

## **1. OBJETIVO**

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de un servicio de salud recibido, mediante la aplicación de una encuesta a fin de implementar planes de mejoramiento.

## **2. ALCANCE**

El presente procedimiento aplica a todos los servicios de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, con el fin de medir conocer la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios

## **3. MARCO CONCEPTUAL**

**Satisfacción del Usuario:** medida de cómo los servicios suministrados por la E.S.E. Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, cumple las expectativas de los usuarios.

## **4. DESARROLLO**

### **4.1. MARCO NOMARTIVO**

**Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

**Resolución 256 de 2016:** Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establece unos indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

**Resolución 3100 de 2019.** Por la cual de definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de Prestadores y Habilitación de servicios.

**Circular externa 008 de 2018.** Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007

#### 4.2. ASPECTOS DE HUMANIZACIÓN

- Política de atención centrada en el usuario
- Política de seguridad del paciente
- Política de Humanización

#### 4.3. APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Después o durante la atención que el usuario recibe algún servicio de salud en la institución, el referente del proceso SIAU aplica encuesta de satisfacción al usuario; en el caso de la ESE se aplica la medición a los servicios de ambulatorios, vacunación, urgencias y hospitalización.

Para la aplicación de las encuestas, se tendrá como referencia los siguiente:

- F-SIAU-01. Encuesta de satisfacción vacunación COVID-19
- F-SIAU-05. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias
- F-SIAU-06. Encuesta de satisfacción hospitalización
- F-SIAU-07. Encuesta de satisfacción ambulatoria

Para determinar el número de encuestas aplicar, se aplicará la siguiente fórmula matemática:

$$n = \frac{N * Z^2 * pq}{d^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

n: Tamaño de la muestra

N: Total de historias clínicas

Z: Nivel de confianza (ver tabla)

p: Proporción esperada (% error) expresa en decimal

q: 1-p

d: Precisión (ver tabla)

Nivel de confianza			Nivel de precisión	
% error	Nivel de confianza	Z	%	Valor d
1	99%	2.58	90	0.1
5	95%	1.96	95	0.05
10	90%	1.645	99	0.001

Para el caso de la ESE se trabajará con nivel de confianza del 90% y un nivel de precisión de 0.1 y se tomará el número de pacientes atendidos en el mes anterior, en el servicio a encuestar.

#### 4.2. CLASIFICACIÓN Y TABULACIÓN

Mensualmente el referente del proceso del SIAU clasifica las encuestas por servicio, tabulando la información en Excel. Al final de cada mes se imprime el informe y se realiza

el consolidado de los resultados, archivando el físico.

#### **4.4. ANÁLISIS Y SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez tabulados las encuestas, se genera informe consolidado, con el respectivo análisis y determinación de acciones de mejoramiento; dicho informe es socializado con:

- Comité de ética Hospitalaria
- Alianza de usuarios
- Gestión de calidad

#### **5. ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- Resolución 256 de 2016
- F-SIAU-01. Encuesta de satisfacción vacunación COVID-19
- F-SIAU-05. Encuesta de satisfacción del servicio de urgencias
- F-SIAU-06. Encuesta de satisfacción hospitalización
- F-SIAU-07. Encuesta de satisfacción ambulatoria

#### **6. ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- Fórmula para cálculo de muestras finitas.  
<https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>

#### **7. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

No	Fecha	Motivo de revisión
00	31/03/2017	Creación
01	21/01/2017	Inclusión de formatos de PQRSF y acta de apertura de buzón
02	29/10/2021	Revisión y actualización: información general, normatividad y tiempos de respuesta.