

# **INFORME DE SATISFACCIÓN**

## **PRIMER TRIMESTRE 2022**

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

**INFORME TRIMESTRAL**  
**ENERO, FEBRERO Y MARZO**  
**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 Encuesta de Experiencia del Usuario 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 2022.

La Encuesta de Satisfacción cuenta con preguntas cerradas con opciones de respuesta 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 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
Consulta Externa Gastroenterología	30
<b>Total Encuestas</b>	<b>540</b>

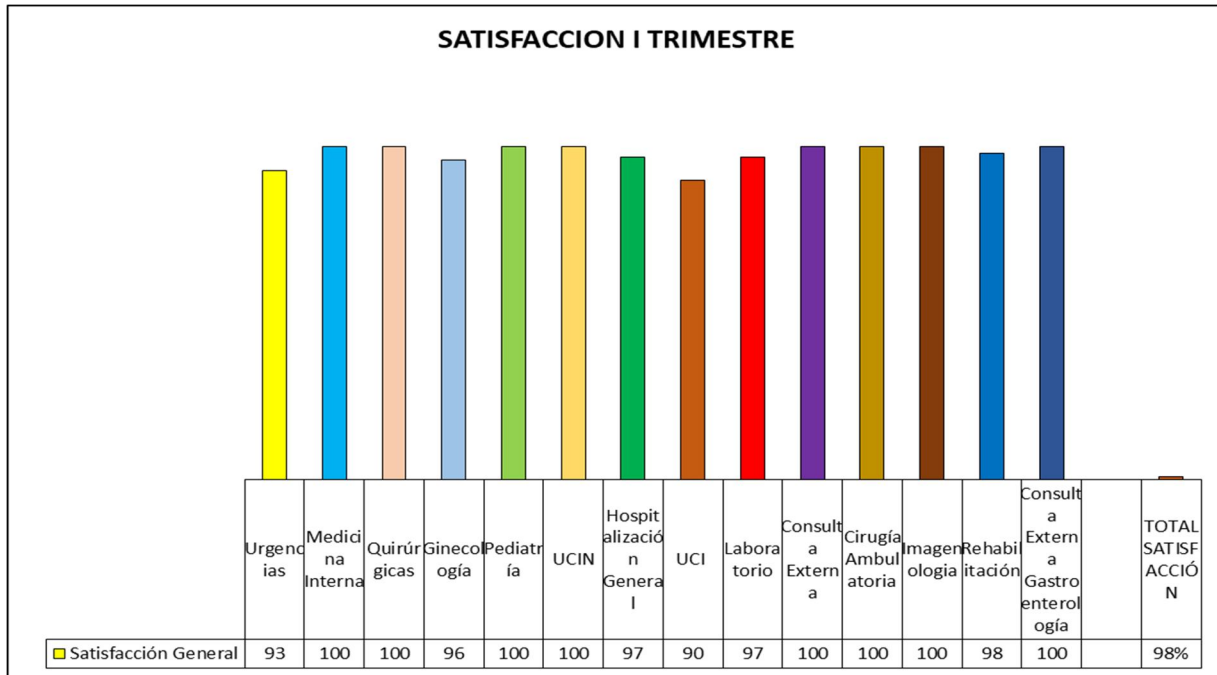
## CRITERIOS DE EVALUACION

### ❖ Satisfacción con el servicio recibido

PROCESO	Satisfacción General	Meta
Urgencias	93	<b>95%</b>
Medicina Interna	100	
Quirúrgicas	100	
Ginecología	96	
Pediatría	100	
UCIN	100	
Hospitalización General	97	
UCI	90	
Laboratorio	97	
Consulta Externa	100	
Cirugía Ambulatoria	100	
Imagenología	100	
Rehabilitación	98	
Consulta Externa 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 Primer 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: Medicina Interna 100%, Quirúrgicas 100%, Ginecología 96%, Pediatría 100%, UCIN 100, Laboratorio 97%, Consulta Externa 100%, Cirugía Ambulatoria 100%, Imagenología 100% ,Rehabilitación 98%, Hospitalización General 97% y Consulta Externa Gastroenterología 100%.

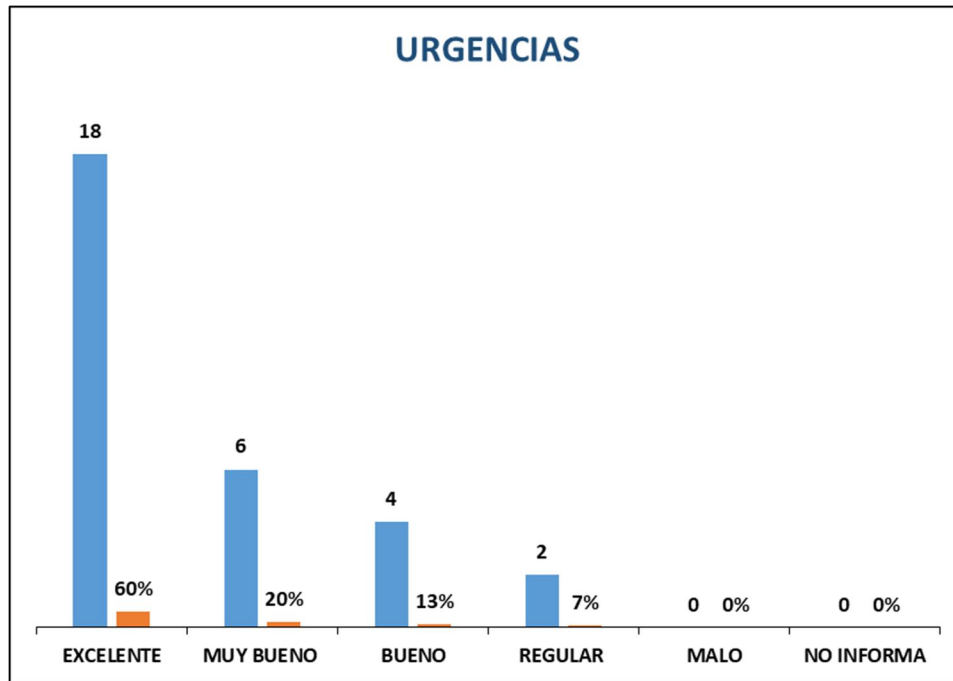


Por lo cual podemos concluir que: En el Primer Trimestre del año podemos observar que los diferentes procesos han mejorado, se debe procurar la articulación de los diferentes actores como líderes de procesos y colaboradores para que acojan las sugerencias plasmadas en los diferentes reportes mensuales 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 2022, Por cada proceso y las observaciones acumuladas, realizadas por los usuarios:


## URGENCIAS

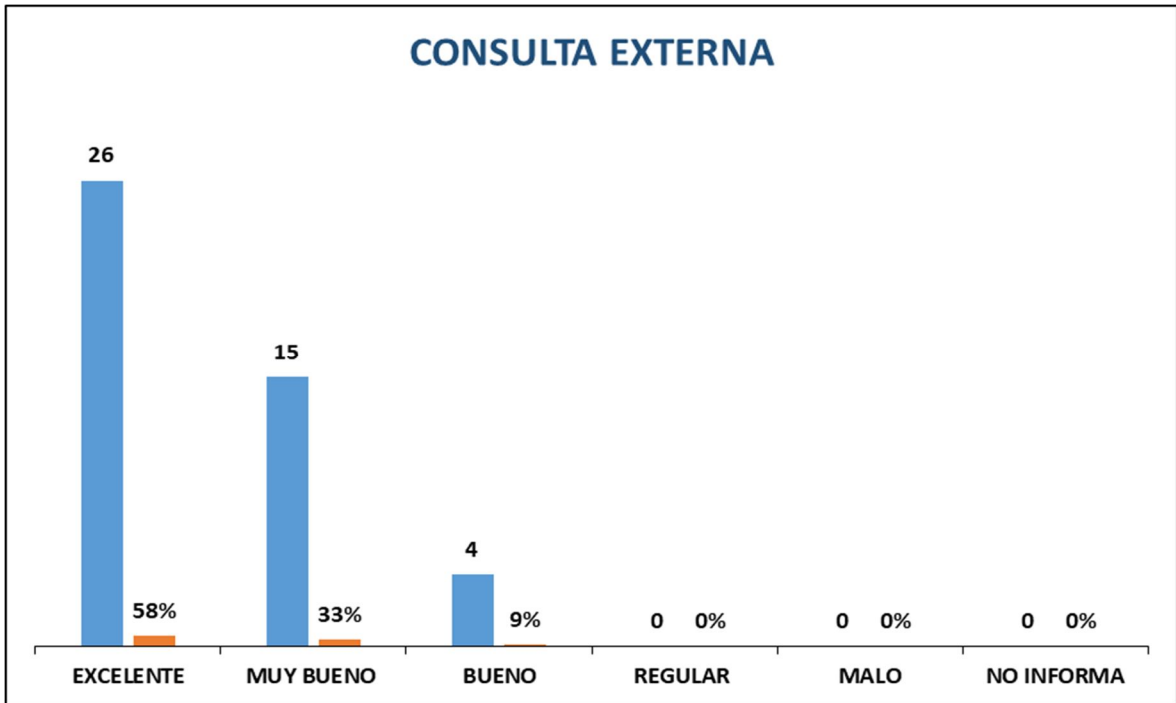
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321				
				Versión: 1		Vigencia 16/07/2021				
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>								
		<b>URGENCIAS</b>								
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>								
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION								
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		N/A								
		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
		18	6	4	2	0	0	93%		
		60%	20%	13%	7%	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?		19	6	4	1	0	0	97%		
				63%	20%	13%	3%	0%	0%	
				18	8	3	1	0	0	97%
				60%	27%	10%	3%	0%	0%	
				18	8	3	1	0	0	97%
				60%	27%	10%	3%	0%	0%	
				18	5	3	4	0	0	87%
				60%	17%	10%	13%	0%	0%	
				23	5	1	1	0	0	97%
				77%	17%	3%	3%	0%	0%	
				20	7	2	1	0	0	97%
				67%	23%	7%	3%	0%	0%	
				19	8	1	2	0	0	93%
		63%	27%	3%	7%	0%	0%			
		18	9	2	1	0	0	97%		
		60%	30%	7%	3%	0%	0%			
		19	6	4	1	0	0	97%		
		63%	20%	13%	3%	0%	0%			
		18	9	2	1	0	0	97%		
		60%	30%	7%	3%	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:		18	7	2	3	0	0	90%		
				60%	23%	7%	10%	0%	0%	
				18	7	2	3	0	0	90%
				60%	23%	7%	10%	0%	0%	
				18	7	2	3	0	0	90%
				60%	23%	7%	10%	0%	0%	
				18	8	1	3	0	0	90%
				60%	27%	3%	10%	0%	0%	
				18	9	2	1	0	0	97%
				60%	30%	7%	3%	0%	0%	
		18	10	1	1	0	0	97%		
		60%	33%	3%	3%	0%	0%			
		19	7	3	1	0	0	97%		
		63%	23%	10%	3%	0%	0%			
		18	8	3	1	0	0	97%		
		60%	27%	10%	3%	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		
		28	2	0	0	0		100%		
		93%	7%	0%	0%	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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención es buena, el personal es amable. La atención fue rápida</li> <li>2. Usuaría agradece por toda la atención todos muy amables y pacientes la atendieron muy bien.</li> <li>3. Instalaciones bien, atención buena, exámenes bien, médicos excelentes, en general todo estuvo bien, cumple con la expectativas.</li> <li>4. Personal amable trato respetuoso</li> <li>5. Usuaría refiere todo estuvo excelente.</li> <li>6. Usuaría refiere que hace mucho tiempo no había utilizado los servicios pero se sintió muy bien en todo excelente, la explicación usuaría refiere que había posibilidad de cirugía pero el médico miro pertinente tratamiento, excelente los médicos.</li> <li>7. El hospital tiene buen servicio, la atención fue ágil, el personal amable.</li> <li>8. La atención fue rápida, se respetaron los turnos como iba llegando la gente</li> <li>9. Todo estuvo bien, atención amable, fue rápido siempre hemos utilizado los servicios y nunca hemos tenido ninguna queja.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuario refiere que se demoraron mucho en atenderlo que ahí estaban sin hacer nada y él estaba con mucho dolor refiere capacitación para el personal o contratar más personal.</li> <li>2. Dar prioridad a los pacientes que están de mayor gravedad, sugiere agilidad en el tiempo de atención ya que la hicieron esperar mucho</li> <li>3. Agilizar los trámites de la salida ya que demoraron mucho y otra recomendación que cuando el especialista pase le informen al usuario antes para esperarlos porque en el caso de la usuaría refiere que pasó cuando se estaba bañando y no le informó solo le dejó la razón con las enfermeras.</li> <li>4. Mejorar la atención</li> <li>5. Que los médicos den un diagnóstico más claro</li> </ol>

## CONSULTA EXTERNA

		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321			
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021		
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>							
		<b>CONSULTA EXTERNA</b>							
		<b>No. ENCUESTAS 45</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	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		26	15	4	0	0	0	100%	
		58%	33%	9%	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?	27	15	3	0	0	0	100%
		60%	33%	7%	0%	0%	0%		
		b. Atención amable y trato respetuoso	27	16	2	0	0	0	100%
		60%	36%	4%	0%	0%	0%		
		c. Privacidad y confidencialidad	26	16	3	0	0	0	100%
		58%	36%	7%	0%	0%	0%		
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	24	7	10	4	0	0	91%
		53%	16%	22%	9%	0%	0%		
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	30	9	4	2	0	0	96%
		67%	20%	9%	4%	0%	0%		
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	28	14	3	0	0	0	100%		
62%	31%	7%	0%	0%	0%				
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	28	14	3	0	0	0	100%		
62%	31%	7%	0%	0%	0%				
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	28	13	3	1	0	0	98%		
62%	29%	7%	2%	0%	0%				
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	27	14	3	1	0	0	98%		
60%	31%	7%	2%	0%	0%				
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	26	15	3	1	0	0	98%		
58%	33%	7%	2%	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. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	29	10	6	0	0	0	100%
		64%	22%	13%	0%	0%	0%		
		b. Escucha sus inquietudes	28	12	5	0	0	0	100%
		62%	27%	11%	0%	0%	0%		
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	28	12	5	0	0	0	100%
		62%	27%	11%	0%	0%	0%		
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	26	15	4	0	0	0	100%
		58%	33%	9%	0%	0%	0%		
		e. Lo trata con dignidad y respeto	28	13	4	0	0	0	100%
		62%	29%	9%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	30	10	5	0	0	0	100%		
67%	22%	11%	0%	0%	0%				
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	27	14	4	0	0	0	100%		
60%	31%	9%	0%	0%	0%				
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	29	12	4	0	0	0	100%		
64%	27%	9%	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		
		42	3	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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El personal amable, atención oportuna, usuaria refiere que el médico que la atendió es excelente profesional.</li> <li>2. La atención de los médicos es excelente se felicita al personal por su calidad humana y profesional la atención si fue buena, se hizo lo que el medico indico y la niña mejoro.</li> <li>3. Usuaría refiere que excelente es la atención del hospital los médicos son excelentes profesionales que su hermano ha mejorado mucho.</li> <li>4. La atención de los médicos es excelente se felicita al personal por su calidad humana y profesional, excelente el servicio que presta el hospital siempre se han caracterizado por su buena atención</li> <li>5. Usuaría refiere que todo está muy bien, que las instalaciones del hospital son excelentes, los médicos y el personal en general muy capacitados.</li> <li>6. La atención fue buena, en el tiempo estipulado, buen personal médico.</li> <li>7. Las instalaciones del hospital son excelentes, ha mejorado bastante la atención.</li> <li>8. Usuario refiere que el médico que lo atendió excelente que muy profesional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demoro un poco la atención.</li> <li>2. Mejorar en cuanto al aseo en el área de facturación y mejorar la atención de las facturadoras no son amables. Usuaría refiere además que en el área de rehabilitación se le presento un inconveniente por el cual ella aun no puede empezar con sus terapias informa que le pusieron que debe llevar una maleta con toallas con una sudadera con camiseta con zapatos, que para ella es muy difícil llevar una maleta pesada porque ella vive muy lejos le toca en bus porque no tiene plata para el taxi, además le piden que debe llevar alcohol ella solicita que eso deberían tener en el servicio de rehabilitación, usuaria refiere que le colaboren para ella poder empezar su tratamiento de terapias</li> <li>3. Usuario refiere está muy inconforme ya que le programaron la cita para una hora no lo atendieron y refiere que hicieron pasar a otras personas que llegaron después de él.</li> <li>4. Mucha demora al momento de facturación y las señoritas no son muy amables.</li> <li>5. Se recomienda estar más pendientes de la sala de espera ya que se encontraba sucia llena de lodo.</li> <li>6. Mejorar en el tiempo para atender sobre todo al momento de facturar las funcionarias se demoran mucho y son de mal genio.</li> <li>7. Deben estar más pendientes del aseo de la sala de espera.</li> <li>8. Recomendación deben contratar más especialistas por la afluencia de usuarios.</li> <li>9. Usuario refiere que le fue muy difícil sacar la cita para su especialidad siempre decían que no ya no hay que hay que esperar nueva agenda le toco esperar mucho tiempo para que lo agenden, deben mejorar en eso.</li> </ol>

9. La atención en cuanto al médico y a las enfermeras muy bueno, toda fue excelente. Enfermeras amables y los médicos excelentes en la atención.

10. Usaria refiere que están muy contentos con la atención ya que los controles con el medico son excelentes han ayudado mucho a la recuperación de su hermano.

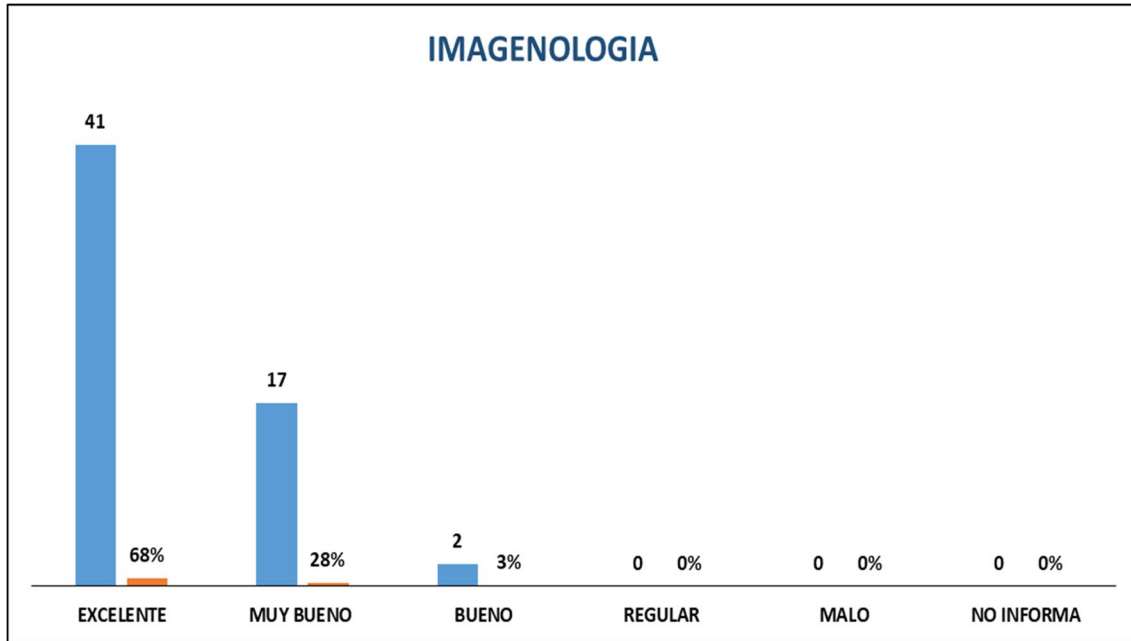
10. Como recomendación estar pendientes del aseo de los baños ya que algunas veces está en muy malas condiciones.

11. No atienden bien a los pacientes, se niegan a cambiar el pañal a los pacientes.

12. Agilizar un poco la atención.

13. Dejar entrar al acompañante


ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCION RECIBIDA						FO- 2321		
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCION RECIBIDA						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>IMAGENOLOGIA</b>								
		<b>No. ENCUESTAS 60</b>								
		CRITERIOS DE CALIFICACION								
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		N/A		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
				41	17	2	0	0	0	100%
				68%	28%	3%	0%	0%	0%	
				EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
				41	10	8	0	1	0	98%
				68%	17%	13%	0%	2%	0%	
				41	10	9	0	0	0	100%
				68%	17%	15%	0%	0%	0%	
				41	9	10	0	0	0	100%
				68%	15%	17%	0%	0%	0%	
				39	8	8	5	0	0	92%
				65%	13%	13%	8%	0%	0%	
				42	10	6	2	0	0	97%
				70%	17%	10%	3%	0%	0%	
				41	9	8	2	0	0	97%
				68%	15%	13%	3%	0%	0%	
				41	8	9	2	0	0	97%
				68%	13%	15%	3%	0%	0%	
				42	9	9	0	0	0	100%
				70%	15%	15%	0%	0%	0%	
				42	7	11	0	0	0	100%
				70%	12%	18%	0%	0%	0%	
				EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
				41	8	11	0	0	0	100%
				68%	13%	18%	0%	0%	0%	
				42	6	12	0	0	0	100%
				70%	10%	20%	0%	0%	0%	
				41	9	9	1	0	0	98%
				68%	15%	15%	2%	0%	0%	
				41	8	11	0	0	0	100%
				68%	13%	18%	0%	0%	0%	
				41	9	10	0	0	0	100%
				68%	15%	17%	0%	0%	0%	
				42	10	8	0	0	0	100%
				70%	17%	13%	0%	0%	0%	
				41	10	9	0	0	0	100%
				68%	17%	15%	0%	0%	0%	
				41	9	10	0	0	0	100%
				68%	15%	17%	0%	0%	0%	
				DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE NO	NO INFORMA		TOTAL PROMEDIO
				58	2	0	0	0		100%
				97%	3%	0%	0%	0%		

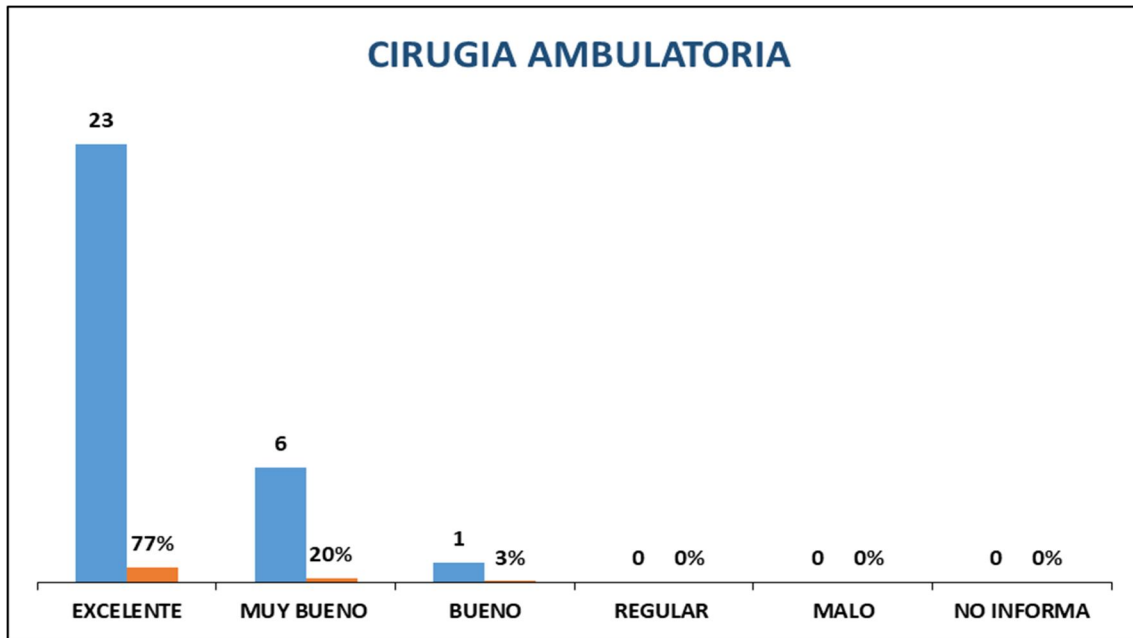


### OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES

a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención fue rápida, todo el personal es muy colaborador.</li> <li>2. Muy buen servicio la atención fue amable, usuario refiere que el trato hacia su esposa fue excelente que en todos los servicios los atendieron muy bien.</li> <li>3. La usuaria refiere que la atendieron muy bien, las instalaciones del hospital son muy buenas excelente todo.</li> <li>4. Excelente la atención los equipos con que cuenta el hospital son excelentes agradece toda la atención, de los funcionarios del hospital</li> <li>5. El servicio es bueno los funcionarios son muy atentos, la atenciones buena y el trato es muy humano de parte de todo el personal.</li> <li>6. El personal fue muy amable y fue rápida</li> <li>7. Madre del usuario refiere que excelente le hicieron todos lo exámenes a su hijo el hospital está muy capacitado y cuenta con los equipos necesarios para la atención de mucha gente que necesita de los servicios.</li> <li>8. Personal muy calificado en su trabajo</li> <li>9. En todo el servicio nos atendieron muy bien.</li> <li>10. Seguir con la buena atención.</li> <li>11. Continuar con el buen servicio</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuario refiere que el tiempo de atención fue muy demorado que él estuvo mucho tiempo esperando. Que deben mejorar en eso.</li> <li>2. Lo único si fue el tiempo mucha espera.</li> <li>3. Usuario refiere que se demoran mucho para atender que deberían contratar más personal.</li> <li>4. La explicación de los médicos que sea más clara usan términos que no se entiende.</li> <li>5. Regalar tapabocas en la entrada</li> <li>6. Agilizar la atención</li> <li>7. Capacitar al personal de citas, no son atentas</li> <li>8. Mejorar el aseo de los BAÑOS</li> </ol>


## CIRUGIA AMBULATORIA

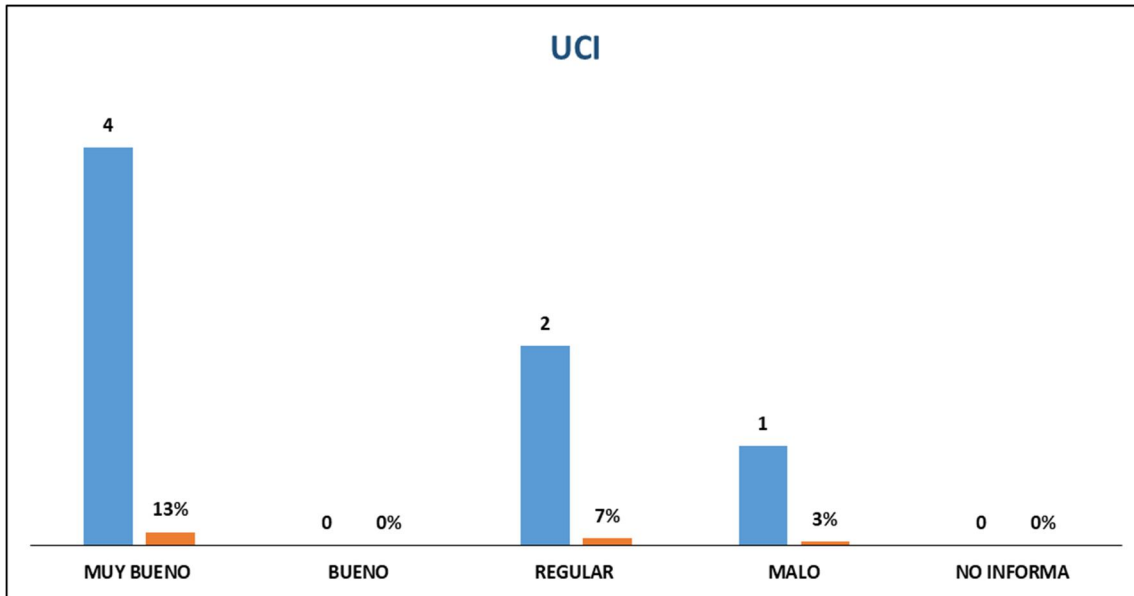
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>								
<b>CIRUGIA AMBULATORIA</b>								
<b>No. ENCUESTAS 30</b>								
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		23	6	1	0	0	0	100%
		77%	20%	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 ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	23	6	1	0	0	0	100%
		77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	23	6	1	0	0	0	100%
		77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	23	6	1	0	0	0	100%
		77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	22	3	3	2	0	0	93%
		73%	10%	10%	7%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	23	6	0	1	0	0	97%
		77%	20%	0%	3%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	23	5	2	0	0	0	100%	
	77%	17%	7%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	23	5	1	1	0	0	97%	
	77%	17%	3%	3%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	23	5	2	0	0	0	100%	
	77%	17%	7%	0%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	22	5	2	1	0	0	97%	
	73%	17%	7%	3%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	23	6	1	0	0	0	100%	
	77%	20%	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:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	23	6	1	0	0	0	100%
		77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	23	4	3	0	0	0	100%
		77%	13%	10%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	23	5	1	1	0	0	97%
		77%	17%	3%	3%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	23	6	1	0	0	0	100%
		77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	23	6	1	0	0	0	100%
		77%	20%	3%	0%	0%	0%	
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	24	6	0	0	0	0	100%	
	80%	20%	0%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	23	6	1	0	0	0	100%	
	77%	20%	3%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	23	6	0	1	0	0	97%	
	77%	20%	0%	3%	0%	0%		
		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??		29	1	0	0	0		100%
		97%	3%	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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención fue la adecuada trato respetuoso y explicación clara de todo.</li> <li>2. El especialista excelente.</li> <li>3. Excelente la atención y los médicos que lo atendieron.</li> <li>4. No se presentó ningún inconveniente la atención buena el personal excelente y preparado.</li> <li>5. Al momento de la atención fue muy buena, explicaron clara, excelentes médicos.</li> <li>6. Usuario refiere le fue bien en cuanto a la cirugía al personal que todo muy bien.</li> <li>7. Usuario refiere le fue muy bien en la cirugía el medico fue muy profesional en su labor todo salió muy bien.</li> <li>8. La atención fue buena rápida.</li> <li>9. La atención fue muy buena usuario refiere todo estuvo muy bien, excelente el médico.</li> <li>10. Simplemente felicita al personal médico excelente, usuaria refiere que la atención fue muy buena, el personal muy preparado.</li> <li>11. Felicitaciones al personal de cirugía ambulatoria</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuaría refiere que está muy descontenta con la atención ya que al momento de la cirugía estaba una practicante que no tenía experiencia que se la escuchaba como preguntaba acerca del procedimiento sugiere que para estos procedimientos los hagan personal preparado y con experiencia.</li> <li>2. En cuestión de las citas mucha congestión mejorar en ese aspecto.</li> <li>3. Sugiere que deben mejorar en el tiempo de atención ya que le programaron la cirugía para las 8 de la mañana y lo atendieron en la tarde.</li> <li>4. Se sugiere mejorar los tiempos de atención, ya que programan la atención a una hora y atienden después de mucho tiempo.</li> <li>5. Agilizar la programación de la cirugía</li> <li>6. Tuvo que buscar medico particular porque se le complico la cirugía</li> <li>7. Supervisar mejor a los vigilantes, son arrogantes</li> <li>8. Mejorar las habitaciones, incluir televisor</li> <li>9. mejorar el consultorio 8</li> </ol>

## UCI

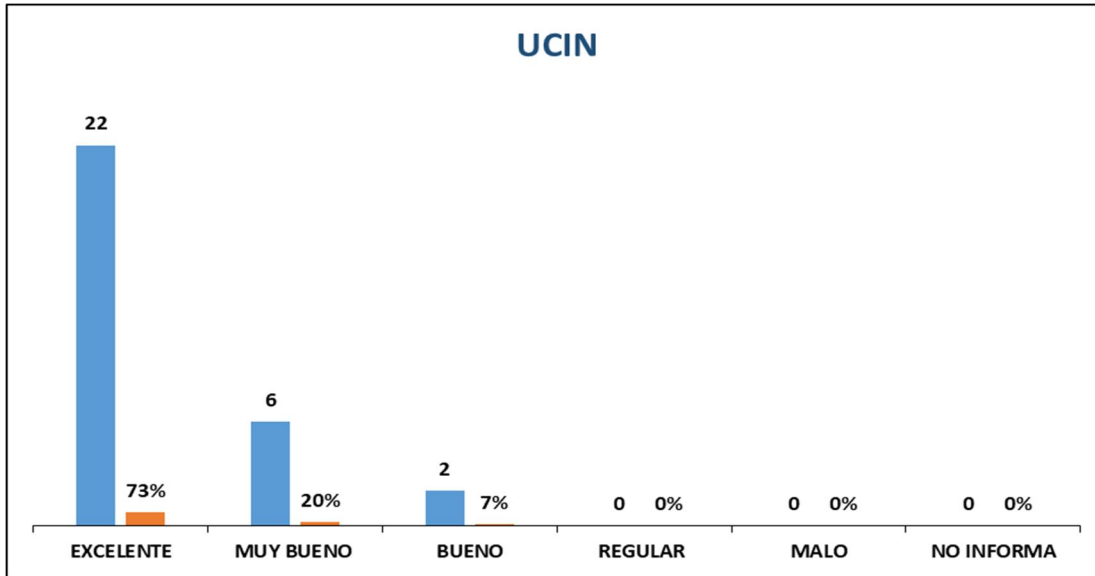
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>								
<b>UCI</b>								
<b>No. ENCUESTAS 30</b>								
CRITERIOS DE CALIFICACION								
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		23 77%	4 13%	0 0%	2 7%	1 3%	0 0%	90%
2. Pensando en su experiencia general con la atención en la salud brindada en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
	a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?	23 77%	5 17%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	b. Atención amable y trato respetuoso	23 77%	4 13%	3 10%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	c. Privacidad y confidencialidad	23 77%	6 20%	1 3%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	24 80%	5 17%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	24 80%	6 20%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	100%
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	23 77%	6 20%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	23 77%	5 17%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	23 77%	5 17%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	23 77%	4 13%	2 7%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	23 77%	4 13%	1 3%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	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
	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	23 77%	5 17%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	b. Escucha sus inquietudes	23 77%	4 13%	0 0%	3 10%	0 0%	0 0%	90%
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	23 77%	4 13%	0 0%	3 10%	0 0%	0 0%	90%
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	23 77%	5 17%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	e. Lo trata con dignidad y respeto	24 80%	4 13%	0 0%	2 7%	0 0%	0 0%	93%
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	24 80%	5 17%	0 0%	1 3%	0 0%	0 0%	97%
	g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	23 77%	4 13%	0 0%	3 10%	0 0%	0 0%	90%
	h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	23 77%	4 13%	0 0%	3 10%	0 0%	0 0%	90%
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
		27 90%	2 7%	1 3%	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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un funcionario de apellido huertas excelente la atención él siempre estuvo muy pendiente, del personal del ingreso como son vigilantes, en la entrada las enfermeras muy amables.</li> <li>2. Usuaría refiere que siempre mantienen muy informados de la salud de la madre y todo estuvo muy bien.</li> <li>3. La atención en el hospital civil de Ipiales fue muy buena no hay ninguna queja. Toda la atención fue excelente.</li> <li>4. Usuario refiere que la atención fue muy buena el personal siempre pendiente de su salud hasta el final estuvieron ayudándolo en todo.</li> <li>5. Usuario refiere que al tío lo atendieron muy bien que no tiene quejas que todo estuvo bien, refiere que se sintió muy bien atendido que los médicos estaban siempre atentos pendientes de él.</li> <li>6. Muy buena atención.</li> <li>7. Excelente prestación de servicio</li> <li>8. Felicitar al personal de uci que han mejorado la atención en salud</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuario refiere que la atención muy mala refiere que entro con un dolor abdominal al área de urgencias que le hicieron varios exámenes y salieron mal los exámenes de laboratorio, el médico de urgencias sin saber la causa lo mando a la uci hacerle diálisis, sin saber exactamente cuál era la verdadera causa esto es muy grave , usuario refiere que el comunico que se había medicado antes que tal vez sería esta la causa el refiere que les pregunto a los médicos que cual era la causa y no le dieron razón motivo por el cual el pidió la alta voluntaria y se hizo los exámenes particulares donde le hicieron nuevamente varios exámenes y le dijeron que fue porque el se automedico y con un tratamiento fue bajando la creatinina usuario refiere él ahora está muy bien de salud por eso afirma que muy mala la atención que sean más profesionales y que hagan bien los procedimientos que primero deben analizar bien los casos para tomar decisiones de estas.</li> <li>2. usuaria refiere que está muy inconforme, que no brindaban información y quien ayudo fue trabajo social que la atención mejore que los familiares necesitan que les informen les dieron un número telefónico y nunca informaron nada y muchas veces no contestaban se sugiere que traten de colaborar más a los familiares, usuaria refiere que remitieron a la madre a pasto y allá si les informaron todo sobre el estado la evolución de la señora.</li> <li>3. Supervisar más al personal, mejorar los servicios en humanización</li> </ol>

## UCIN


		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321			
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021		
<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>									
<b>UCIN</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	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		22	6	2	0	0	0	100%	
		73%	20%	7%	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?	23	6	1	0	0	0	100%	
			77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	23	5	2	0	0	0	100%	
			77%	17%	7%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	23	6	1	0	0	0	100%	
			77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	22	4	3	1	0	0	97%	
			73%	13%	10%	3%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	23	6	1	0	0	0	100%	
			77%	20%	3%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	22	6	2	0	0	0	100%	
		73%	20%	7%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	22	6	2	0	0	0	100%		
		73%	20%	7%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	22	8	0	0	0	0	100%		
		73%	27%	0%	0%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	22	8	0	0	0	0	100%		
		73%	27%	0%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	21	8	1	0	0	0	100%		
		70%	27%	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:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	20	7	2	1	0	0	97%	
			67%	23%	7%	3%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	20	7	3	0	0	0	100%	
			67%	23%	10%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	20	8	1	1	0	0	97%	
			67%	27%	3%	3%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	21	8	1	0	0	0	100%	
			70%	27%	3%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	20	9	1	0	0	0	100%	
		67%	30%	3%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	22	8	0	0	0	0	100%		
		73%	27%	0%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	21	8	1	0	0	0	100%		
		70%	27%	3%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	20	8	2	0	0	0	100%		
		67%	27%	7%	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%			

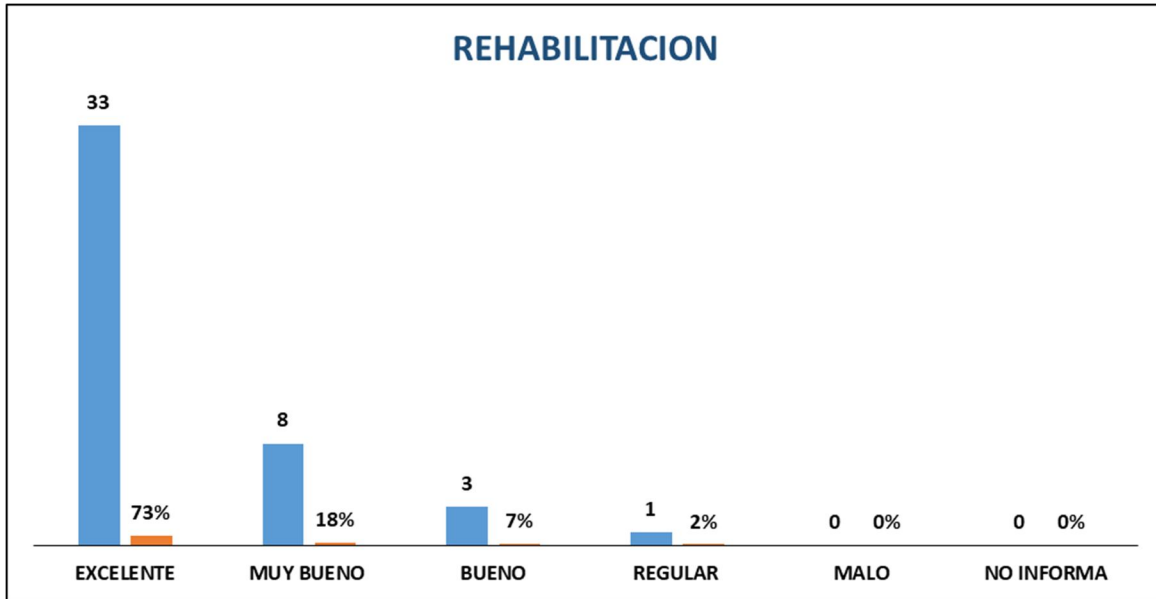


### OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES

a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA	b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda la atención excelente, felicitar al personal que atienden por su profesionalismo y buena atención muchas gracias por todo.</li> <li>2. El hospital ha mejorado mucho en cuanto a la atención al usuario.</li> <li>3. Usuaría refiere que a su hija y al bebé los atendieron muy bien</li> <li>4. Agradece toda la atención recibida.</li> <li>5. Usuaría refiere que el trato al bebé y a ella fue excelente que la atendieron muy bien fueron muy pacientes.</li> <li>6. Madre del recién nacido refiere que atendieron muy bien a su bebé que todo el personal fue muy bueno que queda muy agradecida con todos.</li> <li>7. La atención en el servicio es muy buena, siempre están muy pendientes de todos los bebés.</li> <li>8. Madre del bebé agradece por toda la colaboración por estar pendientes y toda la ayuda que le dieron a ella y a su bebé felicita a las enfermeras por su buen corazón y humanidad.</li> <li>9. Usuario refiere que agradece por sus servicios que siempre muy obedientes de la bebé y le ayudaron mucho la mamá del bebé.</li> <li>10. Se destaca de la atención que siempre nos tuvieron informados de todo lo del bebé, usuaria refiere que muy bien en todo agradece al personal por su paciencia, su ayuda y siempre estar pendiente del bebé.</li> <li>11. Gran equipo de trabajo en ucin.</li> <li>12. Muy buen servicio</li> <li>13. Felicitar al equipo de trabajo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como recomendación que dejen ingresar a otra persona al padre por lo menos que también tiene derecho.</li> <li>2. Explicar con un lenguaje más entendible a los pacientes</li> <li>3. Solamente tratar de que la atención de todo el personal sea amable porque hubo muchas enfermeras que eran muy amables pero otras no tanto.</li> </ol>


## REHABILITACION

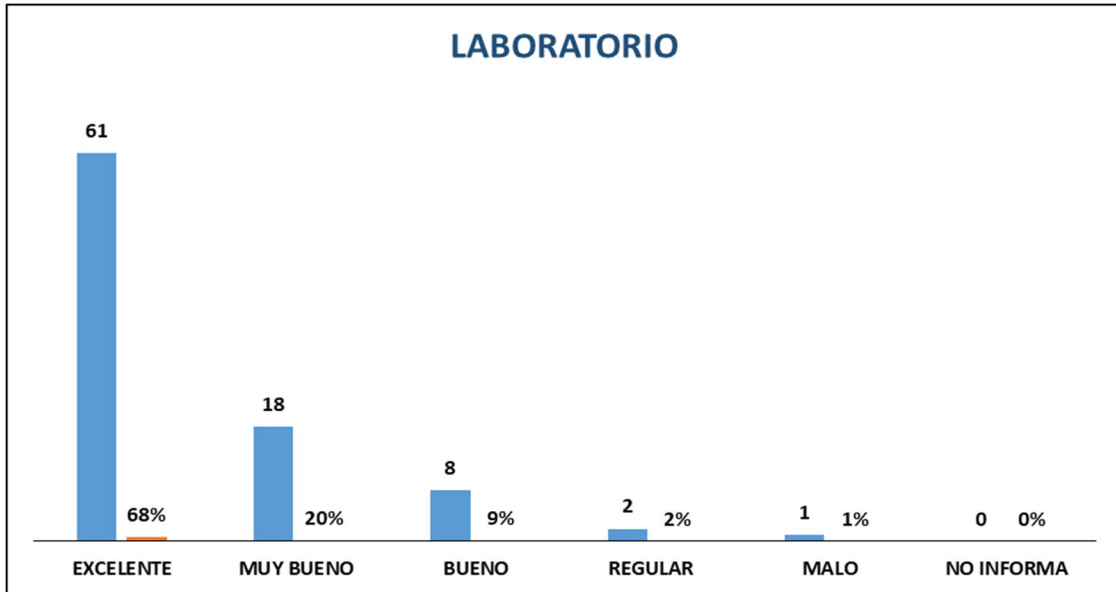
		TABULACION DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCION RECIBIDA				FO- 2321			
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021		
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCION RECIBIDA</b>							
		<b>REHABILITACION</b>							
		<b>No. ENCUESTAS 45</b>							
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION							
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		33	8	3	1	0	0	98%	
		73%	18%	7%	2%	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 items?		a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	36	8	1	0	0	0	100%
		80%	18%	2%	0%	0%	0%		
		b. Atención amable y trato respetuoso	34	6	3	2	0	0	96%
		76%	13%	7%	4%	0%	0%		
		c. Privacidad y confidencialidad	34	8	2	0	1	0	98%
		76%	18%	4%	0%	2%	0%		
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	34	6	2	2	1	0	93%
		76%	13%	4%	4%	2%	0%		
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	36	6	3	0	0	0	100%
		80%	13%	7%	0%	0%	0%		
		f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	30	11	4	0	0	0	100%
67%	24%	9%	0%	0%	0%				
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	31	11	3	0	0	0	100%		
69%	24%	7%	0%	0%	0%				
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	29	12	2	2	0	0	96%		
64%	27%	4%	4%	0%	0%				
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	29	13	3	0	0	0	100%		
64%	29%	7%	0%	0%	0%				
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	29	12	4	0	0	0	100%		
64%	27%	9%	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?	27	15	1	1	1	0	96%
		60%	33%	2%	2%	2%	0%		
		b. Escucha sus inquietudes	28	14	2	1	0	0	98%
		62%	31%	4%	2%	0%	0%		
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	28	7	9	1	0	0	98%
		62%	16%	20%	2%	0%	0%		
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	28	14	2	1	0	0	98%
		62%	31%	4%	2%	0%	0%		
		e. Lo trata con dignidad y respeto	29	13	3	0	0	0	100%
64%	29%	7%	0%	0%	0%				
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	29	15	1	0	0	0	100%		
64%	33%	2%	0%	0%	0%				
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	29	15	1	0	0	0	100%		
64%	33%	2%	0%	0%	0%				
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	29	13	3	0	0	0	100%		
64%	29%	7%	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	
		41	4	0	0	0		100%	
		91%	9%	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"> <li>1. La atención es muy buena son amables comprenden la situación de la madre y en realidad son muy pacientes respetuosos y explican todos los procedimientos a seguir.</li> <li>2. Usuaría refiere el personal es amable y paciente.</li> <li>3. Las atenciones en el servicio son muy buenas, en si en el hospital la atención es muy buena, Usuario refiere que toda la atención es excelente que el hospital es un muy buen centro de atención para los ciudadanos.</li> <li>4. La medica que la atiende es muy profesional en su labor usuaria refiere que cada día mejora y que agradece su atención.</li> <li>5. Se felicita al personal del servicio ya que es una gran ayuda para el usuario.</li> <li>6. Se destaca la organización que hay en el servicio</li> <li>7. La doctora de las terapias es muy paciente.</li> <li>8. La atención en las terapias es muy buenas, el aseo de las instalaciones son muy buenas.</li> <li>9. El personal es muy educado y dan una información correcta.</li> <li>10. Excelente toda la atención</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuaría refiere el hospital no está capacitado en cuanto al ingreso de los usuarios por accidente de tránsito de soat ya que usuaria refiere que a ella no le dieron las indicaciones correctas ya que la regresaban de un servicio a otro de facturación a atención al usuario y hasta a pasto la hicieron ir en vano en fin que perdió un mes haciendo estos trámites.</li> <li>2. Usuaría refiere que tienen muy buenos equipos pero que deberían darles uso ya que hay muchas personas que se beneficiarían con estas máquinas además se mira que hay cosas que nunca las han utilizado, sugiere que no desperdicien estos elementos tan valiosos.</li> <li>3. La accesibilidad de horarios que por cuestiones de trabajo le den al usuario a escoger.</li> <li>4. En cuanto a los equipos que les den uso ya que serían de mucha ayuda para pacientes que los necesitan.</li> </ol>

## LABORATORIO


		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321			
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021		
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>							
		<b>LABORATORIO</b>							
		<b>No. ENCUESTAS 90</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	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO	
		61	18	8	2	1	0	97%	
		68%	20%	9%	2%	1%	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 saluda y presenta su presentación?	62	19	7	2	0	0	98%	
			69%	21%	8%	2%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	64	17	7	1	0	0	98%	
			71%	19%	8%	1%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	65	17	6	1	1	0	98%	
			72%	19%	7%	1%	1%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	64	13	9	4	0	0	96%	
			71%	14%	10%	4%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	69	14	7	0	0	0	100%	
			77%	16%	8%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	64	13	13	0	0	0	100%	
			71%	14%	14%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	65	14	11	0	0	0	100%		
		72%	16%	12%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	66	14	10	0	0	0	100%		
		73%	16%	11%	0%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	64	12	13	1	0	0	99%		
		71%	13%	14%	1%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	65	15	9	0	1	0	99%		
		72%	17%	10%	0%	1%	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?	61	16	12	0	1	0	99%	
			68%	18%	13%	0%	1%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	62	21	7	0	0	0	100%	
			69%	23%	8%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	62	19	8	1	0	0	99%	
			69%	21%	9%	1%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	63	21	6	0	0	0	100%	
			70%	23%	7%	0%	0%	0%	
	e. Lo trata con dignidad y respeto	62	18	9	1	0	0	99%	
			69%	20%	10%	1%	0%	0%	
	f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	62	19	8	0	1	0	99%	
			69%	21%	9%	0%	1%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	62	20	7	1	0	0	99%		
		69%	22%	8%	1%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	64	15	10	1	0	0	99%		
		71%	17%	11%	1%	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	
		77	10	2	1	0		99%	
		86%	11%	2%	1%	0%			

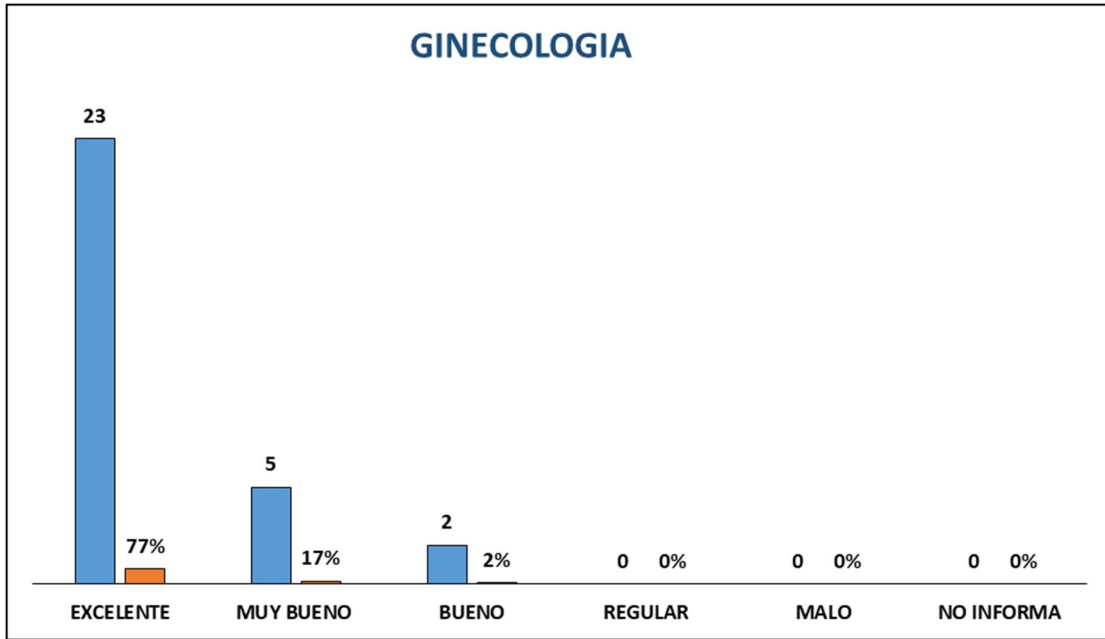


<b>OBSERVACIONES DE PACIENTES ACOMPAÑANTES O FAMILIARES</b>	
<b>a. QUE PODRIA DESTACAR EN LA ATENCIÓN BRINDADA</b>	<b>b. COSAS QUE PODRÍA MEJORARSE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La atención fue buena, usuario refiere lo atendieron de manera rápida, entregan los resultados de manera oportuna y además llaman para informar eso es muy bueno felicitaciones.</li> <li>2. Usuario refiere que lo atendieron muy bien que es un muy buen servicio que se preocupen por el bienestar de los pacientes que lo llamaron.</li> <li>3. La atención fue buena aunque se demoraron en la atención</li> <li>4. La atención excelente el personal muy amable, la atención fue rápida, usuario refiere que toda la atención en el hospital fue muy buena que el personales muy atento.</li> <li>5. Felicita al personal por la atención ya que fue muy rápida y el personal muy amable. Usuario refiere que felicita a todo el personal del hospital que se mira que cada vez están mejorando las instalaciones son excelentes.</li> <li>6. La atención fue buena, son amables y tratan de ayudar en todo</li> <li>7. Las señoritas que atienden son amables, excelente el personal del hospital.</li> <li>8. La atención amable y rápida, las instalaciones y los equipos excelentes sigan con su buena atención</li> <li>9. Gracias por la atención, y es muy bueno que envíen los resultados al correo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deben mejorar los tiempos de atención ya que usuario refiere que casi perdió la mañana.</li> <li>2. Usuario refiere que la atención tardo mucho que se sugiere que contraten más personal ya que hay muchos usuarios que necesitan la atención.</li> <li>3. Usuario refiere que la atención fue muy demorada que deben mejorar en los tiempos de atención.</li> <li>4. Agilizar la atención.</li> <li>5. Prestar más atención a urgencias</li> <li>6. Mas humanización por parte de las jefes de enfermería</li> <li>7. Prioridad a los pacientes de urgencias</li> <li>8. Realizar los procedimientos completos, ya que reporta que no le quisieron sacar puntos</li> <li>8. Mejor presentación personal.</li> <li>9. Mejor trato con los pacientes</li> <li>10. Mejorar el servicio, no son serios con su asignación de citas</li> </ol>

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>10. Rapidez en la atención, excelente la atención personal amable, muy buena atención personal muy paciente y atenta.</li><li>11. Felicitar a las aux. De enfermería</li><li>12. Muy buen servicio</li><li>13. Seguir prestando la buena atención</li><li>14. Muy buena atención</li></ol> |  |
|--|--|


## GINECOLOGIA

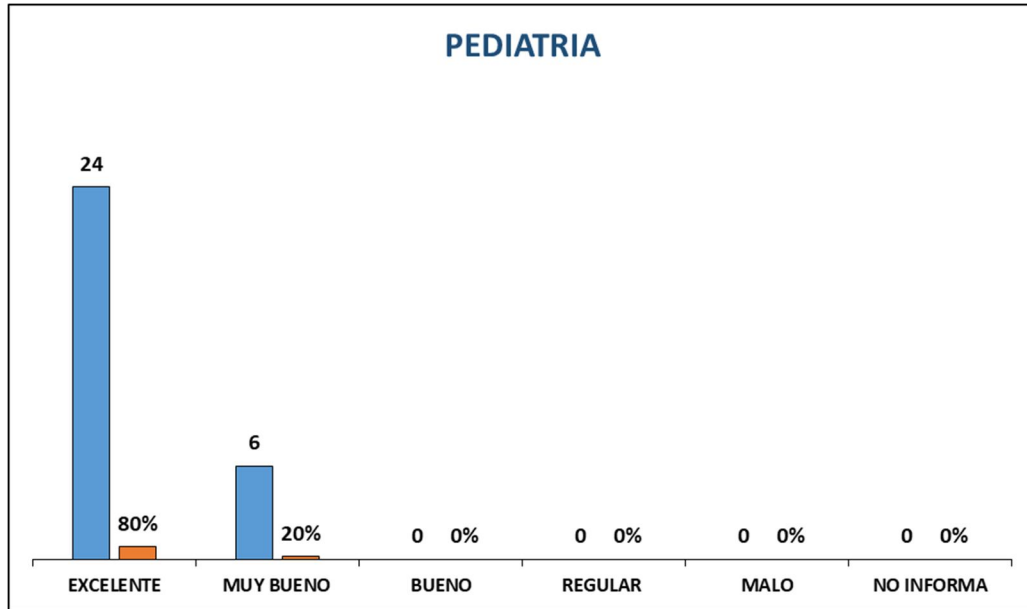
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
<b>ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA</b>		<b>GINECOLOGIA</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
		CRITERIOS DE CALIFICACION						
<b>1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?</b>	<b>N/A</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>
		23	5	2	0	0	0	96%
		77%	17%	2%	0%	0%	0%	
		<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>
<b>2. Pensando en su experiencia general con la atención en esta institución ¿ Como calificaría los siguientes items?</b>		25	5	0	0	0	0	100%
		83%	17%	0%	0%	0%	0%	
		24	3	3	0	0	0	100%
		80%	10%	10%	0%	0%	0%	
		22	5	3	0	0	0	100%
		73%	17%	10%	0%	0%	0%	
		24	4	2	0	0	0	100%
		80%	13%	7%	0%	0%	0%	
		25	4	1	0	0	0	100%
		83%	13%	3%	0%	0%	0%	
<b>3. Pensando en el o los profesionales de salud que le brindaron la atención medica. Califique su experiencia según los siguientes enunciados:</b>		25	5	0	0	0	0	100%
		83%	17%	0%	0%	0%	0%	
		25	3	0	0	0	0	100%
		83%	10%	0%	0%	0%	0%	
		25	5	0	0	0	0	100%
		83%	17%	0%	0%	0%	0%	
		25	3	2	0	0	0	100%
		83%	10%	7%	0%	0%	0%	
		25	3	2	0	0	0	100%
		83%	10%	7%	0%	0%	0%	
<b>4. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el HCl, recomendaría nuestros servicios a sus familiares, amigos o a otras personas??</b>		<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>
		25	3	2	0	0	0	100%
		83%	10%	7%	0%	0%	0%	
		25	3	2	0	0	0	100%
		83%	10%	7%	0%	0%	0%	
		25	3	2	0	0	0	100%
		83%	10%	7%	0%	0%	0%	
		25	3	2	0	0	0	100%
83%	10%	7%	0%	0%	0%			
		<b>DEFINITIVAMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE SI</b>	<b>PROBABLEMENTE NO</b>	<b>DEFINITIVAMENTE NO</b>	<b>NO INFORMA</b>	<b>TOTAL PROMEDIO</b>	
		28	2	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. El medico examina y explica de la mejor manera, la buena limpieza en las habitaciones de ginecología</p> <p>2. Buena explicación del estado de salud y las enfermeras están pendientes de todo</p> <p>3. Amabilidad por parte del personal y están pendientes de todo.</p> <p>4. Felicitar a todo el personal por el buen trato humano y estar pendiente de todo</p> <p>5. Agradece al personal de ginecología por la atención recibida.</p>	<p>1. Colocar televisor, disminuir practicantes en la sala de partos</p> <p>2. Mejorar la atención del médico de ginecología</p> <p>3. Usaria tuvo un inconveniente con personal de enfermería de sala de parto, sugiere amabilidad por parte de todo el personal.</p>


## PEDIATRIA

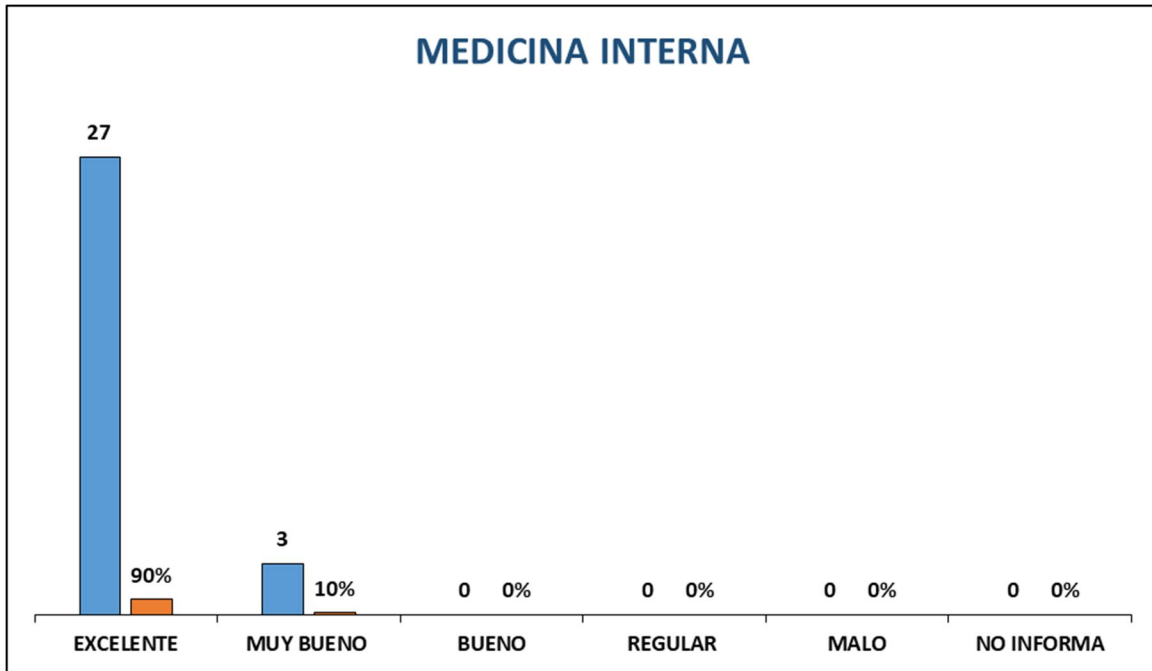
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
		Versión: 1		Vigencia: 16/07/2021				
<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>								
<b>PEDIATRIA</b>								
<b>No. ENCUESTAS 30</b>								
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		24	6	0	0	0	0	100%
		80%	20%	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 saluda y presenta su presentación?	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	26	4	0	0	0	0	100%	
	87%	13%	0%	0%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	26	4	0	0	0	0	100%	
	87%	13%	0%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	26	4	0	0	0	0	100%	
	87%	13%	0%	0%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	26	4	0	0	0	0	100%	
	87%	13%	0%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	26	4	0	0	0	0	100%	
	87%	13%	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?	21	9	0	0	0	0	100%
		70%	30%	0%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	21	9	0	0	0	0	100%
		70%	30%	0%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	21	9	0	0	0	0	100%
		70%	30%	0%	0%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	21	9	0	0	0	0	100%
		70%	30%	0%	0%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto	21	9	0	0	0	0	100%	
	70%	30%	0%	0%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	21	9	0	0	0	0	100%	
	70%	30%	0%	0%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	21	9	0	0	0	0	100%	
	70%	30%	0%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	21	9	0	0	0	0	100%	
	70%	30%	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
		28	2	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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Felicita al personal de pediatría porque están pendientes de los niños hay una buena comunicación</li> <li>2. En el servicio de pediatría se mira una excelente limpieza y el personal muy amable</li> <li>3. Buena limpieza, muy amables, buen servicio, todo excelente, buena comunicación</li> <li>4. El medico explica la evolución del paciente y el personal de pediatría están pendientes de todo</li> <li>5. El personal esta pendiente y son muy buenas, comodidad y buena atención</li> <li>6. Comodidad y excelente limpieza en el servicio.</li> <li>7. La buena atención de los médicos y los medicamentos</li> <li>8. Acuden al llamado y el personal de pediatría es muy amable</li> <li>9. El personal de pediatría está pendiente y son amables, comodidad en las instalaciones y humanidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poner en funcionamiento los televisores</li> </ol>


## MEDICINA INTERNA

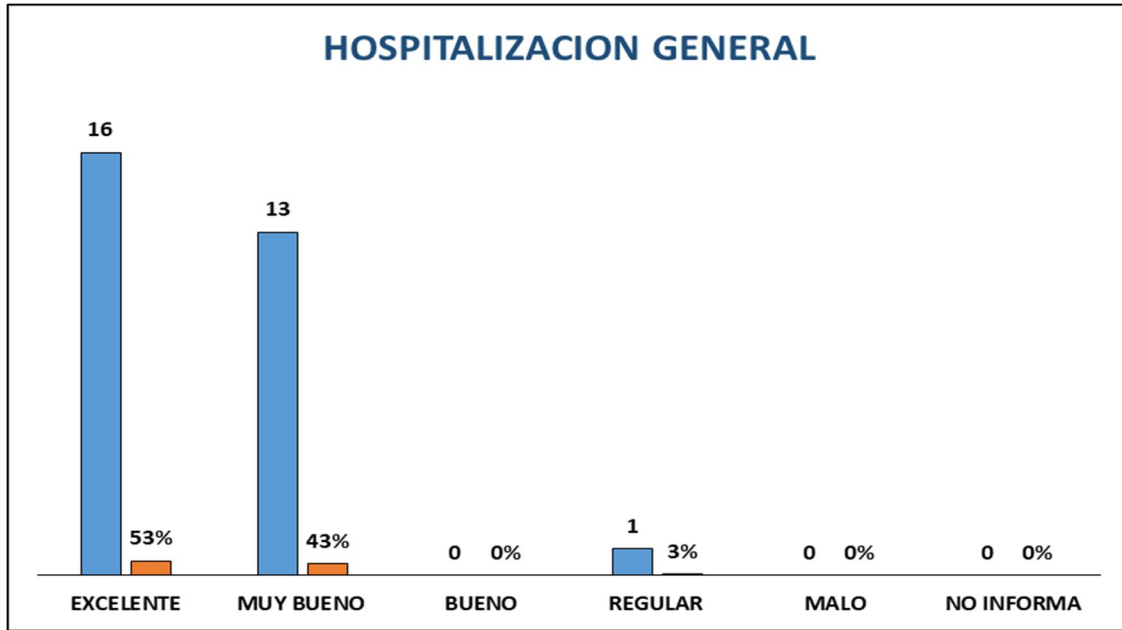
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA		FO- 2321				
				Versión: 1	Vigencia 16/07/2021			
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>						
		<b>MEDICINA INTERNA</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		27	3	0	0	0	0	100%
		90%	10%	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 ítems?	a. El profesional de salud saluda y presenta su presentación?	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	25	5	0	0	0	1	100%
		83%	17%	0%	0%	0%	3%	
	c. Privacidad y confidencialidad	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
	f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	26	4	0	0	0	0	100%
		87%	13%	0%	0%	0%	0%	
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	26	3	1	0	0	0	100%	
	87%	10%	3%	0%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	27	3	0	0	0	0	100%	
	90%	10%	0%	0%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	25	4	1	0	0	0	100%	
	83%	13%	3%	0%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención	26	4	0	0	0	0	100%	
	87%	13%	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?	15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	0%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	16	14	0	0	0	0	100%
		53%	47%	0%	0%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	15	15	0	0	0	0	100%
		50%	50%	0%	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	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?	15	14	1	0	0	0	100%	
	50%	47%	3%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	15	15	0	0	0	0	100%	
	50%	50%	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	100%	
		97%	3%	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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El personal de medicina interna es muy amable y buenos medicamentos</li> <li>2. Felicitar al personal por el buen trato y los médicos por su buena explicación</li> <li>3. Felicita a la auxiliar de enfermería Martha excelente, buena educación y están pendientes de todo</li> <li>4. Amabilidad y comunicación.</li> <li>5. Comodidad en las instalaciones y humanidad en el personal</li> <li>6. Cuartos bien ventilados, buena limpieza</li> <li>7. Comodidad en las instalaciones y la buena comunicación del personal</li> <li>8. Excelente la señorita educadora y felicitaciones al médico que me examinó muy bien</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comida muy poquita y mal presentada</li> <li>2. Mejorar la comida, y poner en funcionamiento los televisores</li> <li>3. Colocar en funcionamiento los tv</li> <li>4. Muy poquita comida</li> </ol>


## HOSPITALIZACION GENERAL

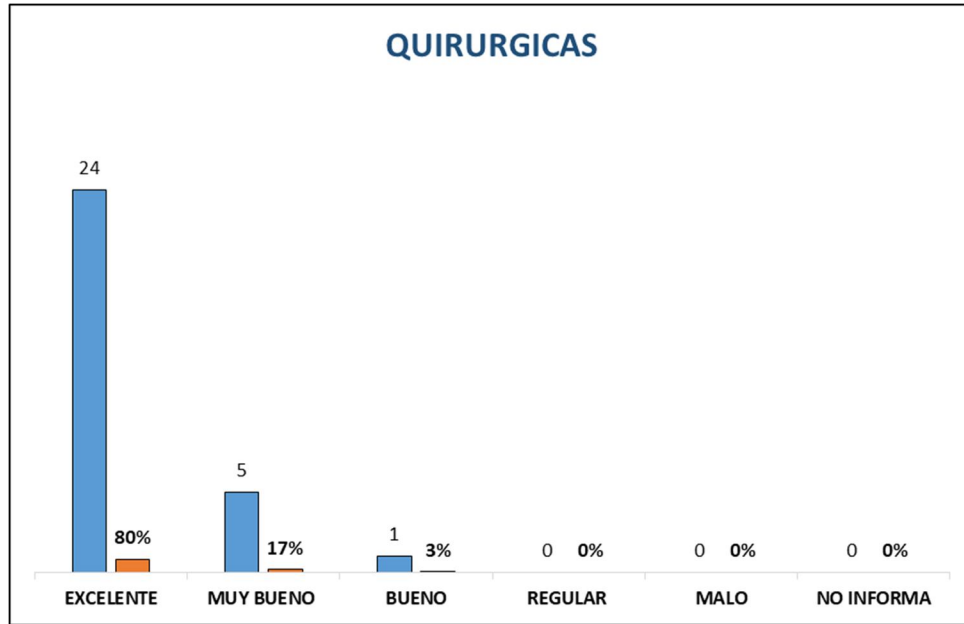
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321		
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021	
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>						
		<b>HOSPITALIZACION GENERAL</b>						
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>						
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION						
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?	N/A	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO
		16	13	0	1	0	0	97%
		53%	43%	0%	3%	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?	17	11	1	1	0	0	97%
		57%	37%	3%	3%	0%	0%	
	b. Atención amable y trato respetuoso	17	11	1	1	0	0	97%
		57%	37%	3%	3%	0%	0%	
	c. Privacidad y confidencialidad	17	12	0	1	0	0	97%
		57%	40%	0%	3%	0%	0%	
	d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados	17	12	0	1	0	0	97%
		57%	40%	0%	3%	0%	0%	
	e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones	17	12	0	1	0	0	97%
		57%	40%	0%	3%	0%	0%	
f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones	16	12	1	1	0	0	97%	
	53%	40%	3%	3%	0%	0%		
g. Seguridad en la atención brindada en salud por la institución	17	12	0	1	0	0	97%	
	57%	40%	0%	3%	0%	0%		
h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)	17	12	0	1	0	0	97%	
	57%	40%	0%	3%	0%	0%		
i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias	17	12	0	1	0	0	97%	
	57%	40%	0%	3%	0%	0%		
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.	17	10	2	1	0	0	97%	
	57%	33%	7%	3%	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. Califíque su experiencia según los siguientes enunciados:	a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?	15	12	2	1	0	0	97%
		50%	40%	7%	3%	0%	0%	
	b. Escucha sus inquietudes	15	12	2	1	0	0	97%
		50%	40%	7%	3%	0%	0%	
	c. Habla usando un lenguaje que usted comprende	15	12	2	1	0	0	97%
		50%	40%	7%	3%	0%	0%	
	d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?	15	12	2	1	0	0	97%
		50%	40%	7%	3%	0%	0%	
e. Lo trata con dignidad y respeto	15	14	0	1	0	0	97%	
	50%	47%	0%	3%	0%	0%		
f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?	15	14	0	1	0	0	97%	
	50%	47%	0%	3%	0%	0%		
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?	15	14	0	0	0	0	97%	
	50%	47%	0%	0%	0%	0%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:	15	14	0	1	0	0	97%	
	50%	47%	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
		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. Felicitaciones por la buena atención de los médicos y las enfermeras</li> <li>2. Buen trato- el personal de enfermería son muy buenas</li> <li>3. Personal de enfermería-buena limpieza del área de hospitalización general</li> <li>4. Amabilidad -orden y aseo en el área de hospitalización general</li> <li>5. Buen trato por todo el personal de hospitalización general</li> <li>6. Buena limpieza en las instalaciones y buena atención</li> <li>7. La buena atención en el servicio y están muy pendientes del usuario</li> <li>8. El personal son buenos y amables en el servicio</li> <li>9. El personal de salud es humanizado y tienen muy buena atención</li> <li>10. Excelente en todo el servicio</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que no les den la medicación con agua fría porque les hace mal</li> <li>2. Poner en funcionamiento el televisor</li> </ol>


## QUIRURGICAS

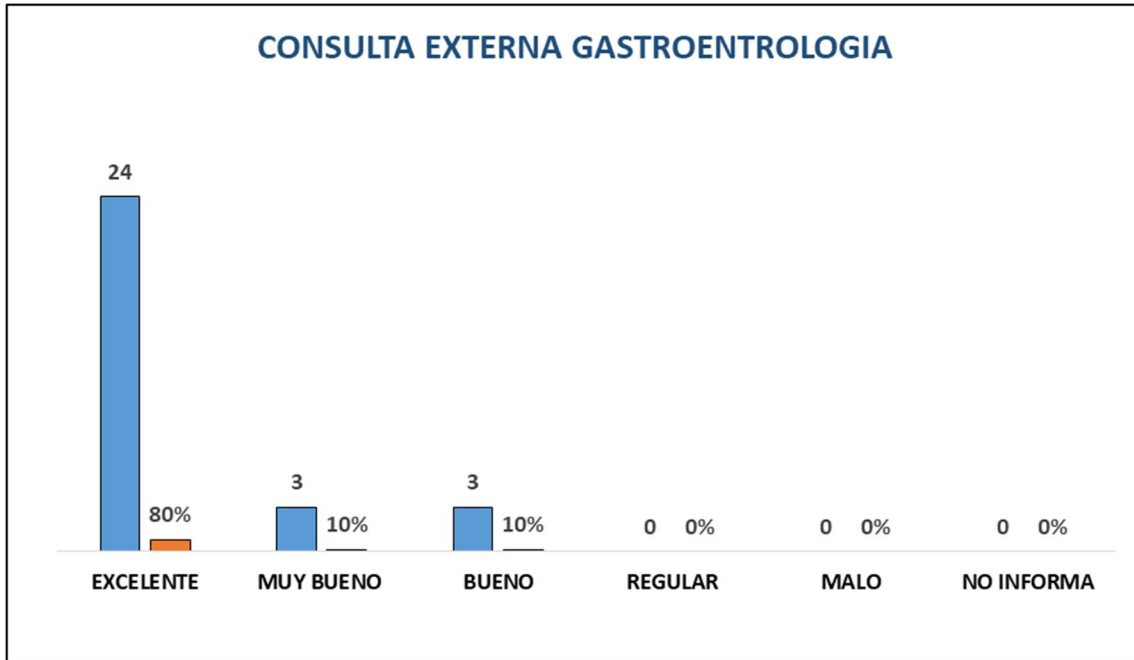
		TABULACIÓN DE ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA				FO- 2321				
						Versión: 1	Vigencia 16/07/2021			
		<b>ENCUESTA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>								
		<b>QUIRURGICAS</b>								
		<b>No. ENCUESTAS 30</b>								
ITEM EVALUADO EN LA ENCUESTA		CRITERIOS DE CALIFICACION								
1. ¿Cómo calificaría su experiencia respecto a los servicios de salud recibidos en la institución?		EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	NO INFORMA	TOTAL PROMEDIO		
N/A		24	5	1	0	0	0	100%		
		80%	17%	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 ítems?		25	4	1	0	0	0	100%		
		83%	13%	3%	0%	0%	0%			
		a. El profesional de salud salud y presenta su presentación?		25	4	1	0	0	0	100%
		b. Atención amable y trato respetuoso		83%	13%	3%	0%	0%	0%	
		c. Privacidad y confidencialidad		25	5	0	0	0	0	100%
		d. Oportunidad en la atención teniendo en cuenta los tiempos de espera informados		83%	17%	0%	0%	0%	0%	
		e. Limpieza y desinfección general de las instalaciones		25	5	0	0	0	0	100%
		f. Bienestar y comodidad física general de las instalaciones		83%	17%	0%	0%	0%	0%	
		g. Seguridad en la atención brindada ensalud por la institución		25	4	1	0	0	0	100%
		h. Disponibilidad de elementos necesarios para mi atención (ropa, nutrición, aseo, entre otros)		83%	13%	3%	0%	0%	0%	
		i. Acceso a cita médica o ingreso por urgencias		25	5	0	0	0	0	100%
k. Disponibilidad de medicamentos y/o dispositivos y equipos médicos para mi atención.		83%	17%	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:		24	5	1	0	0	0	100%		
		80%	17%	3%	0%	0%	0%			
		a. La explicación sobre su estado de salud diagnóstico y tratamiento fue clara y comprensible?		24	6	0	0	0	0	100%
		b. Escucha sus inquietudes		80%	20%	0%	0%	0%	0%	
		c. Habla usando un lenguaje que usted comprende		24	5	1	0	0	0	100%
		d. Le explica los procedimientos a realizar y su finalidad?		80%	17%	3%	0%	0%	0%	
		e. Lo trata con dignidad y respeto		24	6	0	0	0	0	100%
		f. Le brindó información sobre el consentimiento informado antes del procedimiento?		80%	20%	0%	0%	0%	0%	
g. La información suministrada sobre los trámites posteriores a su atención es clara y entendida por usted?		24	6	0	0	0	0	100%		
h. Su experiencia general al hablar con el o los profesionales de salud fue:		80%	20%	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		100%		
		100%	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. Buen trato--buena limpieza-felicitaciones a todo el personal de quirúrgicas</li> <li>2. El medico explica todo con amabilidad</li> <li>3. Buena limpieza y están pendientes de todo</li> <li>4. Buena información y amabilidad del personal</li> <li>5. Amabilidad de todo el personal de quirúrgicas</li> <li>6. Felicitar a los médicos y al personal de quirúrgicas</li> <li>7. Gracias al hospital civil por la buena atención brindada</li> <li>8. Excelente atención</li> <li>9. El servicio es muy bueno</li> <li>10. La atención es muy buena</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los vigilantes son arrogantes</li> <li>2. Mejorar la atención</li> <li>3. Mejorar la atención en los tiempos de citas</li> <li>4. Que por el estado de salud en el que se encuentra que le permitan entrar a un acompañante</li> <li>5. capacitar a los celadores</li> </ol>

## CONSULTA EXTERNA GASTROENTEROLOGIA

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



<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. Toda la atención fue muy buena</li> <li>2. Recomendada la atención del hospital.</li> <li>3. La atención fue rápida y muy buena</li> <li>4. La atención es muy buena, y recomienda las servicios de salud</li> <li>5. El medico brinda una buena atención</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procurar que la atención sea al tiempo oportuno</li> <li>2. Una atención más personalizada</li> <li>3. Más agilidad en la facturación</li> <li>4. Las enfermeras no orientan bien a sus pacientes.</li> <li>5. Sacar una cita por whatsapp es complicado</li> </ol>

<b>Numerador (número de encuestas satisfactorias)</b>	530
<b>Denominador (total de encuestas aplicadas)</b>	540

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

<b>Tasa de satisfacción General HCI</b>	<b>Meta: 95%</b>
<b>PRIMER TRIMESTRE: ENERO, FEBRERO Y MARZO 2022</b>	<b>98%</b>

