E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel. El Socorro - Santander

INFORME DE SATISFACCIÓN

III TRIMESTRE – SOCORRO 2024

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el tercer trimestre del año, correspondiente a los meses de julio, agosto, septiembre en el Hospital Regional Manuela Beltrán. El objetivo de estas encuestas fue evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios brindados y obtener retroalimentación para la mejora continua.

Durante el segundo trimestre del presente año, se llevaron a cado ***1530 encuestas*** de satisfacción con los siguientes resultados.

TABLA 1
Tabulación encuestas de tabulación

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel. El Socorro - Santander

SERVICIO: CONS. ESPECIALIZADA
RESPONSABLE: LILI
MES: SEPTIEMBRE 2024

	NUMERO DE ENCUESTAS						1530		% PARTICIPACION INDIVIDUAL						
	EXPERIENCIA	M/B	B	R	M	M/M	N/R	TOTAL	M/B	B	R	M	MM	N/A	TOTAL
1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Hospital?	833	663	32	2			1530	54%	43%	2%	0%	0%	0%	100%
2	¿ Recomendaría a sus familiares y amigos este Hospital?	DEF.		PROB.		NO RESPONDE	TOTAL		DEF.		PROB.		NO RESPONDE		TOTAL
		SI	NO	SI	NO				SI	NO	SI	NO			
		1486	5	32	7		1530		97%	0%	2%	0%	0%	0%	100%
	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
3	¿Como fue la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad?	834	675	19	2			1530	55%	44%	1%	0%	0%	0%	100%
	OPORTUNIDAD	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
4	¿Cómo califica los tiempos de espera durante la prestación del servicio en esta área?	469	854	185	16	4	2	1530	31%	56%	12%	1%	0%	0%	100%
	ATENCIÓN	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
5	Atención y trato prestado por parte del personal de apoyo (vigilantes, facturador, atención al usuario y administrativos).	785	691	47	6	1		1530	51%	45%	3%	0%	0%	0%	100%
6	Atención y trato prestado por el personal asistencial (médicos, especialistas enfermeras, auxiliares y camillero)	773	735	18			4	1530	51%	48%	1%	0%		0%	100%
	INFRAESTRUCTURA Y ASEO	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL	MB	B	R	M	MM	N/R	TOTAL
7	¿Cómo califica las instalaciones físicas del hospital? - (salas de espera, habitaciones, consultorios, camillas)	687	799	37	7			1530	45%	52%	2%	0%	0%	0%	100%
8	Califique el orden, aseo y accesibilidad de su lugar de atención (consultorios, salas de cirugia, habitaciones y otros).	729	755	44	1		1	1530	48%	49%	3%	0%	0%	0%	100%
9	¿Si recibió alimentación, como la considera?	102	159	28			1241	1530	7%	10%	2%	0%	0%	81%	100%
	DERECHOS Y DEBERES			SI		NO		TOTAL			SI		NO		TOTAL
10	¿Conoce usted sus derechos y deberes que tiene como usuario de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltran?			1120		410		1530			73%		27%		100%
TOTAL ENCUESTA (Participación Total)		5212	5331	410	32	6	86	12240	43%	44%	3%	0%	0%	1%	100%

Como se evidencia en la tabla 1, se realiza la respectiva tabulación de las encuestas de satisfacción al usuario referente al servicio ofrecido por el Hospital Manuela Beltrán del Socorro desde las diferentes áreas, concluyendo lo siguiente:

Figura 1

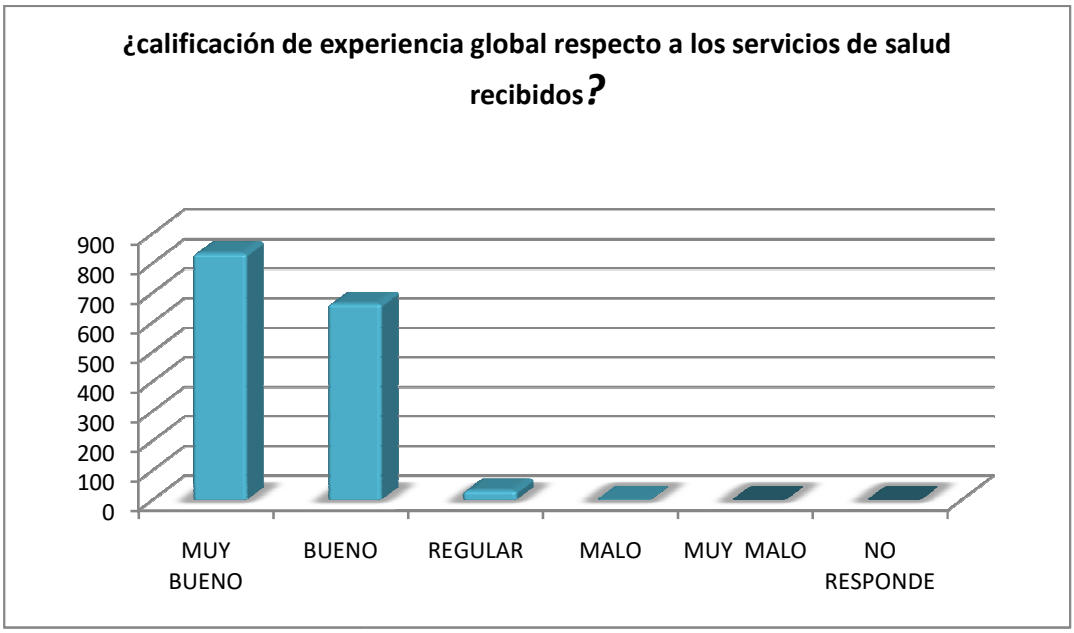

Figura1: Gráfico de calificación de experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos.

Como se puede observar en la gráfica expuesta con un total de 1530 personas encuestadas, 833 personas, representando el 54% de la totalidad, afirman haber tenido una **MUY BUENA** experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido de la institución, de igual manera, se evidencia un total de 663 personas, representando el 43% las cuales responden que la experiencia que tuvieron en el hospital fue **BUENA**, Por otro lado, 32 usuarios, quienes representan el 2% manifiestan que la experiencia de **REGULAR**.

Figura 2

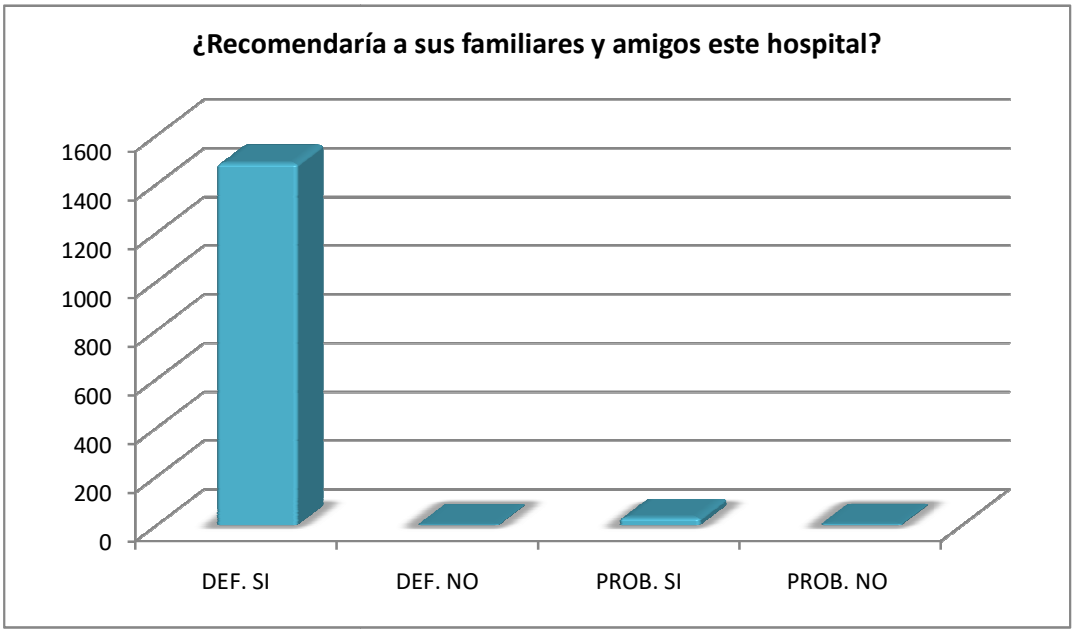

Figura2: Gráfico de recomendación a familiares y amigos de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

Analizando la gráfica anteriormente expuesta, se evidencia que el 97 % de los usuarios manifiestan que ***Definitivamente SI*** recomendarían la Institución a sus familiares y amigos, de igual manera, el 1% correspondiente a 32 de los usuarios de refieren que probablemente si lo recomendarían o no responden.

Figura 3

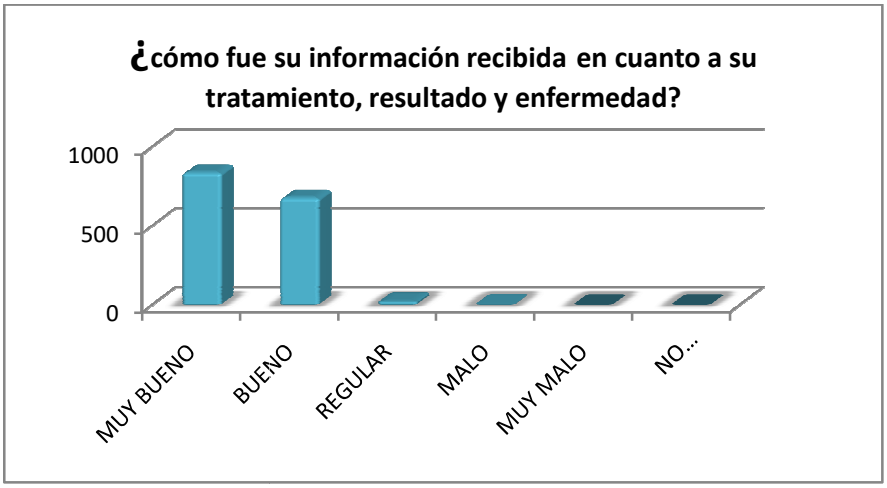

Figura3: Gráfico percepción de la información recibida.

Analizando la gráfica, 834 usuarios refieren que la información recibida en cuanto a su tratamiento, resultados y enfermedad es ***Muy Buena***, asimismo, 675 usuarios nos indican que la información proporcionada es ***Buena*** y por el contrario 21 usuarios manifiestan que la información suministrada es **Regular**, ***Mala o no responde.***

Figura 4

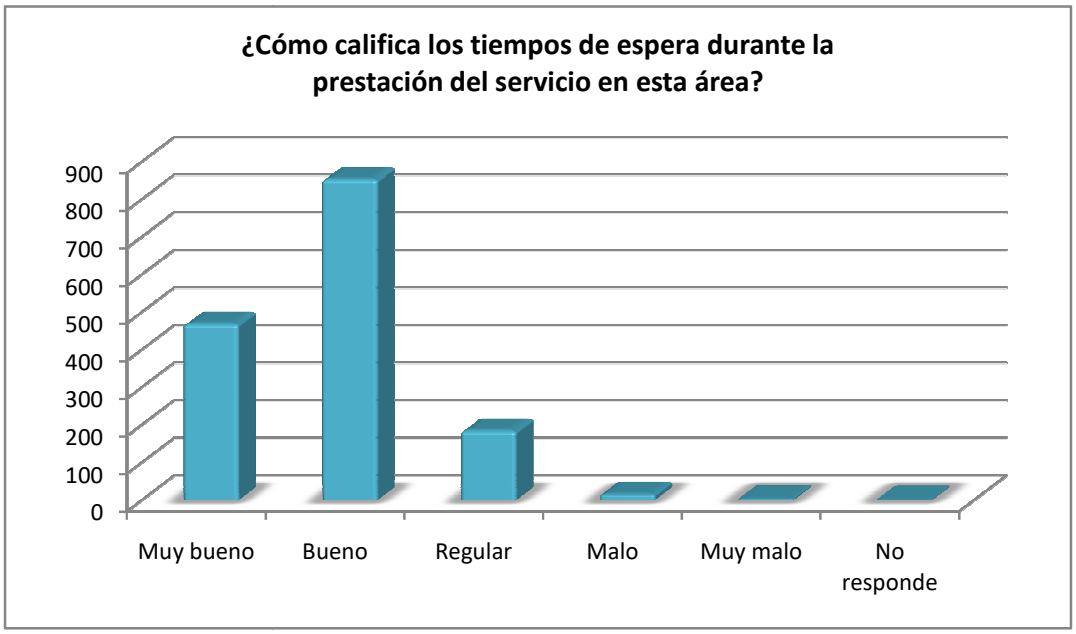

Figura 4: Gráfico tiempos de espera durante la prestación del servicio.

Considerando los datos, se evidencia que 469 usuarios correspondientes al 31%, califican los tiempos de espera como ***Muy bueno,*** 854 usuarios correspondientes al 54%, afirman que los tiempos de espera son ***Buenos***. Por otra parte, 185 usuarios con un porcentaje del 12% refieren que el tiempo de espera son ***Regular*** y 4 usuarios correspondientes al 1% califica los tiempos de espera como **Malos**, ***muy Mala o no responde.***

Figura 5

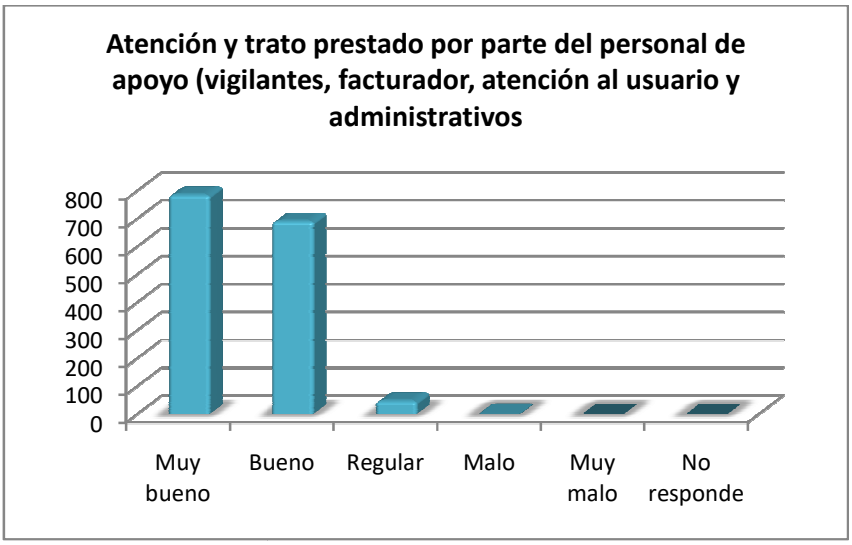

Figura 5: Gráfico atención por el personal de apoyo.

Ante la pregunta de cómo fue la atención y el trato prestado por parte del personal de apoyo vigilantes, facturadores, atención al usuario y administrativos) el 51% de las personas encuestadas respondieron que la atención y trato prestado es ***Muy bueno*** y el 45% es ***Bueno***, por otra parte, el 3% manifiestan inconformidad por la atención y trato prestado.

Figura 6

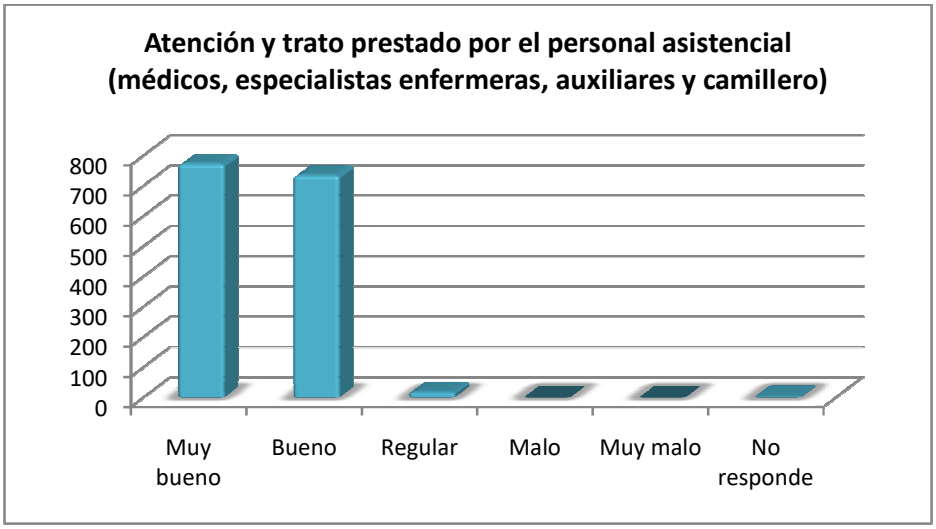

Figura 6: Gráfico atención por el personal asistencial.

Se puede evidenciar en la gráfica que el 51%, es decir 773 usuarios encuestados afirman tener una ***Muy buena*** atención por parte de médicos, especialistas, enfermeras, auxiliares y camillero, en los servicios ofrecidos en el Hospital, asimismo, el 48% de los usuarios califican la atención y trato prestado como ***Bueno***, y un pequeño porcentaje del 3% pero no menos importante, afirma que la atención y trato prestado por parte del personal asistencial, es ***regular, mala o no dan respuesta a esta pregunta .***

Figura 7

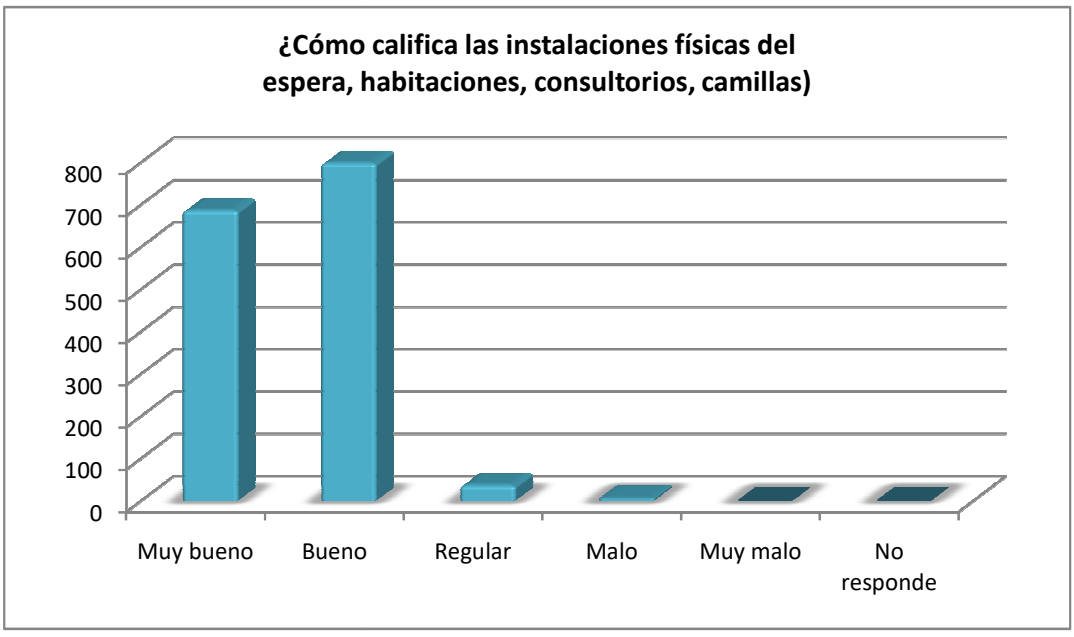

Figura 7: Gráfico percepción de las instalaciones físicas de la E.S.E. Hospital Manuela Beltrán- Nodo Palmas del Socorro.

De manera general, los usuarios califican las instalaciones de la Institución con un porcentaje del 45% que se encuentran en ***Muy buenas*** condiciones, un 52% afirma que las instalaciones se encuentran en ***buenas*** condiciones y con un 2% en ***Regulares o Malas*** condiciones.

Figura 8

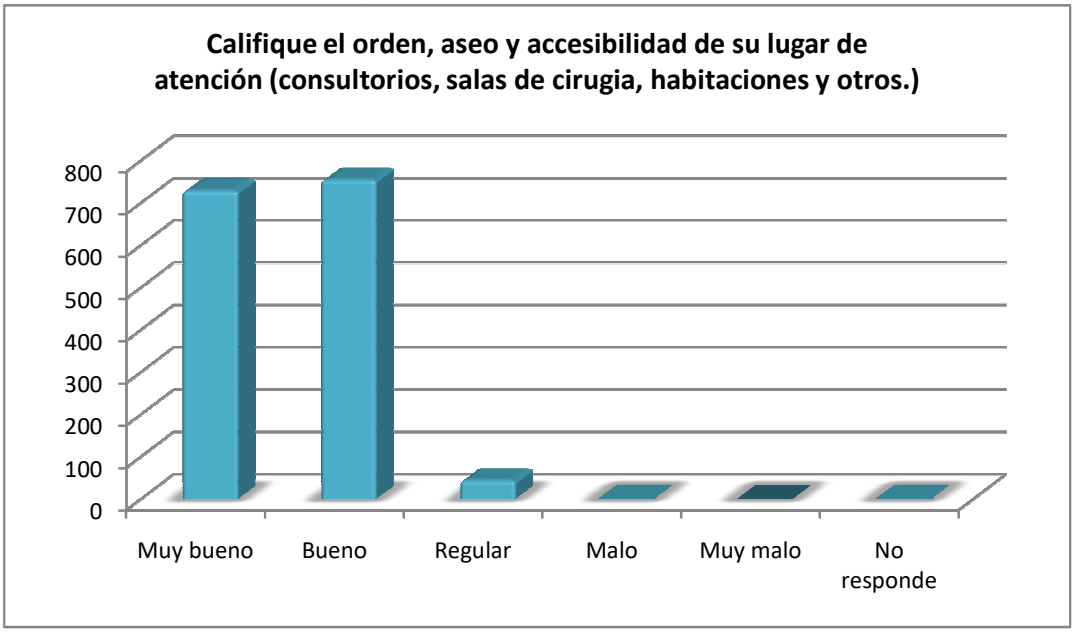

Figura 8: Gráfico calificación de orden, aseo, accesibilidad.

Se puede evidenciar con un 97% de satisfacción por parte de los usuarios de la Institución, quienes califican como ***Muy bueno y Bueno*** el orden, aseo y limpieza, afirmando que la Institución cuenta con espacios adecuados e higienizados en todas sus áreas y un 3% califican como ***Regular o no responde.***

Figura 9

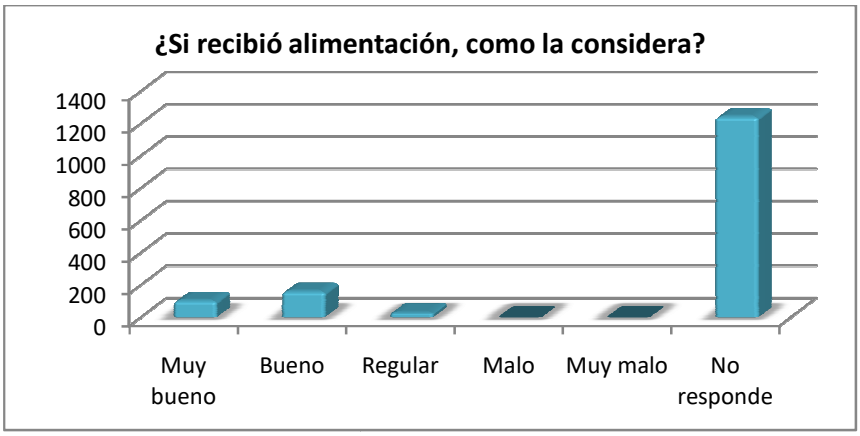

Figura 9: Gráfico de alimentación.

Ante la pregunta relacionada con el servicio de alimentación 1241 no responden a esta pregunta pues no han recibido alimentación en la institución, por otro parte, 261 personas manifiestan que la alimentación es ***Muy buena y Buena*** y 28 personas manifiesta que la alimentación es ***Regular.***

Figura 10

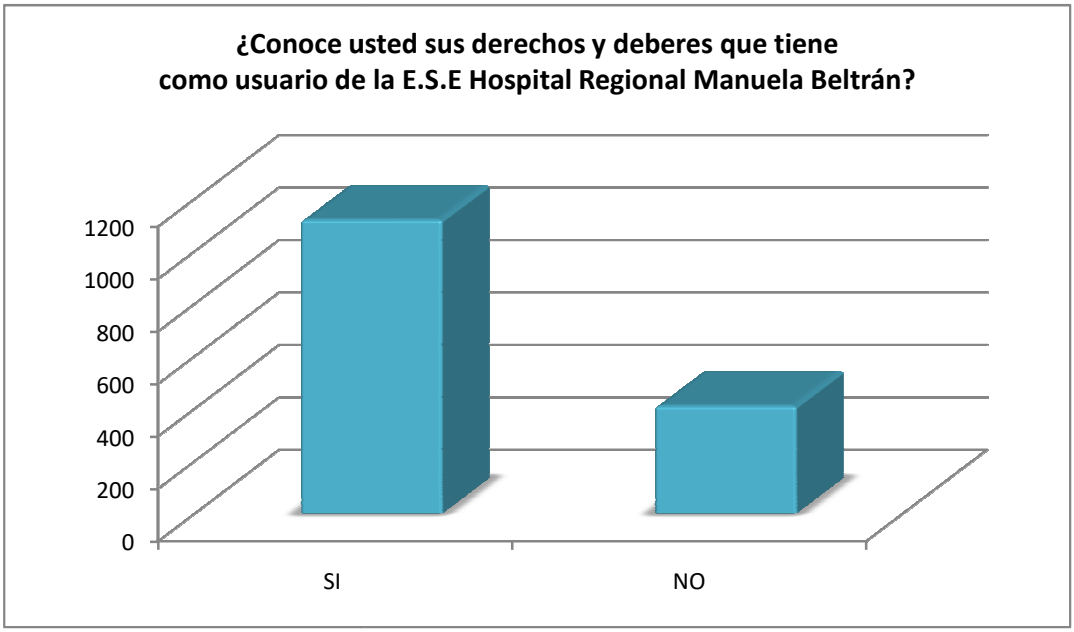

Figura 10: Gráfico Derechos y Deberes.

Se puede analizar que en la gráfica que el 73% de las personas encuestadas conocen los deberes y los derechos que tienen como

usuarios de la Institución, sin embargo, se evidenció más educación al usuario respecto a socialización de derechos y deberes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La obtención de un índice de satisfacción del 51% refleja una aprobación por parte de los usuarios del hospital. Esto indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con los servicios proporcionados por parte de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, debido a la planificación e implementación de estrategias por parte de los colaboradores.

Los usuarios perciben altos estándares de calidad en los servicios médicos, atención al paciente y otros aspectos relacionados con la atención hospitalaria. La tasa de satisfacción también puede indicar eficiencia en los procesos internos del hospital, incluyendo tiempos de espera, atención oportuna y gestión eficaz de recursos.

A pesar de la satisfacción, es importante identificar áreas de oportunidad para la mejora continua. Esto podría incluir aspectos específicos señalados por los pacientes en las encuestas o áreas en las que la satisfacción sea ligeramente menor.

La retroalimentación de los pacientes es valiosa para entender sus necesidades y expectativas. Continuar recopilando comentarios y realizando encuestas periódicas puede ser esencial para mantener y mejorar los estándares de atención.

Destacar las áreas específicas en las que el hospital ha recibido calificaciones más altas puede ayudar a fortalecer la imagen y la reputación de la Institución.

Este porcentaje de satisfacción puede contribuir positivamente a la reputación del hospital en la comunidad y entre los profesionales de la salud, generando confianza y atrayendo a nuevos usuarios.

La información recopilada a través de estas encuestas proporciona una base sólida para desarrollar estrategias a largo plazo que se alineen con las necesidades y expectativas de los pacientes, garantizando una atención de calidad sostenible.

En conclusión, el Hospital Regional Manuela Beltrán, ha logrado un notable nivel de satisfacción 51% , lo que refleja el éxito en la prestación de servicios de calidad. Este informe sirve como base para fortalecer las

fortalezas, abordar áreas de mejora y garantizar una atención hospitalaria excepcional y sostenible en el futuro.

De manera general, los usuarios manifiestan haber recibido una buena atención en los servicios brindados en la institución. Donde se tiene una percepción positiva de la atención que la E.S.E presta, de igual manera una buena recomendación de la institución con los familiares y amigos teniendo en cuenta, el pequeño porcentaje de insatisfacción se generará estrategias donde el objetivo sea brindar una atención integral, optimización de los tiempos de espera y mayor conocimiento de los derechos y deberes.

ZORAÍDA BENÍTEZ
Profesional SIAU