

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	PR_02_AU-2
	APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS	Versión	6
		Página	1 de 8

1. OBJETIVO

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida en los diferentes servicios, identificando su percepción sobre los atributos de la calidad y los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

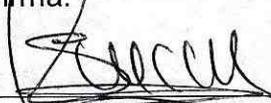
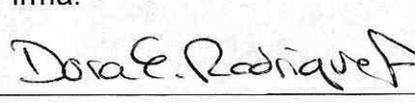
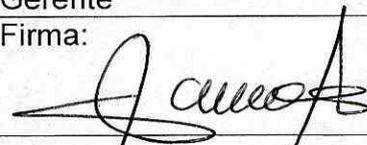
Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el coordinador(a) de la oficina de Atención al Usuario y el auxiliar de Atención al Usuario.

4. DEFINICIONES

Satisfacción del usuario: Es el cubrimiento de las necesidades y expectativas del usuario durante la prestación del servicio, identificado a través de encuestas de satisfacción realizadas en cada uno de los servicios asistenciales.

Encuesta de satisfacción: Entrevista realizada a usuarios que han sido atendidos en los diferentes servicios de la institución, utilizando un cuestionario prediseñado para conocer la percepción que los clientes tienen de nuestros servicios. Esta percepción es la que genera o no la satisfacción.

5. ENTRADAS

Elaboró: Diana María Calle Z. Líder de Atención al Usuario	Revisó: Dora E. Rodríguez Agudelo. Profesional Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018 - 10 - 01	Fecha: 2018 - 10 - 03	Fecha: 2018 - 10 - 15



INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Cálculo muestral para la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente externo.	Oficina de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Debe ser calculado tomando como referencia el informe de producción y el instructivo "Determinación del cálculo muestral (IN_01_GC-5)". - Debe estar relacionado en el formato "Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo (F_10_AU-2)".

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Preparación de los papeles de trabajo	Proceder a alistar todos los formatos requeridos para registrar las respuestas emitidas por los usuarios a encuestar.	Coordinadora, profesionales y auxiliar de atención al usuario.	
	Identificar a los usuarios atendidos en el servicio en el cual se aplicará la encuesta, ya sea en el momento de terminar la atención o a través de los listados de egresos.	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	
Información previa al usuario a encuestar	Abordar al usuario personalmente cuando éste haya sido atendido para aplicarle la encuesta,	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	
	Explicar al usuario el objetivo de la encuesta y preguntarle si puede entrevistarle, enfatizando que ésta es de carácter confidencial.	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	
Aplicación de la encuesta	Aplicar la encuesta de satisfacción al usuario teniendo en cuenta el servicio del cual egresa una vez éste acepte, previa explicación de la escala de calificación.	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	Folleto "encuesta de satisfacción con el servicio"
	Verificar antes de concluir la aplicación de la encuesta que todas las variables estén debidamente	Profesionales, auxiliares de atención al	



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	diligenciadas.	usuario	
Información final al usuario encuestado	Preguntar al usuario si tiene algún comentario que hacer al servicio que se está evaluando para mejorar la calidad en la atención y proceder a realizar el registro correspondiente en el formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo (F_01_AU-1)"	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	"Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo (F_01_AU-1)"
	Explicar al usuario que haya realizado un comentario al servicio, que éste será informado al coordinador respectivo para que implemente las acciones de mejoramiento a que haya lugar.	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	
	Agradecer y despedirse amablemente del usuario por la información brindada.	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	
	Entregar las encuestas aplicadas a la coordinadora de la oficina de Atención al Usuario el ultimo día de cada mes.	Profesionales, auxiliares de atención al usuario	

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Encuestas de satisfacción del cliente externo aplicadas y entregadas al coordinador de la Oficina de Atención al Usuario	Oficina de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Tener claramente identificados los usuarios atendidos en los diferentes servicios donde se aplicará la encuesta. - Brindar información clara y precisa al usuario sobre el objetivo de la encuesta y las escalas de calificación, contando siempre con su consentimiento y aclarando las dudas a que haya lugar. - Aplicar la encuesta teniendo en cuenta los formatos adoptados por la Institución, verificando su correcto diligenciamiento.



PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
		<ul style="list-style-type: none">- Registrar los comentarios u observaciones que tenga el usuario para mejorar la calidad de la atención, en el formato establecido por la Institución, sólo en los casos que aplique.- Entregar de manera oportuna al coordinador, los registros obtenidos y que son derivados de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- La persona que realice la encuesta debe estar previamente capacitada en el uso apropiado del instrumento y su metodología.
- El responsable de aplicar las encuestas de satisfacción al usuario debe:
 - Procurar incluir en cada servicio, usuarios atendidos en diferentes días de la semana y en diferentes horas del día (mañana y tarde), para cumplir con el tamaño de la muestra del período objeto de estudio.
 - Propender porque el proceso de selección de los encuestados en los servicios ambulatorios transcurra de manera natural y como resultado del azar, en la medida en que van saliendo del sitio de atención.
 - Preguntar al usuario si puede entrevistarlos, sin forzarlo ni comprometerlo.
 - Tratar de buscar un lugar adecuado y alejado de otros usuarios y del personal.
 - Ofrecer en lo posible un lugar donde el usuario se sienta cómodo durante la entrevista.
 - Utilizar el formato de encuesta establecido para el servicio que se está evaluando.
 - Detallar el período a evaluar, servicio y total de muestra en el formato establecido para la aplicación de las encuestas.
 - Hacer las preguntas exactamente como están escritas y solamente dar otras explicaciones si siente que el encuestado no ha comprendido alguna de ellas.
 - Señalar la respuesta dada por el usuario y bajo ninguna circunstancia cambiarla, (Recuerde que lo que está midiendo es la percepción que los clientes tienen sobre el

 E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	PR_02_AU-2
	APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS	Versión	5
		Página	5 de 8

servicio y no lo que usted piensa que es la percepción de ellos). No trate de influenciar las respuestas de los usuarios.

- Verificar que la encuesta esté diligenciada completamente, es decir, no dejar preguntas sin responder.
 - Escribir con letra clara y legible las sugerencias que el usuario desee hacernos para mejorar la calidad de la atención del servicio que se está evaluando y en el formato establecido para ello.
 - Agradecer al usuario al terminar la encuesta por la información brindada e informarle que los resultados serán presentados a los coordinadores de servicios para elaborar los respectivos planes de mejora.
- En ningún caso se deben seleccionar ni descartar entrevistados por razones de su satisfacción o insatisfacción con respecto a los servicios.
 - El formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo (F_01_AU-1)" mencionado en las actividades, se encuentra adjunto al procedimiento "Identificación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo (PR_01_AU-1)"
 - Si el usuario aprovecha este espacio para expresar una queja, reclamo o sugerencia, se debe tener en cuenta el subproceso 1. "Gestión de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" adoptado por la oficina de Atención al Usuario, el cual contempla (3) procedimientos que se detallan en los documentos de referencia.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Decreto 1011 de 2006 expedido por el Ministerio de la Protección Social	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
PR_01_AU-2	Procedimiento "Definición de muestra para la aplicación de encuestas de satisfacción a los clientes externos"
PR_03_AU-2	Procedimiento "Generación de informes de satisfacción del cliente externo"
PR_01_AU_1	Procedimiento "Identificación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo"
PR_02_AU_1	Procedimiento "Trámite de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo"
PR_03_AU_1	Procedimiento "Seguimiento a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del Cliente Externo"



CÓDIGO	NOMBRE
F_01_AU-1	Formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo"

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 - 10 - 20	Necesidad de actualizar el procedimiento "Satisfacción del usuario (P_01_AU-2)" y los formatos de encuesta para la evaluación de la satisfacción al cliente externo.	Violeth Cerquera Quintero (Coordinadora de Atención al Usuario)
2015 - 03 - 20	Actualización de los formatos de encuestas de satisfacción para incluir los lineamientos de la aplicación y diligenciamiento de las mismas.	Violeth Cerquera Quintero Líder de atención al Usuario
2018 - 10 - 15	Actualización Documental por cambio en el nuevo folleto de encuesta de satisfacción con el servicio para aplicarlo al cliente externo y F_10_AU-2 Cálculo muestral para la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente externo	Diana María Calle Z. Líder de Atención al Usuario.

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
N/A	Folleto "Encuesta de satisfacción con el servicio"



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento
APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS

Código PR_02_AU-2
Versión 5
Página 7 de 8

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

México través del cual exprese su manifestación

Nombre	
Personal	
Teléfono	
Email	

GUÍA PARA SUS RESPUESTAS

Su opinión	Mucho mejor de lo esperado	Mejor de lo esperado	Igual al esperado	Poco de lo esperado	Mucho peor de lo esperado	No aplica a su experiencia	Nunca lo registrado
Su calificación	5	4	3	2	1	NA	NV

TRATO RECIBIDO

La amabilidad en el trato con usted ha sido	5	4	3	2	1	NA	NV
El trato personalizado que se brinda a los pacientes	5	4	3	2	1	NA	NV
El interés del personal de enfermería por los pacientes	5	4	3	2	1	NA	NV
El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes	5	4	3	2	1	NA	NV
La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita	5	4	3	2	1	NA	NV
Las condiciones de privacidad y confidencialidad que le han brindado	5	4	3	2	1	NA	NV

LA INFORMACIÓN QUE SE LE HA BRINDADO

La información que el personal te enfermería le ha brindado	5	4	3	2	1	NA	NV
La información que el personal médico le ha brindado	5	4	3	2	1	NA	NV
La información que el personal administrativo le ha brindado	5	4	3	2	1	NA	NV

LA OPORTUNIDAD CON QUE FUE ATENDIDO

El tiempo de espera para ser atendido por el médico ha sido	5	4	3	2	1	NA	NV
Las oportunidades de los consultorios médicos ha sido	5	4	3	2	1	NA	NV
El tiempo de espera para trámites de admisión y administrativos	5	4	3	2	1	NA	NV

LAS INSTALACIONES - INFRAESTRUCTURA

Las indicaciones (señalización) para orientarse y saber dónde ir en el HGR han sido	5	4	3	2	1	NA	NV
Las condiciones de seguridad dentro del hospital han sido	5	4	3	2	1	NA	NV

EL ASEO DEL HOSPITAL - SUS ÁREAS

La apariencia (limpieza) de las áreas y servicios del hospital han sido	5	4	3	2	1	NA	NV
El número en que están las instalaciones del hospital (parqueamiento, comedores) han sido	5	4	3	2	1	NA	NV

LAS PERSONAS QUE LO ATENDIERON

La cortez que el personal transmite a los pacientes ha sido	5	4	3	2	1	NA	NV
La habilidad del personal para realizar su trabajo ha sido	5	4	3	2	1	NA	NV

Lo actitud del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	5	4	3	2	1	NA	NV
Puede expresar inquietudes con respecto a su condición de salud	5	4	3	2	1	NA	NV

Marque con una X la posición que se acerca más a su opinión

En general su nivel de satisfacción con el Hospital ha sido

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho

¿Recomendaría el Hospital San Rafael de Itagüí a otras Personas?

Sí No Nunca

¿Le han realizado pruebas diagnósticas u otras intervenciones con su consentimiento y el de sus familiares?

Sí No

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su condición de salud?

Sí No

¿Accesible y lo aplicaron sus deberes y derechos?

Sí No

¿Recibió información clara sobre los medicamentos y los procedimientos realizados?

Sí No

¿Conoce el costo de su atención?

Sí No

¿Conoce el nombre del médico que lo atendió habitualmente?

Sí No

¿Conoce el nombre de él/la enfermera(o) que lo atendió habitualmente?

Sí No

Su nivel de satisfacción con la alimentación recibida durante su hospitalización, ha sido

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho

¿Sabía usted que el Hospital ofrece un espacio de atención y puede ser atendido por personal en formación acompañado de un profesional de la salud o tutor?

Sí No

¿Recibe información acerca de los cuidados que debe tener en el hogar?

Sí No

¿Puede expresar dudas sobre su condición de salud?

Sí No

POR FAVOR DILIGENCIE LAS SIGUIENTES CASILLAS

Fecha de diligenciamiento	Día	Mes	Año

SI LO DESEA SUS DATOS SON:

Nombre

Apellidos

E-mail

¿Desea recibir información sobre el HSR?

Sí No

¿Podemos contactarle?

Sí No

Comentarios que nos desea dejar (solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos)

Felicitación Queja Reclamo Sugerencia

Paciente No. _____

Si manifiesta(s) (solicitud, sugerencia, queja, reclamo), está dirigido al servicio de:

Internación Urgencias Consulta Ayuda Diag

Cirugía UCI Laboratorio Farmacia

¡Tu salud, lo más grande!



PBX: 448 22 24

Correo electrónico: atencionalusuario@hsanrafael.org
Sede 1: cra. 51ª # 45-51 • Sede 2: calle 47 #48-63
Itagüí - Antioquia

www.hsanrafael.gov.co