

INFORME DE SATISFACCION Y PLANES DE MEJORA  
IMPLEMENTADOS 2021-2022



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
SAN ANTONIO DE PITALITO-HUILA

NIT.891.180.134-2

Pitalito, 12 de Abril de 2023

DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ

Gerente

## INFORME DE SATISFACCIÓN Y PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS

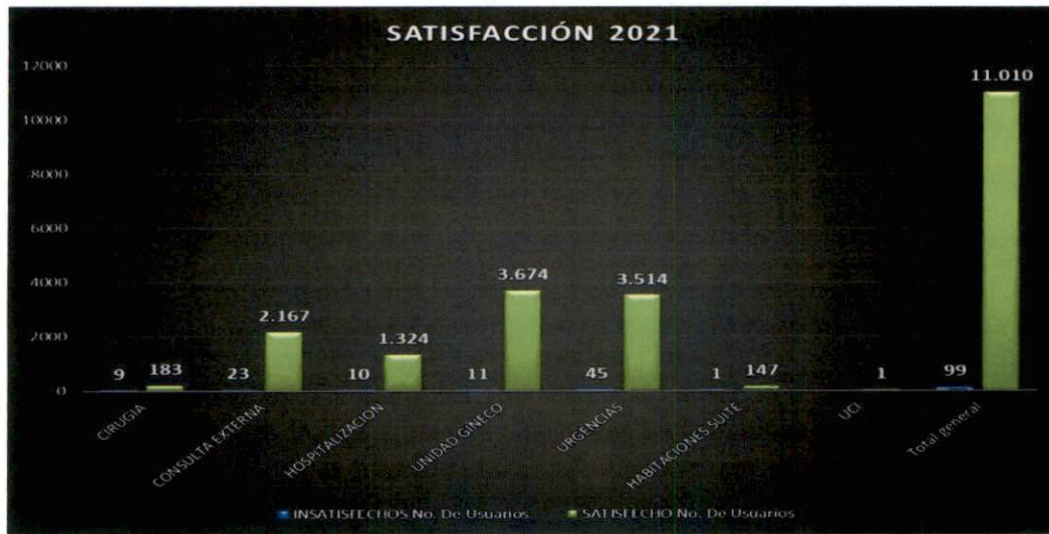
### SATISFACCIÓN 2021-2022

La evaluación de la satisfacción de los usuarios se ha convertido en un instrumento de valor que cada día adquiere más relevancia para el sistema de salud; la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan, influyendo en los niveles de fidelización de los servicios que presta la institución.

Estos resultados son importantes pues se han constituido en un elemento clave en la mejoría de la organización y nos permite conocer la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido.

#### Satisfacción 2021

SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO						
	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA	9	0,08%	183	1,65%	192	1,73
CONSULTA EXTERNA	23	0,21%	2.167	19,51%	2.190	19,71
HOSPITALIZACION	10	0,09%	1.324	11,92%	1.334	12,01
UNIDAD GINECO	11	0,10%	3.674	33,07%	3.685	33,17
URGENCIAS	45	0,41%	3.514	31,63%	3.559	32,04
HABITACIONES SUITE	1	0,01%	147	1,32%	148	1,33
UCI			1	0,01%	1	0,01
<b>Total general</b>	<b>99</b>	<b>0,89</b>	<b>11.010</b>	<b>99,11</b>	<b>11.109</b>	<b>100%</b>



Durante la vigencia 2021 la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios y sus familias arrojan un numero de 11.010 encuestas aplicadas de las cuales 11.010 correspondiente al 99,11% del total de los usuarios encuestados muestran una satisfacción global del usuario con respecto a la atención recibida en el hospital y 99 usuarios correspondiente al 0,89% del total de encuestados se mostraron insatisfechos con la atención recibida. El servicio que muestra más usuarios insatisfechos es el servicio de urgencias con 45 usuarios.

### Satisfacción 2022

La encuesta de satisfacción es un conjunto de preguntas que se hace para recopilar la retroalimentación de los pacientes y medir su nivel de satisfacción con la calidad y la atención del proveedor de servicios de salud.

El cuestionario de la encuesta de satisfacción del paciente ayuda a adjudicar métricas básicas a través de la atención del paciente y entender el nivel de atención proporcionada por el Hospital y las dificultades en el servicio (cuando se presentan). Son seis las métricas que se recomiendan medir para conocer la satisfacción del paciente:

- Calidad de la atención médica.
- Habilidades interpersonales demostradas por los profesionales de salud.
- Transparencia y comunicación entre el proveedor de atención y el paciente.
- Aspectos financieros de la atención.
- Acceso a médicos y otros profesionales de la salud.
- Accesibilidad de la atención.

La encuesta de satisfacción del paciente es administrada en cualquier momento de la atención. Este instrumento se construyó con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto

de desarrollar acciones de mejora. Se realiza una encuesta de percepción de la satisfacción en la prestación de los servicios para el cliente externo la cual se llevó a cabo durante toda la vigencia 2022, tomando una muestra de encuestados de todos los servicios de la institución arrojando el siguiente resultado

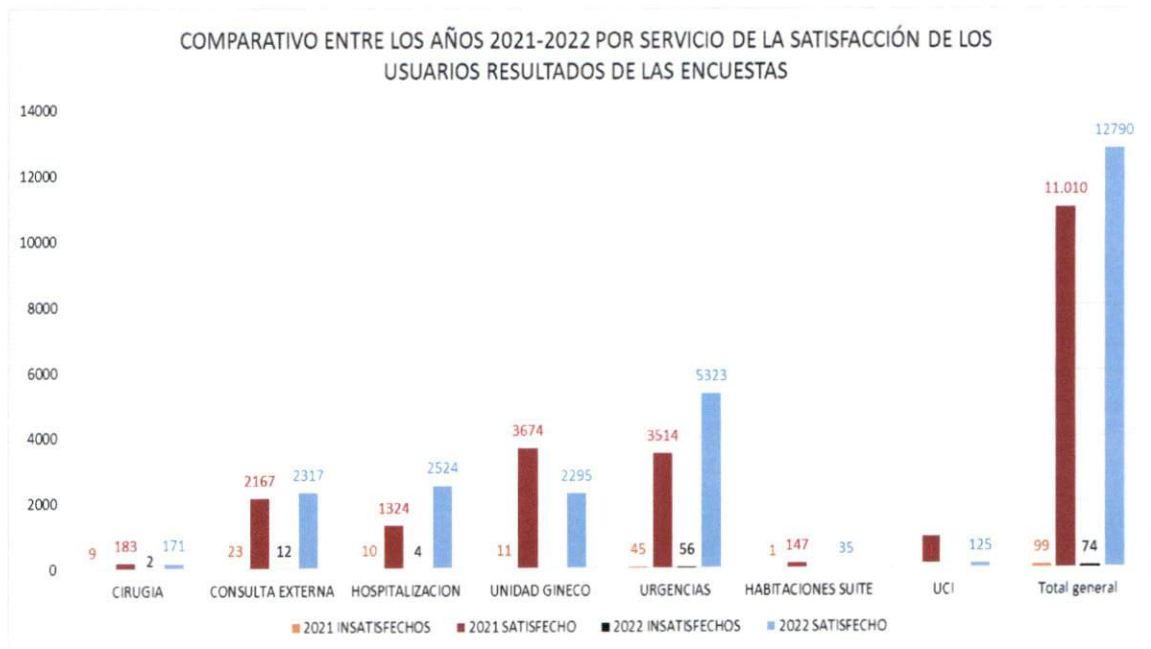
SERVICIO	SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO					
	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
CIRUGIA	2	0,02	171	1,33	173	1,34
CONSULTA EXTERNA	12	0,09	2.317	18,01	2.329	18,10
HOSPITALIZACION	4	0,03	2.524	19,62	2.528	19,65
UNIDAD GINECO			2.295	17,84	2.295	17,84
URGENCIAS	56	0,44	5.323	41,38	5.379	41,81
HABITACIONES SUITE			35	0,27	35	0,27
UCI			125	0,97	125	0,97
<b>Total general</b>	<b>74</b>	<b>0,58</b>	<b>12.790</b>	<b>99,42</b>	<b>12.864</b>	<b>100,00</b>



Durante la vigencia 2022 la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios y sus familias arrojan un número de 12.864 encuestas aplicadas de las cuales 12.790 correspondiente al

99,42% del total de los usuarios encuestados muestran una satisfacción global del usuario con respecto a la atención recibida en el hospital y 74 usuarios correspondiente al 0,58% del total de encuestados se mostraron insatisfechos con la atención recibida. El servicio que muestra más usuarios insatisfechos es el servicio de urgencias con 56 usuarios.

### COMPARATIVO 2021-2022



El resultado anual de la medición de satisfacción del usuario es 99,25%, con cumplimiento de la meta fijada que se encuentra en 95%.

Para la definición del porcentaje de satisfacción global, se cuenta con una herramienta de medición que permite evaluar: La percepción del usuario de la atención recibida y fidelización del usuario.

Se definieron los puntos de contacto que tiene el usuario durante la prestación de los servicios identificados como críticos: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnósticas, Cirugía y Hospitalización.

Una vez definidos se identificaron las variables con sus atributos a evaluar, con el fin de dar claridad durante la realización encuesta, se definieron 6 variables con sus atributos:

- Atención médica: Puntualidad, amabilidad e información clara.
- Atención de enfermería: Trato digno, respetuoso y humano, información brindada y disponibilidad al llamado.
- Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo y presentación.

-Alimentación: presentación y temperatura, para los servicios (puntos de contacto) que aplique.

-Medicamentos: Disponibilidad.

-Atención global: Atención integral recibida.

Lo cual afirma que, a pesar de las quejas, reclamos y no conformidades que manifiestan nuestros usuarios en la prestación de los servicios detectados a través de las PQRSD, Encuestas de satisfacción, auditorías internas, externas, nuestros Usuarios, pacientes y sus familias se encuentran muy satisfechos con la atención brindada.

## INDICADOR DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN

### SERVICIOS PRESTADOS

#### Resolución 0256 de 2016

9. COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO DE SU IPS?:								
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	No respondieron	Total	Suma de muy buena + buena	Promedio %
4.560	7.564	547	71	16	106	12.864	12.124	94,25

10. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?							
Definitivamente SI	Probablemente SI	Definitivamente NO	Probablemente NO	No respondieron	Total	Suma definitivamente SI + probablemente SI	Promedio %
9.768	2.965	25	71	35	12.864	12.733	98,98

Según las respuestas de los 12.864 usuarios encuestados 12.124 opinan que la atención recibida en el hospital se encuentra entre buena y muy buena. De igual forma 12.733 recomendarían en hospital a sus familiares y amigos, para este ítem de Fidelización se definen dos preguntas de calificación dicotómica: Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS definitivamente si/ probablemente sí.

El resultado del periodo permite identificar los usuarios se muestran satisfechos frente a la mayoría de las variables y se ha logrado fidelizar al usuario frente a la institución. En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas y que se deben intervenir para mejorar la satisfacción del usuario se encuentran en la atención de enfermería especialmente en el servicio de hospitalización, infraestructura y la dispensación de medicamentos en términos de la oportunidad en consulta externa. Frente a estos aspectos el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito ha implementado campañas de humanización para cliente interno (personal administrativo y asistencial) y externo el cual promueve una atención oportuna y de calidad.

## PLANES DE MEJORA IMPLEMENTADOS A PARTIR DE LAS DEFICIENCIAS DECTECTADAS EN LA ATENCION AL USUARIO

El Hospital desarrolla continuamente una cultura de mejoramiento continuo responsable, donde se ajustan los procesos, se miden los resultados alcanzados frente a lo esperado, se establecen planes de acción para corregir brechas y garantizar el cumplimiento de los requisitos planteados por los estándares de acreditación.

- Apoyo al área de Aislamiento Covid- 19. En el año 2022 hasta que lo indico el MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL se dio continuidad con los ajustes en los proceso de acompañamiento de los pacientes en el área COVID-19 se diseñaron procesos para asegurar el cubrimiento de las necesidades básicas, y entrega de elementos de protección requeridos por el paciente; y en las Unidades Criticas e Intermedias se continuo con las video llamadas a los familiares permitiendo así el contacto entre ellos y conociendo el proceso de evolución del paciente, para mejorar la comunicación con las familias de los usuarios y la institución se activó la línea telefónica 3112066762 las 24 horas los 7 días de la semana.

Se atendieron en UCI expansión 890 pacientes y en UCI intermedia 210 pacientes.

- La estrategia de apoyo emocional brindó 10 soportes liderados por la Psicóloga líder del proceso.
- Video llamadas: 990
- Mensajes de WhatsApp: 510.

A su vez durante el año 2022 se continuó con el programa de humanización para brindarles una oportunidad a los pacientes de momentos de esparcimiento con las estrategias propias del programa como receta deportiva y biblioteca solidaria.

- Proceso de Inducción al personal nuevo se adelanta una presentación de la Política y el programa de humanización; al igual que los estándares de Acreditación con contenidos humanizados.

- Viernes de humanización Es una actividad mensual que busca motivar al personal a la práctica del trato humanizado, es una actividad de solidaridad que tiene los colaboradores del hospital con todos aquellos usuarios que por sus características económicas son clasificados en pobreza extrema.



- **Apoyo Espiritual y Emocional:** Se realiza mancomunadamente con el Área de psicología durante el año 2022 se realizaron 201 actividades de apoyo, de igual forma el proceso experiencia del usuario y su familia cuenta a partir del mes de octubre con un psicólogo que adelanta funciones como fortalecer el programa de humanización y brinda apoyo emocional a los usuarios y sus familias reportando 40 actividades de apoyo a usuarios y sus familias, esto para un total de 257 actividades de apoyo emocional, de igual forma también se realizan actividades a apoyo emocional a colaboradores y funcionarios con un reporte de 17 diligencias.

En cuanto al apoyo espiritual se cuenta con el servicio de capellanía y por solicitud del usuarios y su familia pueden tener el acompañamiento de su señor espiritual si así lo desean, durante el año 2022 se radicaron 10 solicitudes que fueron atendidas oportunamente.





- **Calidez en la Atención:** La atención cálida y humanizada ha sido un sello que ha distinguido a la E.S.E. hospital departamental San Antonio de Pitalito. En nuestra plataforma estratégica como en las políticas y valores institucionales, es reiterativa la importancia del respeto, así como del trato digno y humanizado que permite que nuestros pacientes vivan una experiencia memorable. De esto dan fe las felicitaciones que recibe a diario, así como las altas calificaciones en satisfacción del usuario que se obtienen a través de las encuestas. Sin embargo, los estándares de acreditación en los que está trabajando el hospital, piden que sean aún más exigentes, demostrando que existe un trabajo consistente de capacitación en humanización, que vaya de la mano con el direccionamiento estratégico de la institución.



- **Comunicación Asertiva:** Comunicarse de manera asertiva significa desarrollar la habilidad de hablar de manera considerada y respetuosa. Procurar no desestimar los derechos ni juzgar las opiniones del interlocutor. A su vez, implica asumir la defensa de las propias ideas, necesidades y límites personales. La comunicación asertiva, facilita la resolución de dificultades derivadas de las exigencias propias de los ambientes asistenciales y facilita la adaptación y colaboración del paciente, disminuye su ansiedad y crear un clima de calidez y calidad.

La estrategia de fortalecimiento de la comunicación efectiva, persigue evitar los errores comunes que se pueden cometer en la comunicación en el ámbito de salud como son:

- Dedicar poco tiempo a la comunicación con el paciente.
- No fomentar el respeto y la confianza mutuos.
- No reconocer al paciente y sus familiares como la fuente más importante de información.
- Demostrar poca empatía.
- Diseñar y emitir mensajes inadecuados.
- Propiciar transmisión de información errada o confusa.

- Emplear términos incomprensibles para el paciente.

Se realizaron 3 talleres de comunicación asertiva liderados por la OES para personal asistencial especialmente médicos y enfermeras.

Taller "Herramientas para una mejor comunicación" Asistentes Equipo primario de humanización.

Taller "4 pilares de la comunicación" Asistentes 58 colaboradores.

Taller "Conectar para recargar energía y felicidad" Asistentes 56 Colaboradores

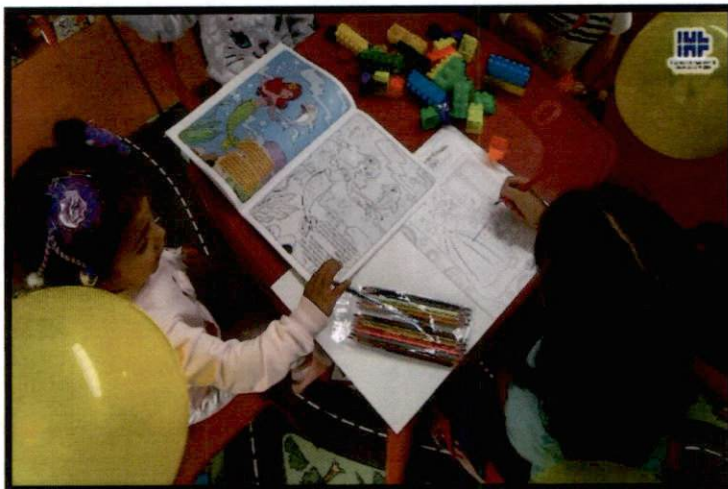


- **Promoción del Valor de la Semana** contenido en el Código de Integridad y los derechos y los deberes, se establecen en los comités Gerenciales, todos los lunes y/o el primer día hábil de la semana, difundiéndolos a través de los canales institucionales de comunicación.

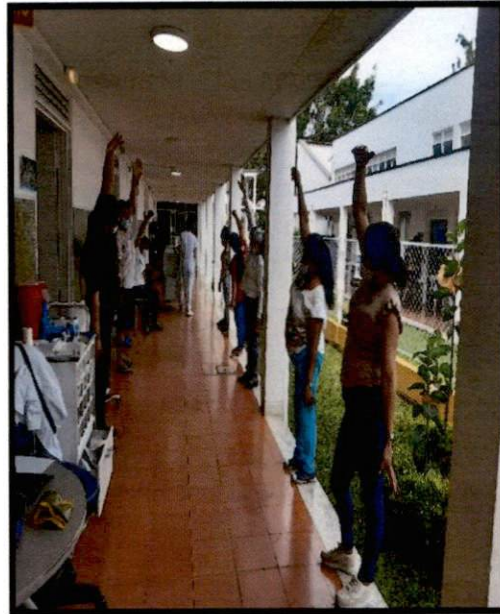
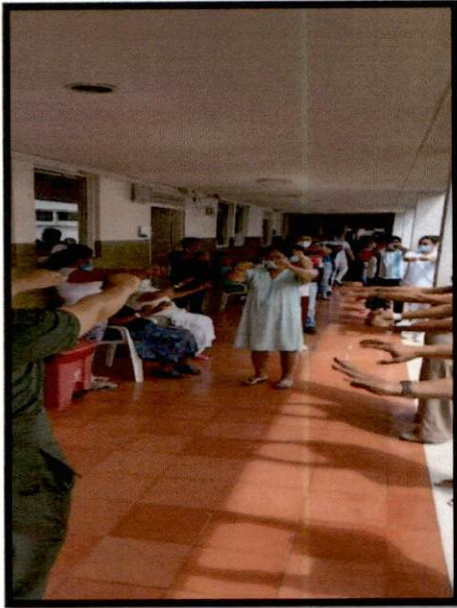


- **Biblioteca Solidaria:** Con el objetivo de aumentar el confort y satisfacción de los usuarios, la Gerencia de nuestra Institución el pasado 01 de noviembre de 2022 llevó a cabo la inauguración de la Biblioteca Solidaria, ubicada en el servicio de Hospitalización. Este nuevo espacio, se logró materializar con la ayuda de nuestros colaboradores, los cuales realizaron donaciones de libros y material didáctico en la estrategia viernes de humanización del programa de humanización del hospital.

La Biblioteca Solidaria, es estrategia del Eje de Acción Promoción de una Cultura de Humanización del programa de humanización que trabaja en pro de establecer una interacción saludable entre los colaboradores del hospital, los pacientes y sus cuidadores, que se encuentran en nuestros servicios, a través de la lectura, el dibujo y otras actividades lúdicas, con la puesta en marcha de la Biblioteca Solidaria, que tiene como objetivo acercar nuestros colaboradores y usuarios a través de la lectura, la Biblioteca Solidaria permite hacer un acompañamiento más humano, en la estancia hospitalaria, con esta estrategia el hospital pretende fomentar la lectura como herramienta para favorecer la recuperación y combatir la soledad o el aburrimiento. Es decir, la lectura como parte importante del cuidado global del paciente.

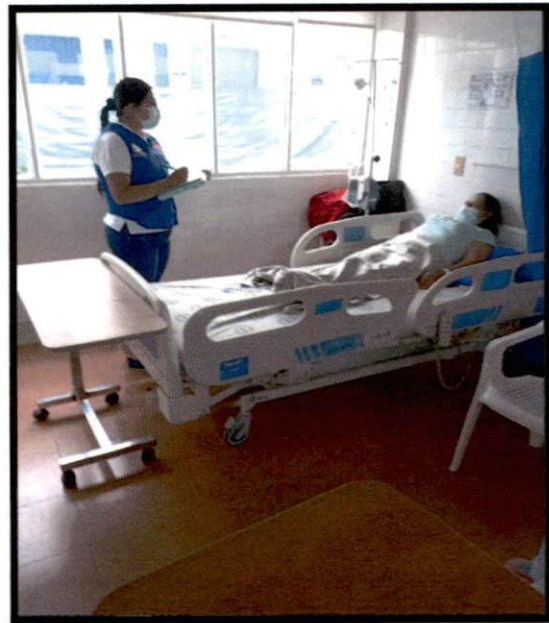


- **Receta Deportiva:** Consta de ejercicio físico y otras actividades sociales enfocados específicamente desde un punto de vista terapéutico. Orientadas por el servicio de rehabilitación, los usuarios tendrán a su disposición una Fisioterapeuta que orienta las actividades, incluye todos los usuarios así estén inactivos físicamente, busca integrar en un solo acto una receta deportiva y una receta que responda a las necesidades de naturaleza socio-cultural de la población hospitalaria. Se beneficiaron 523 usuarios y sus acompañantes.



- **Rondas de Humanización:** Promover entre los servidores públicos, colaboradores y todo el personal en general, que se encuentre en el Hospital una cultura de atención humanizada al paciente y su familia, donde se priorice el respeto de la dignidad humana, el trato cálido y amable a los pacientes, familiares y colaboradores de la institución.

Las rondas se realizan con una lista de chequeo basada en los aspectos que caracterizan la atención humanizada del Hospital, se fundamentan en los estándares asistenciales de acreditación: 1, 3, 9, 12, 13, 15, 33, 45, 48; los de Direccionamiento 76 y 80, por último los de Gerencia 89 y 97; todos agrupados en preguntas líderes que contienen aspectos concretos de



humanización de los servicios; aspectos transversales de humanización para toda la institución y aspectos de humanización para los funcionarios y colaboradores.

Los resultados de las rondas están incluidos dentro de POA del proceso Gestión de la Experiencia del Paciente y Su Familia, y son socializados en los Comités Técnicos Gerenciales y Comités de Ética Hospitalaria.

- **Oración diaria por altavoz**, y la canción insignia de la institución “**Con la Gente que Me Gusta**” (Grupo musical: A Dos Velas) en donde ponemos en manos de Dios nuestros médicos, el personal asistencial y personal administrativo, para el desarrollo de las actividades diarias de nuestra entidad.

- **Festival de Derechos y Deberes**: En el mes de abril se llevó a cabo el primer festival de derechos y deberes de la vigencia 2022, contando con la participación de Colaboradores, usuarios y sus familias, en dicho festival se trabajaron los derechos y deberes de los usuarios haciendo especial énfasis en los derechos de los niños, se trabajaron actividades lúdicas donde interactuaron Colaboradores con los niños y usuarios de Hospital.

En esta ocasión participaron 120 Colaboradores y 86 usuarios.

Las actividades se desarrollaron la Plazoleta San Antonio y en horas de la tarde el equipo SIAU se desplazó por los diferentes servicios para dar cubrimiento a toda la institución.



- **Reconocimiento a los Mejores Servidores del Mes**: La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, hace un reconocimiento mensual a los mejores Servidores del mes, los cuales se destacan por su desempeño laboral, carisma, solidaridad, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad, colaboración, compañerismo, sentido de pertenencia, y excelentes relaciones interpersonales; y en general por la vivencia de nuestros valores del Código de Integridad del Hospital.

- **Participación de la Comunidad:** La alianza o asociación de usuarios es un grupo de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que usan los servicios del sistema de salud, y que tiene como función velar por la calidad del servicio y defensa del usuario y su familia. De igual forma en medio de la pandemia el Hospital ha habilitado diferentes medios para la comunicación con la comunidad en general como son: Telefónico, virtuales como nuestra página web, oficina de atención al usuario, formularios web de solicitudes, correo electrónico, redes sociales y mecanismos presenciales como atención personalizada, buzones ventanilla física, encuestas de satisfacción y asociación de usuarios.



- **Acercamiento con las Comunidades:** Mantener comunicación permanente con los Veedores en Salud para que sean ellos el enlace con las comunidades y transmitan la información oportunamente, se desarrollaron dos reuniones con los Veedores Municipales en Salud (en forma semestral), lideradas por La Gerente, acompañada del equipo de direccionamiento estratégico para resolver las dudas y tomar notas de las sugerencias transmitidas por los Veedores.



- **Diseño, Desarrollo y Cumplimiento a la Política de Participación Social en Salud:** Se diseñó el plan de acción de la Política de Participación Social en Salud, fue socializado en reunión con la asociación de usuarios y publicado oportunamente en la plataforma PISIS, posteriormente fue desarrollado dicho plan durante los meses de mayo hasta diciembre del año 2022 como lo indicó la Superintendencia Nacional de Salud, en el plan de acción de la PPSS se programaron 24 actividades y se dio un cumplimiento al 100% de las actividades programadas.

PPS190SPPS Archivo PPS190SPPS20221231NI000891180134 - 2023-01-30 14:14:51 PM  
 Enviado a:  
 Sres. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO (NI 891180134)

Resultado del procesamiento del archivo: PPS190SPPS20221231NI000891180134

- Fecha y Hora de Recepción: 2023-01-30 11:11:38 AM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle = 24
- Registro de control es correcto: 1
- Registros de detalle correctos: 24
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle con advertencias: 0
- Registros de detalle cargados: 24

Tipo de Registro	Enviados	Válidos	No válidos	Con Advertencias	Cargados
2 - Registro 2 de Seguimiento PPSS	24	24	0	0	24
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>

El archivo se procesó y la información válida se cargó en el sistema (estado del archivo: CT)

Atentamente,

PISIS Distribuidor  
 Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.  
 NO enviar mensajes a este correo.  
 Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda  
 GUID: 7AF45C56-7D54-462A-5A13-C9F6F6D9503  
 MDS: 595F5E445BD6BE34DC4F6C0117AB9C11

### FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS



Durante la apertura de los buzones de sugerencias, la oficina SIAU encontró durante el año 2022 felicitaciones realizadas por nuestros usuarios para el personal de Los servicios de los diferentes servicios por la humanización y calidad de la atención que se le brindó en la institución.

Para nuestro equipo de trabajo es muy gratificante recibir este tipo de comentarios sobre la atención y el servicio que brindan.

MES	FRECUENCIA
ENERO	7
FEBRERO	14
MARZO	19
ABRIL	6
MAYO	9
JUNIO	15
JULIO	11
AGOSTO	13
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	20
NOVIEMBRE	16
DICIEMBRE	3
<b>Total general</b>	<b>135</b>

  
**DIANA VICTORIA MUÑOZ MUÑOZ**  
Gerente

Proyectó: Silvia Inés Castillo Velasco, Coordinación Proceso Gestión de la Experiencia del Paciente y Su Familia - SIAPSA. 

  
Revisó: César Augusto Salamanca Bernal, Coordinación Proceso Planeación Operativa- SIAPSA.

Revisó: Ana Luz Trujillo Muñoz, Subgerente Administrativa y Financiera. 