

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO FEBRERO 2025 –SIAU

El porcentaje de satisfacción general para el mes de febrero de 2025 es del 93,3%, con cumplimiento de la meta nominal, basado en 558 usuarios satisfechos de un total de 598 encuestas realizadas en todos los servicios institucionales. Con respecto al mes anterior se evidencia una disminución del 2,4% que puede ser atribuible al volumen de pacientes que acceden a través del servicio de urgencias y que presenta un incremento significativo que desborda la capacidad de atención, insumos y talento humano de nuestra entidad. .

Los resultados revelan que la mayoría de los servicios evaluados cumplieron con los objetivos de satisfacción establecidos, con la excepción del servicio de urgencias, que alcanzó un 75,5% de satisfacción, por debajo de la meta nominal, y consulta externa con un 89,4%.

El 44,6% de los usuarios encuestados afirmaron conocer sus derechos y deberes (267) usuarios, mientras que el 55,3 % equivalente a (331) usuarios manifestó no haber recibido información suficiente sobre este aspecto.

El 96,1% de los usuarios encuestados referencian positivamente los servicios del Hospital Departamental María Inmaculada, equivalente a 575 usuarios de los 598 a quienes se les aplico la encuesta de satisfacción. El 4% no referencia los servicios (23) usuarios.

Durante el mes de febrero se presentaron 28 manifestaciones, de las cuales 20 correspondieron a quejas y reclamos 1 sugerencia y 7 felicitaciones. Las principales causas de insatisfacción fueron:

- Oportunidad de atención (47,6%)
- Asistencia Médica y técnica (23,8%)
- Atención Humanizada y buen trato (14,2%)

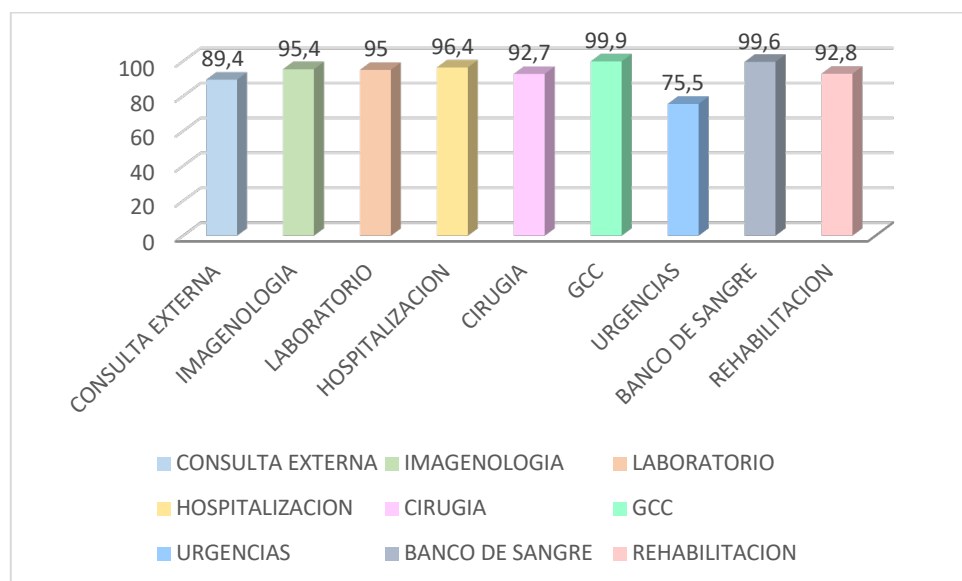
Los servicios que destacaron con mayor satisfacción fueron banco de sangre, gestión del cuidado crítico, hospitalización.

Con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a la prestación del servicio y mejorar la experiencia de los usuarios, la Oficina de Atención al Usuario ha implementado una serie de acciones orientadas a identificar, gestionar y dar seguimiento a los procesos que afectan directamente la estancia hospitalaria de los pacientes.

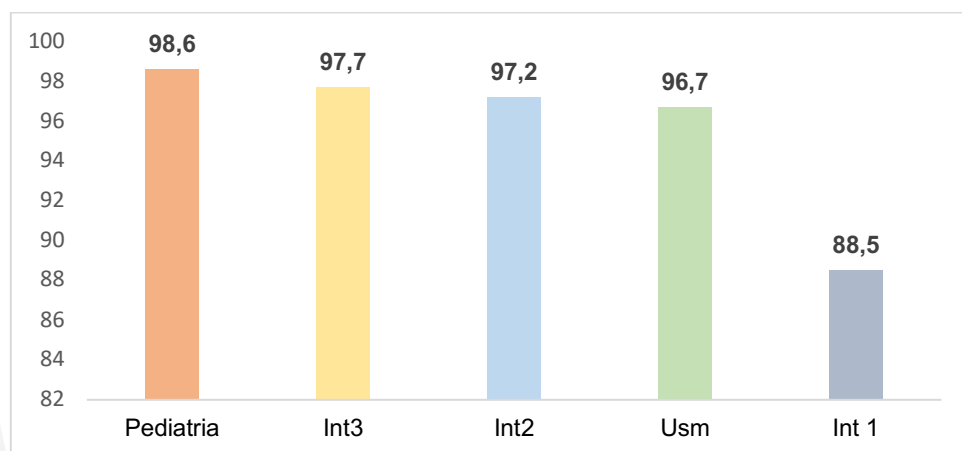
Uno de los principales mecanismos implementados es la realización de rondas de supervisión durante las horas de la tarde. El objetivo principal supervisar las condiciones de atención en los distintos servicios del hospital, identificar áreas de mejora y realizar intervenciones inmediatas en situaciones que puedan comprometer la seguridad y el bienestar de los pacientes. Durante estas rondas, se realizan búsquedas activas para identificar a los pacientes que requieran seguimiento en su proceso de atención. Este enfoque permite detectar posibles deficiencias en la calidad del servicio que no se hayan reportado de manera formal, pero que podrían generar riesgos en la salud de los pacientes. A través de la observación directa y la interacción con los pacientes y su entorno, se logran recoger inquietudes, sugerencias y necesidades no atendidas.

Una vez identificadas las necesidades y los posibles riesgos, la Oficina de Atención al Usuario gestiona los procesos correspondientes, asegurándose de que se tomen las medidas necesarias para solucionarlos. Además, se brinda acompañamiento a los usuarios que requieren un seguimiento más cercano durante su estancia en el hospital.

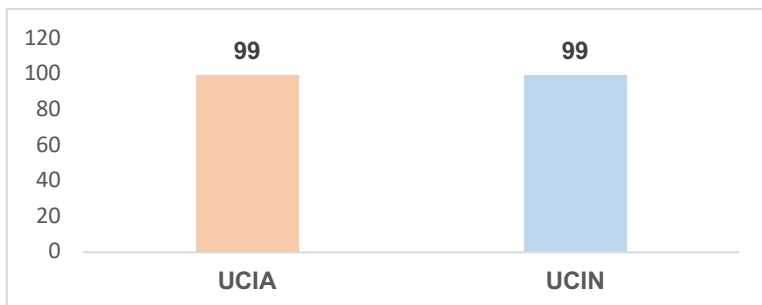
SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS



COMPARATIVOS DE GESTION DE CUIDADO CRITICO



OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios ofertados en portafolio institucional, capacidad de atención y gestión frente a las necesidades identificadas.

MUESTRA

La muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este informe se toma en cuenta la estadística correspondiente al mes anterior. (abril)

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
45	C. Ext	87	832	
135	Hospitalización	90	1223	95%
59	GCC	48	93	95%
90	Urgencias	90	1308	95%
69	Banco de Sangre	69	232	95%
67	Rehabilitación	86	787	91%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
	Régimen	%
24219	subsidiado	78,7
3750	contributivo	12,1
2679	otros	8,7

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
CONSULTA EXTERNA	↑ 89,4	↓ 10,6
IMAGENOLOGIA	↑ 95,4	↓ 4,6
LABORATORIO	↑ 95	↓ 5
HOSPITALIZACION	↑ 96,4	↓ 3,6
CIRUGIA	↑ 92,7	↓ 7,3
GCC	↑ 99,1	↓ 0,9
BANCO DE SANGRE	↑ 99,6	↓ 0,4

ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera

El trato

La claridad de la información

Condiciones de privacidad

Comodidad de las instalaciones

Discreción y confidencialidad

Alimentación

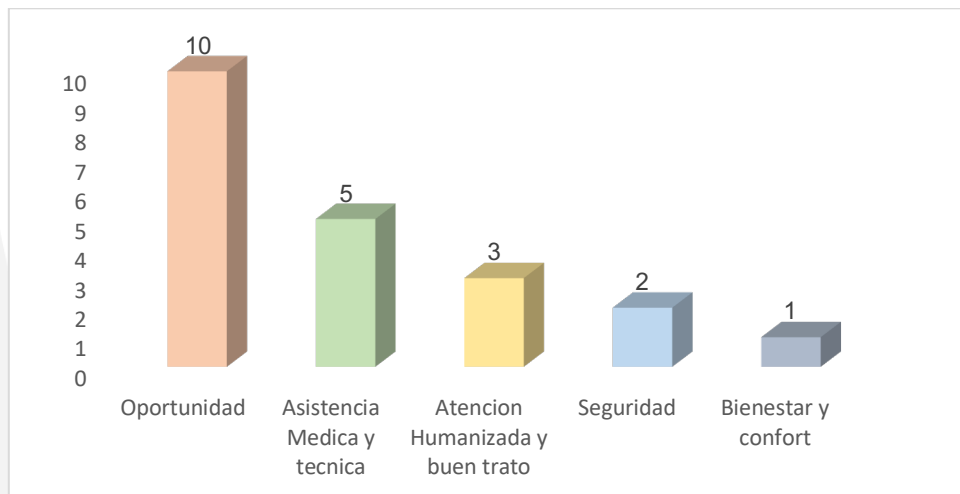
Conocimiento en Derechos y Deberes

Presentación del personal

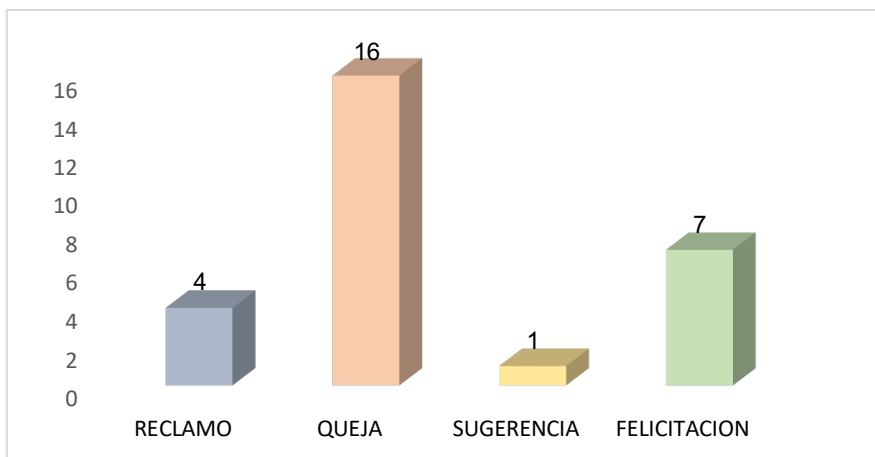
Normas de seguridad

Manejo de los desechos

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES FEBRERO (PQRSF)



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

Usuarios refieren dilaciones en el proceso de facturación, sumado a que pese a que hay habilitados 5 cubículos solo atienden dos personas, generando represamiento en el servicio.

Devolución de pacientes con post operatorios que no cuentan con la impresión del recordatorio, devolución de pacientes de rehabilitación porque no tienen a la mano la programación siendo información que se refleja en el sistema y es considerada como una barrera administrativa.

No se da atención diferencial a grupos preferenciales Ley 1751 de 2015 La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado.

Consulta Externa:

El 77,8% de los usuarios expresaron su satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar para la asignación de su cita. Este resultado sugiere que la mayoría de los pacientes consideran que los tiempos de espera para la programación de citas son adecuados, aunque hay un pequeño margen de mejora.

El 55,6% de los usuarios se mostraron satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos por el profesional el día de su cita. Este porcentaje indica que, aunque la mitad de los pacientes están satisfechos, existe un grupo considerable de usuarios que perciben que el tiempo de espera podría ser más eficiente.

El 57,8% de los usuarios manifestó satisfacción con la presentación del personal que los atendió. Aunque la mayoría de los pacientes están conformes con la imagen y profesionalismo del personal, este aspecto aún podría mejorarse para garantizar que todos los usuarios se sientan plenamente satisfechos.

Un 77,8% de los usuarios refirieron estar satisfechos con la claridad en los exámenes o procedimientos ordenados. Este dato es positivo, pues refleja una buena comunicación sobre los pasos a seguir en el proceso diagnóstico, pero siempre es recomendable reforzar esta claridad, especialmente para pacientes que no tienen experiencia previa con el proceso.

El 86,7% de los usuarios indicaron que fueron debidamente informados sobre a quién llamar o a dónde acudir en caso de una emergencia. Esto denota una alta satisfacción con la orientación brindada para situaciones críticas, lo cual es crucial para la seguridad y bienestar de los pacientes.

Sin embargo, se identificó que algunos usuarios experimentaron frustración debido a la falta de información clara y precisa sobre los procedimientos, tiempos de espera o los pasos a seguir. Además, hubo comentarios sobre la dificultad para contactar a los médicos o al personal para resolver dudas. Este es un área crítica que debe abordarse para mejorar la experiencia del paciente, proporcionando mayor transparencia y accesibilidad en la comunicación.

La satisfacción con el trato del personal médico y de enfermería fue muy alta, con un 93,3% de usuarios indicando que estaban satisfechos con la atención recibida. Este resultado refleja el excelente desempeño del equipo en términos de trato humano y profesionalismo.

En cuanto a la seguridad dentro de la institución, el 88,9% de los usuarios se mostró satisfecho, lo que indica un alto nivel de confianza en las medidas de seguridad implementadas, tanto en términos de protección física como en el manejo de situaciones sanitarias.

Rehabilitación:

Según los resultados obtenidos de la encuesta, un 57% de los usuarios expresaron satisfacción respecto al tiempo de espera para la asignación de la cita. Aunque la cifra muestra una respuesta positiva, se observa que más de la mitad de los usuarios no están completamente conformes con el tiempo de espera, lo que indica la necesidad de optimizar el proceso de agendamiento. Se recomienda realizar ajustes en la programación de citas, así como mejorar la eficiencia en la asignación de los horarios para reducir el tiempo de espera.

Se ha identificado que el servicio carece de sillas suficientes tanto para los pacientes como para sus acompañantes. Este aspecto ha generado incomodidad entre los usuarios, quienes señalan la falta de infraestructura adecuada. Es imperativo que se adquiera

mobiliario adicional para garantizar que todos los pacientes y acompañantes puedan estar cómodos durante su estancia en el centro.

Los usuarios reportan largas esperas para poder ser atendidos por el mismo profesional de rehabilitación en consultas posteriores. Esto puede afectar la continuidad del tratamiento y la satisfacción del paciente. Es esencial mejorar la disponibilidad y la coordinación de las citas con el mismo especialista para asegurar la continuidad en el tratamiento de manera efectiva. Se sugiere la optimización de la agenda de los profesionales y la asignación más flexible de citas para facilitar la atención regular por el mismo terapeuta.

Algunos usuarios han expresado que la atención durante las sesiones de terapia, especialmente en cuanto a los ejercicios, podría mejorarse. En particular, se ha señalado que los profesionales no siempre están lo suficientemente pendientes del proceso de los pacientes. Para mejorar este aspecto, se recomienda aumentar la supervisión de los ejercicios, asegurando que los terapeutas proporcionen una atención más cercana y personalizada a cada paciente, para garantizar la correcta ejecución de los ejercicios y un seguimiento más detallado.

Otro problema señalado por los usuarios es el desgaste de las poleas y equipos utilizados en las terapias, en particular, la dificultad para operar las poleas debido a su desgaste. Los usuarios sugieren que algunos equipos de la sala de rehabilitación necesitan ser actualizados para garantizar un funcionamiento adecuado y seguro. Es necesario realizar una evaluación técnica de los equipos y, en caso de ser necesario, proceder con la reparación o actualización de los mismos. La renovación de los equipos garantizaría una experiencia más eficiente y segura para los pacientes.

Imagenología:

El tiempo dedicado a los trámites administrativos recibió una satisfacción del 88,2% por parte de los usuarios encuestados. Este porcentaje refleja una evaluación positiva del proceso de admisión, lo que sugiere que el personal de admisiones está gestionando de manera eficiente los trámites previos al servicio de imagenología. Sin embargo, es importante continuar monitoreando esta área para mantener altos niveles de satisfacción.

El 69% de los usuarios se mostró satisfecho con el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos por el personal médico. Aunque la satisfacción es mayoritaria, existe un 31% de usuarios que consideran que el tiempo de espera puede mejorarse. Se recomienda una revisión en los tiempos de atención y una posible optimización de los procesos para reducir los tiempos de espera, garantizando que todos los usuarios reciban una atención eficiente y oportuna.

El 42,6% de los usuarios indicaron que el personal médico se presentó por su nombre durante la atención. Esto sugiere que una gran parte de los profesionales no está adoptando esta práctica, lo cual es importante para generar confianza y una relación más cercana con los pacientes.

El 86,8% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el acompañamiento recibido por parte de un acompañante durante el procedimiento. Este resultado indica una alta satisfacción en cuanto a la posibilidad de que los pacientes sean acompañados, lo cual es esencial para su bienestar emocional y confort durante los exámenes.

El 52,9% de los usuarios afirmó que, durante la preparación, aplicación de medicamentos o sustancias, o realización del examen, se les explicó qué se iba a hacer y el propósito de cada acción. Si bien más de la mitad de los pacientes recibió información clara, es necesario mejorar la comunicación para asegurar que todos los usuarios comprendan plenamente el procedimiento.

El 51,5% de los usuarios señaló que se les explicaron los riesgos de los procedimientos y se les solicitó su autorización antes de realizar las pruebas o aplicaciones. Este porcentaje indica que, aunque hay una mejora en la comunicación sobre los riesgos, más de la mitad de los usuarios no recibió una información completa sobre los posibles riesgos. Se sugiere que el personal de imagenología cumpla con un protocolo más riguroso para explicar los riesgos asociados con cada procedimiento y obtener el consentimiento informado del paciente en todos los casos.

Se ha recibido retroalimentación negativa respecto a la falta de atención en las llamadas telefónicas para solicitar citas, ya que los usuarios mencionan que no se responden y se ven obligados a acudir personalmente. Este aspecto genera inconvenientes a los pacientes que prefieren gestionar sus citas de manera remota. Es fundamental mejorar el sistema de atención telefónica, ya sea reforzando la línea de atención o implementando un sistema en línea que permita a los usuarios agendar citas sin tener que desplazarse físicamente.

Se ha señalado que no existe privacidad en las áreas donde se realizan las ecografías, ya que en ocasiones dos personas son atendidas al mismo tiempo en la misma habitación, lo cual no es adecuado. La falta de privacidad es una preocupación importante, ya que puede afectar la experiencia del paciente y su sensación de seguridad y confidencialidad. Se recomienda revisar las condiciones de privacidad en las salas de Imagenología y garantizar que cada paciente reciba atención en un ambiente adecuado y reservado.

Cirugía General

Se evalúa diversos aspectos del servicio de cirugía, con base en las encuestas realizadas a los pacientes que han utilizado este servicio. Se abordan temas como los tiempos de espera, la calidad del trato recibido, la claridad en la comunicación con el personal médico, así como otros aspectos relacionados con la atención postoperatoria y las condiciones de recuperación. A continuación, se detallan los resultados obtenidos y las recomendaciones para mejorar la calidad del servicio.

El 80% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo de espera para ser operados. Este porcentaje refleja una mayoría positiva, pero también indica que un 20% de los pacientes experimentaron una espera que no consideraron completamente satisfactoria. Es importante seguir optimizando los tiempos de espera en el servicio quirúrgico para garantizar que los pacientes reciban atención oportuna.

El trato recibido por el personal de enfermería obtuvo una satisfacción del 85%. Este resultado refleja un alto nivel de conformidad entre los pacientes respecto a la actitud, empatía y profesionalismo del personal de enfermería. Sin embargo, siempre es posible mejorar en este aspecto, por lo que se recomienda seguir ofreciendo capacitaciones periódicas en atención al paciente, empatía y comunicación.

La claridad de la información proporcionada por el cirujano fue calificada con un 72%. Aunque este es un porcentaje aceptable, es un área que requiere atención, ya que una

mayor comprensión de los procedimientos es esencial para generar confianza en los pacientes. Se sugiere que los cirujanos dediquen más tiempo a explicar claramente los detalles del procedimiento, los posibles riesgos y los pasos posteriores para garantizar que los pacientes se sientan completamente informados.

El 83% de los pacientes expresó satisfacción con la duración de los trámites de salida del hospital. Este es un porcentaje positivo, aunque aún hay margen para optimizar la eficiencia en este proceso. Se recomienda una revisión de los trámites de salida para reducir cualquier retraso innecesario, asegurando que los pacientes puedan finalizar su estancia de manera ágil y sin complicaciones.

Se reportó que la alimentación entregada a los pacientes en recuperación fue inapropiada para algunos casos. Un paciente diabético e hipertenso, por ejemplo, recibió un menú que no era adecuado para sus condiciones médicas (pollo apanado, plátano frito y arroz). Este tipo de situaciones refleja una falta de personalización en las dietas para pacientes con condiciones médicas específicas.

El 79,6% de los pacientes reportaron que el cirujano se presentó por su nombre, mientras que un 75,9% mencionaron que el anestesiólogo hizo lo mismo. Aunque estos porcentajes son positivos, es recomendable que se fomente esta práctica entre todo el personal médico, ya que la presentación adecuada contribuye a una mejor relación de confianza y cercanía con los pacientes.

Se ha reportado que no se fomentan las condiciones de silencio necesarias para la tranquilidad de los pacientes, especialmente en las áreas de recuperación. El ruido y la falta de ambiente tranquilo pueden interferir en el proceso de recuperación. Es recomendable que se implementen medidas para garantizar ambientes más silenciosos y relajantes en las áreas de recuperación, de forma que los pacientes puedan descansar y recuperarse de manera adecuada.

El 64,8% de los pacientes señaló que se les informó correctamente sobre cuándo y dónde asistir a su cita de revisión. Si bien la mayoría de los pacientes recibieron esta información, es necesario mejorar este aspecto para que todos los pacientes tengan claridad sobre los detalles de su cita de seguimiento.

El 88,9% de los pacientes indicó que se les explicó qué tipo de anestesia se les aplicaría, los riesgos asociados y se les solicitó su autorización para la aplicación de la anestesia. Este es un porcentaje muy positivo, lo que indica que el personal médico está cumpliendo con los estándares éticos y legales en cuanto a la obtención del consentimiento informado.

El 63% de los pacientes afirmó que el médico habló con los familiares o acompañantes para comentar los resultados del procedimiento después de la cirugía. Aunque este porcentaje es favorable, es recomendable mejorar esta comunicación para asegurar que un mayor número de familiares reciban la información pertinente. Se sugiere que los médicos informen a los familiares sobre el estado postoperatorio y los próximos pasos a seguir.

Hospitalización

Se abordan aspectos como los tiempos de espera, la calidad de los servicios de enfermería, las condiciones del entorno y la gestión de la atención médica. A continuación, se presentan los resultados obtenidos y las recomendaciones para mejorar la calidad del servicio.

El 77% de los usuarios manifestó satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para ser trasladado al servicio de hospitalización. Aunque la mayoría se mostró conforme, aún queda un 23% que percibió un tiempo de espera mayor al esperado. Es importante buscar formas de agilizar este proceso para asegurar una atención más rápida y eficiente, reduciendo posibles molestias a los pacientes.

Los trámites de salida fueron percibidos de manera satisfactoria por el 86,7% de los usuarios, lo que indica que la mayoría de los pacientes considera que los procedimientos administrativos al momento de su salida son adecuados. Sin embargo, sería beneficioso continuar optimizando estos trámites para evitar cualquier demora innecesaria y asegurar que los pacientes puedan finalizar su estancia sin inconvenientes.

El 52,6% de los pacientes expresó que conocían qué hacer en caso de una emergencia que requiera evacuación. Este porcentaje refleja que, si bien existe un conocimiento básico sobre los procedimientos de emergencia, hay una proporción significativa de pacientes que no está completamente informada. Es fundamental que se refuercen las charlas informativas o se proporcionen materiales claros a los pacientes sobre los protocolos de emergencia, asegurando que todos estén preparados ante cualquier eventualidad.

El 64,4% de los pacientes indicó haber recibido información sobre las normas de lavado de manos y otras medidas para evitar infecciones durante su estancia en el servicio. Aunque esta cifra es positiva, todavía hay un porcentaje considerable de pacientes que no han sido informados adecuadamente sobre este aspecto. Se recomienda reforzar la educación sobre higiene y prevención de infecciones, asegurando que todos los pacientes y familiares comprendan la importancia de seguir estas medidas.

El 68,9% de los pacientes señaló que se les explicó sobre los riesgos de los procedimientos y se les solicitó su autorización para realizarlos. Aunque este porcentaje muestra una buena práctica en términos de consentimiento informado, aún existe un margen de mejora. Es esencial que se garantice que todos los pacientes reciban una explicación clara y completa sobre los riesgos involucrados, además de obtener su autorización formal para llevar a cabo cualquier procedimiento médico.

Un comentario negativo señalado por un paciente fue el trato recibido por parte del personal de enfermería en la unidad de internación 1, específicamente mencionando actitudes “odiosas” de una enfermera. Este tipo de comentarios refleja una deficiencia en la atención y trato del personal, lo que puede afectar gravemente la experiencia del paciente. Es imperativo que se realicen sesiones de capacitación para todo el personal de enfermería sobre trato humano, comunicación efectiva y manejo adecuado de situaciones estresantes.

Un incidente reportado fue la falta de administración oportuna de medicamentos para el dolor a un paciente que fue trasladado de la recuperación quirúrgica al piso posterior a un reemplazo total de cadera. El paciente, identificado como Ovidio Ovalle Blandón, no recibió el medicamento a tiempo debido al cargue de la orden en el sistema y asignación de personal médico por la noche. Esta situación evidencia la necesidad de optimizar la dotación de personal médico en turnos nocturnos y mejorar los protocolos para la administración de medicamentos de manera eficiente.

En internación 2, se reportó la presencia de zancudos, la falta de ventiladores y una gotera en el baño 329, lo que provoca inundaciones y evidencia la humedad en el área. Estas

condiciones afectan la comodidad de los pacientes y pueden tener repercusiones en su salud. Es necesario realizar mantenimiento urgente en las instalaciones, asegurando que el ambiente hospitalario sea adecuado, limpio y libre de posibles riesgos para la salud.

En la sala de partos, un paciente identificado como Darly Tatiana Calderón reportó que no fue informada adecuadamente sobre la presencia de estudiantes practicantes durante su cesárea el 17 de febrero. Esta falta de información sobre la presencia de estudiantes puede generar incomodidad y desconfianza en los pacientes. Se recomienda que se establezca una política clara y comunicada sobre la participación de estudiantes en procedimientos médicos, asegurando que los pacientes sean informados y den su consentimiento.

Luis Ricardo Hurtatis, identificado como paciente anticoagulado, fue bajado a cirugía sin la adecuada valoración de su estado, lo que podría haber puesto en riesgo su salud. Es esencial que se realice un protocolo más estricto para la gestión de pacientes en tratamientos anticoagulantes, garantizando que todos los procedimientos quirúrgicos sean revisados cuidadosamente en función de las condiciones médicas previas de cada paciente.

Se identificó a un paciente sin la manilla de identificación adecuada, lo cual es un grave incumplimiento de los protocolos de seguridad hospitalaria. Todas las personas hospitalizadas deben llevar una manilla de identificación en todo momento para garantizar su seguridad y evitar posibles errores en los tratamientos. Se recomienda reforzar las medidas de seguridad y verificar la correcta asignación de manillas de identificación a todos los pacientes al momento de su ingreso.

Lourdes Ortiz, una paciente con obesidad mórbida, fue reportada por su familiar debido a la falta de asistencia de los auxiliares para ayudarla con actividades básicas como comer y asearse. Esto resalta la necesidad de ofrecer una atención más especializada y personalizada a pacientes con condiciones específicas, garantizando que el personal auxiliar reciba la formación adecuada para atender a pacientes con dificultades físicas.

Conclusión: El servicio de hospitalización muestra aspectos positivos, como la satisfacción con la duración de los trámites de salida y la gestión del tiempo de espera. Sin embargo, también se presentan áreas críticas que requieren atención inmediata, como la calidad de la atención por parte del personal de enfermería, la mejora en las condiciones del entorno, la administración oportuna de medicamentos, y la correcta implementación de protocolos de seguridad y trato al paciente.

Banco de Sangre

Ver observaciones en tabulación

Gestión de cuidado crítico

El 90% de los pacientes expresó satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para ser trasladado al servicio de cuidado crítico. Este alto porcentaje refleja una gestión eficiente en cuanto a la rapidez en el traslado, lo que es esencial en este tipo de atención. Sin embargo, es recomendable seguir optimizando los tiempos de espera para garantizar que todos los pacientes sean trasladados lo más rápidamente posible en situaciones críticas.

El 91,5% de los pacientes manifestó conocer las normas sobre el consumo de alimentos dentro de la institución. Este porcentaje alto indica que la mayoría de los pacientes está bien informada acerca de las restricciones y recomendaciones alimenticias en el hospital. No obstante, se debe continuar con la difusión y educación sobre las normas de consumo, para asegurar que todos los pacientes reciban la información completa sobre las dietas y restricciones alimenticias que deben seguir durante su estancia.

El 94,9% de los pacientes afirmó conocer las normas de seguridad del hospital y/o del servicio de cuidado crítico. Este es un resultado muy positivo, lo que indica que el hospital ha hecho un esfuerzo por garantizar que los pacientes estén al tanto de las medidas de seguridad necesarias.

El 86,4% de los pacientes indicó que se les explicó los riesgos asociados a los procedimientos que iban a realizarse y se les solicitó su autorización para llevarlos a cabo. Si bien este es un porcentaje elevado, se observa que aún hay un 13,6% de pacientes que no recibieron esta información de manera adecuada o no otorgaron su consentimiento de manera clara. Es esencial que todos los pacientes reciban una explicación detallada de los procedimientos que van a ser sometidos, incluyendo los riesgos asociados, y que se obtenga su autorización explícita, conforme a las normativas éticas y legales.

Laboratorio:

Se ha identificado que el número de encuestas en el servicio de laboratorio es insuficiente, lo que limita la representatividad de los resultados obtenidos. Esto se debe a que a un solo paciente se le pueden tomar varios exámenes, lo que dificulta determinar con precisión el tamaño muestral necesario. Se recomienda trabajar con el líder del proceso para definir el valor adecuado del tamaño muestral, de manera que las encuestas sean más representativas y permitan obtener datos más precisos sobre la calidad del servicio.

Se realizan 11 encuestas a usuarios que han utilizado el servicio quienes refieren lo siguiente.

El 73% de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con la comodidad de las instalaciones del laboratorio, incluyendo la sala de espera, el baño y los parqueaderos. Aunque la mayoría de los pacientes está conforme con las condiciones físicas del lugar, hay un 27% que podría percibir la comodidad como insuficiente.

El 82% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo de espera para la toma de los exámenes de laboratorio. Este porcentaje incluye tanto las esperas en los servicios hospitalarios como en los de urgencias cuando los exámenes son ordenados.

El 72,7% de los pacientes indicó haber recibido información sobre cómo prepararse para su examen o procedimiento. Este porcentaje muestra que una buena parte de los pacientes está informada adecuadamente sobre las indicaciones previas a la realización de los exámenes. No obstante, es importante que se refuerce esta comunicación y se garantice que todos los pacientes reciban instrucciones claras y completas sobre los requisitos previos a los exámenes, para evitar inconvenientes y garantizar la calidad de los resultados.

El 63,6% de los pacientes reportó estar satisfecho con el horario de atención en el servicio de laboratorio. Este porcentaje indica que una parte considerable de los pacientes considera que los horarios son adecuados, pero también refleja que más de un tercio de los pacientes no está completamente conforme.

El 72,7% de los pacientes expresó satisfacción con el manejo de los desechos en el laboratorio. Este resultado refleja una percepción positiva, pero aún hay un porcentaje de usuarios que considera que el manejo de los desechos podría mejorarse.

El 63,6% de los pacientes indicó estar informado sobre dónde y cómo reclamar los resultados de sus exámenes. Este porcentaje muestra que más de un tercio de los pacientes no tiene clara esta información, lo cual puede generar confusión o frustración.

Urgencias:

Este informe tiene como objetivo evaluar los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio de urgencias, con el fin de identificar áreas de mejora en la atención y proporcionar recomendaciones para optimizar el servicio. Se abordan diversos aspectos como tiempos de espera, comodidad, privacidad, claridad de la información, condiciones de las instalaciones y calidad en la atención del personal médico y de enfermería.

El 82,2% de los pacientes expresó satisfacción con el tiempo de espera en la ventanilla de admisiones. Este porcentaje indica una aceptación general del proceso de ingreso, aunque siempre es recomendable evaluar y optimizar este tiempo para mejorar aún más la experiencia del paciente.

El 81,1% de los pacientes manifestó estar conforme con el tiempo de espera para ser atendido por el médico en consultorio.

El 77,8% de los pacientes consideró que la información brindada por el personal especializado fue clara. Sin embargo, un porcentaje significativo de pacientes, el 24,4%, consideró que la información proporcionada por el personal médico no fue suficientemente clara. Es recomendable mejorar la comunicación con los pacientes, especialmente en situaciones de urgencia, para asegurar que comprendan los procedimientos, diagnósticos y tratamientos.

El 78,9% de los pacientes estuvo satisfecho con la información proporcionada por el personal de enfermería. Este es un indicador positivo, pero es esencial seguir trabajando en la mejora de la claridad y la transparencia de las indicaciones brindadas a los pacientes.

El 36,7% de los pacientes indicó que las condiciones de privacidad durante su atención en el servicio de urgencias no fueron adecuadas. En particular, se mencionó que los biombos utilizados para garantizar la privacidad de los pacientes eran demasiado pequeños y no proporcionaban la suficiente cobertura. Además, se reportaron problemas con la privacidad en el pasillo, donde los pacientes fueron atendidos en condiciones que no aseguraban su confidencialidad.

Solo el 24,4% de los usuarios manifestó estar satisfecho con la comodidad de las instalaciones en el servicio de urgencias, lo que destaca la necesidad de mejoras significativas en este aspecto. En particular, se reportaron condiciones inadecuadas en el pasillo de urgencias, donde los pacientes no contaban con resguardo ante la lluvia. Además, se mencionó que las camillas eran incómodas, especialmente para aquellos pacientes que tuvieron que permanecer sentados por largos períodos de tiempo. Se recomienda mejorar las condiciones de las instalaciones, como la adecuación de las áreas de espera, el suministro de camillas más confortables y la creación de resguardos para las condiciones climáticas.

El 61,1% de los pacientes indicó que el personal médico se presentó adecuadamente al momento de la atención.

El 62,2% de los pacientes reportó que el personal de enfermería también se presentó adecuadamente.

El 68,9% de los pacientes expresó que, durante su permanencia en el servicio de urgencias, fueron tratados por su nombre. Este es un aspecto positivo en términos de la atención personalizada, pero se puede mejorar para que una mayor proporción de los pacientes se sienta reconocida y valorada.

Se reportaron situaciones en las que los pacientes fueron dejados en el pasillo sin resguardo en días de lluvia (paciente Jorge Luis Díaz, cédula 6804509), lo que generó malestar debido a las condiciones precarias. Se recomienda habilitar áreas para proteger a los pacientes de las condiciones ambientales del área.

Se reportaron quejas sobre la dureza de las camillas y el tiempo que los pacientes tuvieron que esperar para ser asignados a una cama adecuada (paciente Johana Prada, cédula 40091917). Mejorar la calidad de las camillas o agilizar el traslado de los pacientes a las habitaciones sería una acción favorable.

El paciente Franklin Zambrano (cédula 1118029201) refirió que el tiempo de espera para la interconsulta con cirugía general fue excesivo, desde su ingreso a la 1 am hasta la atención a las 9:30 am del día siguiente. Es fundamental reducir los tiempos de respuesta en interconsultas, especialmente en situaciones urgentes.

En el caso de la paciente Aliria Arcilla (cédula 40086412), se reportó un error en la facturación que impidió la realización de una colonoscopia, afectando negativamente el tiempo de atención. Es necesario mejorar la coordinación administrativa para evitar estos problemas y garantizar la atención oportuna.