



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



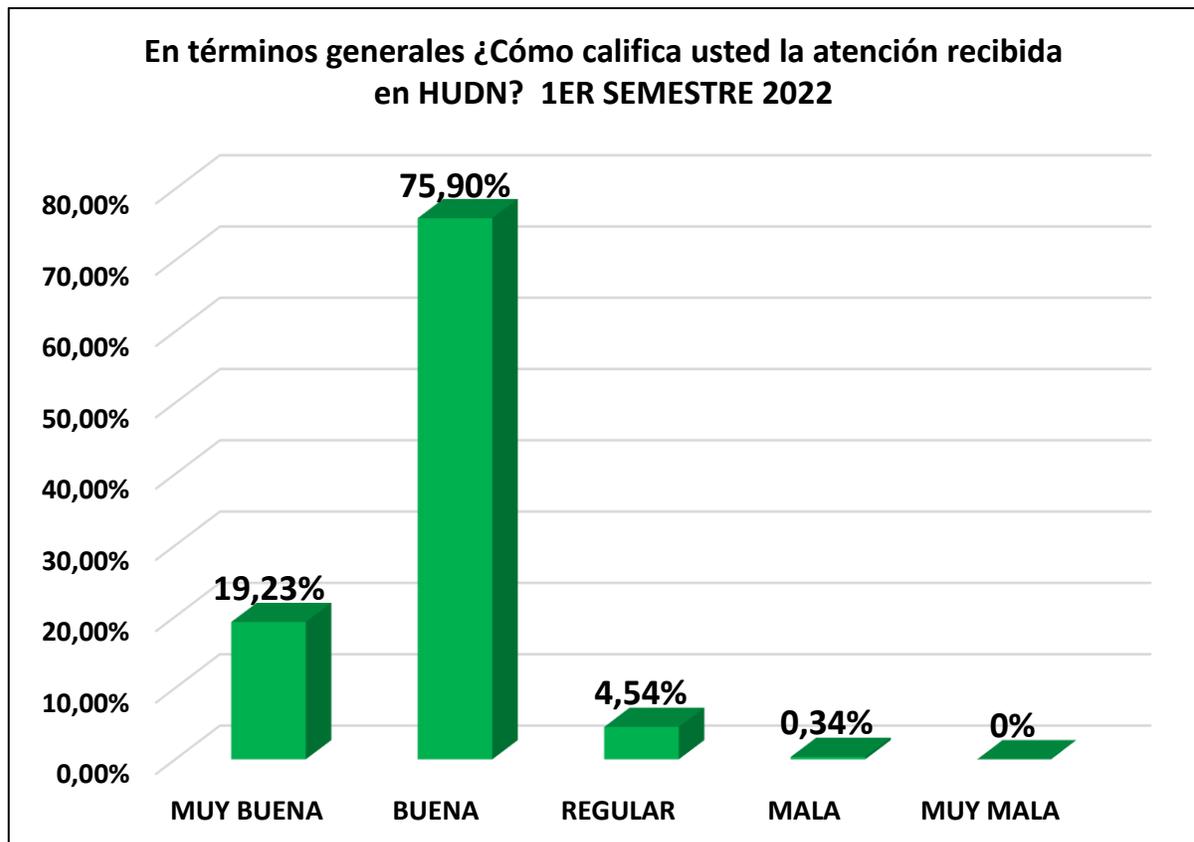
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2022

Desde la oficina de atención al usuario se realizan 1716 encuestas anuales, por semestre 858 trimestralmente 429 y mensualmente 143 encuestas, la metodología utilizada es realizar las encuestas mensualmente para que al finalizar el trimestre no se acumulen y se realicen en un mismo espacio de tiempo, a fin de tener una visión de la organización en diferentes momentos, el personal que realiza las encuestas funcionarios atención al usuario (un total de 10 personas).

La muestra se calcula con base en los egresos del año inmediatamente anterior, con un margen de error del 5%.

Para el semestre se tiene los siguientes resultados, la satisfacción global del HUDN para el primer semestre 2022 es del 95.10%.



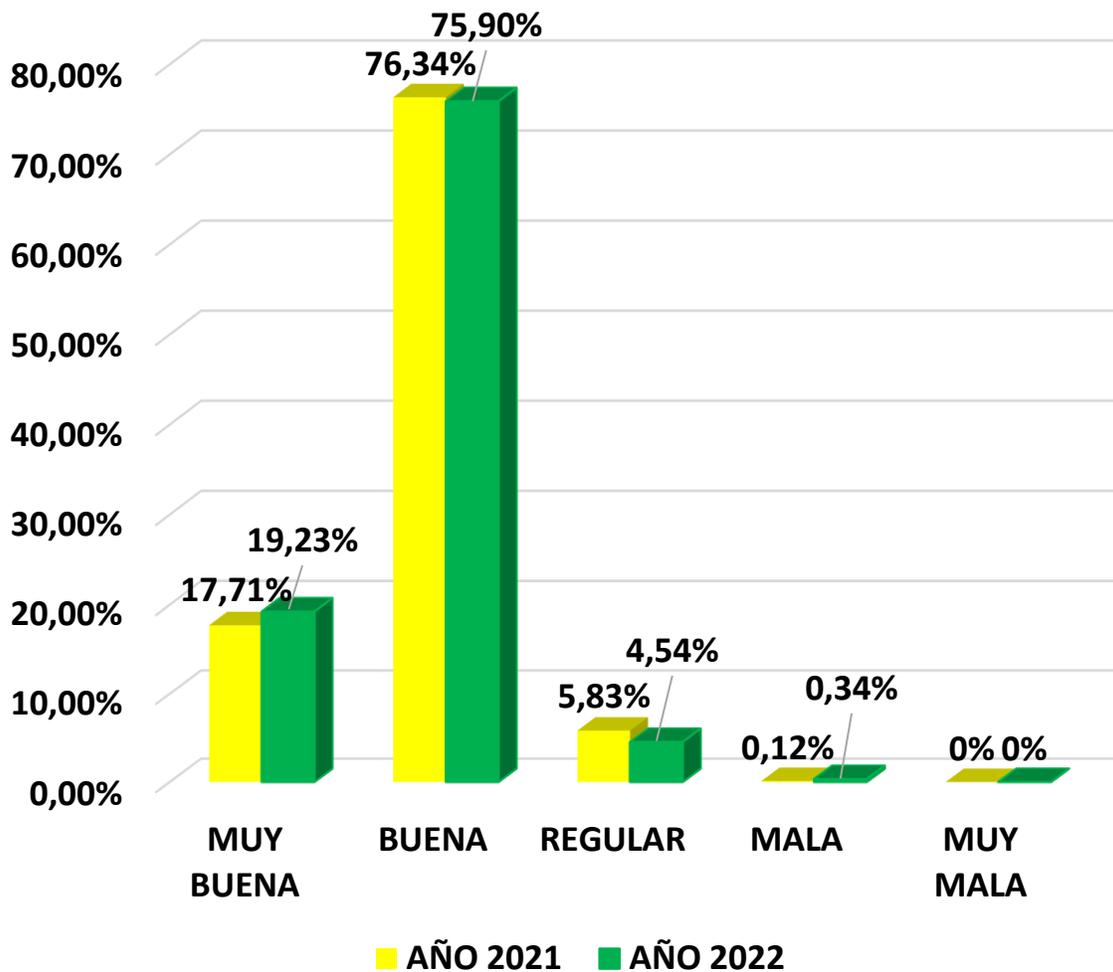


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**En términos generales ¿Cómo califica usted la
atención recibida?
COMPARATIVO AÑO 2021-2022 1ER SEMESTRE**



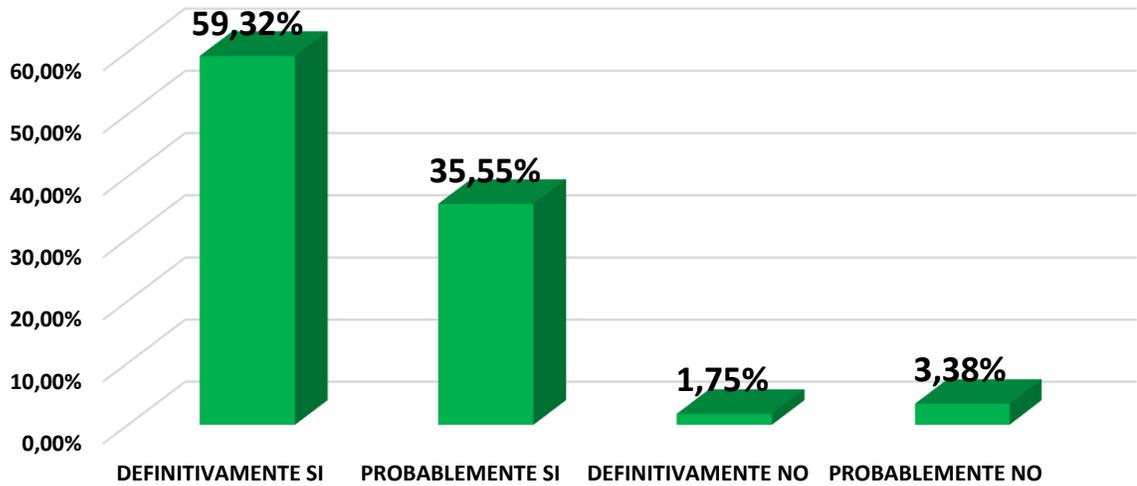


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

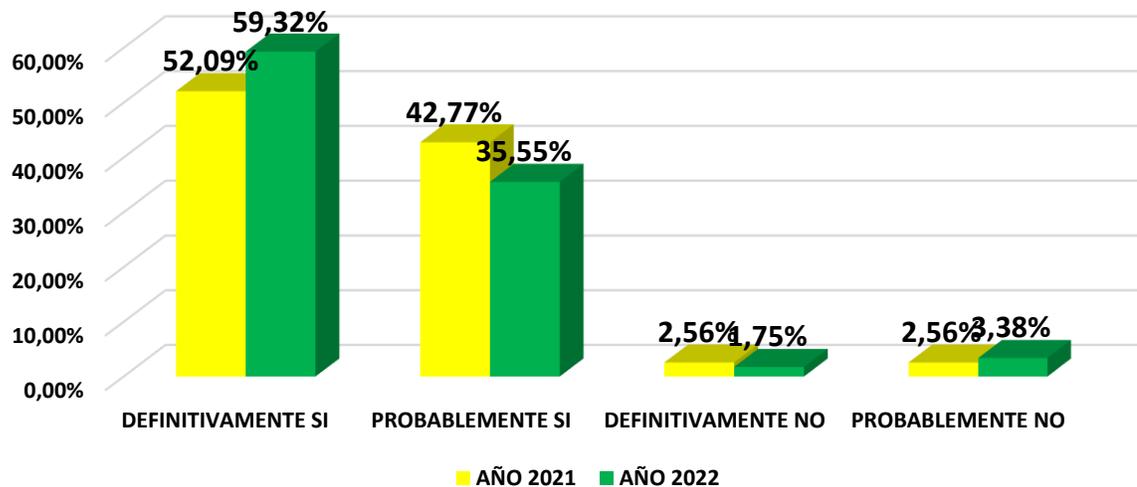


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos? % 1ER SEMESTRE 2022



**¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos?
COMPARATIVO AÑO 2021-2022 1ER SEMESTRE**

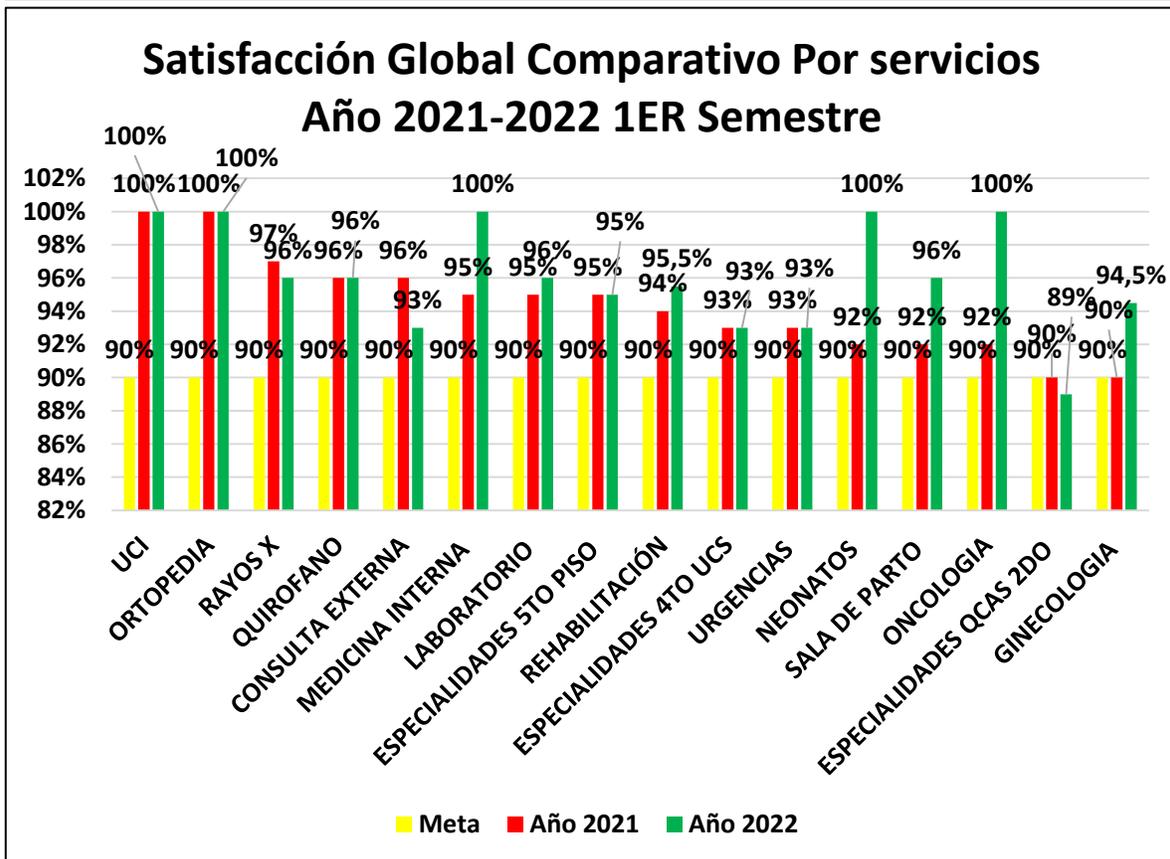




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



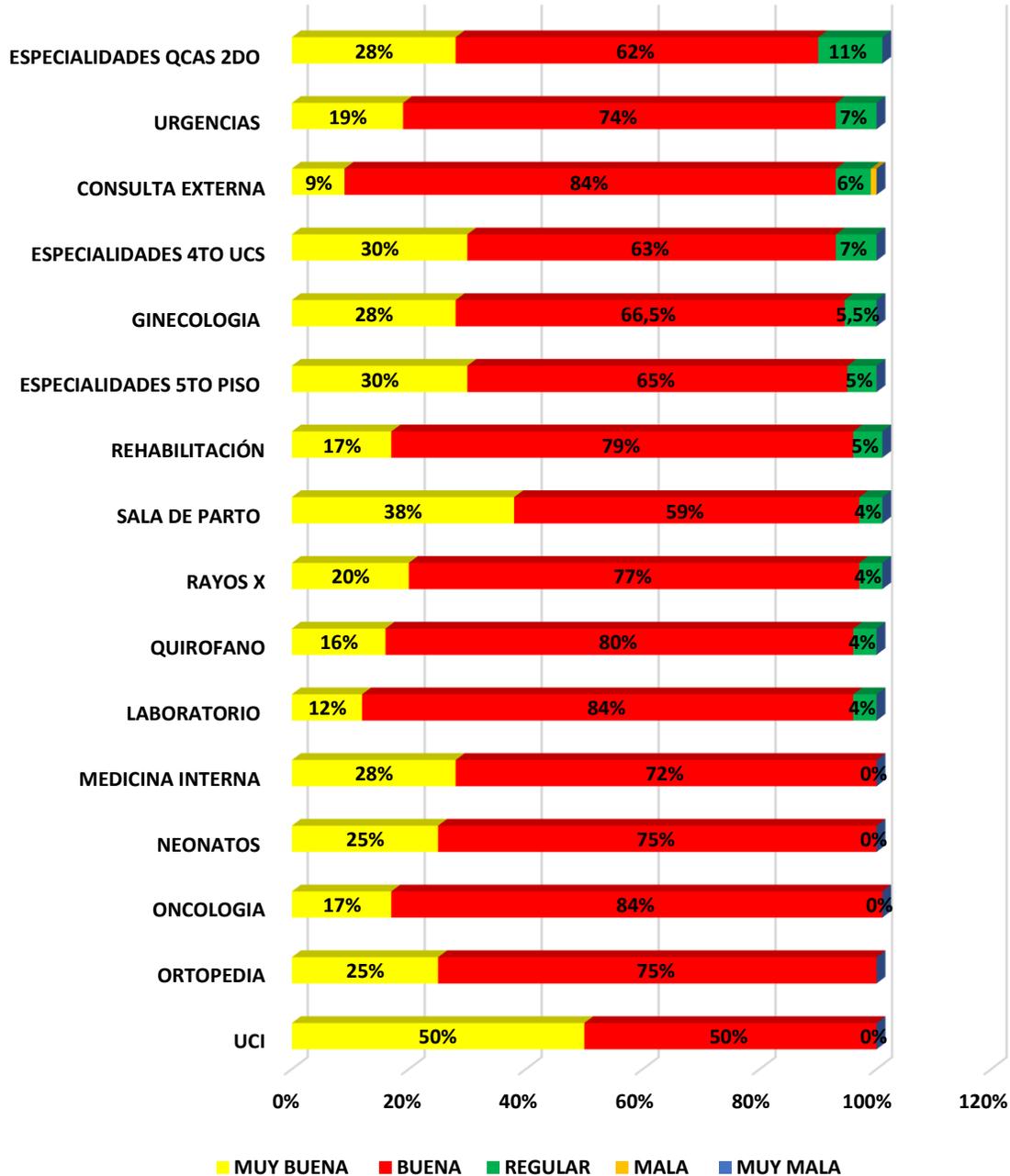


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

SATISFACCIÓN GLOBAL PRIMER SEMESTRE 2022 POR SERVICIOS



CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



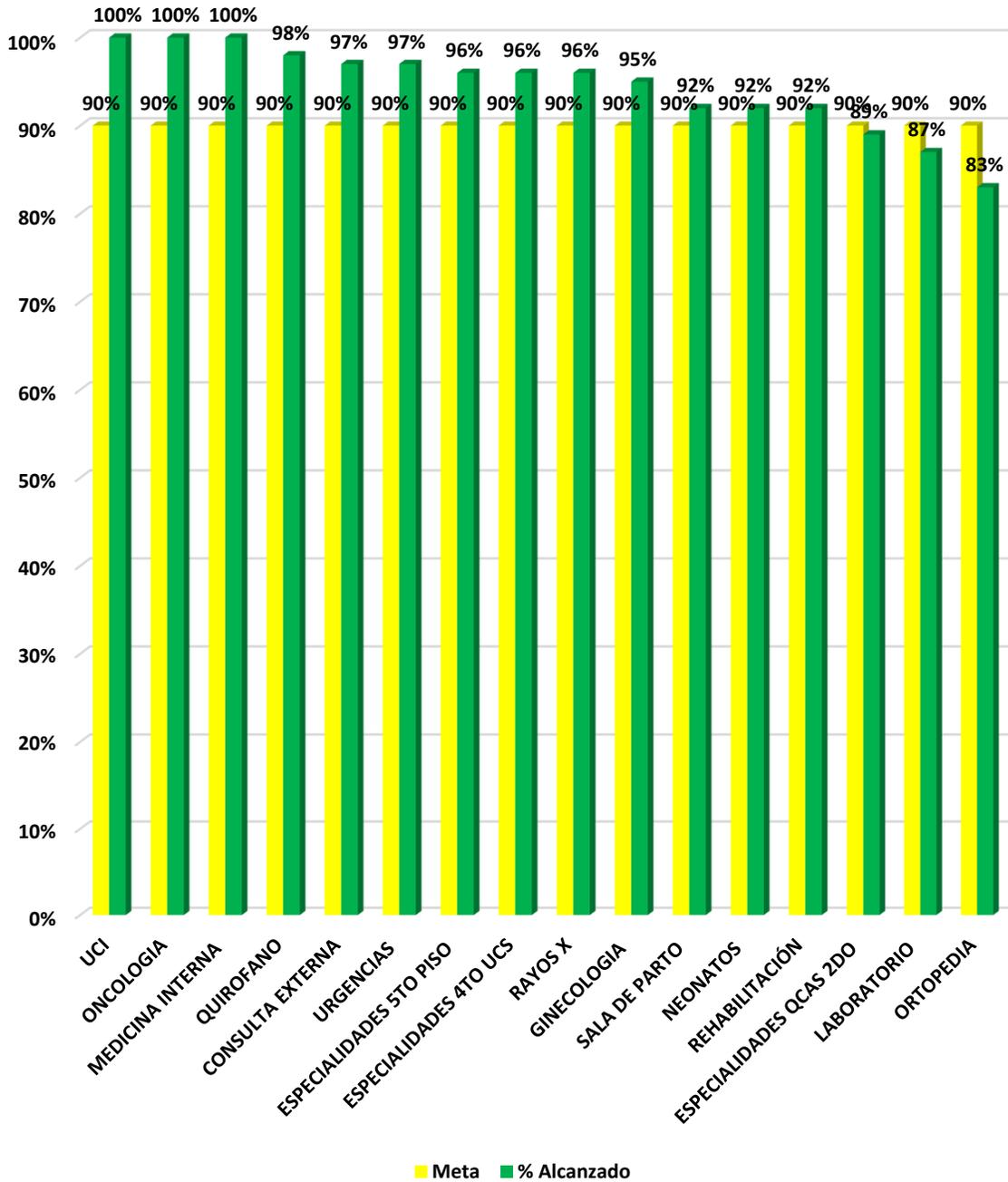


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

**¿Durante su permanencia en el hospital cómo lo trataron?
1ER Semestre 2022**



CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
 www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



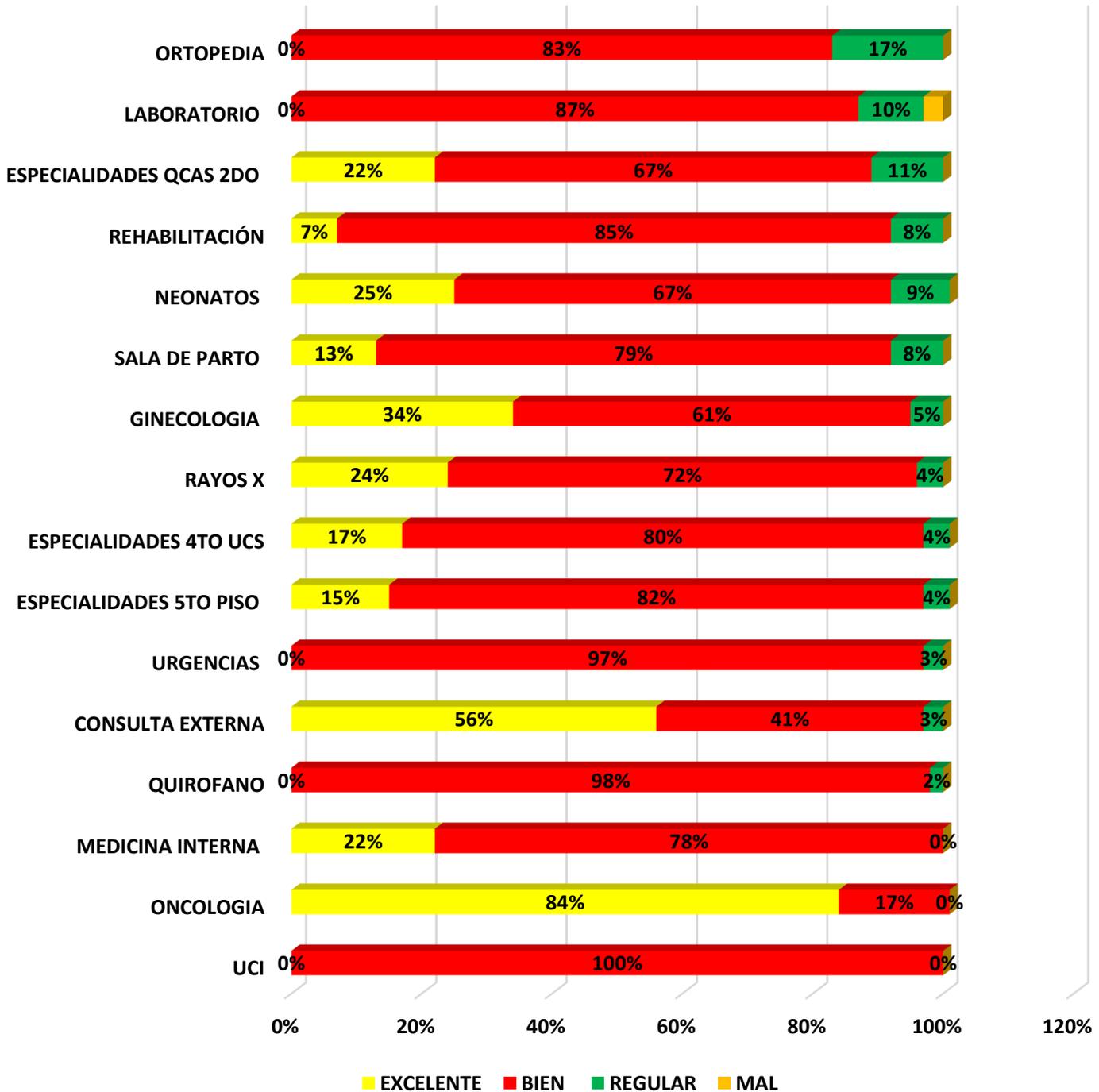


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Durante su permanencia en el hospital cómo lo trataron? 1ER Semetre 2022





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
Cirugía General	11%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ No atienden el llamado del paciente oportunamente❖ Habitaciones muy pequeñas❖ Olores desagradables, se debe mejorar la limpieza❖ Ruido nocturno, apertura brusca de puertas❖ No permiten acompañamiento permanente Habitaciones de 4 pacientes, hacinamiento
Especialidades 4to UCS	7%	<ul style="list-style-type: none">❖ No permiten acompañamiento permanente❖ Mucha espera al ingreso del hospital❖ No brindan información❖ Estudiantes les falta empatía❖ No responden al llamado❖ Personal debería ser más empático
Consulta Externa	7%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ No asignan citas de urología y endocrinología❖ Mucha espera para la atención de especialista❖ Mucho desorden❖ No permiten acompañamiento permanente❖ Falta de oportunidad en la atención por especialista, lo citan a una hora y se atiende 2 horas más tarde❖ Presencia de muchas personas en consultorio (estudiantes)
Urgencias	7%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ Trato poco amable❖ Falta de oportunidad en la atención

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



¡Trabajamos por mi Nariño, tu salud, nuestro compromiso!

		<ul style="list-style-type: none">❖ No atienden el llamado del paciente❖ Acumulación de olores desagradables❖ Mucho ruido en la noche❖ Risas conversaciones escandalosas❖ No permiten acompañamiento permanente❖ Atención en pasillo
Ginecología	5.5%	<ul style="list-style-type: none">❖ Falta de oportunidad al llamado❖ Ruidos nocturnos (risas y conversaciones)❖ Permitir acompañamiento permanente
Especialidades 5to Piso	5%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ No atienden oportunamente el llamado del paciente❖ Apertura de puertas bruscamente, risas y conversaciones
Rehabilitación	4.5%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ No asignan citas para terapia física❖ No cuenta con cubículos unipersonales, no hay privacidad todos en una sala❖
Rayos X	4%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ Atención no oportuna❖ Servicio desorganizado❖ No atienden el teléfono, toco venir personalmente a sacar cita para resonancia
Quirófano	4%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ No programaron mi cirugía❖ Cancelaron mi cirugía
Laboratorio	4%	<ul style="list-style-type: none">❖ Personal de ventanilla es malgeniado❖ Sala de espera muy fría





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

Sala de Partos	4%	<ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ No hay oportunidad en la atención❖ No se permite el acompañamiento permanente
Ortopedia	0%	SUGERENCIAS <ul style="list-style-type: none">❖ No brindan información❖ Mucho ruido en la noche, apertura de puertas❖ No Permiten acompañamiento permanente
Neonatos	0%	SUGERENCIAS <ul style="list-style-type: none">❖ Servicio desorganizado❖ Mucho ruido, genera estrés No permiten acompañamiento permanente
Medicina Interna	0%	SUGERENCIAS <ul style="list-style-type: none">❖ Habitaciones muy pequeñas❖ No permiten acompañamiento permanente❖ Presencia de muchos estudiantes
Oncología	0%	No hay sugerencias

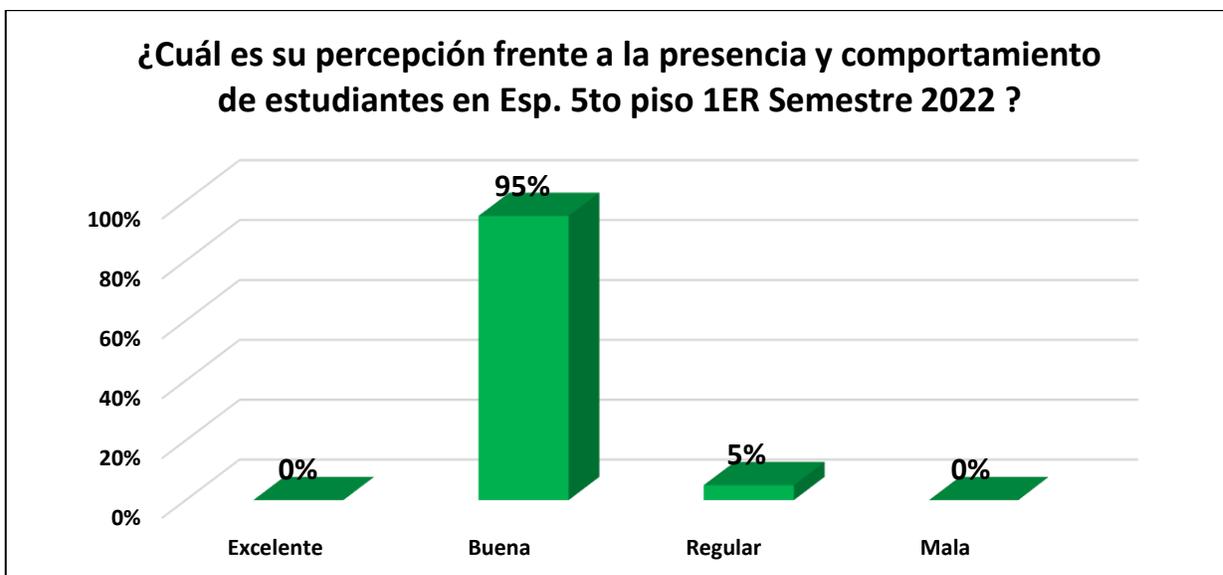
**INFORME DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2022 REFERENTE
A LA PRESENCIA DE ESTUDIANTES**

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en los diferentes servicios que presta el HUDN?

Tenemos el siguiente consolidado:

Excelente	10%
Buena	83%
Regular	7%
Mala	0%

Satisfacción discriminada por servicios



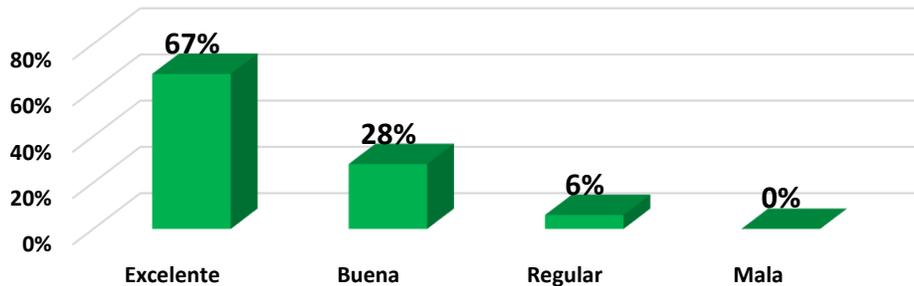


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

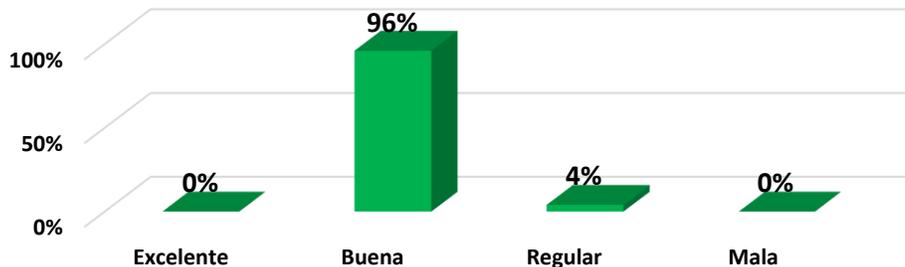


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

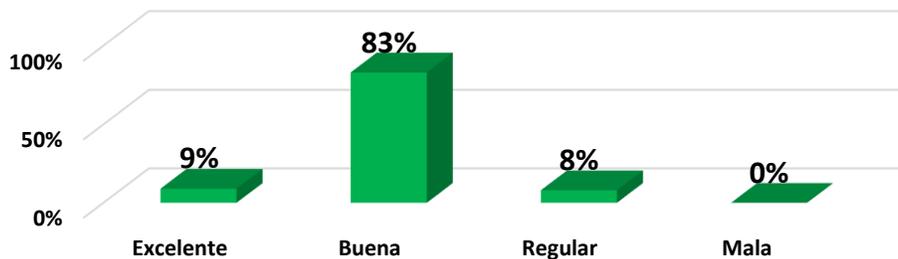
¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Medicina Interna 1ER Semestre 2022 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Esp. 4to piso UCS 1ER Semestre 2022 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Ortopedia 1ER Semestre 2022 ?



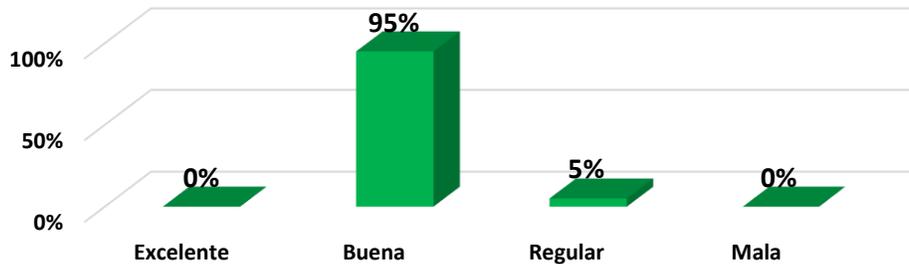


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

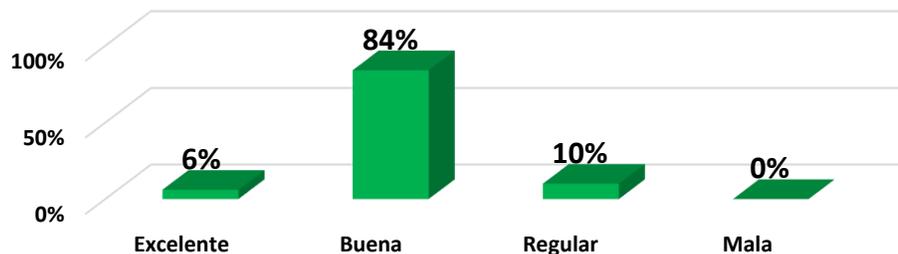


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

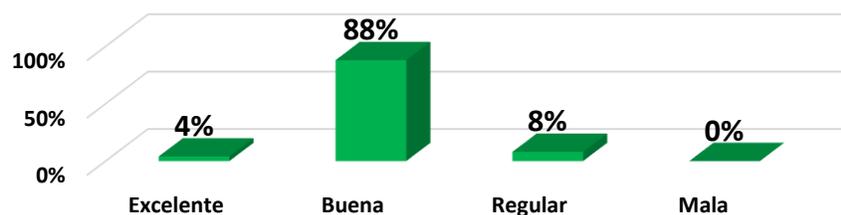
¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Ginecología 1ER Semestre 2022 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Cx General 1ER Semestre 2022 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en Urgencias 1ER Semestre 2022 ?



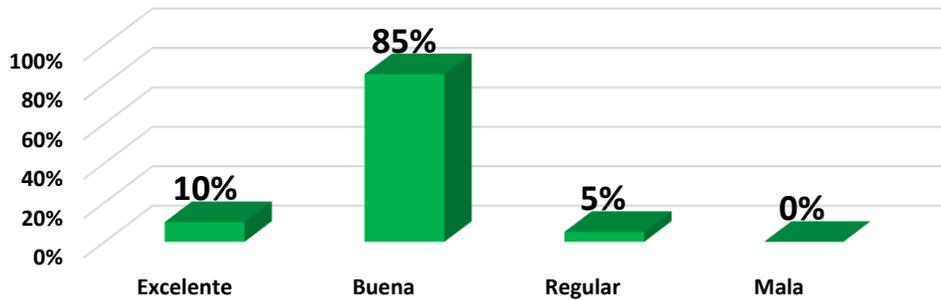


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

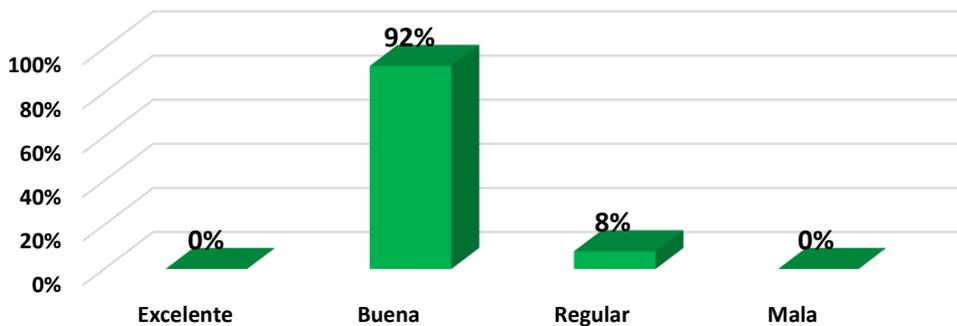


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en consulta externa 1ER Semestre 2022 ?



¿Cuál es su percepción frente a la presencia y comportamiento de estudiantes en sala de partos 1ER Semestre 2022 ?



Donde se encuentran las siguientes apreciaciones por parte de los usuarios:

- Muchos estudiantes cuando pasan la ronda médica
- No saludan (les falta modales)
- Risas escandalosas
- Poco amables les falta humanización
- Se sugiere que sean más atentos
- Estudiantes les falta empatía
- Presencia de muchas personas en consultorio (estudiantes)





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

Esta información se retroalimentará al coordinador de docencia servicio para que en las reuniones que tienen con estudiantes de práctica se socialicen estos hallazgos a fin de mejorar la percepción que tienen los usuarios referente a los estudiantes en las prácticas clínicas.

De igual manera se socializó en el proceso de inducción a estudiantes que se llevó a cabo el 5 de agosto de 2022.

Se hace la aclaración que la encuesta de satisfacción es una fotografía del servicio en el momento, teniendo en cuenta que este puede variar en el tiempo, de manera positiva o negativa, debido a la intervención de múltiples factores, entre ellos la apreciación que cada usuario tiene de acuerdo al componente socio – cultural.

ALEJANDRA HURTADO NARVAEZ
COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO

