

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código: 44-002-004
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 1 de 4

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE:	GESTIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
APROBADO POR:	GERENCIA Y CALIDAD
<p>1. OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción del Usuario promoviendo el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.</p>	
<p>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la muestra para aplicar la encuesta de satisfacción del paciente ✓ Obtener el grado de satisfacción y la importancia relativa que los clientes le adjudican a cada uno de los atributos que componen su sistema de satisfacción. ✓ Elaborar informe ✓ Formalizar e implementar el plan de mejoramiento de acuerdo a lo establecido para las acciones correctivas, y/o de mejora ✓ Divulgar los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del paciente y en la aplicada a las aseguradoras 	
<p>2. ALCANCE: Inicia desde la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios y entes contratantes, hasta la realización de estrategias de mejoramiento</p>	
<p>3. ENFOQUE DIFERENCIAL: se tienen identificadas las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, para el goce efectivo de sus derechos.</p> <p>Los tipos de Enfoque Diferencial tenidos en cuenta son: de género y orientación sexual, de etnia y raza, cultural, idioma y dialecto, discapacidad física, mental y cognitiva, primera infancia, adulto(a) mayor y mujeres gestantes, morbilidad y alto riesgo, violencia y desplazamiento y zonas de difícil acceso.</p>	
<p>4. RESPONSABLES (TALENTO HUMANO): funcionaria de la oficina del SIAU y Líder de Calidad.</p>	
<p>5. DEFINICIONES:</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS: Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.</p> <p>ACCIONES DE MEJORA: Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.</p> <p>CALIDAD DE LA ATENCIÓN: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.</p> <p>ENCUESTA: herramienta de recopilación de datos, previamente diseñado, donde se recoge la información por medio de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.</p> <p>EVALUACIÓN: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.</p>	

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

MUESTRA: conjunto de cosas, personas o datos elegidos al azar, que se consideran representativos del grupo al que pertenecen y que se toman para estudiar o determinar las características del grupo.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD: Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda organización de salud, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

OPORTUNIDAD DE MEJORA: Es el proceso de atención al usuario externo mediante el análisis de la información generada por una herramienta y que es factible de mejorarse

PERCEPCIÓN DEL USUARIO: Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD: Está relacionada con la garantía al acceso a los servicios de salud, el mejoramiento permanente de la calidad de la atención en salud y la búsqueda y generación de eficiencia en la prestación de los servicios de salud a la población.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

USUARIO DE SALUD: persona que recibe un servicio en salud.

6. CONDICIONES:

- ✓ Proyectar tamaño de la muestra de la Encuesta por cada proceso misional de la Institución.
- ✓ El personal para la aplicación de las encuestas debe ser entrenado y capacitado.
- ✓ Aplicar encuesta para los usuarios cada trimestre.
- ✓ Aplicar encuesta para Aseguradoras, de manera anual
- ✓ Socializar resultados en Comité de Gestión y desempeño por parte de la Líder del SIAU y en correos institucionales
- ✓ Solicitar a los responsables de los procesos, planes de mejoramiento según calificación obtenida (menor del 90% de satisfacción).
- ✓ Seguimiento a acciones de mejoramiento por los líderes de Control Interno y Calidad

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud, nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Código: 44-002-004
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 3 de 4

7. RECURSOS:

7.1 EQUIPOS BIOMÉDICOS: No aplica

7.2 DISPOSITIVOS MÉDICOS: No aplica

7.3 MEDICAMENTOS: No aplica

7.4 INSUMOS:

Formato modelo de encuesta de satisfacción del usuario.

Formato satisfacción a contratantes.

Personal entrenado para la aplicación de las encuestas.

Encuestas diligenciadas.

Informe de tabulación de datos de encuesta de satisfacción del usuario.

8. EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):

- a) Recibir la Encuesta ajustada y aprobada por Calidad con el tamaño de la muestra determinada por cada proceso misional.
- b) Aplicar las Encuestas según muestra determinada, y asignar a cada responsable de procesos las encuestas para aplicarlas en los procesos correspondientes.
- c) Una vez aplicadas y tabuladas las encuestas por los diferentes procesos, la responsable del SIAU procede a consolidar la información digitada en el software establecido por la Institución.
- d) Una vez se termina con la aplicación de la encuesta la responsable del SIAU envía consolidado de la encuesta a gerencia para revisión y análisis.
- e) La líder de SIAU una vez sea revisado el informe realiza la socialización de los resultados de la Encuesta al interior del Comité Gestión y Desempeño vía correo electrónico y solicita planes de mejoramiento a los procesos cuya calificación sea menor del 90%.
- f) Diligenciar indicador de satisfacción Global.
- g) Presentar informes a Gerencia, Comité de Gestión y Desempeño. Entes de Control.

La periodicidad de la aplicación y medición de los resultados de la encuesta será: • Para usuarios: trimestral. Para EPS y entes territoriales contratantes: aplicación y consolidado anual.

9. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS:

Conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios, incluyendo las EAPB contratantes

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud, nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	Código: 44-002-004
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 4 de 4

10. BASE NORMATIVA:

- Decreto 1757 de 1994
- Resolución 3100 de 2019
- Resolución 2193 de 2004
- Resolución 256 de 2016
- Decreto 1011 de 2006 compilado en el Decreto 780 de 2016

BIBLIOGRAFÍA:

- ISO 9001: 2015
- Montaña Larios, J. (2016). La calidad en más que ISO 9000. Palibrio.
- Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes, IAT (Instituto Andaluz de Tecnología), 2007.