



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: PSI - 03

FECHA: 10/04/2012

MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS

VERSION: 01

Página: 1 de 5

PROCESO

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO

Realizar y medir la satisfacción del usuario

1. OBJETIVO

Identificar, diagnosticar y evaluar las debilidades y amenazas en el proceso de los servicios de salud que presta el Hospital Regional de Sogamoso ESE.

2. ALCANCE

Inicia Identificando la muestra poblacional acorde a la base de datos existente en la entidad hasta archivar copia del informe.

3. RESPONSABLE

Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU"

4. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Procedimiento emitido en Versión 00 para prueba.	08-10- 2008
01	Ajuste en Responsable, definiciones, caracterización del procedimiento mediante verbos.	13-06-2011
02	Cambio Responsable	15-12-2011
03	Introducción de políticas de operación, registro de las actividades del procedimiento.	06-12-2012
04	Revisión y ajuste responsable por actividad	05-05-2014


5. DEFINICIONES:

ENCUESTA: Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

MUESTRA POBLACIONAL: Es el conjunto de individuos o elementos que le podemos observar, medir una característica o atributo.

NIVEL DE SATISFACCION: Proceso mediante el cual se busca conocer que los Directivos y Trabajadores, conozcan las necesidades y expectativas de los usuarios, la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y generar programas de mejoramiento.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:	08/10/2008	05/03/2014	21/12/2014
CARGO:	TRABAJADORA SOCIAL	COORDINADOR DE CALIDAD	COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO
NOMBRE:	Dra. Mónica Vargas	Diego Uscategui	Dr. Julio Cesar Piñeros Cruz
FIRMA:			

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: PSI - 03
			FECHA: 10/04/2012
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 01
			Página: 2 de 5
	PROCESO	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
PROCEDIMIENTO	Realizar y medir la satisfacción del usuario		

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La muestra poblacional objeto de estudio serán 1000 usuarios encuestados mensualmente.
- La encuesta de satisfacción al usuario será aplicada de forma personalizada.
- Los resultados y el análisis de la información recopilada a través de la encuesta de satisfacción al usuario serán entregados a las directivas y oficina de calidad de forma mensual.
- Se remitirá copia del informe a los entes de control y apoyo en la medida en que estos la soliciten a la institución.
- Todos los informes deberán ser archivados de acuerdo a la política de gestión documental institucional.



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: PSI - 03

FECHA: 10/04/2012

MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS

VERSION: 01

Página: 3 de 5

PROCESO

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO

Realizar y medir la satisfacción del usuario

7. PROCEDIMIENTO REALIZAR Y MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Act No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
			INICIO	
1		Comité de Calidad	Identificar la muestra poblacional acorde a la base de datos existente en la entidad para aplicar en la vigencia.	Acta
2		Comité de Calidad	Formular la estrategia a utilizar para la aplicación del instrumento	
3		Sistemas de Información	Plantear los recursos a emplear (tecnológicos, humanos, físicos, financieros)	
4		SIAU	Aplicar las encuestas seleccionando al azar los usuarios que acuden al servicio en la E.S.E.	Formato Único de Encuesta
5		SIAU	Organizar, clasificar e ingresar la información recolectada, a fin de conocer los resultados de cada uno de los ítems por servicio.	Herramienta google.docs
6		SIAU	Tabular las encuestas.	Encuesta tabulada
7		SIAU	Analizar la información, teniendo en cuenta los indicadores de calidad en la prestación de servicios de salud.	
8		SIAU	Elaborar las conclusiones del caso y formular planes de acción en aras de mejorar la prestación de los servicios de salud.	Informe Satisfacción
9		SIAU	Presentar el informe a los comités respectivos de calidad y seguridad de paciente y comité de ética.	Acta
10				



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

MANUAL DE PROCESOS &PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO: PSI - 03

FECHA: 10/04/2012

VERSION: 01

Página: 4 de5

PROCESO

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO

Realizar y medir la satisfacción del usuario

	A			
11	↓ Remite copia a entes de control	SIAU	Remite copia de informe a los diferentes entes de inspección, vigilancia y control (en caso de requerirlo).	Radicado, correo electrónico
12	↓ Archiva copias	SIAU	Archiva copia del informe, con sus respectivas evidencias.	Archivo
	↓ FIN		FIN	



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: PSI - 03

FECHA: 10/04/2012

MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS

VERSION: 01

Página: 5 de 5

PROCESO

GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO

Realizar y medir la satisfacción del usuario

8. ANEXOS

- Formato de encuesta de satisfacción del cliente.



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Señor Usuario su opinión es importante para nosotros. Le agradecemos calificar los servicios utilizados por usted. Califique los servicios por áreas de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 es excelente:

FECHA: _____

Utiliza el servicio

Primera vez

Primera vez _____

Control _____

NOMBRE DEL PROFESIONAL TRATANTE: _____

SERVICIO QUE UTILIZA (marque con una X)	Especifique cual especialidad o area
CONSULTA EXTERNA	
HOSPITALIZACION	
SALAS DE CIRUGIA	
REHABILITACION	
LABORATORIO CLINICO	
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	
SALA DE PARTOS	
URGENCIAS	



MUY MALA MALA REGULAR BUENA EXCELENTE

SERVICIO ASISTENCIAL	1	2	3	4	5	N.A.
1.1 Trato personal médico o profesional de la salud						
1.2 Trato personal enfermería						
1.3 Oportunidad en la atención (Asignación de citas) días _____						
1.4 Tiempo de espera para consulta Min _____ Horas _____						
1.5 Mobiliario y equipos						
1.6 Limpieza y Aseo						
1.7 Alimentación y Lavandería						
1.5 Claridad en las indicaciones e información al Usuario						
2 ADMINISTRACIÓN (Recepción, fichas, Oficinas)	1	2	3	4	5	N.A.
2.1 Trato personal						
2.2 Claridad en "las indicaciones e información al paciente						
3 "FACTURACIÓN Y CITAS"	1	2	3	4	5	N.A.
3.1 Trato personal						
3.2 Claridad en "las indicaciones e información al paciente						
4 "SEGURIDAD Y VIGILANCIA"	1	2	3	4	5	N.A.
4.1 Trato personal						
4.2 Claridad en "las indicaciones e información al paciente						

5. Considera que ha mejorado con el tratamiento recibido? sí ___ NO ___
6. Si necesitara nuevamente usar los servicios, volvería a esta institución? sí ___ NO ___
7. Recomendaría este Hospital a sus familiares y amigos? sí ___ NO ___
8. Conoce usted algún derecho y/o deber del usuario, sí ___ No ___
- Cual? _____

OBSERVACIONES SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES