

INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS I TRIMESTRE DE 2024

Datos Recopilados

Enero:

Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena”	1072
Número total de usuarios que respondieron la pregunta:	19
Proporción de satisfacción global:	91%
Proporción de usuarios insatisfecha:	9%

En enero, la proporción de satisfacción quedó 4 puntos porcentuales por debajo de la meta. Un 9% de los usuarios reportó estar insatisfecho, lo cual es un área significativa que requiere atención.

Febrero:

Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena”	1029
Número total de usuarios que respondieron la pregunta:	1040
Proporción de satisfacción global:	99%
Proporción de usuarios insatisfecha:	1%

Febrero mostró una mejora notable, superando la meta en 4 puntos porcentuales. La insatisfacción se redujo drásticamente al 1%, lo que indica que las intervenciones implementadas en este periodo fueron muy efectivas.

Marzo:

Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena”	1008
Número total de usuarios que respondieron la pregunta:	1028
Proporción de satisfacción global:	98%
Proporción de usuarios insatisfecha:	2%

Marzo mantuvo un alto nivel de satisfacción, 3 puntos porcentuales por encima de la meta. Aunque hubo un pequeño aumento en la insatisfacción respecto a febrero, el 2% sigue siendo un nivel bajo comparado con enero.

Conclusiones

Mejora Continua: La satisfacción global mostró una mejora constante desde enero, alcanzando y superando la meta en febrero y manteniéndose alta en marzo.
Usuarios Insatisfechos:

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas

Enero tuvo el mayor número de usuarios insatisfechos (102), indicando problemas significativos en los servicios que se abordaron eficazmente en los meses siguientes.

Febrero y marzo mostraron una considerable reducción en la insatisfacción, con solo 11 y 18 usuarios insatisfechos respectivamente, lo que sugiere que las mejoras implementadas fueron efectivas.

Meta de Satisfacción: La meta del 95% se alcanzó y superó en febrero y marzo, demostrando un desempeño positivo en esos meses.

Recomendaciones

Mantener y Mejorar Prácticas Efectivas:

- Continuar con las prácticas que llevaron a la mejora en febrero y marzo.
- Identificar y documentar los cambios específicos que contribuyeron a este éxito.
- Revisar detalladamente las causas de la insatisfacción en enero y asegurar que se implementen medidas correctivas permanentes para evitar la repetición de estos problemas.

Monitoreo Constante:

- Mantener un sistema de monitoreo constante de la satisfacción del usuario para detectar y corregir rápidamente cualquier disminución en los niveles de satisfacción.
- Para el primer trimestre de 2024, se evidencia una Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS del 96%. Este resultado se encuentra ligeramente por debajo del valor de referencia del 95%, con una distancia a la meta del -1,2%. Este desempeño general muestra un alto nivel de satisfacción, a pesar de una pequeña desviación respecto a la meta establecida.
- Es importante destacar que durante el mes de febrero se alcanzó un nivel de satisfacción del 99%, el cual decreció en 1% para el mes de marzo. Este comportamiento sugiere una tendencia decreciente que podría requerir atención para evitar mayores descensos en el futuro.
- Para abordar esta situación y seguir mejorando la calidad del servicio, se llevaron a cabo varias acciones estratégicas:
- Capacitaciones al Personal: Se realizó un proceso de capacitaciones dirigido a todo el personal de la IPS. Estas capacitaciones se enfocaron en mejorar las competencias técnicas y las habilidades de atención al usuario, con el objetivo de brindar un servicio más eficiente y satisfactorio.
- Elaboración de Listas de Hallazgos: Se desarrollaron listas de hallazgos para identificar áreas de mejora. Este proceso permitió detectar y documentar problemas específicos en la atención al usuario y en los procedimientos internos, facilitando la implementación de soluciones precisas y efectivas.

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas

- Refuerzo del Equipo SIAU: Desde el departamento de Talento Humano, se aseguró que el equipo del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) estuviera completo y bien estructurado. Contar con un equipo SIAU fortalecido es crucial para gestionar las quejas, sugerencias y consultas de los usuarios de manera más eficiente, contribuyendo así a mejorar la percepción y satisfacción general.

Informe de Quejas y Solicitudes

Objetivo: Analizar y comparar las diferentes categorías de solicitudes (quejas, felicitaciones, sugerencias, asistencias) recibidas en los meses de enero, febrero y marzo, prestando especial atención a la proporción de cada tipo de solicitud.

Datos Recopilados

Enero:

SERVICIO / ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	NÚMERO DE SUGERENCIAS	NÚMERO DE FELICITACIONES
Urgencias	41	11	0
hospitalización	63	10	0
Uci adulto	8	3	0
Total, general			

Febrero:7

SERVICIO / ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	NÚMERO DE SUGERENCIAS	NÚMERO DE FELICITACIONES
urgencias	9	7	7
hospitalización	44	20	5
Uci adulto	17	3	0
Total, general			

Marzo:

SERVICIO / ÁREA	NÚMERO DE QUEJAS	NÚMERO DE SUGERENCIAS	NÚMERO DE FELICITACIONES
urgencias	11	0	6
hospitalización	20	6	22
Consulta externa	8	8	16
Uci adulto	1	0	3
Total, general			

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas

Conclusiones

Tendencias de Asistencias Hospitalización:

Enero y febrero muestran un alto volumen de asistencias hospitalarias, pero hay una disminución en marzo. Esto podría ser debido a una disminución en la cantidad de pacientes o mejoras en la eficiencia del servicio.

Aumento de Sugerencias y Felicitaciones:

El aumento de sugerencias y felicitaciones en febrero y marzo es una señal positiva de la participación de los usuarios en proporcionar sus comentarios constructivos y reconocer servicios positivos.

Desempeño de Asistencial Urgencias y Consulta Externa:

Aunque las solicitudes en Asistencial Urgencias disminuyeron en febrero, se mantuvieron en marzo. Consulta Externa emergió como una nueva categoría relevante en marzo, lo que puede indicar una expansión o cambio en el enfoque de servicios.

Recomendaciones

Monitoreo y Mejora Continua en Hospitalización:

- Continuar monitorizando y mejorando los servicios de hospitalización para mantener la calidad y reducir la cantidad de quejas.

Análisis de Quejas en Marzo:

- Realizar un análisis detallado de las quejas recibidas en marzo para identificar problemas específicos y tomar acciones correctivas inmediatas.
- Seguir incentivando a los usuarios a proporcionar sugerencias y felicitaciones para mantener una comunicación abierta y mejorar continuamente los servicios.
- Mejoras en Urgencias y Consulta Externa:
- Implementar medidas para mejorar la eficiencia y la calidad en los servicios de urgencias y consulta externa, basándose en las sugerencias recibidas.

Informe elaborado por:

Mauricio Moreno

Líder SIAU

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: gerencia@hacmc.com.co

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas