



Contenido

1	ANÁLISIS POR SERVICIO	4
1.1	Consulta externa.....	4
1.1.1	Preguntas informativas:	4
1.1.2	Preguntas de satisfacción con la atención:	4
1.1.2.1	5
1.1.2.2	Tiempo de duración de la consulta	6
1.1.3	Pregunta de confort:	7
1.1.3.1	Lugar de atención.....	7
1.1.4	Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:	7
1.1.4.1	Satisfacción con los funcionarios de la institución	8
1.1.5	Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:.....	8
1.1.5.1	Información sobre derechos y deberes.....	9
1.1.6	Pregunta de satisfacción general:	9
1.1.6.1	Satisfacción total por centro en el servicio de consulta externa.....	10
1.2	Odontología.....	10
1.2.1	Preguntas informativas:	10
1.2.2	Preguntas de satisfacción con la atención:	10
1.2.2.1	Tiempo de espera en Odontología.....	11
1.2.2.2	Explicación brindada a los usuarios	11
1.2.3	Pregunta de confort:	12
1.2.3.1	Tabla: lugar de atención	13
1.2.4	Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:.....	13
1.2.4.1	Información sobre derechos y deberes.....	13
1.2.5	Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:	14
1.2.5.1	Tabla: satisfacción con los funcionarios de la institución.....	14
1.2.6	Pregunta de satisfacción general:	14
1.2.6.1	Satisfacción total por centro en el servicio de Odontología	15
1.2.7	Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:.....	15
1.3	Laboratorio.....	15
1.3.1	Preguntas informativas:	15
1.3.2	Preguntas de satisfacción con la atención:	15
1.3.2.1	Información sobre la preparación para el examen	16
1.3.2.2	Tiempo de espera en laboratorio.....	17
1.3.2.3	Explicación brindada a los usuarios	17
1.3.3	Pregunta de confort:	18
1.3.3.1	Tabla: lugar de atención	18
1.3.4	Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:	18
1.3.4.1	Gráfica 4: satisfacción con los funcionarios de la institución.....	19
1.3.5	Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:.....	19
1.3.5.1	Gráfica: información sobre derechos y deberes	19
1.3.6	Pregunta de satisfacción general:	20
1.3.6.1	Gráfica: satisfacción total por centro en el servicio de laboratorio.....	20
1.3.7	Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:.....	20
1.4	Farmacia.....	20



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

1.4.1	Preguntas informativas:	20
1.4.2	Preguntas de satisfacción con la atención:	21
1.4.2.1	Gráfica: tiempo de espera en farmacia.....	21
1.4.2.2	Gráfica: amabilidad en la atención	22
1.4.2.3	Gráfica: entrega completa de los medicamentos.....	22
1.4.2.4	Gráfica: revisión de los medicamentos durante la entrega.....	23
1.4.2.5	Gráfica: explicación sobre la toma o aplicación de los medicamentos.....	24
1.4.2.6	Gráfica: instrucciones de almacenamiento de los medicamentos	24
1.4.2.7	Gráfica: instrucciones para desechar los medicamentos.....	25
1.4.3	Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:.....	25
1.4.3.1	Gráfica: información sobre derechos y deberes	25
1.4.4	Pregunta de satisfacción general:	26
1.4.4.1	Gráfica: satisfacción total por centro en el servicio de farmacia	26
1.4.5	Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:.....	26
1.5	Urgencias.....	27
1.5.1	Preguntas informativas:	27
1.5.2	Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:.....	27
1.5.2.1	Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución	28
1.5.3	Preguntas de satisfacción con la atención:	28
1.5.3.1	Gráfica: información sobre el triage (clasificación de la urgencia).....	28
1.5.3.2	Gráfica: tiempo de espera	29
1.5.3.3	Gráfica: explicación del procedimiento a realizar	29
1.5.3.4	Gráfica: explicación sobre la enfermedad del usuario	30
1.5.4	Pregunta de confort:	30
1.5.4.1	Gráfica: lugar de atención	30
1.5.5	Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:.....	30
1.5.5.1	Gráfica: información sobre derechos y deberes	31
1.5.6	Pregunta de satisfacción general:	31
1.5.6.1	Gráfica: satisfacción total en el servicio de urgencias.....	31
1.5.7	Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:.....	32
1.6	Hospitalización	32
1.6.1	Preguntas informativas:	32
1.6.2	Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:.....	32
1.6.2.1	Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución	32
1.6.3	Preguntas de satisfacción con la atención:	33
1.6.3.1	Gráfica: explicación sobre la enfermedad del usuario	33
1.6.3.2	Gráfica: información del procedimiento a realizar.....	33
1.6.3.3	Gráfica: respuesta a la utilización del timbre.....	34
1.6.3.4	Gráfica: alimentación	35
1.6.4	Pregunta de confort:	35
1.6.4.1	Gráfica: lugar de atención	35
1.6.5	Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:.....	35
1.6.5.1	Gráfica: información sobre derechos y deberes	36
1.6.6	Pregunta de satisfacción general:	36
1.6.6.1	Gráfica: satisfacción total en el servicio de hospitalización	36
1.6.7	Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:.....	37
1.7	Imagenología.....	37



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

1.7.1 Preguntas informativas:	37
1.7.2 Preguntas de satisfacción con la atención:	37
1.7.2.1 Gráfica: tiempo de espera	38
1.7.2.2 Gráfica: preparación antes de practicar el examen	38
1.7.2.3 Gráfica: explicación del procedimiento a realizar	39
1.7.3 Pregunta de confort:	39
1.7.3.1 Gráfica: lugar de atención	39
1.7.4 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:	40
1.7.4.1 Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución	40
1.7.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:	40
1.7.5.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes	41
1.7.6 Pregunta de satisfacción general:	41
1.7.6.1 Gráfica: satisfacción total en el servicio de Imagenología	41
1.7.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:	41
1.8 Cirugía	42
1.8.1 Preguntas informativas:	42
1.8.2 Preguntas de satisfacción con la atención:	42
1.8.2.1 Gráfica: beneficios y riesgos del procedimiento	43
1.8.2.2 Gráfica: firma de consentimiento informado	43
1.8.2.3 Gráfica: PREPARACIÓN PARA LA CIRUGÍA	44
1.8.2.4 Gráfica: explicación sobre procedimiento y cuidados postquirúrgicos	44
1.8.3 Pregunta de confort:	44
1.8.3.1 Gráfica: lugar de atención	45
1.8.4 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:	45
1.8.4.1 Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución	45
1.8.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:	45
1.8.5.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes	46
1.8.6 Pregunta de satisfacción general:	46
1.8.6.1 Gráfica: satisfacción total en el servicio de cirugía	46
1.8.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:	46
2. ANÁLISIS GENERAL	47
2.1 Deberes y derechos	47
2.1.1 Gráfica general: deberes y derechos	47
2.2 Satisfacción general	47
2.2.1 Gráfica: satisfacción general por centros	47
2.2.2 Gráfica: satisfacción general por servicio	48
2.3 Satisfacción acumulada	48
2.3.1 Gráfica comparativo triestral de satisfacción general en Red Salud Armenia E.S.E.	49
3 Preconceptos básicos de resultados	49



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

**INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN RED SALUD E.S.E. ARMENIA
III TRIMESTRE DE 2014**

1 ANÁLISIS POR SERVICIO

1.1 Consulta externa

De 14229 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 14178 respuestas positivas, para un porcentaje del 99,6% de preguntas diligenciadas en el servicio de consulta externa. Con base en estas respuestas se han elaborado las tablas de datos que arrojaron los resultados que aparecen a continuación.

1.1.1 Preguntas informativas:

Los usuarios encuestados corresponden en un 39% a edades entre 25 y 44 años, en un 19% a edades entre 45 y 60 años, en un 22% a edades entre 10 y 25 años y en un 20% a personas mayores de 60 años.

De la totalidad de usuarios encuestados un 52% corresponde a hombres, y un 48% a mujeres.

De los 837 usuarios encuestados, el 77,6% fue atendido por el médico general, el 21% fue atendido por la enfermera y sólo un 1,4% por un especialista.

1.1.2 Preguntas de satisfacción con la atención:

Pregunta 2: como se puede evidenciar en la gráfica 1, la percepción de los usuarios es que sólo en 2 centros de salud el tiempo de espera para la atención no sobrepasa los 15 minutos, siendo el centro de salud El Caimo, el lugar donde se atienden los pacientes con más rapidez alcanzando un 97%; en contraposición se encuentran los centros de salud Caa sur, La patria y el Piloto Uribe con un 100% de usuarios atendidos después de 30 minutos de espera, siendo en total 10 los centros de salud que presentan este comportamiento.

En la gráfica se han resaltado en color verde, azul y rojo los mayores porcentajes, de acuerdo a si se encuentran en el rango óptimo, si deben someterse a revisión o si no están cumpliendo, respectivamente.

Se debe tener en cuenta que el mayor porcentaje de espera en los centros de salud es de 30 minutos y abarca un 81,5% de las persona encuestadas, donde entre 15 y 30 minutos es el 4,4% y el restante de persona es atendida en un tiempo no superior a 15 minutos y esto corresponde al 14,1%.

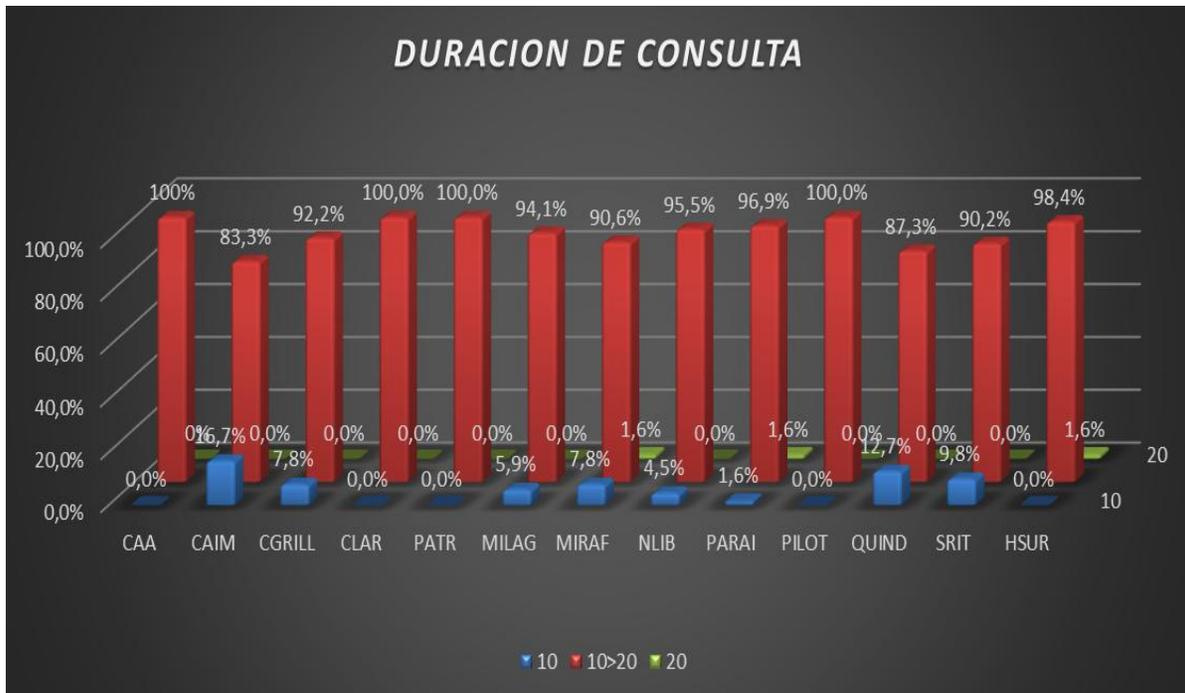
Tiempo de espera en consulta



1.1.2.1

Pregunta 3: como se puede evidenciar, la percepción de los usuarios es que la mayoría de las veces la duración de la consulta se encuentra entre 10 y 20 minutos, esto es correspondiente a un 94,5% de los encuestados totales para consulta externa, siendo los centros de salud Caa sur, La Clarita, La patria y el Piloto Uribe los que poseen el más alto porcentaje de satisfacción con el tiempo de atención, alcanzando un 100% de los encuestados por centro. A pesar de esto, en los centros de salud El Caimo Con el 16,7% Correa grillo con el 7,8% Milagrosa con el 5,9% Miraflores con el 7,8% Nueva Libertad con el 4,5% Paraíso con el 1,6% Santa Rita con el 9,8% y Los Quindos con el 12,7% los usuarios encuestados por centro, perciben que en algunas de las veces, la consulta no alcanza a durar 10 minutos esto es equivalente al 5,1 % del total de los encuestados por consulta externa y en los centros de salud Miraflores con el 1,6%, Paraíso con el 1,6%, y el Hospital del sur con el 1,6%, de los usuarios encuestados por centro, siendo esto equivalente el 0,04% de los usuarios encuestados totales para consulta externa, asegura que la consulta dura entre 20 y 30 minutos. En la gráfica se han resaltado en color verde, amarillo y rojo los mayores porcentajes, de acuerdo a si se encuentran en el rango óptimo, si deben someterse a revisión o si no están cumpliendo, respectivamente.

1.1.2.2 Tiempo de duración de la consulta



6

Pregunta 4: como muestra la gráfica, en general los usuarios se encuentran satisfechos con la explicación que los profesionales de la salud les brindan acerca de su enfermedad, los procedimientos, el tratamiento y los exámenes de laboratorio, se cumple la meta de satisfacción.

En la gráfica se han resaltado en color verde y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 95% y 8% respectivamente.

1.1.2.3 Explicación brindada a los usuarios



1.1.3 Pregunta de confort:

Pregunta 5: como muestra la tabla 4 en el centro de salud CAA del sur, los usuarios se encuentran insatisfechos con el confort; además en los centros de salud Caimo, Correa Grillo, la Clarita y Quindos perciben incomodidad.

7

1.1.3.1 Lugar de atención

CENTRO	Respuestas									
	Aseado		Iluminado		Privado		Ventilado		CÓMODO	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAA	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
CAIM	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
CGRILL	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
CLAR	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
PATR	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
MILAG	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
MIRAF	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	94%	0%
NLIB	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
PARAI	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
PILOT	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
QUIND	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
SRIT	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
HSUR	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
TOTAL	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

1.1.4 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:

Pregunta 6: para fines prácticos se toman las opciones excelente y buena para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular y mala para evidenciar insatisfacción. Ver tabla adjunta.

Facturador: en el centro de salud La Milagrosa sólo se alcanza un 63,7 % de satisfacción, siendo ésta la cifra más preocupante presentada en el servicio de consulta externa, siguiendo el centro de salud Miraflores con el 78,1%, Piloto Uribe con el 89%, los Quindos y Caa sur con el 92%.

Médico: en el centro de salud Nueva Libertad sólo se alcanza un 86,5% de satisfacción, siendo ésta la cifra preocupante presentada en el servicio de consulta externa, así mismo se debe tener en cuenta el porcentaje que presenta el centro de salud La Clarita con un 93,7%

Auxiliares de filtro y Enfermeras: el porcentaje más bajo de satisfacción se encuentra en el centro de salud Nueva Libertad con las auxiliares de filtro y enfermeras con un 97%, donde se resalta que la calificación descendió de EXCELENTE A BUENO.

En la tabla se han resaltado los valores que no están cumpliendo, es decir los que se encuentran por debajo de la meta de satisfacción (92%)

8

1.1.4.1 Satisfacción con los funcionarios de la institución

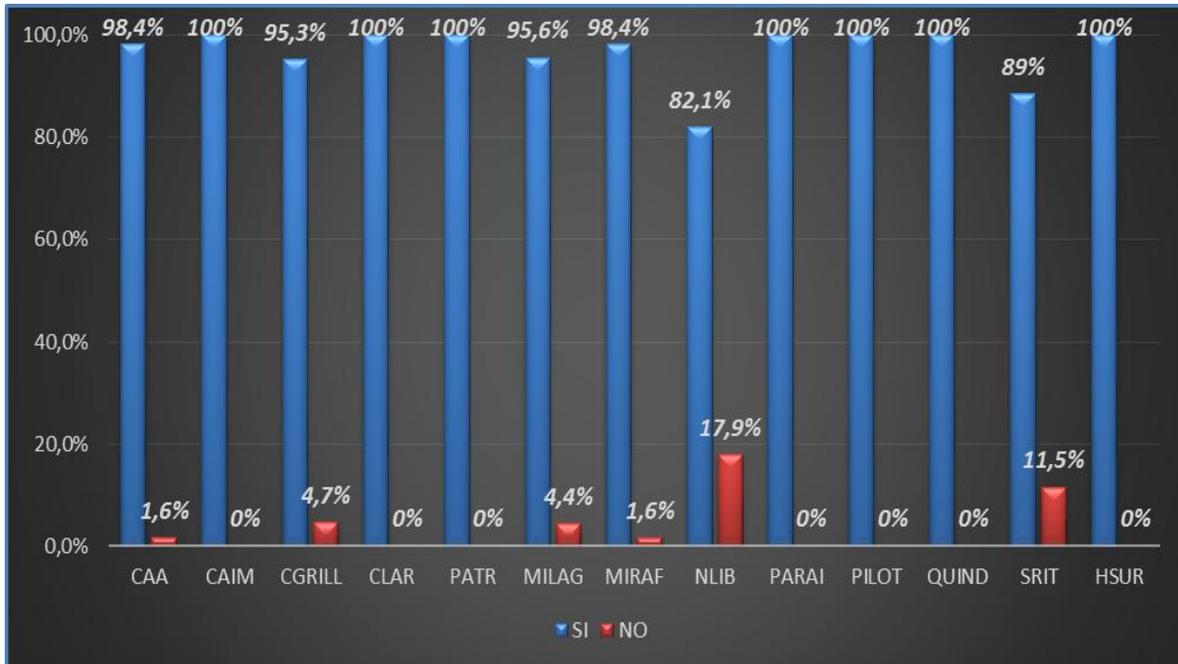
CENTRO	Porcentajes				
	Facturador	Médico	Auxiliar Filtro	Enfermera	Especialista
CAA del Sur	92%	98,4%	100%	98,4%	98,4%
Caimo	100%	100%	100%	100%	100%
Correa Grillo	96,8%	98,4%	100%	100%	100%
Fundadores	0%	0%	0%	0%	0%
La Clarita	100%	93,7%	100%	100%	0%
La Patria	100%	100%	100%	100%	100%
Milagrosa	63,7%	97%	100%	100%	100%
Miraflores	78,1%	100%	100%	100%	100%
Nueva Libertad	94%	86,5%	97%	97%	100%
Paraiso	100%	98,4%	100%	100%	0%
Piloto Uribe	89%	100%	100%	100%	100%
Quindos	92%	96,8%	98,4%	98,4%	100%
Santa Rita	95%	95%	100%	100%	0%
Hospital del Sur	98%	100%	100%	100%	100%

1.1.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 7: de acuerdo a los valores arrojados por las encuestas y mostrados en la siguiente gráfica, sólo en el centro de salud La Milagrosa no se cumple la meta

de informar a los pacientes a cerca de sus derechos y deberes (Ver gráfica siguiente)

1.1.5.1 Información sobre derechos y deberes



9

1.1.6 Pregunta de satisfacción general:

Pregunta 8: la percepción general de satisfacción en el servicio de consulta externa alcanza el 99%, es decir que se mantiene con respecto al trimestre inmediatamente anterior. Se debe resaltar que en todos los centros de salud encuestados se superó la meta del 92%.

1.1.6.1 Satisfacción total por centro en el servicio de consulta externa



10

1.2 Odontología

De 11536 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 1198 respuestas positivas, para un porcentaje del 97,9% de preguntas diligenciadas en el servicio de odontología. Con base en estas respuestas se ha realizado el análisis de datos con los siguientes resultados.

1.2.1 Preguntas informativas:

Los usuarios encuestados corresponden en un 49% a edades entre 25 y 44 años, en un 25% a edades entre 10 y 24 años, en un 15% a edades entre 45 y 60 años y en un 11% a personas mayores de 60 años.

De la totalidad de usuarios encuestados un 46,6% corresponde a mujeres, y un 53,4% a hombres.

1.2.2 Preguntas de satisfacción con la atención:

Pregunta 1: como se puede evidenciar en la gráfica siguiente, la percepción de los usuarios es que en el centro de salud El Paraíso y el Hospital del sur, el tiempo de espera para la atención no sobrepasa los 15 minutos, siendo estos centros el lugar donde se atienden los pacientes con más rapidez alcanzando un 100%; en el centro de salud El Caimo con 32% de los usuarios encuestados en ese punto de atención, la percepción de los usuarios es que son atendidos entre los 15 y 30 minutos de espera, mientras que en el CAA del sur, Correa Grillo, Miraflores, La

Clarita, La Patria, Milagrosa, Nueva Libertad, Piloto Uribe, Quindos y Santa Rita, la mayoría de los pacientes se atienden después de 30 minutos.

En la gráfica se han resaltado en color verde, azul y rojo los mayores porcentajes, de acuerdo a si se encuentran en el rango óptimo, si deben someterse a revisión o si no están cumpliendo, respectivamente.

1.2.2.1 Tiempo de espera en Odontología



11

Pregunta 2: como se puede evidenciar en la gráfica siguiente, la percepción de los usuarios es que en todos los centros de salud donde se presta el servicio de odontología, se sienten satisfechos con la explicación entregada por el personal asistencial.

En la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.2.2.2 Explicación brindada a los usuarios



1.2.3 Pregunta de confort:

12

Pregunta 3: como muestra la tabla siguiente, en general los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el lugar donde reciben la atención.

En la tabla como en la gráfica se han resaltado en color verde y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.2.3.1 Tabla: lugar de atención

PREGUNTA 5: ¿EL LUGAR DONDE RECIBIÓ LA ATENCIÓN ES?										
CENTRO	Respuestas									
	Aseado		Iluminado		Privado		Ventilado		Cómodo	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAA del Sur	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Caimo	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Correa Grillo	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
La Clarita	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
La Patria	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Milagrosa	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Miraflores	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Nueva Libertad	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Paraíso	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Piloto Uribe	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Quindos	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Santa Rita	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Hospital del Sur	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
TOTALES	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

13

1.2.4 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 4: de acuerdo a los valores arrojados por las encuestas y mostrados en la siguiente gráfica, la mayoría de los centros de salud cumplen la meta de satisfacción al informar a los pacientes a cerca de sus derechos y deberes, excepto el Paraíso con 48% y el Hospital del sur con 32%% se encuentra insatisfecho.

1.2.4.1 Información sobre derechos y deberes



13

1.2.5 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:

Pregunta 5: para fines prácticos, en esta pregunta se toman las opciones excelente y buena para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular y mala para evidenciar insatisfacción. De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la siguiente tabla muestra que los mayores porcentajes de insatisfacción se presentan con los facturadores del centro de salud Correa Grillo y con el vigilante existe insatisfacción en el centro de salud los Quindos.

1.2.5.1 Tabla: satisfacción con los funcionarios de la institución

CENTRO	ODONTOLOGIA				
	Facturador	Odontólogo	Higienista oral	Auxiliar	Vigilante
CAA del Sur	92,6%	98,5%	100%	100%	100%
Caimo	100%	100%	100%	100%	100%
Correa Grillo	100%	100%	100%	100%	100%
La Clarita	100%	100%	100%	100%	100%
La Patria	51,2%	100%	100%	100%	100%
Milagrosa	97,2%	97,2%	100%	100%	100%
Miraflores	92,1%	100%	98,4%	100%	100%
Nueva Libertad	100%	100%	100%	100%	100%
Paraíso	100%	100%	100%	100%	100%
Piloto Uribe	97,0%	100%	100%	100%	100%
Quindos	98,3%	100%	100%	97,0%	100%
Santa Rita	100%	100%	100%	100%	100%
Hospital del Sur	100%	100%	100%	100%	100%

14

1.2.6 Pregunta de satisfacción general:

Pregunta 6: la percepción general de satisfacción en el servicio de odontología alcanza el 97,9%, disminuyó un punto con una décima (1,1%), con respecto al trimestre inmediatamente anterior en el cual se alcanzó un 99%.

Se debe tener en cuenta que el centro de salud El Caimo cuenta con un porcentaje de satisfacción del 75% mostrando una falencia en el servicio.

1.2.6.1 Satisfacción total por centro en el servicio de Odontología



15

1.2.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:

Pregunta 7: en el libro anexo se listan las sugerencias textuales registradas en cada uno de los servicios, agrupadas de acuerdo al centro de salud al que pertenecen.

1.3 Laboratorio

De 5676 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 5676 respuestas positivas, para un porcentaje del 100% de preguntas diligenciadas en el servicio de laboratorio. Con base en estas respuestas se elaboró el análisis de datos que arrojó los resultados que aparecen a continuación.

1.3.1 Preguntas informativas:

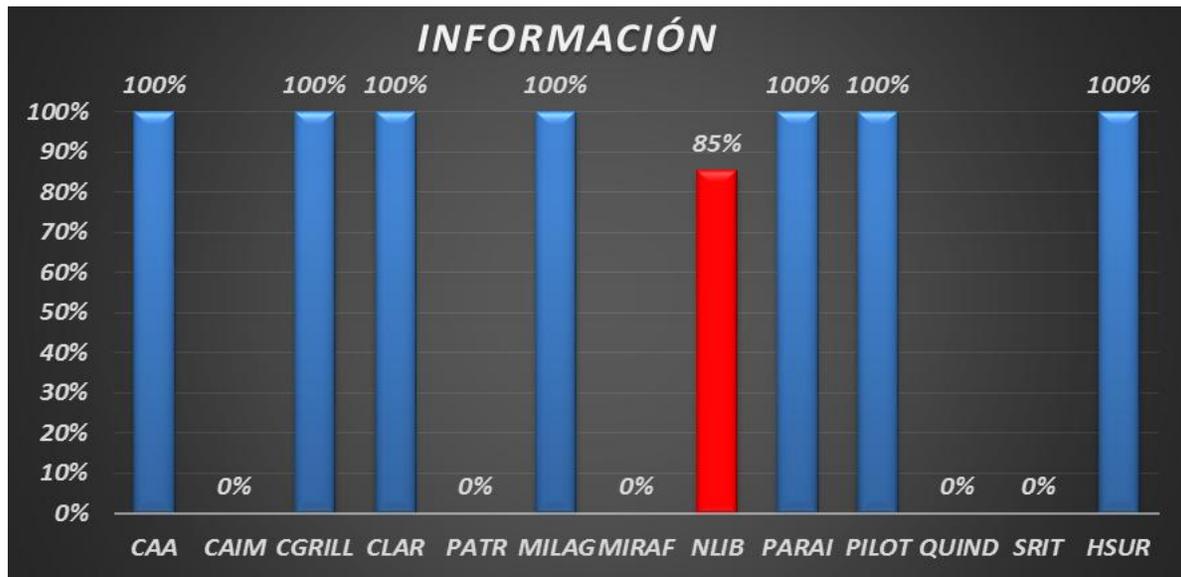
Los usuarios encuestados corresponden en un 42,25% a edades entre 25 y 44 años, en un 18,02% a edades entre 45 y 60 años, en un 16,28% a edades entre 10 y 25 años y en un 23,45% a personas mayores de 60 años. De la totalidad de usuarios encuestados un 45% corresponde a mujeres, y un 55% a hombres.

1.3.2 Preguntas de satisfacción con la atención:

Pregunta 1: como se puede evidenciar en la gráfica adjunta, la percepción de los usuarios, es que en el centro de salud Nueva Libertad con un porcentaje del 85% que está por debajo de la meta y en los demás centros salud se les informa que preparación deben tener antes de practicarles el examen. En los centros de salud el porcentaje de satisfacción está por encima de la meta.

Tanto en la tabla como en la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.3.2.1 Información sobre la preparación para el examen

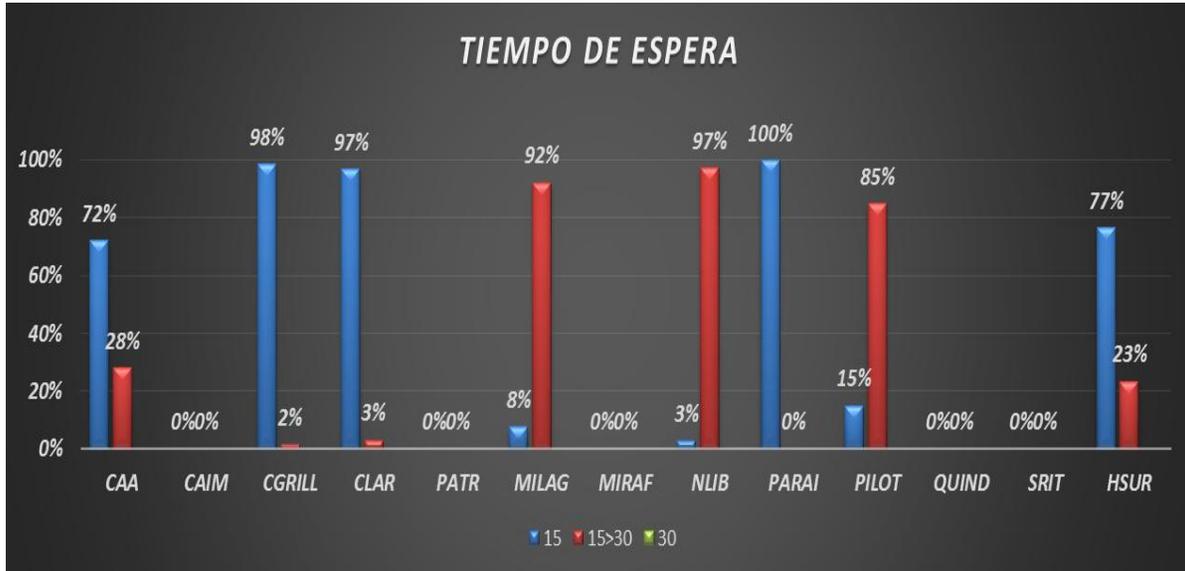


16

Pregunta 2: como se puede evidenciar en la gráfica siguiente, la percepción de los usuarios es que sólo en los centros de salud Nueva Libertad con el 97% Milagrosa con el 92% Piloto Uribe con el 85% Caa sur con el 28% Hospital del sur con el 23% La Clarita con el 3% y Correa Grillo con el 2% de los usuarios encuestados por centro, el tiempo de espera para la atención sobrepasa los 15 minutos; en el centro de salud el Paraíso el 100% de usuarios son atendidos dentro de los 15 minutos de espera.

En la gráfica se han resaltado en color verde, azul y rojo los mayores porcentajes, de acuerdo a si se encuentran en el rango óptimo, si deben someterse a revisión o si no están cumpliendo, respectivamente.

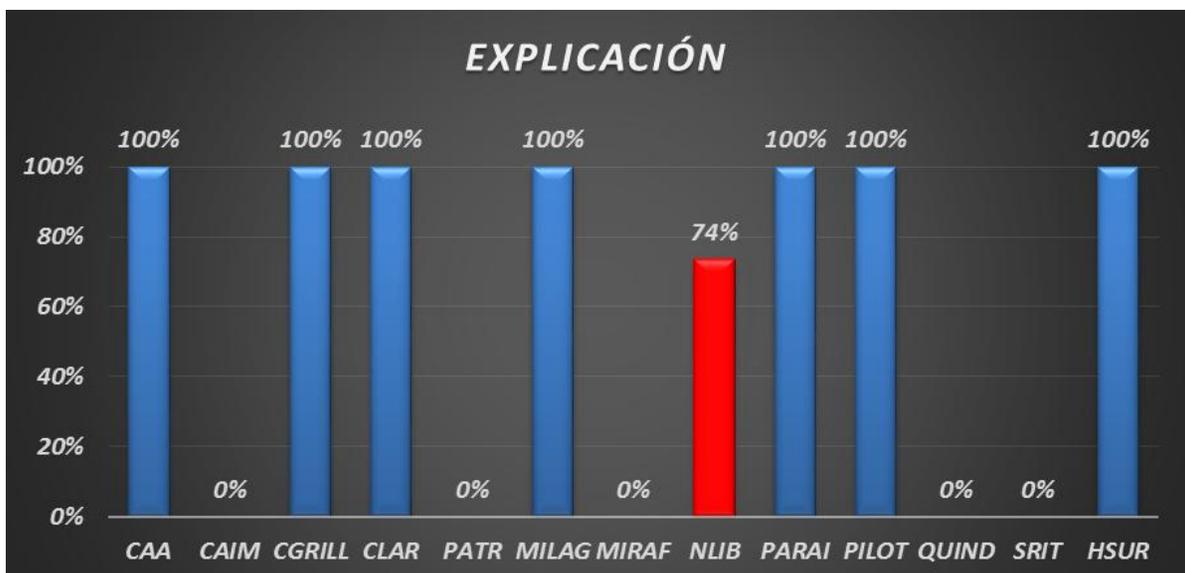
1.3.2.2 Tiempo de espera en laboratorio



17

Pregunta 3: como muestra la gráfica siguiente, en general los usuarios perciben que se les explica el procedimiento a realizar. En la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.3.2.3 Explicación brindada a los usuarios



17

1.3.3 Pregunta de confort:

Pregunta 4: como muestra la tabla siguiente en general los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el lugar donde reciben la atención.

En la tabla se han resaltado en color verde y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.3.3.1 Tabla: lugar de atención

¿EL LUGAR DONDE RECIBÍ LA ATENCIÓN ES?										
CENTRO	Respuestas									
	Aseado		Iluminado		Privado		Ventilado		Cómodo	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CAA del Sur	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Caimo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Correa Grillo	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
La Clarita	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
La Patria	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Milagrosa	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Miraflores	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nueva Libertad	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Paraíso	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Piloto Uribe	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%
Quindos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Santa Rita	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Hospital del Sur	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

18

1.3.4 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:

Pregunta 5: para fines prácticos se toman las opciones excelente y buena para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular y mala para evidenciar insatisfacción. De acuerdo a esto podemos evidenciar que en los centros de salud se obtiene un 100% de satisfacción, valor que supera la meta establecida del 92%.

1.3.4.1 Gráfica 4: satisfacción con los funcionarios de la institución



19

1.3.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 6: de acuerdo a los valores arrojados por las encuestas y mostrados en la siguiente gráfica, sólo en el centro de salud Caa Sur no cumple la meta de informar a los pacientes a cerca de sus derechos y deberes

1.3.5.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes



19

1.3.6 Pregunta de satisfacción general:

Pregunta 7: como se puede observar en la siguiente gráfica a pesar de que la percepción general de satisfacción en el servicio de Laboratorio alcanza el 95%, se redujo en 2 puntos con respecto al trimestre inmediatamente anterior en el cual se alcanzó un 97%. Se debe resaltar que en el centro de salud el Caimo se obtuvo apenas un 68% de satisfacción, debido a un problema en el procesamiento de la encuesta, pero en la práctica este valor es mayor%.

1.3.6.1 Gráfica: satisfacción total por centro en el servicio de laboratorio



20

1.3.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:

Pregunta 8: en el libro anexo se listan las sugerencias textuales registradas en cada uno de los servicios, agrupadas de acuerdo al centro de salud al que pertenecen.

1.4 Farmacia

De 3465 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 3429 respuestas positivas, para un porcentaje del 98,96% de preguntas diligenciadas en el servicio de Farmacia. Con base en estas respuestas se han elaborado las tablas de datos que arrojaron los resultados que aparecen a continuación.

1.4.1 Preguntas informativas:

Los usuarios encuestados corresponden en un 40% a edades entre 25 y 44 años, en un 20% a edades entre 45 y 60 años, en un 28% a edades entre 10 y 25 años y en un 12% a personas mayores de 60 años.

De la totalidad de usuarios encuestados un 47% corresponde a mujeres, y un 53% a hombres.

1.4.2 Preguntas de satisfacción con la atención:

Pregunta 1: como se puede evidenciar en la gráfica siguiente, la percepción de los usuarios es que en los centros de salud Correa Grillo con un 97%, La Clarita con un 100% Milagrosa con el 100%, Piloto Uribe con el 100% y hospital del sur con el 86% de los usuarios encuestados por centro, son atendidos en el servicio farmacéutico antes de los 15 minutos, mientras que en el CAA del sur con un porcentaje de 65% el caso es diferente, pues la mayoría de los usuarios son atendidos después de esperar entre 15 y 30 minutos.

En la gráfica se han resaltado en color verde, azul y rojo los mayores porcentajes, de acuerdo a si se encuentran en el rango óptimo, si deben someterse a revisión o si no están cumpliendo, respectivamente.

21

1.4.2.1 Gráfica: tiempo de espera en farmacia



Pregunta 2: como se observa en la gráfica todos los centros de salud cumplen con la meta de satisfacción cuando se les pide a los usuarios evaluar la amabilidad el auxiliar de farmacia.

En la gráfica se han resaltado en color verde y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.4.2.2 Gráfica: amabilidad en la atención

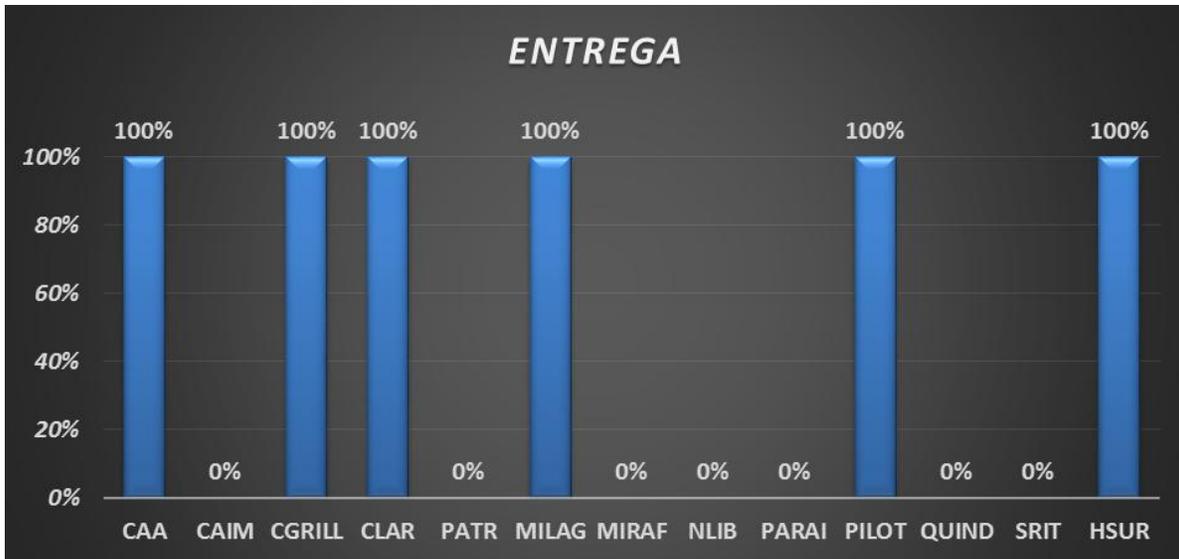


22

Pregunta 3: como se puede observar en la gráfica correspondiente, la percepción de los usuarios es que se cumple la meta de satisfacción al momento de entregar los medicamentos completos, pues presenta el porcentaje del 100%.

En la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

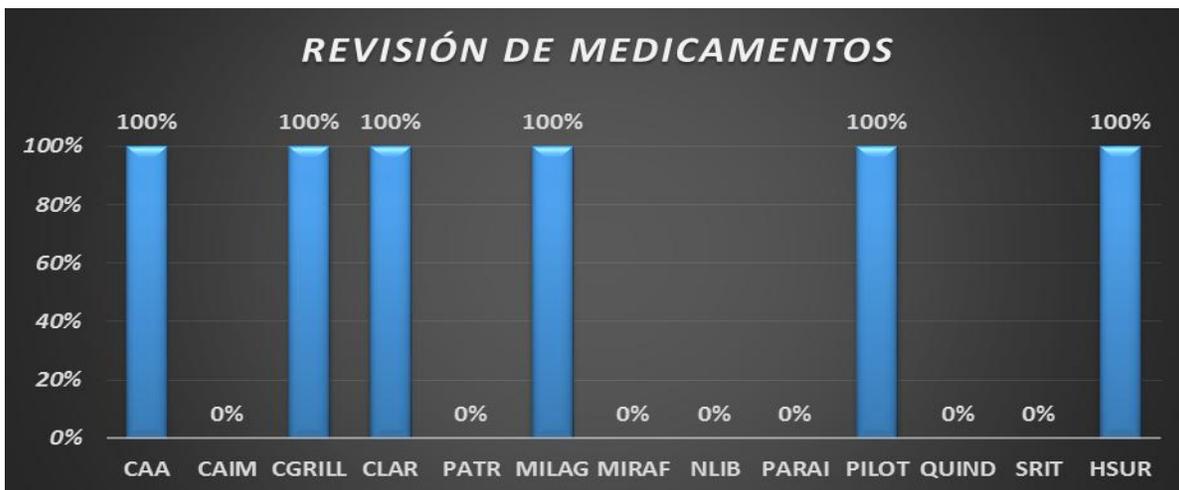
1.4.2.3 Gráfica: entrega completa de los medicamentos



Pregunta 4: siendo consecuente con la pregunta 2 el resultado de la revisión conjunta del usuario y el auxiliar de farmacia al momento de entregar los medicamentos supera en todos los centros de salud, la meta de satisfacción. En la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

23

1.4.2.4 Gráfica: revisión de los medicamentos durante la entrega



Pregunta 5: de la misma forma que en la pregunta 2 y 4 los resultados a la pregunta sobre la explicación que debe recibir el usuario por parte del auxiliar de farmacia a cerca de la forma como deben ser tomados o aplicados los

medicamentos alcanza un porcentaje de satisfacción del 100% donde se supera la meta establecida.

En la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.4.2.5 Gráfica: explicación sobre la toma o aplicación de los medicamentos

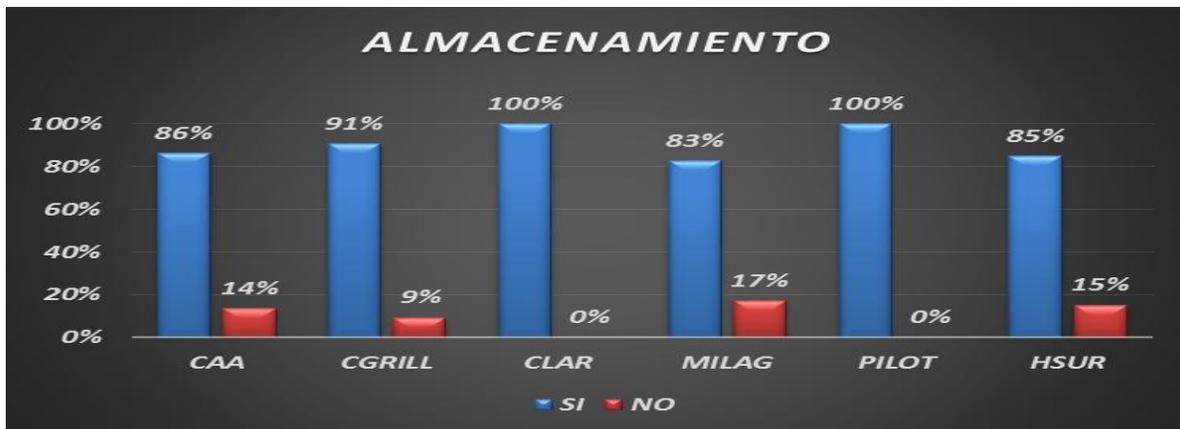


24

Pregunta 6 y 7: en la pregunta realizada a los usuarios sobre la explicación entregada por el auxiliar de farmacia sobre cómo almacenar o desechar los medicamentos entregados, los centros de salud no cumplen con las metas, pues los mayores porcentajes de satisfacción sólo se presentan en la Clarita , Piloto Uribe y el Hospital del sur.

En la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.4.2.6 Gráfica: instrucciones de almacenamiento de los medicamentos



1.4.2.7 Gráfica: instrucciones para desechar los medicamentos



25

1.4.3 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 8: de acuerdo a los valores arrojados por las encuestas y mostrados en la siguiente gráfica, sólo el Caa del sur cumple la meta de informar a los pacientes a cerca de sus derechos y deberes.

1.4.3.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes



1.4.4 Pregunta de satisfacción general:

Pregunta 9: el promedio de satisfacción general del servicio de farmacia alcanzó el 99%, dos puntos por encima del alcanzado el trimestre anterior, donde llegó al 97%, pero cumpliendo con la meta propuesta.

26

1.4.4.1 Gráfica: satisfacción total por centro en el servicio de farmacia



1.4.5 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:

26



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Pregunta 10: en el libro anexo se listan las sugerencias textuales registradas en cada uno de los servicios, agrupadas de acuerdo al centro de salud al que pertenecen.

1.5 Urgencias

De 1088 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 1071 respuestas positivas, para un porcentaje del 98,4% de preguntas diligenciadas en el servicio de Urgencias. Con base en estas respuestas se ha elaborado el análisis de datos que arroja los resultados que aparecen a continuación.

1.5.1 Preguntas informativas:

Los usuarios encuestados corresponden en un 23% a edades entre 25 y 44 años, en un 35% a edades entre 45 y 60 años, en un 12% a edades entre 10 y 25 años y en un 30% a personas mayores de 60 años.

De la totalidad de usuarios encuestados un 47% corresponde a mujeres, y un 53% a hombres.

Pregunta 2: el 80% de los usuarios encuestados aseguran haber ingresado al triage y el 20% restante no haberlo hecho.

Pregunta 7: los usuarios perciben que el personal se identifica el 45% de las veces que son atendidos en el servicio de urgencias mientras que el 55% de las veces no lo hace.

1.5.2 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:

Pregunta 1: para fines prácticos se toman las opciones excelente y buena para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular y mala para evidenciar insatisfacción. En este orden de ideas, según los datos arrojados por la gráfica adjunta, los porcentajes alcanzados cumplen con las expectativas de satisfacción de usuarios. Podemos observar que el mayor porcentaje de insatisfacción los tienen la enfermera con un 3% y lo sigue el vigilante con el 2%. En la gráfica se han resaltado en color azul los valores de satisfacción que están cumpliendo, es decir los que se encuentran por encima de la meta de satisfacción (92%)

1.5.2.1 Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución



1.5.3 Preguntas de satisfacción con la atención:

Pregunta 3: el 94% de los usuarios que pasaron por el servicio de triage aseguran que el médico les explicó sobre la clasificación de la urgencia, es un porcentaje que alcanza el umbral de satisfacción del 92%.

1.5.3.1 Gráfica: información sobre el triage (clasificación de la urgencia)

28



Pregunta 4: como se puede evidenciar en la gráfica siguiente, la percepción de los usuarios es que en el servicio de urgencias, el 42% de los casos deben esperar entre 30 y 60 minutos para ser atendidos y el 55% deben esperar más de 60 minutos. Sólo el 3% de las veces se atienden durante los primeros 30 minutos. En la gráfica se han resaltado en color verde, azul y rojo los mayores porcentajes, de acuerdo a si se encuentran en el rango óptimo, si deben someterse a revisión o si no están cumpliendo, respectivamente.

1.5.3.2 Gráfica: tiempo de espera



Pregunta 5: en el 92% de los casos a los usuarios se les explica el procedimiento que se les va a realizar al administrar el tratamiento ordenado por el médico; este porcentaje se alcanza justamente la meta de satisfacción que es del 92%.

29

1.5.3.3 Gráfica: explicación del procedimiento a realizar



Pregunta 6: el 92% de los usuarios se siente satisfecho con la explicación que el personal asistencial brindó sobre la enfermedad, tratamiento, procedimiento y exámenes a tomar. Este porcentaje cumple con la meta de satisfacción.

En la gráfica se han resaltado en color azul y rojo los porcentajes de satisfacción e insatisfacción, que se encuentran sobre los valores que se han tomado como meta, es decir 92% y 8% respectivamente.

1.5.3.4 Gráfica: explicación sobre la enfermedad del usuario



1.5.4 Pregunta de confort:

Pregunta 8: como muestra la gráfica, en todos los ítems de la pregunta se sobrepasa la meta de satisfacción, lo que indica que los usuarios se sienten cómodos en las instalaciones del servicio de urgencias.

30

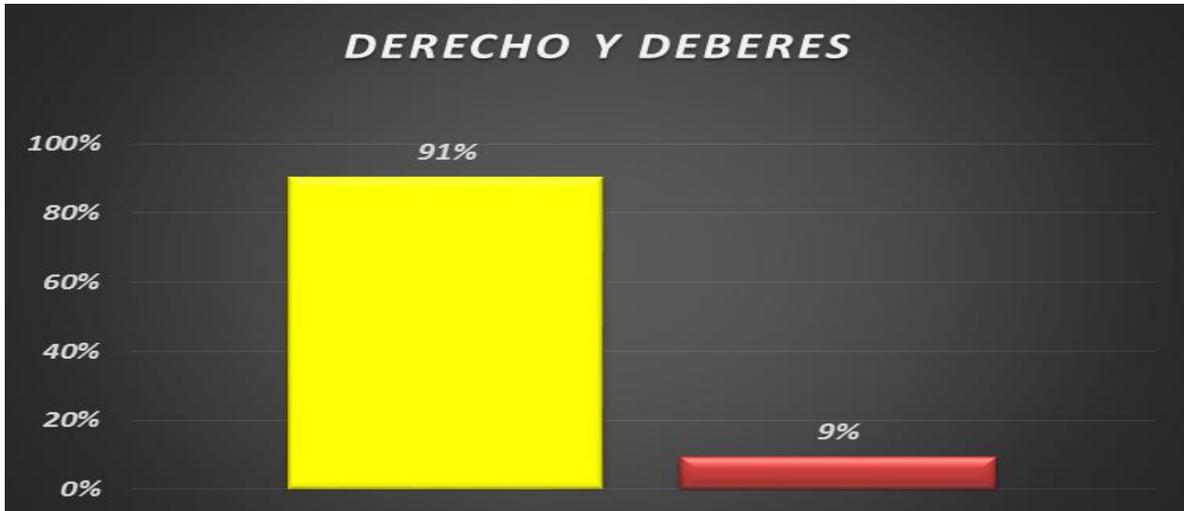
1.5.4.1 Gráfica: lugar de atención



1.5.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 9: de acuerdo a los valores arrojados por la gráfica, podemos decir que la tercera parte de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias (9%) desconoce sus derechos y deberes.

1.5.5.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes



31

1.5.6 Pregunta de satisfacción general:

Pregunta 10: la percepción general de satisfacción en el servicio de urgencias alcanza la cifra de 98%, alcanzando la meta establecida y sobrepasando con un punto porcentual el porcentaje alcanzado el segundo trimestre donde se llegó a 97%.

1.5.6.1 Gráfica: satisfacción total en el servicio de urgencias





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

1.5.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:

Pregunta 8: en el libro anexo se listan las sugerencias textuales registradas en el servicio de urgencias.

1.6 Hospitalización

De 970 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 970 respuestas positivas, para un porcentaje del 100% de preguntas diligenciadas en el servicio de hospitalización. Con base en estas respuestas se han elaborado el análisis de datos que arroja los resultados que aparecen a continuación.

1.6.1 Preguntas informativas:

Los usuarios encuestados corresponden en un 35% a edades entre 25 y 44 años, en un 25% a edades entre 45 y 60 años, en un 5% a edades entre 10 y 25 años y en un 35% a personas mayores de 60 años.

De la totalidad de usuarios encuestados un 32% corresponde a mujeres, y un 68% a hombres.

Pregunta 2: los usuarios perciben que el personal se identifica el 100% de las veces que son atendidos en el servicio de hospitalización.

32

1.6.2 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:

Pregunta 1: para fines prácticos se toman las opciones excelente y buena para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular y mala para evidenciar insatisfacción. En este orden de ideas, según los datos arrojados por la gráfica adjunta, los porcentajes alcanzados superan escasamente las expectativas de satisfacción de usuarios con un 92,3% para la percepción de amabilidad y cortesía de parte de la enfermera y el médico.

1.6.2.1 Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución

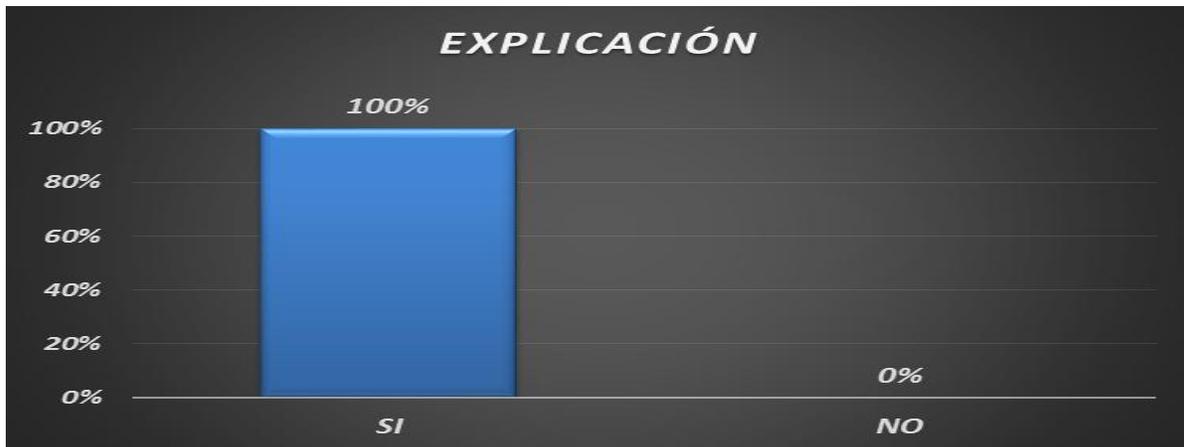


1.6.3 Preguntas de satisfacción con la atención:

Pregunta 3: el 100% de los usuarios se siente satisfecho con la explicación que el personal asistencial brindó sobre la enfermedad, tratamiento, procedimiento y exámenes a tomar. Esta cantidad cumple con la meta de satisfacción.

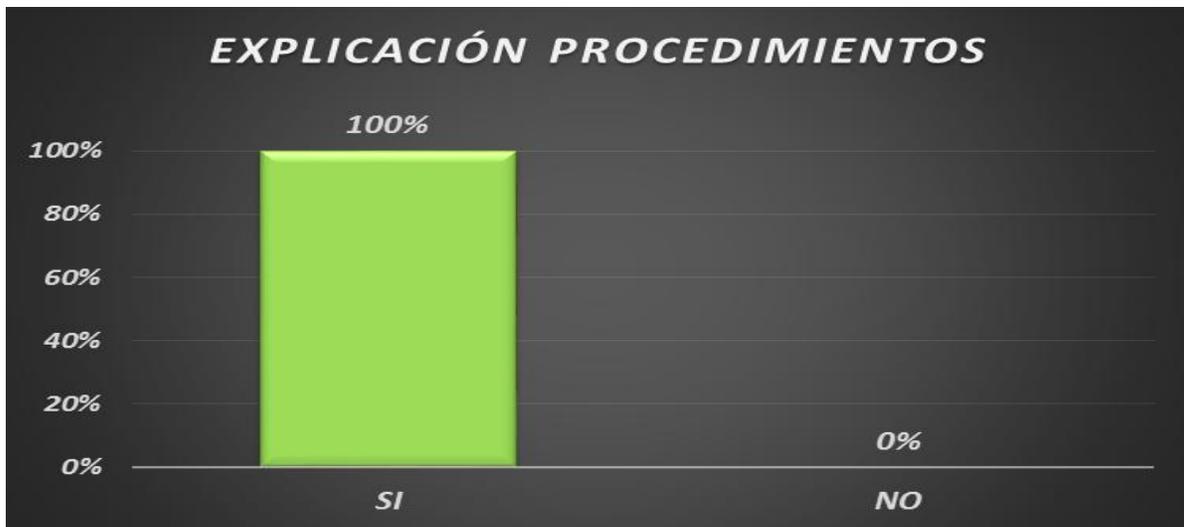
33

1.6.3.1 Gráfica: explicación sobre la enfermedad del usuario



Pregunta 4: en el 100% de los casos a los usuarios se les informa a cerca del procedimiento que se les va a realizar al administrar el tratamiento ordenado por el médico; este porcentaje se encuentra por encima de la meta de satisfacción.

1.6.3.2 Gráfica: información del procedimiento a realizar



Pregunta 5: según la percepción de los usuarios el 100% de los casos los funcionarios del servicio de hospitalización acudieron a dar respuesta ante el llamado del timbre; esta cifra cumple con las expectativas de satisfacción.

34

1.6.3.3 Gráfica: respuesta a la utilización del timbre



Pregunta 6: aunque en el trimestre pasado el 100% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización aseguraban que la cantidad de alimento que se brindaba era la suficiente para sus necesidades, en esta ocasión el 61,5% concuerdan en que se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación, cifra que es inferior a la meta establecida que es del 92%.

1.6.3.4 Gráfica: alimentación



1.6.4 Pregunta de confort:

Pregunta 7: como muestra la gráfica, los usuarios perciben que el servicio de hospitalización es aseado, iluminado, privado, ventilado y cómodo, los usuarios se encuentran satisfechos con el lugar de atención.

35

1.6.4.1 Gráfica: lugar de atención



1.6.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 8: de acuerdo a los valores arrojados por la gráfica, podemos decir que los usuarios que utilizan el servicio de hospitalización han recibido información

sobre sus derechos y deberes y por lo tanto el porcentaje del 100% es una muestra de satisfacción con el procedimiento.

1.6.5.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes



36

1.6.6 Pregunta de satisfacción general:

Pregunta 10: el porcentaje de satisfacción continúa en 100% este trimestre, lo cual es una excelente percepción por parte de los usuarios que acceden al servicio de hospitalización.

1.6.6.1 Gráfica: satisfacción total en el servicio de hospitalización



36



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

1.6.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:

Pregunta 8: en el libro anexo se listan las sugerencias textuales registradas en cada uno de los servicios, agrupadas de acuerdo al centro de salud al que pertenecen.

1.7 Imagenología

De 900 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 900 respuestas positivas, para un porcentaje del 100% de preguntas diligenciadas en el servicio de Imagenología. Con base en estas respuestas se han elaborado el análisis de datos que arroja los resultados que aparecen a continuación.

1.7.1 Preguntas informativas:

Los usuarios encuestados corresponden en un 23% a edades entre 25 y 44 años, en un 35% a edades entre 45 y 60 años, en un 12% a edades entre 10 y 25 años y en un 30% a personas mayores de 60 años.

De la totalidad de usuarios encuestados un 52% corresponde a mujeres, y un 48% a hombres.

1.7.2 Preguntas de satisfacción con la atención:

Pregunta 1: Podemos observar que el 8% de los usuarios son atendidos dentro de los primeros 15 minutos de espera, el 60% de los usuarios es atendido entre 15 y 30 minutos y el restante de los usuarios con un porcentaje del 32% es atendido después de 30 minutos, mostrando que los usuarios se encuentran insatisfechos con el tiempo de atención en el servicio.

En la gráfica se han resaltado en color verde, azul y rojo los mayores porcentajes, de acuerdo a si se encuentran en el rango óptimo, si deben someterse a revisión o si no están cumpliendo, respectivamente.

1.7.2.1 Gráfica: tiempo de espera



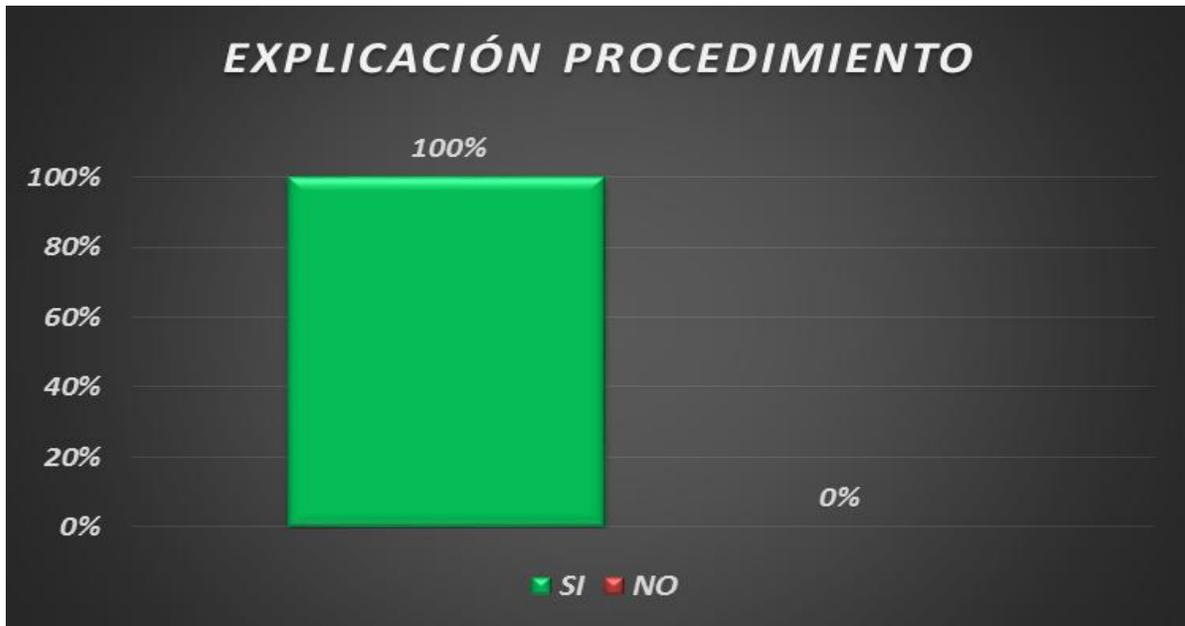
Pregunta 2: Según la percepción de los usuarios en esta pregunta, el 100% de las ocasiones se les informa cual es la preparación que deben tener antes del examen.

1.7.2.2 Gráfica: preparación antes de practicar el examen



Pregunta 5: En esta pregunta los usuarios aseguran que el 100% de las ocasiones se les explica el procedimiento cuando se les toma la placa. Este valor alcanza la meta de satisfacción.

1.7.2.3 Gráfica: explicación del procedimiento a realizar



39

1.7.3 Pregunta de confort:

Pregunta 3: En esta pregunta los usuarios manifiestan total satisfacción, concluyendo que todos los ítems de la pregunta cumplen con la meta de satisfacción.

1.7.3.1 Gráfica: lugar de atención



39

1.7.4 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:

Pregunta 4: para fines prácticos se toman las opciones excelente y buena para demostrar que el usuario se encuentra satisfecho y las opciones regular y mala para evidenciar insatisfacción. Como se puede observar, la percepción de los usuarios respecto de tres de los funcionarios del servicio de Imagenología es satisfactoria, pues sobrepasa la meta establecida, el técnico con un 81% es el funcionario que presenta una insatisfacción con respecto al servicio prestado a los usuarios.

1.7.4.1 Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución



40

1.7.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 7: Según las respuestas entregadas por los usuarios del servicio de Imagenología, el 100% ha recibido información sobre sus derechos y deberes, cumpliendo la meta de satisfacción.

1.7.5.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes



1.7.6 Pregunta de satisfacción general:

41

Pregunta 6: Al igual que en la pregunta anterior, el porcentaje de satisfacción general sobrepasa la meta, alcanzando el 100%. Este valor es consecuente con el 100% alcanzado el trimestre anterior y 37 por encima del alcanzado en el primer semestre de 2013.

1.7.6.1 Gráfica: satisfacción total en el servicio de Imagenología



1.7.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:

41



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Pregunta 8: en el libro anexo se listan las sugerencias textuales registradas en el servicio de Imagenología.

1.8 Cirugía

De 528 preguntas realizadas a los usuarios encuestados, se registraron 528 respuestas positivas, para un porcentaje del 100% de preguntas diligenciadas en el servicio de Urgencias. Con base en estas respuestas se ha elaborado el análisis de datos que arroja los resultados que aparecen a continuación.

1.8.1 Preguntas informativas:

Los usuarios encuestados corresponden en un 61% a edades entre 25 y 44 años, en un 27% a edades entre 45 y 60 años, en un 9% a edades entre 10 y 25 años y en un 3% a personas mayores de 60 años.

De la totalidad de usuarios encuestados un 39% corresponde a mujeres, y un 61% a hombres.

Pregunta 5: los usuarios perciben que el personal se identifica el 100% de las veces que son atendidos en el servicio de cirugía.

42

1.8.2 Preguntas de satisfacción con la atención:

Debido a que en ninguna de las preguntas correspondientes a este grupo fue respondida negativamente, el porcentaje de satisfacción es del 100%, debido a esto no se hará un detalle de cada una, sino que diremos que en general los usuarios se encuentran satisfechos con la atención que se brinda en el servicio de cirugía de Red Salud Armenia E.S.E., pues han sido consecuentes al responder a cada una de las siguientes preguntas:

Pregunta 1: ¿le explicaron los beneficios y riesgos de realizarse el procedimiento?

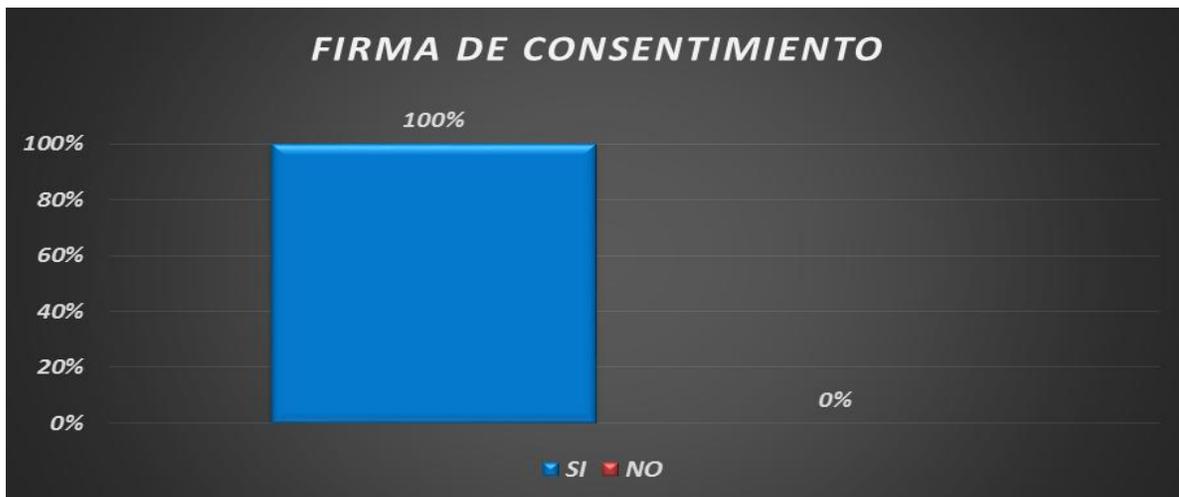
1.8.2.1 Gráfica: beneficios y riesgos del procedimiento



Pregunta 2: ¿Firmó el consentimiento informado antes de la cirugía?

1.8.2.2 Gráfica: firma de consentimiento informado

43



Pregunta 3: ¿se le informó antes de realizarle la cirugía que preparación debía realizarse?

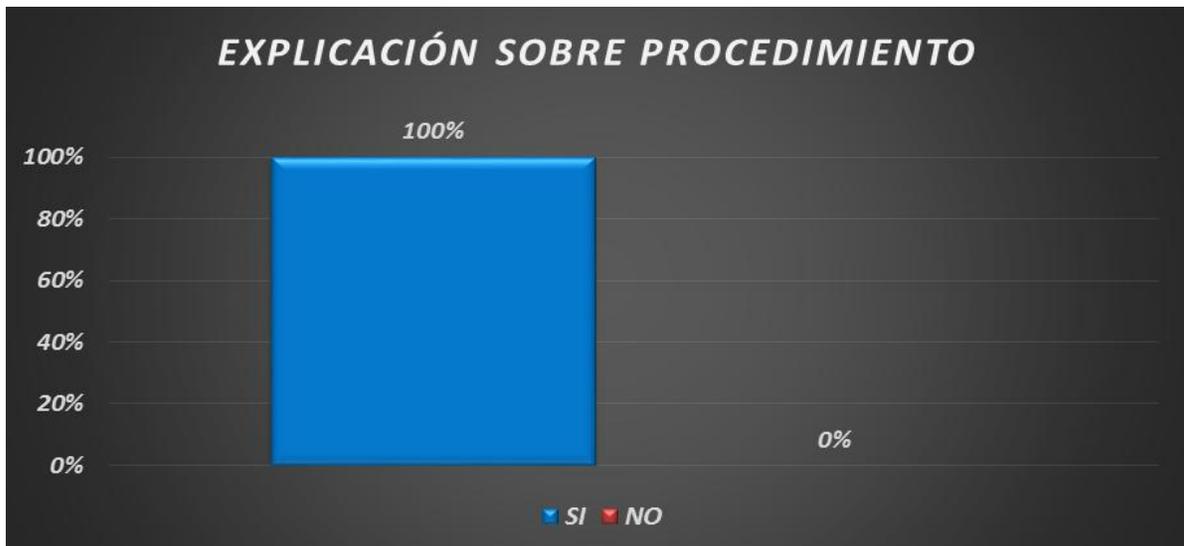
1.8.2.3 Gráfica: PREPARACIÓN PARA LA CIRUGÍA



Pregunta 6: ¿se sintió satisfecho con la explicación que el personal de salud le dio con respecto al procedimiento realizado, los cuidados en caso, las recomendaciones postquirúrgicas?

44

1.8.2.4 Gráfica: explicación sobre procedimiento y cuidados postquirúrgicos



1.8.3 Pregunta de confort:

Pregunta 7: el lugar donde recibió la atención es:

1.8.3.1 Gráfica: lugar de atención



1.8.4 Pregunta de satisfacción con los funcionarios de la institución:

45

Pregunta 8: califique la amabilidad y cortesía prestada por:

1.8.4.1 Gráfica: satisfacción con los funcionarios de la institución



1.8.5 Pregunta de evaluación del conocimiento de los derechos y deberes:

Pregunta 4: ¿usted recibió información sobre sus deberes y derechos?

1.8.5.1 Gráfica: información sobre derechos y deberes



1.8.6 Pregunta de satisfacción general:

Pregunta 9: los usuarios se muestran totalmente satisfechos con el servicio prestado durante el tercer trimestre de 2014.

46

1.8.6.1 Gráfica: satisfacción total en el servicio de cirugía



1.8.7 Pregunta de sugerencias para mejorar el servicio:

Pregunta 10: en el libro anexo se listan las sugerencias textuales registradas en el servicio de cirugía.

2. ANÁLISIS GENERAL

2.1 *Deberes y derechos*

Al hacer la sumatoria de los usuarios que respondieron afirmativamente a la pregunta sobre la información que recibieron a cerca de sus deberes y derechos, tenemos que de un total de 2784 usuarios encuestados, 2599 respondieron “SI”, para un 93,3%; cumpliendo con la meta de satisfacción de la institución.

2.1.1 Gráfica general: deberes y derechos



47

2.2 Satisfacción general

Analizando los valores obtenidos con las respuestas a la pregunta “¿se encuentra satisfecho con la atención brindada por parte de la institución?”, encontramos que sólo el centro de salud el Caimo no se cumple con la meta, pues sólo alcanzó el 88,10% un punto porcentual por debajo del trimestre inmediatamente anterior.

2.2.1 Gráfica: satisfacción general por centros



2.2.2 Gráfica: satisfacción general por servicio

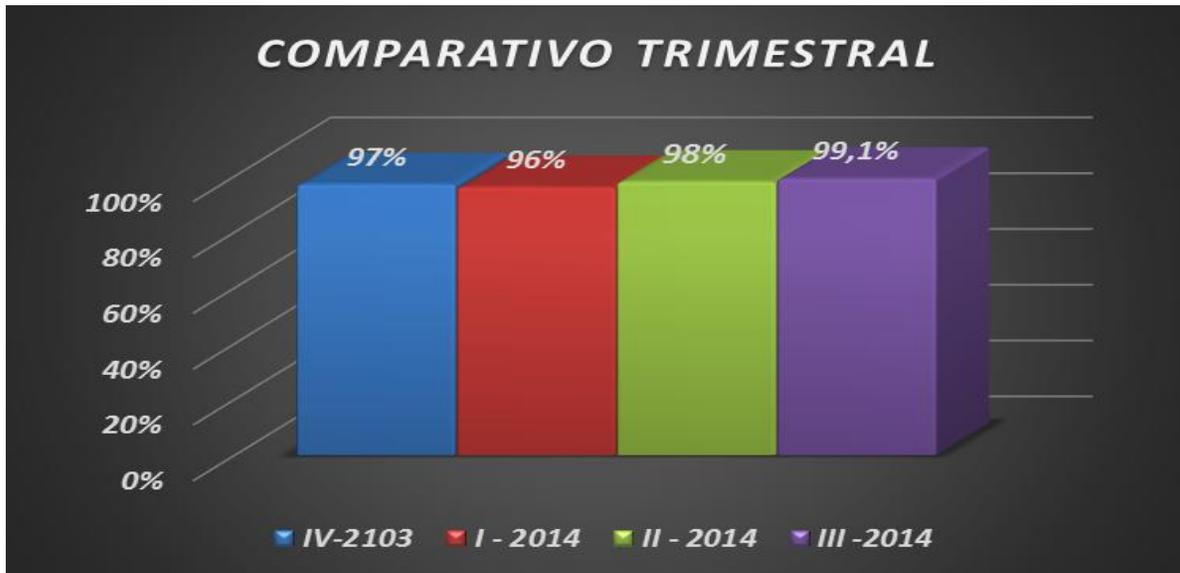
48



2.3 Satisfacción acumulada

Las siguientes graficas son para hacer un comparativo de la satisfacción general obtenida en el último trimestre de 2013 y los tres primeros trimestres de 2014. Se puede evidenciar el mejoramiento en el comportamiento de la satisfacción, pues el valor del 99,1% obtenido en el segundo semestre de 2014 ha sido el más alto de los últimos cuatro.

2.3.1 Gráfica comparativo trimestral de satisfacción general en Red Salud Armenia E.S.E.



49

3 Preconceptos básicos de resultados

- Podemos observar que en el mercado objetivo de la ciudad Armenia, la satisfacción del servicio en general de REDSALUD está muy bien posicionado alcanzando un 99,10%, indicando que el servicio y sus actividades están llegando a los ciudadanos de cualquiera de los estratos socioeconómicos de la ciudad.
- Se percibe una falencia reiterativa en el servicio de facturación, lo cual indica que se debe revisar el porqué de la insatisfacción de los usuarios, algunas personas encuestadas, reflejan, en opinión individual, que el servicio de facturación es lento, sea basado en el sistema o simplemente fundamentado en la mala actitud de algunos facturadores, lo cual hace que la percepción en este servicio sea de un orden bueno – regular.
- Se debe estructurar un esquema de análisis próximo en tiempos de facturación, así mismo como un desarrollo de actividades de capacitación en servicio al cliente.
- En las encuestas se reflejan que hay una leve inconformidad con las auxiliares de filtro, esto acarrea que los usuarios sientan en este servicio incomodidad, llevándolos a percibir que este servicio ha desmejorado de un orden descendente, de Excelente – bueno.

- En el servicio de Urgencias y basados en las encuestas se puede estimar una percepción satisfactoria de un 98,43%, aun así los usuarios presentan inconformidad en el tiempo de atención.

Cuadros: Los siguientes cuadros anexos permiten entender los valores y resultados expuestos en el anterior informe.

TOTAL DE ENCUESTAS POR SERVICIO		TOTAL + Y		% DE SATISFACCION POR SERVICIO	Mujeres	%	Hombres	%
		+	-					
CONSULTA EXTERNA	837	834	3	99,6%	399	48%	438	52%
LABORATORIO CLINICO	516	516	0	100%	230	45%	286	55%
ODONTOLOGIA	824	807	17	97,9%	375	46%	449	54%
FARMACIA	385	381	4	99,0%	181	47%	204	53%
HOSPITALIZACION	65	65	0	100%	21	32%	44	68%
CIRUGIA	33	33	0	100%	13	39%	20	61%
IMAGENOLOGIA	60	60	0	100%	31	52%	29	48%
URGENCIAS	64	63	1	98,4%	30	47%	34	53%
TOTAL	2784	2759	25	99,1%	1280	46%	1504	54%

CONSULTA EXTERNA					
A. DE 10 a 24 Años	181	0	22%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	326	1	39%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	160	2	19%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	170	0	20%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	837	3	100%		834
ODONTOLOGIA					
A. DE 10 a 24 Años	205	3	25%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	405	8	49%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	126	4	15%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	88	2	11%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	824	17	100%		807
IMAGENOLOGIA					
A. DE 10 a 24 Años	7	0	12%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	14	0	23%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	21	0	35%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	18	0	30%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	60	0	100%		
SERVICIO DE URGENCIAS					
A. DE 10 a 24 Años	13	0	20%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	20	0	31%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	13	1	20%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	18	0	28%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	64	1	100%		63
LABORATORIO CLINICO					
A. DE 10 a 24 Años	84	0	16,28%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	218	0	42,25%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	93	0	18,02%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	121	0	23,45%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	516	0	100%		
CIRUGIA					
A. DE 10 a 24 Años	3	0	9%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	20	0	61%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	9	0	27%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	1	0	3%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	33	0	100%		33
FARMACIA					
A. DE 10 a 24 Años	107	2	28%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	153	1	40%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	78	1	20%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	47	0	12%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	385	4	100%		381
HOSPITALIZACION					
A. DE 10 a 24 Años	3	0	5%	A. DE 10 a 24 Años	
B. DE 25 a 44 Años	23	0	35%	B. DE 25 a 44 Años	
C. De 45 a 60 Años	16	0	25%	C. De 45 a 60 Años	
D. Mayor a 60 Años	23	0	35%	D. Mayor a 60 Años	
TOTAL	65	0	100%		65
TOTAL DE TOTAL	2784	25	100%		2759



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

	IMAGEN		ODO		CEXT		URG		LAB		QUIR		FARM		HOSPI		TOTAL									
CAA		0%	68	68	100%	64	64	100%		0%	68	68	100%		0%	66	66	100%		0%	266	266				
CAIM		0%	60	45	75%	66	66	100%		0%		0%		0%			0%		0%		0%	126	111			
CGRILL		0%	64	64	100%	64	64	100%		0%	64	64	100%		0%	64	64	100%		0%		256	256			
CLAR		0%	63	63	100%	64	64	100%		0%	64	64	100%		0%	65	65	100%		0%		256	256			
PATR		0%	41	41	100%	64	64	100%		0%		0%		0%			0%		0%		0%	105	105			
MILAG		0%	72	72	100%	68	68	100%		0%	64	64	100%		0%	64	64	100%		0%		268	268			
MIRAF		0%	64	64	100%	64	64	100%		0%		0%		0%			0%		0%		0%	128	128			
NLIB		0%	66	66	100%	67	67	100%		0%	68	68	100%		0%			0%		0%		201	201			
PARAI		0%	63	63	100%	64	64	100%		0%	64	64	100%		0%			0%		0%		191	191			
PILOT		0%	68	68	100%	64	64	100%		0%	60	60	100%		0%	60	58	96,67%		0%		252	250			
QUIND		0%	62	62	100%	63	60	95,24%		0%		0%		0%			0%		0%		0%	125	122			
SRIT		0%	70	68	97,1%	61	61	100%		0%		0%		0%			0%		0%		0%	131	129			
HSUR	60	60	100%	63	63	100%	64	64	100%	64	63	98,44%	64	64	100%	33	33	100%	66	64	96,97%	65	65	100%	479	476
	60		824	807		837	834		64		516		33		385		65		2784		2759					



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

ANEXOS:

1. LIBRO DE RESULTADOS Y GRÁFICAS
2. LIBRO DE SUGERENCIAS

EVELIO PÉREZ GALVIS

Líder Proceso SIAU