1. Usuario refiere que su hijo tenía ordenado recibir el medicamento a medio día y nadie se lo administró, se olvidaron2. Usuario refiere que su familiar tenía que recibir el medicamento a medio día y nadie se lo administró, se olvidaron3. Usuario refiere que las enfermeras la regañan porque el bebé se quita el gorro

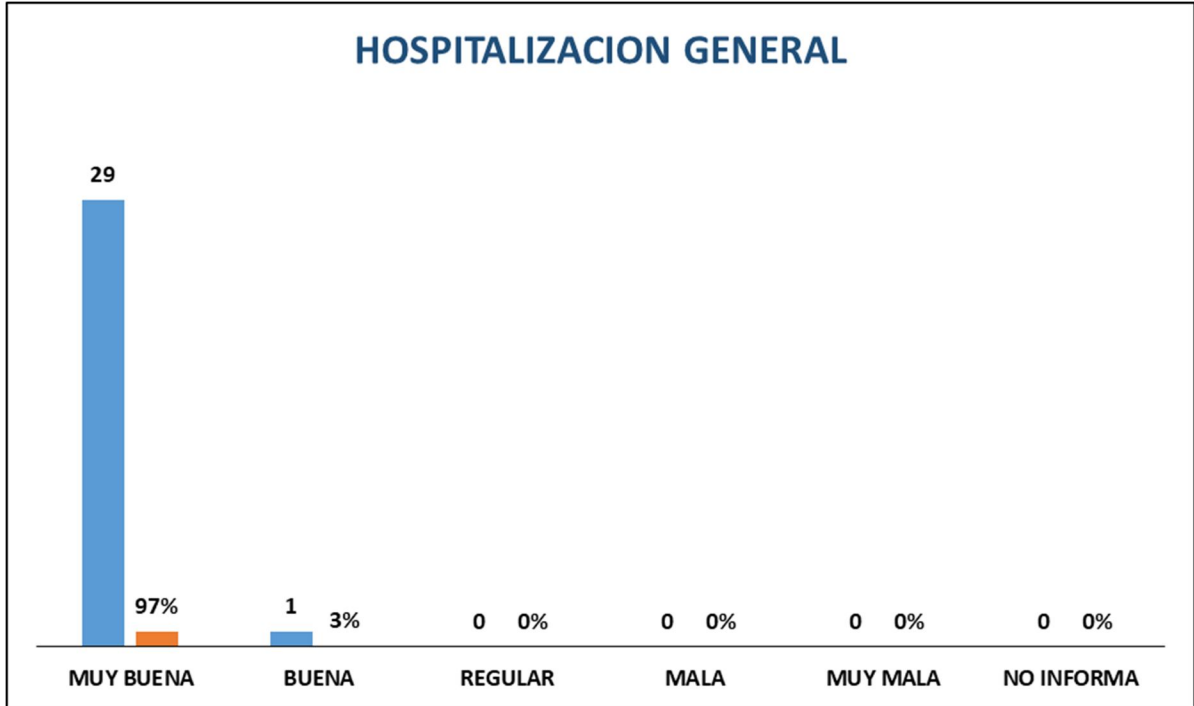
	TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	FO- 2321	
		Versión: 1	Vigencia 16/07/2021

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	28 93%	2 7%	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 esta institución ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	7 23%	16 53%	7 23%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención	9 30%	20 67%	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?	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	9 30%	20 67%	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?	1 10%	9 90%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	9 30%	20 67%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
		DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCI, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none">1. Usuario refiere muy buena atencion, el personal que lo atiende está pendiente2. Usuaría refiere todo excelente, felicita al personal de salud3. Usuario refiere que el personal de salud es muy amable, respetuoso y está pendiente de el4. Usuario refiere muchas gracias por la atencion5. Usuario refiere gracias por la atencion6. Usuario refiere excelente atencion7. Usuario refiere el personal de salud es muy amable, respetuoso, gracias por la atencion8. Usuario refiere es muy buena la atencion9. Excelente atencion	<ol style="list-style-type: none">1. Usuaría recomienda mejorar la alimentación de los pacientes2. Usuaría recomienda muy demorado la autorización para la toma de su examen

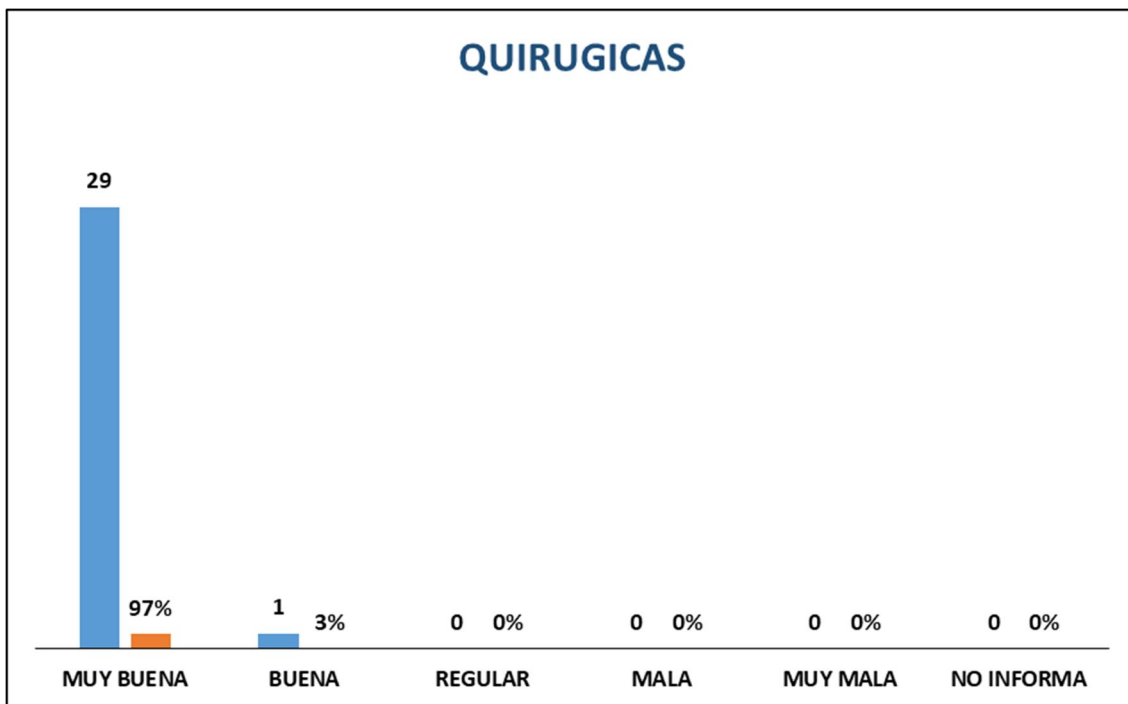
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		HOSPITALIZACION GENERAL						
		No. ENCUESTAS 30						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios 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 salud y presenta su presentación?	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Atención amable y trato respetuoso	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	7 23%	19 63%	4 13%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	7 23%	21 70%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	8 27%	20 67%	2 7%	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?	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	b. Escucha sus inquietudes	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	8 27%	20 67%	2 7%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	7 23%	21 70%	2 7%	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	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
		30 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none">1. Usuario refiere el personal de salud que lo atiende es muy amable y están pendientes2. Usuario refiere que todos son muy pendientes y respetuosos3. Usuario refiere excelente atención, gracias4. Usuario refiere muchas gracias por la atención el personal es muy amable5. Usuario refiere es excelente la atención, están pendientes y son amables6. Usuario refiere gracias por la atención, son todos muy amables7. Usuario refiere muy buena atención, gracias a todo el personal8. Usuaría refiere que el personal que atiende a su familiar muy amable y están pendientes	

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

ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		QUIRURGICAS						
		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	1	0	0	0	0	100%
		97%	3%	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 ¿Cómo calificaría los siguientes ítems?	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	7	23	0	0	0	0	100%
		23%	77%	0%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	7	23	0	0	0	0	100%
		23%	77%	0%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	7	23	0	0	0	0	100%
		23%	77%	0%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	7	22	1	0	0	0	100%
		23%	73%	3%	0%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	7	23	0	0	0	0	100%
		23%	77%	0%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	7	23	0	0	0	0	100%	
	23%	77%	0%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	7	23	0	0	0	0	100%	
	23%	77%	0%	0%	0%	0%		
h. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	7	23	0	0	0	0	100%	
	23%	77%	0%	0%	0%	0%		
i. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	7	23	0	0	0	0	100%	
	23%	77%	0%	0%	0%	0%		
j. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	7	23	0	0	0	0	100%	
	23%	77%	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:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	7	21	2	0	0	0	100%
		23%	70%	7%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	7	22	1	0	0	0	100%
		23%	73%	3%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	7	22	1	0	0	0	100%
		23%	73%	3%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	7	22	1	0	0	0	100%
		23%	73%	3%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto	7	23	0	0	0	0	100%	
	23%	77%	0%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	7	22	1	0	0	0	100%	
	23%	73%	3%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	7	22	1	0	0	0	100%	
	23%	73%	3%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	7	22	0	1	0	0	97%	
	23%	73%	0%	3%	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%	



OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES	
a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<p>1.1. Usuario refiere todos muy colaboradores, estan pendientes</p> <p>2. Usuario refiere que la atencion es excelente, gracias</p> <p>3. Usuario refiere el personal es muy amable, estan pendientes</p> <p>4. Usuario refiere el personal que lo atendió está pendiente y es amable, gracias</p> <p>5. Usuario refiere que el personal de salud es muy amable, estan pendientes ,Usuario refiere excelente atencion, gracias</p> <p>6. Usuaría refiere muy buena atencion</p> <p>7. Usuaría refiere que agradece la atencion que le brindan a su familiar</p>	<p>1. Pero se hace excepción a una jefe de enfermería que fue grosera al referirse que debe comer sola</p> <p>2. Usuario sugiere que la información acerca del estado de salud del paciente sea transmitido y preguntado si capto la información porque ni todos tienen la misma percepción</p> <p>3. Usuario refiere que el médico tratante no le brindó información directa acerca del estado de salud de su familiar, ella se enteró porque estaban comentando entre médicos en la revista, mas no a ella</p>

Numerador (número de encuestas satisfactorias)	510
Denominador (total de encuestas aplicadas)	510

Total	100%
--------------	-------------

Tasa de satisfacción General HCI	Meta: 95%
PRIMER TRIMESTRE: ENERO, FEBRERO Y MARZO 2023	100%