

**MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL PEDRO SÁENZ DÍAZ E.S.E
ULLOA VALLE DEL CAUCA**

**XIMENA PATRICIA GALEANO GONZALEZ
LUISA FERNANDA VIDAL LEÓN**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2015**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL PEDRO SÁENZ DÍAZ E.S.E
ULLOA VALLE DEL CAUCA**

**XIMENA PATRICIA GALEANO GONZALEZ
LUISA FERNANDA VIDAL LEÓN**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Especialista en Alta Gerencia**

Asesores

**JHONIER CARDONA SALAZAR
PhD en Economía**

**WALTER IVAN GARCÍA MORALES
Especialista en Negocios Internacionales**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2015**

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Pereira, 15 de Marzo de 2015

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE GRÁFICAS	12
LISTA DE FIGURAS	14
LISTA DE ANEXOS	15
GLOSARIO	16
INTRODUCCIÓN	19
1. DIAGNÓSTICO RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL USUARIO	31
1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL DEL HOSPITAL	31
1.1.1 Ubicación geográfica	31
1.1.2 Reseña histórica	31
1.1.3 Misión	32
1.1.4 Visión	32
1.1.5 Objetivo institucional	33
1.1.6 Principios corporativos	33
1.1.7 Política de calidad	34
1.1.8 Calidad institucional	35
1.2 DIAGNÓSTICO ÁREA ASISTENCIAL	35
1.2.1 Servicios integrales de nivel 1	35
1.2.1.1 Consulta externa	35
1.2.1.2 Consulta rural	36
1.2.1.3 Odontología preventiva y curativa	36
1.2.1.4 Laboratorio clínico de primer nivel	36
1.2.1.5 Hospitalización	36
1.2.1.6 Urgencias	37

1.2.1.7 Atención al parto normal	37
1.2.1.8 Actividades de promoción y prevención	37
1.2.1.9 Transporte asistencial básico (TAB)	37
1.2.1.10 Traslado asistencial básico de pacientes	37
1.2.1.11 Inyectología	38
1.2.1.12 Terapia respiratoria con nebulizaciones	38
1.2.1.13 Esterilización	38
1.2.1.14 Farmacia	38
1.2.1.15 Toma de biopsias	38
1.2.1.16 Laboratorio clínico	38
1.2.1.17 Vacunación	38
1.2.1.18 Servicio de atención al usuario	38
1.3 DIAGNÓSTICO DEL ÀREA ADMINISTRATIVA	39
1.3.1 Junta directiva	39
1.3.2 Área de recursos financieros	39
1.3.3 Área de recursos humanos	40
1.3.4 Área de servicios generales	40
1.3.5 Área de mantenimiento	40
1.3.6 Gestión documental y archivo	40
1.3.7 Comités	40
1.4 DIAGNÓSTICO CLIENTE INTERNO DIRECCIONADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO	41
1.5 DIAGNÓSTICO CLIENTE EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN QUE ESTE HA RECIBIDO A LA HORA DE UTILIZAR ALGÚN SERVICIO DEL HOSPITAL DE ULLOA	69
1.5.1 Frecuencia de uso de los servicios de salud	72
1.5.2 Utilización de los servicios de salud	73
1.5.3 Conocimiento del horario de consulta externa	77
1.5.4 Percepción del horario de consulta externa	78
1.5.5 Conocimiento del horario de consulta de odontología	80

1.5.6 Percepción del horario de consulta de odontología	81
1.5.7 Conocimiento del horario de laboratorio	83
1.5.8 Percepción del horario de laboratorio	84
1.5.9 Percepción del nivel de conocimiento del equipo médico	86
1.5.10 Amabilidad del personal	87
1.5.11 Trámites	89
1.5.12 Tiempo de espera para ser atendido	90
1.5.13 Orientación y señalización	91
1.5.14 Equipo necesario para atención en servicio de salud solicitado	92
1.5.15 Infraestructura adecuada	94
1.5.16 Limpieza, orden y comodidad en las salas de espera	95
1.5.17 Consultorios médicos	96
1.5.18 Camillas	97
1.5.19 Baños públicos	98
1.5.20 Ventanillas de atención al usuario	100
1.5.21 Áreas de procedimiento	101
1.5.22 Laboratorio clínico	102
1.5.23 Recomendación hospital	103
1.5.24 Asignación citas	104
1.5.25 Eficiencia del área de facturación	106
1.5.26 Experiencia en el hospital	108
1.5.27 Las razones de si recomendación	109
1.5.28 Las razones de no recomendación	111
1.6 DIAGNÓSTICO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	112
1.7 DIAGNÓSTICO INFRAESTRUCTURA FÍSICA	113
1.8 MATRIZ DOFA	116
2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL	118
2.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	118
2.1.1 Proceso de PQR	118

2.1.1.1 Recepción	118
2.1.1.2 Clasificación	118
2.1.1.3 Procesamiento	118
2.1.1.4 Sistematización	118
2.1.1.5 Análisis	118
2.1.1.6 Información	118
2.1.2 Brindar información a los usuarios	118
2.2 PROCEDIMIENTOS ASISTENCIALES	119
2.2.1 Urgencias	119
2.2.2 Consulta externa	119
2.2.3 Odontología	119
2.2.4 Laboratorio clínico	120
2.2.5 Programas	120
2.2.6 Vacunación	120
2.2.7 SIAU	120
3. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL PEDRO SAENZ E.S.E	121
3.1 OBJETIVOS	121
3.1.1 Objetivo general	121
3.1.2 Objetivos específicos	121
3.2 PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	121
3.3 PROCEDIMIENTOS	134
3.4 PERFILES Y FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA HOSPITAL PEDRO SÁENZ DÍAZ	137
3.5 PERFILES Y FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA ASISTENCIAL HOSPITAL PEDRO SÁENZ DÍAZ	139
4. CONCLUSIONES	142

5. RECOMENDACIONES	144
BIBLIOGRAFÍA	145
ANEXOS	146

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Principios de política de calidad	34
Tabla 2. Género cliente interno	42
Tabla 3. Edad cliente interno	43
Tabla 4. Conocimiento de la misión	44
Tabla 5. Conocimiento de la visión	45
Tabla 6. Conocimientos de los objetivos y políticas corporativas del hospital	46
Tabla 7. Nivel de compromiso	47
Tabla 8. Aspectos que afectan el desempeño	48
Tabla 9. Incentivos	50
Tabla 10. Aspectos a mejorar en el servicio para los clientes externos	52
Tabla 11. Aspectos para satisfacción del cliente interno	54
Tabla 12. Calificación del servicio del área administrativa y financiera	57
Tabla 13. Calificación de la atención del servicio de urgencias	58
Tabla 14. Calificación de la atención y servicio de consulta externa	59
Tabla 15. Calificación de la atención y servicio de odontología	60
Tabla 16. Calificación de la atención y del servicio del laboratorio clínico	61
Tabla 17. Calificación de la atención y el servicio de los programas de promoción y prevención	62
Tabla 18. Calificación de la atención y servicio de vacunación	63
Tabla 19. Calificación de la atención y el servicio SIAU	64
Tabla 20. Actividades de integración con otras áreas	66
Tabla 21. Capacitación continua	67
Tabla 22. Procedimientos cumplen con la normatividad de calidad	68
Tabla 23. Género y afiliación cliente externo	69
Tabla 24. Edad cliente externo	71
Tabla 25. Frecuencia de uso de los servicios de salud	72

Tabla 26. Utilización de los servicios de salud	74
Tabla 27. Conocimiento del horario de consulta externa	77
Tabla 28. Percepción del horario de consulta externa	79
Tabla 29. Conocimiento del horario de consulta de odontología	80
Tabla 30. Percepción del horario de consulta de odontología	82
Tabla 31. Conocimiento del horario de laboratorio	83
Tabla 32. Percepción del horario de laboratorio	84
Tabla 33. Percepción del nivel de conocimiento del equipo médico	86
Tabla 34. Amabilidad del personal	87
Tabla 35. Trámites	89
Tabla 36. Tiempos de espera para ser atendido	90
Tabla 37. Orientación y señalización	91
Tabla 38. Equipo necesario para atención en servicio de salud solicitado	93
Tabla 39. Infraestructura adecuada	94
Tabla 40. Limpieza, orden y comodidad en las salas de espera	95
Tabla 41. Consultorios médicos	96
Tabla 42. Camillas	97
Tabla 43. Baños Públicos	99
Tabla 44. Ventanilla de atención al usuario	100
Tabla 45. Áreas de procedimiento	101
Tabla 46. Laboratorio clínico	103
Tabla 47. Recomendación hospital	104
Tabla 48. Asignación citas	105
Tabla 49. Eficiencia del área de facturación	106
Tabla 50. Experiencia en el hospital	108
Tabla 51. Las razones de si recomendación	109
Tabla 52. Las razones de no recomendaciones	111
Tabla 53. Dofa	116
Tabla 54. Expresiones que deben y no deben utilizar los empleados del hospital	

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Género cliente interno	42
Gráfica 2. Edad cliente interno	44
Gráfica 3. Conocimiento de la misión	45
Gráfica 4. Conocimiento de la visión	46
Gráfica 5. Conocimientos de los objetivos y políticas corporativas del hospital	47
Gráfica 6. Nivel de compromiso	48
Gráfica 7. Aspectos que afectan al desempeño	49
Gráfica 8. Incentivos	51
Gráfica 9. Aspectos de mejora en el servicio	53
Gráfica 10. Aspectos para satisfacción del cliente interno	56
Gráfica 11. Calificación del servicio del área administrativa y financiera	58
Gráfica 12. Calificación de la atención del servicio de urgencias	59
Gráfica 13. Calificación de la atención y servicio de consulta externa	60
Gráfica 14. Calificación de la atención y servicio de odontología	61
Gráfica 15. Calificación de la atención y del servicio del laboratorio clínico	62
Gráfica 16. Calificación de la atención y el servicio de los programas de promoción y prevención	63
Gráfica 17. Calificación de la atención y servicio de vacunación	64
Gráfica 18. Calificación de la atención y el servicio SIAU	65
Gráfica 19. Actividades de integración con otras áreas	66
Gráfica 20. Capacitación continua	67
Gráfica 21. Procedimientos cumplen con la normatividad de calidad	68
Gráfica 22. Género y afiliación cliente externo	70
Gráfica 23. Edad cliente externo	72
Gráfica 24. Frecuencia de uso de los servicios de salud	73
Gráfica 25. Conocimiento del horario de consulta externa	78

Gráfica 26. Percepción del horario de consulta externa	80
Gráfica 27. Conocimiento del horario de consulta de odontología	81
Gráfica 28. Percepción del horario de consulta de odontología	83
Gráfica 29. Conocimiento del horario de laboratorio	84
Gráfica 30. Percepción del horario de laboratorio	85
Gráfica 31. Percepción del nivel de conocimiento del equipo médico	87
Gráfica 32. Amabilidad del personal	88
Gráfica 33. Trámites	89
Gráfica 34. Tiempos de espera para ser atendido	91
Gráfica 35. Orientación y señalización	92
Gráfica 36. Equipo necesario para atención en servicio de salud solicitado	93
Gráfica 37. Infraestructura adecuada	94
Gráfica 38. Limpieza, orden y comodidad en las salas de espera	96
Gráfica 39. Consultorios médicos	97
Gráfica 40. Camillas	98
Gráfica 41. Baños públicos	99
Gráfica 42. Ventanilla de atención al usuario	101
Gráfica 43. Áreas de procedimiento	102
Gráfica 44. Laboratorio clínico	103
Gráfica 45. Recomendación hospital	104
Gráfica 46. Asignación citas	106
Gráfica 47. Eficiencia del área de facturación	107
Gráfica 48. Experiencia en el hospital	109
Gráfica 49. Las razones de si recomendación	111
Gráfica 50. Las razones de no recomendaciones	112

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Ubicación geográfica de Ulloa Valle del Cauca	31
Figura 2. Organigrama	39
Figura 3. Derechos y deberes de los usuarios	122
Figura 4. Derechos de los usuarios	124
Figura 5. Deberes de los usuarios	125
Figura 6. Trato al público	126
Figura 7. Demora en la prestación del servicio	134

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo A. Encuesta de satisfacción del cliente interno del hospital Pedro Sáenz Díaz – Ulloa Valle del Cauca	146
Anexo B. Encuesta de satisfacción de clientes y usuarios del hospital Pedro Sáenz Díaz – Ulloa Valle del Cauca	151

GLOSARIO

CONCEPTOS BÁSICOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo¹ (Calidad de la Atención en Salud, 2010)

ACTITUD: Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

CALIDAD: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

CALIDAD PERCIBIDA: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-

¹ Calidad de la Atención en Salud - Percepción del Usuario. (2010, January 1). Retrieved January 21, 2015, from <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas en su debido tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprenden su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro Hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Se refiere a la forma en que

están organizados Los servicios prestados por el hospital la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

PROFESIONAL: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el hospital: médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarias entre otros.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

INTRODUCCIÓN

El hospital Pedro Sáenz Díaz es una institución prestadora de servicios de salud, orientada a la atención al usuario. Esta institución ofrece una serie de servicios de salud como consulta externa, consulta rural, odontología preventiva y curativa, higiene oral, laboratorio clínico de primer nivel, hospitalización, urgencias, atención de parto normal y actividades de promoción y prevención, los cuales están direccionados a darle solución a las diferentes problemáticas de salud que pueda presentar la población del municipio de Ulloa en el Valle del Cauca.

Uno de los parámetros más importantes que maneja la institución es la atención al usuario, la cual está dada por un conjunto de procesos que van interrelacionados entre sí para lograr la satisfacción de este. Pero es frecuente observar que no todos los usuarios o clientes que asisten al hospital Pedro Sáenz Díaz se retiran de este con un alto nivel de satisfacción en cuanto al servicio recibido.

Es por ello que se diseña un manual de información y atención al usuario, que será dado a conocer a todo el cuerpo de empleados que hacen parte del hospital con el fin de que cada uno de ellos desde su cargo cumpla con la normatividad propuesta en este documento y así brinden el mejor servicio al cliente para que este sin duda se retire de la institución con un alto porcentaje de satisfacción y así mismo mejorar la calidad y la imagen del hospital frente a la comunidad de Ulloa en el Valle del Cauca.

MARCO TEÓRICO

PRIMERA VISIÓN

Atención al Cliente: Criterios de Calidad

Si queremos "satisfacer" a nuestros clientes y queremos "servirlos": Hay que conocerlos.

- *¿Usted sabe cuál es el parámetro de "calidad" que utiliza su cliente para evaluar su servicio?*
- *¿Se preguntó alguna vez cómo lo ve su cliente, cómo califica a su empresa, qué piensa de su atención y servicios?*

Su pregunta no molesta:

Muchas veces las empresas tienen parámetros de calidad que responden a "un servicio ideal" que nunca alcanzan porque están por encima de las posibilidades y recursos de la misma empresa. Otras, el parámetro de "calidad" está por debajo de la capacidad de la empresa simplemente porque "las cosas son así y no se pueden cambiar".

Siempre se puede cambiar lo que se quiere cambiar. Por eso, primero debe preguntarse *¿se quiere cambiar la relación con los clientes?*

¿Cómo puedo satisfacerlos?:

Cuando se trata de mejorar la atención y el servicio que se brinda a los clientes, ellos se muestran colaboradores y aceptan con mucho gusto las preguntas sobre la calidad de los servicios. Ellos quieren ser mejor atendidos, desean ser escuchados, son cada día más exigentes.

Ellos responden a su encuesta de satisfacción, a su cuestionario de servicios, a su pedido de sugerencias. Están ávidos de recibir mejor calidad de atención y servicios.

¿Qué quiere mi cliente?

Los clientes son personas de carne y hueso. Ellos tienen deseos, buscan satisfacción, tienen sentimientos y mucho sentido común.

Si van a buscar información, esperan que los atiendan con paciencia, amabilidad y le dediquen el tiempo "necesario"; ni poco como para sentirse "expulsados", ni mucho como para sentir que "pierden el tiempo".

Ese criterio de "mucho" o "poco" es subjetivo y eso hace que sea muy difícil establecer una medida fija para todos. Sin embargo, esa medida de tiempo que usted le brinda a cada cliente en su negocio, está definiendo qué es calidad de atención para su empresa.

Si un cliente quiere abonar un servicio, espera que la atención sea rápida, eficiente y expeditiva, no quiere estar en una cola para pagar durante horas, ni esperar que busquen su factura durante 15 minutos por falta de eficiencia de la empresa.

SEGUNDA VISIÓN

Informe Final Piloto de Quejas:

El componente de información a usuarios del proyecto Evaluación y Fortalecimiento del Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, tiene como objetivo principal el diseño de un sistema de información a usuarios. Así uno de los estudios piloto del componente de incentivos se dedica a la educación a los usuarios.

En dos de las actividades que hicieron parte de la etapa de diagnóstico del

proyecto, los usuarios, y los hospitales hicieron mucho énfasis en la necesidad de organizar el sistema de quejas de las instituciones, para responder a los usuarios con Calidad. Una de las conclusiones de la encuesta de expectativas de los usuarios en cuanto a Calidad, es la necesidad de un procedimiento para escuchar a los usuarios. Igualmente, una recomendación de los asistentes a las reuniones de consenso sobre incentivos de calidad, es la de impulsar estrategias para lograr que las quejas se conviertan en motor de mejoramiento de las instituciones, y en una forma de evitar problemas legales que pudieran ocurrir, en el caso de no resolver oportunamente un conflicto.

Entonces, es importante buscar herramientas que motiven a las instituciones, tanto EPS como IPS, para que aprendan a dar respuesta a las inquietudes, opiniones, sugerencias y/o quejas de sus usuarios, lo que les traerá un beneficio económico, por el incremento en el número de afiliados al hacer los cambios sugeridos y deseados por sus usuarios, (que son quienes constituyen el motivo por el cual éstas funcionan).

Estos procesos ya están reglamentados, pero en la actualidad muchas organizaciones no lo siguen o los hacen solamente para cumplir con un requisito legal.

Si lo que busca la institución es responder a una queja para cumplir con el procedimiento estipulado, entonces utilizará cualquier método impersonal, pero si lo que le interesa es que los usuarios insatisfechos se conviertan en sus socios y colaboradores, entonces deberían mostrar una actitud más personal, facilitar que sus usuarios expresen permanentemente sus observaciones y que éstas tengan respuesta, no esperar a que la insatisfacción llegue a ser evidente en cartas desobligantes.

Por otra parte, una buena gestión de las quejas, comentarios o inquietudes de los

usuarios, neutraliza o minimiza la posibilidad de que éstos recurran a otras herramientas para ser escuchados (como pueden ser las tutelas o a informar su inquietud a través de medios masivos de comunicación), pues su cólera está en parte motivada por su deseo de captar la atención pero, si la institución les presta la atención debida, no recurrirán los usuarios a respuestas extremas como las descritas.

TERCERA VISIÓN

Calidad de la Atención en Salud, percepción de los usuarios:

Es de resaltar que la calidad del servicio en salud fue entendida, principalmente a partir del enfoque metodológico conocido como “SERVQUAL”, como la valoración subjetiva que hacen los usuarios de los servicios de salud, sobre el conjunto de características del mismo que logran satisfacer sus necesidades o expectativas. La valoración de estas características es fundamental para que el usuario tome decisiones de elegir un servicio y actué en consecuencia. Así mismo, se entendió la percepción como una sensación física interpretada a la luz de la experiencia; una cognición rápida, aguda e intuitiva; al tiempo que la satisfacción se consideró cuando las necesidades reales o percibidas de un usuario, son cubiertas o excedidas. Por tanto, la satisfacción se asumió Como una medida de resultado para la valoración de la calidad de la atención en salud.

Existe un grado de tolerancia que el usuario está dispuesto a aceptar, caso contrario no regresará. Esta respuesta es más visible en la producción y en los servicios donde él puede tener libre selección; lo que no acontece siempre en los servicios de salud, donde se puede encontrar con un único proveedor. Sin embargo, aún en este caso, el usuario podría optar por cambiar de establecimiento aun que pertenezca al mismo proveedor. De aquí surge el concepto no solo de satisfacción sino de fidelidad del usuario, que significa que

regrese a buscar servicios en el mismo lugar.

Por su parte, en la definición de “usuario” se consideró que se trata de una persona con necesidades y preocupaciones, cuya emoción está muy afectada especialmente si va por servicios curativos y seguramente no siempre tiene la razón, pero tiene que estar en primer lugar si una institución de atención en salud se propone servir con calidad.

ARTICULACIÓN DE LOS ASPECTOS

“Si queremos “satisfacer” a nuestros clientes y queremos “servirlos”, hay que conocerlos”, estar enfocados hacia el usuario implica ponerse en lugar de ellos, identificar sus necesidades y comprenderlos para dar solución rápida, oportuna y eficiente en el servicio de salud que requieran.

Para el personal de las instituciones de salud se hace necesario redescubrir a sus usuarios, ser conscientes que no todos son iguales y ofrecer de forma diferente los servicios que tiene la organización para cubrir sus necesidades, esto acompañado de un cambio de actitud que este constantemente en la búsqueda de información sobre lo que piensan y opinan sus usuarios respecto a los servicios que la entidad este prestando.

“Existe un grado de tolerancia que el usuario está dispuesto a aceptar, caso contrario no regresará. Esta respuesta es más visible en la producción y en los servicios donde él puede tener libre selección; lo que no acontece siempre en los servicios de salud, donde se puede encontrar con un único proveedor. Sin embargo, aún en este caso, el usuario podría optar por cambiar de establecimiento aun que pertenezca al mismo proveedor. De aquí surge el concepto no solo de satisfacción sino de fidelidad del usuario, que significa que regrese a buscar servicios en el mismo lugar”.

Por esto, la valoración que los usuarios efectúan de las características y de los criterios de calidad de los servicios que se prestan en estas entidades se vuelve indispensable para conocer la percepción del trabajo que se realiza y como se podría mejorar.

De acuerdo a lo anterior a continuación se enunciarán algunos aspectos donde los usuarios se consideraran satisfechos: Cuando creen que el personal se ha preocupado por atenderlo rápido y que no tuvo que esperar mucho tiempo, cuando se les permite exponer adecuadamente su problema, cuando se les informa con palabras sencillas y fáciles de comprender, cuando se les dedica el tiempo necesario para solucionar su problema y creen que han sido atendidos con respeto y consideración.

Un aspecto fundamental para que las entidades prestadoras de servicios de la salud logren la satisfacción de sus usuarios es tener un buen equipo que este altamente dispuesto a escuchar y guiar, pues las personas que acuden a ellos lo hacen porque tienen un problema de salud y no lo pueden resolver por sí mismas.

Por lo tanto los hospitales para reforzar su sistema de comunicación deberán fortalecer su departamento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia.

“Si lo que busca la institución es responder a una queja para cumplir con el procedimiento estipulado, entonces utilizará cualquier método impersonal, pero si lo que le interesa es que los usuarios insatisfechos se conviertan en sus socios y colaboradores, entonces deberán mostrar una actitud más personal, facilitar que sus usuarios expresen permanentemente sus observaciones y que éstas tengan respuesta, no esperar a que la insatisfacción llegue a ser evidente en cartas desobligantes”.

El mayor número de quejas y reclamaciones de los usuarios no son debidos a problemas de competencia técnica o profesional, sino a problemas de comunicación lo que conlleva a que se presenten una serie de dificultades, pues son pocas las entidades que se han preocupado por darle a su personal la capacitación y motivación necesaria y requerida para que estos desde cada uno de sus puestos de trabajo se concienticen y se comprometan a desempeñar sus funciones en pro de la buena prestación y atención del servicio de salud a sus usuarios.

Teniendo en cuenta lo expuesto se realizó una investigación con base en los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Diseñar el manual de atención al usuario en el Hospital Pedro Sáenz Díaz De Ulloa, Valle del Cauca, 2013.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar diagnóstico
- Identificar los procesos y procedimientos
- Proponer el manual de atención al usuario

Para el desarrollo de los objetivos anteriores se tuvo en cuenta la siguiente estrategia metodológica:

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Análisis y Síntesis

INFORMACIÓN SECUNDARIA

El Hospital Pedro Sáenz Díaz, con respeto a la Atención del Usuario ha implementado:

Manual del Usuario: Contempla todo lo que el Hospital ofrece en sus diferentes programas, servicios de atención nivel uno, coordinadores de áreas y todo lo que se refiere a un excelente y oportuna atención al usuario.

Manual de Procesos y Procedimientos del SIAU (servicio de información y atención al usuario): este manual está diseñado para indicar que hace el SIAU, como lo hace, porque lo hace, cómo y cuándo lo hace.

Manual de Derechos y Deberes: contempla todos los derechos que tiene el usuario cuando acude a la institución de salud, además los deberes que tiene el usuario para con la institución.

Formato para la recepción de PQRS: la oficina del SIAU, se encarga de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de llevar los procedimientos correspondientes para el control oportuno de estos.

Formato para la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario: este formato fue diseñado para la aplicación de encuestas en los diferentes servicios que ofrece la institución a los usuarios, con el fin de tener un mayor control en la mejora de sus servicios continuos y así poder informar a los diferentes entes de control.

INFORMACIÓN PRIMARIA

Personal que labora en el Hospital

Usuarios de los servicios del Hospital

POBLACIÓN Y MUESTRA

Personal que labora en el Hospital ----- 27 Encuestas

Usuarios de los servicios del Hospital ----- 349 Encuestas

Formula del cálculo de la muestra

$$N = N_1 + N_2 + N_3$$

$$N = 2216 + 1161 + 49$$

$$N = 3426$$

$$N_1 = 2216 \longrightarrow 64.68\%$$

$$N_2 = 1161 \longrightarrow 33.89\%$$

$$N_3 = 49 \longrightarrow \frac{1.43\%}{100.00\%}$$

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N-1)E^2 + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(3426)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(3426-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3290,3304}{8.5625 + 0.9604}$$

$$n = 346$$

$$\begin{array}{r}
 346 \begin{array}{l} \nearrow \\ \rightarrow \\ \searrow \end{array} \begin{array}{l} n1= 64.68\% = 224 \\ n2= 33.89\% = 117 \\ n3= \frac{1.43\%}{100.00\%} = \frac{5}{346} \end{array}
 \end{array}$$

LIMITANTES

En la realización de este trabajo se presentaron una serie de inconvenientes, debido a que no se pudo contar con el personal del Hospital en las fechas estipuladas para realizar las encuestas, porque comenzaron a realizar paros frecuentemente por el no pago de sus salarios por periodos de tres hasta seis meses, dicha problemática inicio desde el año 2013 en el mes de junio en adelante, esta problemática fue consecuencia de la no destinación de los recursos por parte del estado Colombiano a entidades de salud de orden municipal; por todo lo anterior cuando se practicaron las encuestas muchos de los empleados no tuvieron la disposición de hacerlas y otros funcionarios administrativos no se encontraban dentro de la institución.

Por otro lado fue un poco dispendiosa la recolección de la información interna que se necesitaba para el desarrollo del trabajo, ya que solo se tuvo colaboración de un funcionario de la Institución para realizar todas aquellas actividades que se necesitaban y para obtener la atención de cada uno de los colaboradores.

Referente a las encuestas de los usuarios, fue bastante complicado porque de acuerdo al resultado de la muestra se debían aplicar 349 encuestas, las cuales se distribuían en diferentes sectores a encuestar, de acuerdo al régimen contributivo y no contributivo; por lo tanto era muy dispendioso por el tiempo estar esperando a que ese número de personas asistieran a la institución, ya que puede que si asistan muchas, pero varias de esas repiten visitas a la institución en la semana o en el mes por tratamientos y controles; por esto se tuvo que recurrir a salir de la

institución a encuestar a la gente de la zona urbana y rural, para lo cual se requirió la colaboración de una persona para dicha labor, debido a los oficios personales, no se facilitaba hacer esta labor.

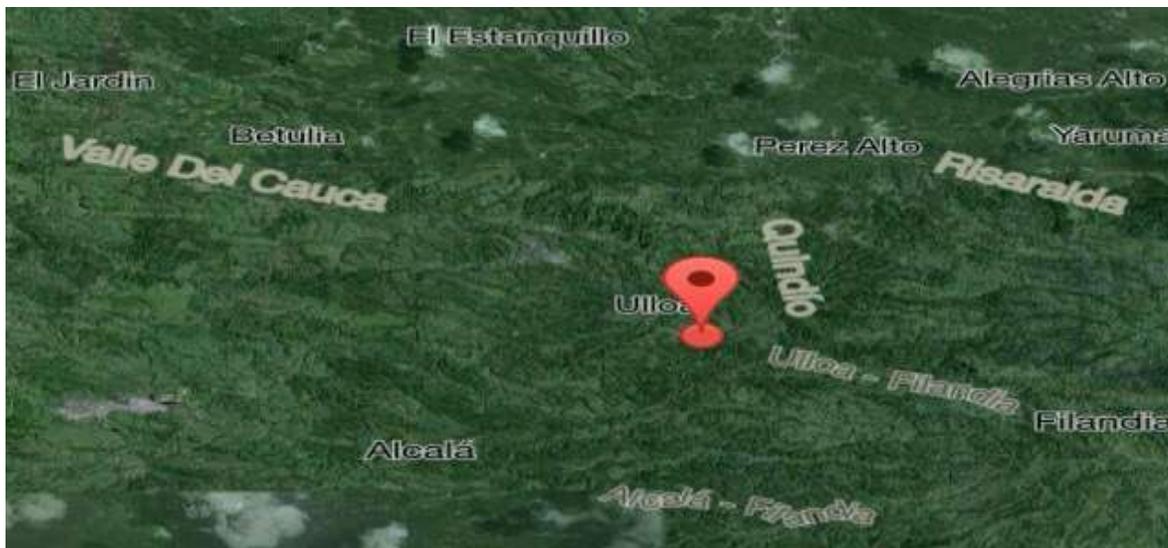
1. DIAGNÓSTICO RESPECTO A LA ATENCIÓN DEL USUARIO

1.1 DIAGNÓSTICO GENERAL DEL HOSPITAL

1.1.1 Ubicación geográfica. El Hospital Pedro Sáenz Díaz se encuentra ubicado en Ulloa que es un municipio de Colombia, situado al oeste del país, en el departamento del Valle del Cauca, a 237 km de la capital del departamento, Santiago de Cali. En 1928 fue elevado a la categoría de municipio.

Limita territorialmente por el norte, con el Municipio de Pereira Departamento de Risaralda; por el sur, con el Municipio de Alcalá; por el oriente, con el Municipio de Filandia Departamento del Quindío y por el occidente, con el Municipio de Cartago.

Figura 1. Ubicación geográfica de Ulloa Valle del Cauca



Fuente: Google Maps

1.1.2 Reseña histórica. El Hospital Pedro Sáenz Díaz tuvo su origen en la administración municipal como Centro Materno Infantil por medio del Decreto 03 del 26 de Febrero de 1952 proveniente del Señor Jesús Martínez Londoño y que

fue ratificado por medio del Decreto Departamental N° 0300 de Febrero 29 de 1952 firmado por el Señor Carlos A. Sardi Garcés.

Se da inicio con un médico en servicio social obligatorio y una promotora de salud ofreciendo servicios de consulta médica, vacunación y programas preventivos en horario de 8-4 de la tarde sin servicio en las noches, ni los fines de semana y festivos.

En los años 1990-1993 se amplía la planta de personal se adquieren equipos y se mejora la infraestructura física elementos requeridos para funcionar como un Hospital 24 horas al día.

En el año 1995 mediante Acuerdo 003 de Mayo 22 emanado por el Honorable concejo municipal se transforma en Empresa Social del Estado ESE.

En 1997 se hace la ampliación de la planta física del hospital para mayor comodidad y aumento de cobertura en la atención de partos, hospitalización; hasta el día de hoy ofreciendo los servicios básicos del primer nivel de atención a la comunidad del Municipio de Ulloa.

1.1.3 Misión. Somos una E.S.E comprometida en la búsqueda y fortalecimiento del bienestar de los Usuarios de la región, brindando servicios de salud con amplia experiencia y la mejor tecnología del primer nivel, impulsados por el respeto a la vida, los principios institucionales y la calidad en el servicio para que sea eficiente y productiva.

1.1.4 Visión. En el 2015 ser la mejor ESE de la región que cumple con los estándares de prestadores de servicios de salud, haciéndola competitiva y garantizando su sostenibilidad, dentro del marco político, económico y legal Nacional, Departamental y Municipal.

1.1.5 Objetivo institucional. El Hospital Local Pedro Sáenz Díaz es un organismo adscrito al sistema Nacional de Salud, como “Una Empresa Social del Estado”, que tiene por objeto dar atención integral a la comunidad del Municipio de Ulloa Valle de acuerdo al Plan Local de Salud., en los aspectos de Promoción, Protección, Recuperación y Rehabilitación en Salud, de acuerdo a su Nivel I de Atención, extendida a toda su Red de servicios.

- La promoción de la salud se orienta a lograr que el individuo, la familia y la comunidad desarrollen su máximo potencial biológico y se estimule una cultura de salud hacia la prevención de la enfermedad, que fomente valores, hábitos, comportamientos y costumbres de vida (estilos de vida).
- La protección de la salud, se dirige a controlar y eliminar los factores de riesgo presentes en los diversos nichos ecológicos y se fomenten las defensas biológicas específicas.
- La curación tiene un diagnóstico temprano de la enfermedad, un tratamiento oportuno y un seguimiento que permita verificar la recuperación de la salud.
- Las acciones de rehabilitación se encausan en buscar el reintegro a la vida familiar, la sociedad y el trabajo La promoción y la protección tiene como propósito “El fomento de la salud”.
- Este enfoque de integridad permite cumplir con mayor efectividad la misión de Sistema Local de Salud para mejorar y mantener el nivel de salud de la población del Municipio de Ulloa.

1.1.6 Principios corporativos.

Servicio

Compromiso

Transparencia

Respeto

Equidad

Probidad

Eficiencia

Participación

Cumplimiento

Confianza

1.1.7 Política de calidad. La E.S.E HOSPITAL LOCAL PEDRO SAENZ DIAZ de Ulloa Valle, tiene como política de calidad satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en cuanto a oportunidad, accesibilidad, seguridad, calidad y trato humanizado en la prestación de los servicios de salud en nivel 1. Para lo cual dispone de un personal idóneo, con unos recursos financieros que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y permitan garantizar el mejoramiento continuo en la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 1. Principios de política de calidad

DIRECTRIZ	OBJETIVOS
OPORTUNIDAD	Ofrecer un servicio oportuno y óptimo que garantice la satisfacción del usuario
CALIDAD	
ACCESIBILIDAD	Asegurar la accesibilidad de los servicios a los usuarios
SEGURIDAD	Garantizar una adecuada administración del riesgo con el fin de evidenciar la seguridad en la prestación del servicio
TRATO HUMANIZADO	Garantizar un personal idóneo y capacitado que se caracterice
PERSONAL IDONEO	Por su trato humanizado.

Tabla 1. (Continuación)

DIRECTRIZ	OBJETIVOS
RECURSOS FINANCIEROS	Garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, técnicos y financieros para la prestación del servicio.
REQUISITOS LEGALES	Realizar seguimiento continuo al cumplimiento de la normatividad actual aplicable
MEJORAMIENTO CONTINUO	Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad en la institución.

Fuente: Los Autores

1.1.8 Calidad institucional. Todas las actividades desarrolladas por la empresa estarán enmarcadas dentro de los estándares de Calidad definidos para cada servicio. Los resultados insatisfactorios serán sometidos a análisis y ajuste para evitar su reincidencia.

1.2 DIAGNÓSTICO ÁREA ASISTENCIAL

1.2.1 Servicios integrales de nivel 1. Hacen referencia a todos aquellos servicios básicos que puede llegar a necesitar un paciente tales como:

1.2.1.1 Consulta externa. Hacen referencia todas aquellas citas médicas que son asignadas para atender a los pacientes que poseen patologías que no se clasifican como urgentes según el triage.

Este servicio cuenta con 3 consultorios, 2 médicos y 1 de programas, los consultorios médicos, cuentan cada uno con un escritorio, 2 sillas (médico-paciente), 1 computador, camilla para examen al paciente, y con sus respectivos equipos médicos.

1.2.1.2 Consulta rural. Hacen referencia todas aquellas citas médicas que son asignadas para atender a los pacientes que poseen patologías que no se clasifican como urgentes según el triage pero en el área rural del municipio de Ulloa Valle del Cauca.

1.2.1.3 Odontología preventiva y curativa. Hace referencia a todas aquellas consultas odontológicas realizadas dentro del marco de la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud oral. Esta se realiza solicitando una cita previamente. Este servicio está distribuido en 3 espacios: odontólogo, higienista oral, esterilización, capacidad de atención a dos pacientes y sus respectivos equipos médicos

1.2.1.4 Laboratorio clínico de primer nivel. Son los paraclínicos solicitados para garantizar la atención básica de un paciente en un centro de atención de primer nivel.

Este servicio cuenta con 4 espacios, toma de muestras, citologías, análisis y esterilización, cada una con sus respectivos equipos.

1.2.1.5 Hospitalización. Es el ingreso que se da a un paciente para permanecer observado, monitorizado y medicado farmacológicamente según sea su necesidad en una Unidad Médica de segundo o tercer nivel de atención, con la finalidad de recibir un tratamiento médico y/o dar seguimiento a su padecimiento; previa valoración y autorización del médico especialista, así como la aceptación del paciente y/o su familiar; esta puede ser programada o por la atención en el Servicio de Urgencias.

Este servicio está distribuido en una estación de enfermería, cuarto de medicamentos y preparación de medicamentos, 4 cuartos de hospitalización para adultos, cada uno cuenta con un baño, una cama, closet, una silla para el

acompañante, un comedor; y una de Sala de Pediatría, con dos cunas, televisor, silla para acompañante, un baño, comedor y sala.

1.2.1.6 Urgencias. Es el servicio que se ofrece 24 horas al día durante todo el año a todas aquellas personas con patologías que afectan directamente la vitalidad del paciente.

Actualmente este servicio cuenta con un consultorio de Triage con sus equipos correspondientes, un consultorio médico, una sala para curaciones e Inyectología, sala de espera, sala observación la cual cuenta con 3 camillas para adultos y 3 camillas pediátricas, zona de desinfección de pacientes y dos baños (hombre-mujer).

1.2.1.7 Atención al parto normal. Hace referencia al parto que se atiende en primer nivel (parto natural). Esto excluye los partos asistidos instrumentalmente.

Este servicio se encuentra dividido en dos espacios, cuarto trabajo de parto la cual tiene una cama, con su respectivo baño, cuna para bebés y equipo de monitoreo; y el cuarto de parto el cual está acondicionado con los equipos médicos requeridos para prestar este servicio de nivel 1.

1.2.1.8 Actividades de promoción y prevención. Es el programa dedicado a enseñar a los usuarios a prevenir las enfermedades mediante la realización de hábitos saludables, tanto a las personas que se encuentran sanas como a las que no.

1.2.1.9 Transporte asistencial básico (TAB). Parqueadero en el cual permanecen dos ambulancias y dos camillas, para remisiones.

1.2.1.10 Traslado asistencial básico de pacientes. Es un servicio que presta el

hospital para trasladar un paciente de hospital a hospital las 24 horas del día durante todo el año.

1.2.1.11 Inyectología. Hace referencia a la administración de los medicamentos por vía inyectable, es decir mediante inyecciones, pudiendo ser por vía intravenosa, subcutánea o intramuscular.

1.2.1.12 Terapia respiratoria con nebulizaciones. Cuenta con los equipos médicos requeridos para adultos y pediátricos, 4 sillas y una camilla.

1.2.1.13 Esterilización. Cuenta con vitrinas para material esterilizado, mesa para preparación de materiales y autoclave.

1.2.1.14 Farmacia. Lugar donde se despachan medicamentos incluidos en el Plan Obligatorio de Salud (POS).

1.2.1.15 Toma de biopsias. Lugar donde se toman y almacenan las biopsias para posteriormente ser analizadas en el laboratorio clínico correspondiente.

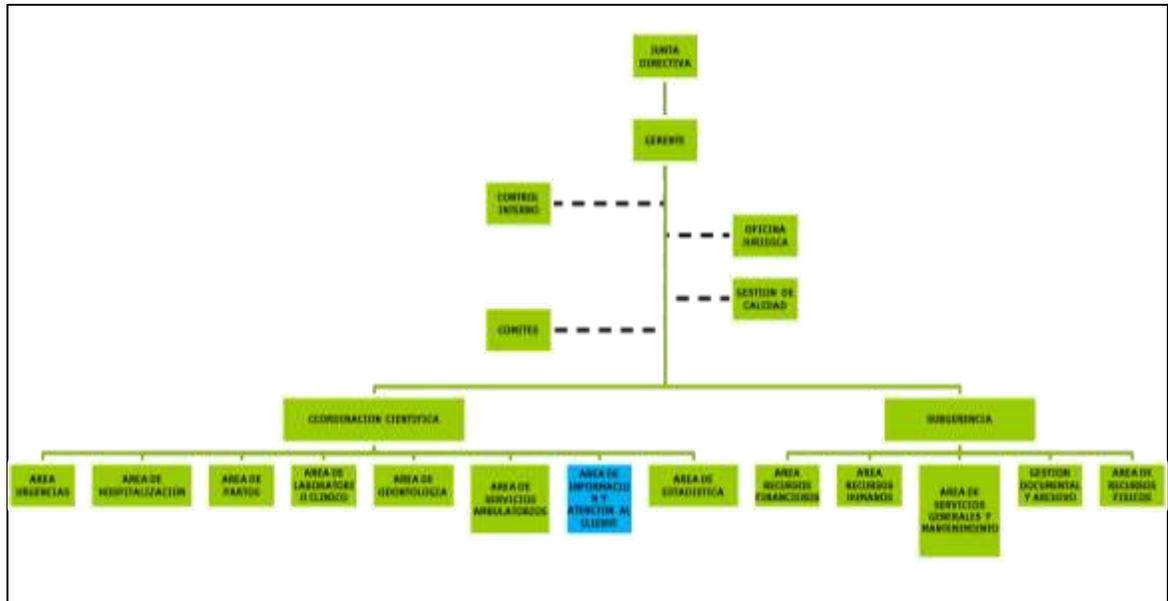
1.2.1.16 Laboratorio clínico. Cuenta con 4 espacios, toma de muestras, citologías, análisis y esterilización, cada una con sus respectivos equipos.

1.2.1.17 Vacunación. Cuenta con nevera de vacunas y excelente cadena de frío.

1.2.1.18 Servicio de atención al usuario. Lugar donde se informa y atiende al usuario. En este lugar se brinda orientación para guiar al usuario al correcto departamento que requiera y los trámites necesarios para lograr el objetivo deseado según requiera su atención de salud.

1.3 DIAGNÓSTICO DEL ÀREA ADMINISTRATIVA

Figura 2. Organigrama



Fuente: Hospital Pedro Sáenz Díaz, Ulloa Valle del Cauca

La Estructura Administrativa está conformada por diferentes áreas, una de ellas es el área de la Coordinación Científica, donde el encargado de Coordinarla es el Médico que este de planta y esta pertenece al área Asistencial y lo que corresponde al área Administrativa se distribuye de la siguiente manera:

1.3.1 Junta directiva. Está conformada por un Presidente quien debe de ser el Alcalde Municipal o su delegado, sus demás miembros son la Secretaria de Salud del Municipio, el Coordinador Científico quien es un Medico el cual representa el área asistencial, un representante administrativo y un representante de la liga de usuarios, quien hace las veces de veedor para el control social en salud.

1.3.2 Área de recursos financieros. El encargo de esta área es el Subgerente y es quien respalda las funciones de Tesorería, acompañado del Contador y el auxiliar contable.

1.3.3 Área de recursos humanos. Está conformada por el Subgerente y el Profesional Universitario del Área de la Salud, quien hace las veces de Coordinador de Salud Ocupacional.

1.3.4 Área de servicios generales. Está conformada por el Subgerente quien es el Coordinador y por dos auxiliares quienes ejercen la función y están por medio de contrato.

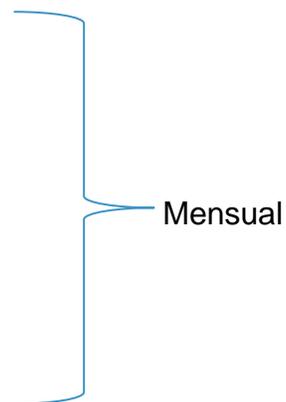
1.3.5 Área de mantenimiento. En esta labor solo es contratada una persona cuando se requiere de la misma.

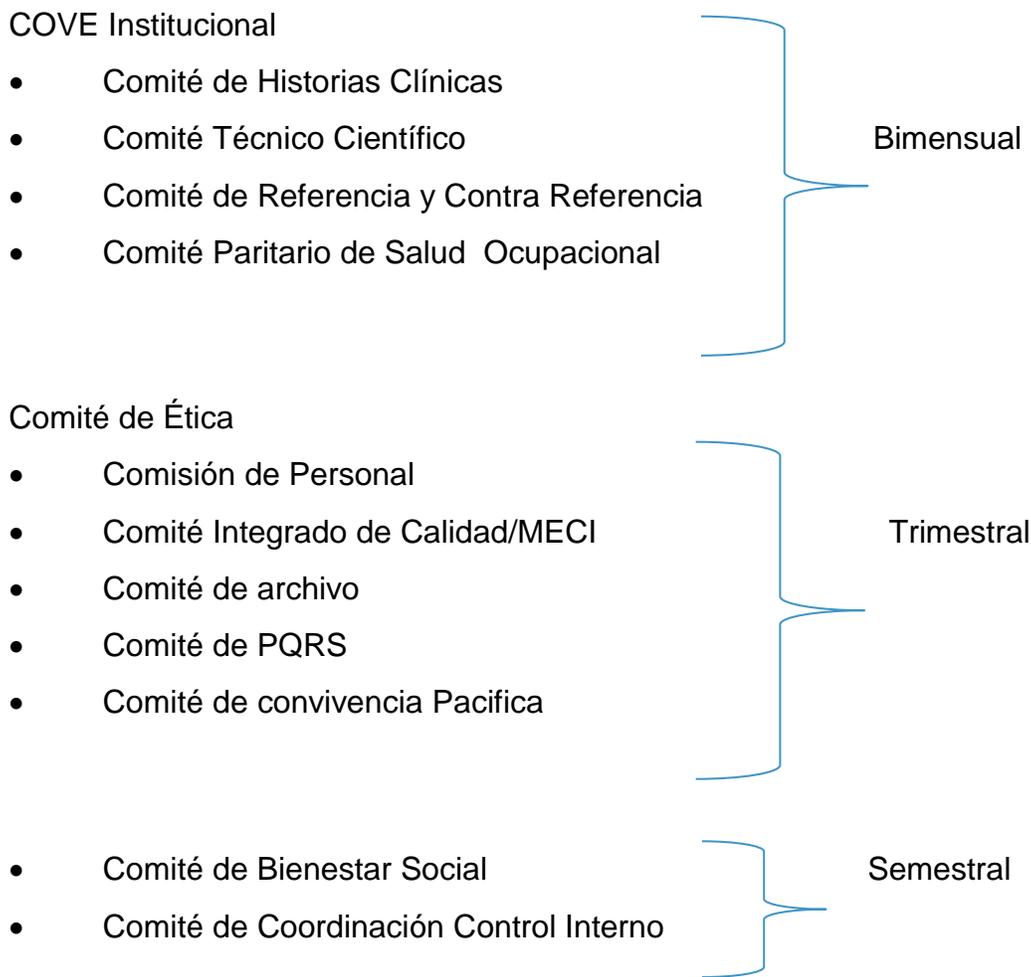
1.3.6 Gestión documental y archivo. Está conformada por un auxiliar administrativo y el subgerente quien Coordina dicha labor.

1.3.7 Comités. Los Comités Institucionales corresponden a una programación de reuniones con el fin de informar, controlar y dirigir temas que conlleven al mejoramiento continuo de temas relacionados con la Salud, quienes coordinan dichos comités de acuerdo a la relación que tengan con el área que se trabaja son: Gerente, Subgerente, la oficina del SIAU, la Enfermera Jefe, Estadística, el área de Coordinación Científica, Auxiliar Administrativa de Archivo.

Algunos de ellos son:

- Comité Gerencial
- Comité de Compras y suministros
- Comité de Emergencias
- Asociados de Usuarios
- Comité de Deshechos Hospitalarios
- Comité de Farmacia y Terapéutica
- Comité Facturas y Glosas





1.4 DIAGNÓSTICO CLIENTE INTERNO DIRECCIONADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO

El hospital Pedro Sáenz Díaz con el fin de mejorar la calidad del servicio en la institución, desea saber la opinión que posee el cliente interno sobre algunos de los aspectos más sobresalientes y necesarios que influyen a la hora de brindar un buen servicio al cliente externo.

A continuación, se muestra el resultado de la aplicación de una encuesta a los empleados del hospital de Ulloa, con el fin de mejorar el servicio al cliente.

- **GÉNERO**

Esta es la forma en que se distribuye el personal del hospital de acuerdo al género en el área administrativa y asistencial.

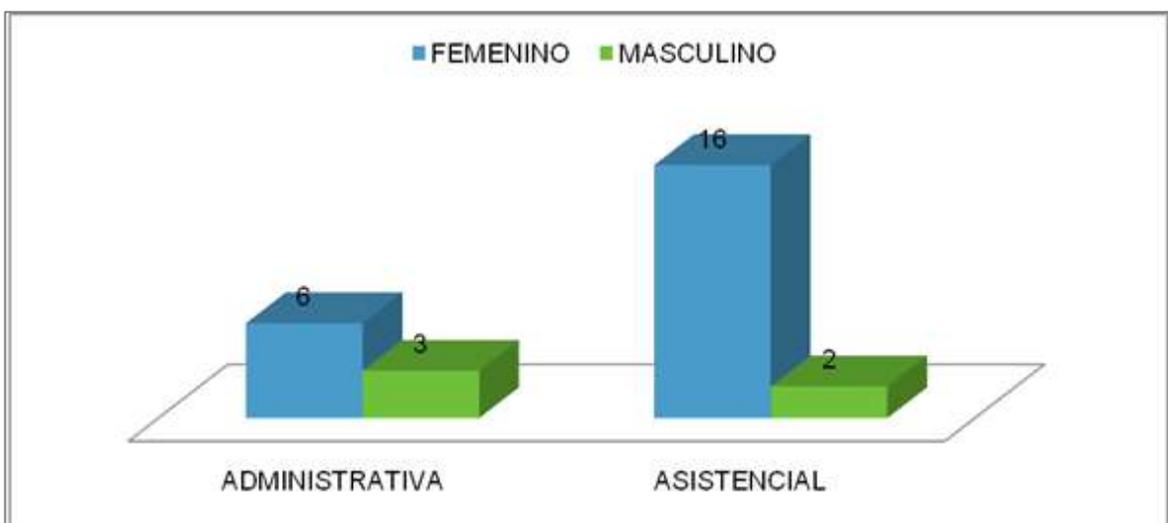
Tabla 2. Género cliente interno

AREA/GÉNERO	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	6	27,27	3	60,00	9
ASISTENCIAL	16	72,73	2	40,00	18
TOTAL	22	100,00	5	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los trabajadores del hospital de Ulloa se dividen en dos grandes dependencias: administrativa y asistencial. Las mujeres componen en un 27.27% (6) pertenecen al área administrativa y un 72.73% (16) pertenecen al área asistencial. Los hombres, pertenecen en un 60% (9) al área administrativa y un 40% (2) al área asistencial.

Gráfica 1. Género cliente interno



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **EDAD**

Los trabajadores del hospital de Ulloa se pueden agrupar en grupo etarios y de acuerdo a ello clasificar en las dos grandes dependencias que existen.

Tabla 3. Edad cliente interno

ÁREA/EDAD	ENTRE 21 Y 30 AÑOS		ENTRE 31 Y 40 AÑOS		ENTRE 41 Y 50 AÑOS	
		%		%		%
ADMINISTRATIVA	4	66,67	0	0,00	2	22,22
ASISTENCIAL	2	33,33	7	100,00	7	77,78
TOTAL	6	100,00	7	100,00	9	100,00

MÁS DE 50 AÑOS	%	MENOS DE 20 AÑOS	%	TOTAL
2	50,00	1	100	9
2	50,00	0	0,00	18
4	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Solo hay un trabajador de menos de 20 años, y pertenece al área administrativa.

De los que tienen entre 21 y 30 años, el 66.67% (4) pertenecen al área administrativa y el 33.33% (2) pertenecen al área asistencial. Los que tienen entre 31 y 40 años, pertenecen en un 100% (7) al área asistencial. De los que tienen entre 41 y 50 años pertenecen en un 22.22% (2) al área administrativa y el 77.78% (7) pertenecen al área asistencial.

Aquellos que tienen más de 50 años, pertenecen en un 50% (2) al área administrativa y el 50% (2) al área asistencial.

Gráfica 2. Edad cliente interno



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN**

La misión habla sobre el presente de una institución, por ello, es importante que el personal que trabaja en el hospital la conozca para tener como guía.

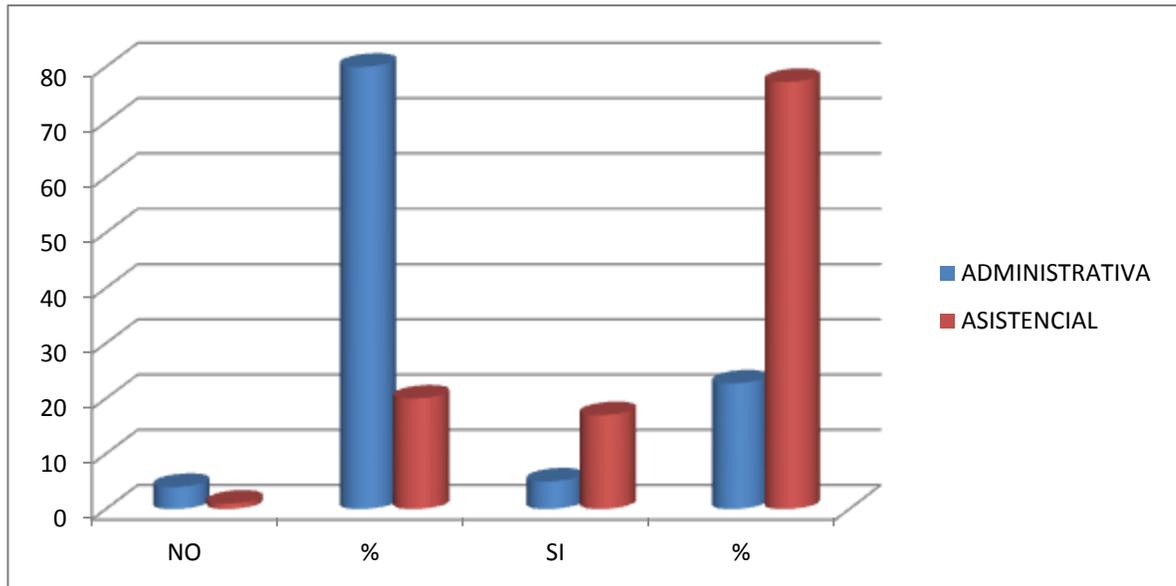
Tabla 4. Conocimiento de la misión

ÁREA/MISIÓN	NO	%	SI	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	4	80,00	5	22,73	9
ASISTENCIAL	1	20,00	17	77,27	18
TOTAL	5	100,00	22	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

De aquellos que no conocen la misión, el 80% (4) pertenecen al área administrativa y el 10% (1) restante pertenece al área asistencial. Quienes sí conocen la misión, el 22.73% (9) pertenecen al área administrativa y el 77.27% (18) pertenecen al área asistencial.

Gráfica 3. Conocimiento de la misión



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN**

Es el elemento que expresa el futuro de la institución, y debe ser el norte de los trabajadores del hospital.

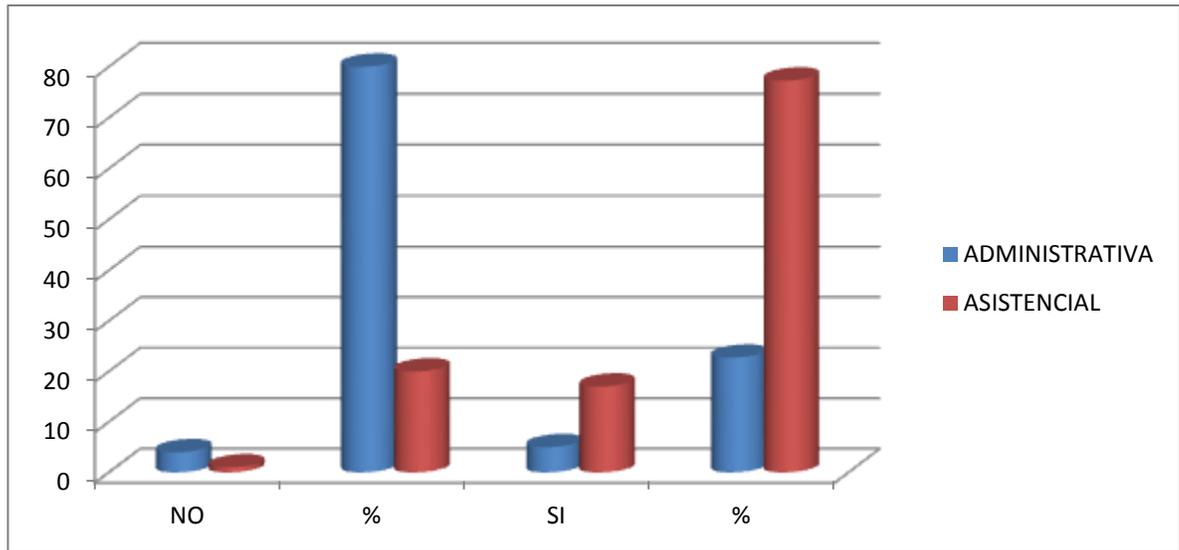
Tabla 5. Conocimiento de la visión

ÁREA/VISIÓN	NO	%	SI	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	4	80,00	5	22,73	9
ASISTENCIAL	1	20,00	17	77,27	18
TOTAL	5	100,00	22	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

De aquellos que no conocen la misión, el 80% (4) pertenecen al área administrativa y el 10% (1) restante pertenece al área asistencial. Quienes sí conocen la misión, el 22.73% (9) pertenecen al área administrativa y el 77.27% (18) pertenecen al área asistencial.

Gráfica 4. Conocimiento de la visión



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

• CONOCIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLITICAS CORPORATIVAS DEL HOSPITAL

Se realiza la pregunta sobre el conocimiento o no de los objetivos del personal del hospital tanto administrativo como asistencial.

Tabla 6. Conocimientos de los objetivos y políticas corporativas del hospital

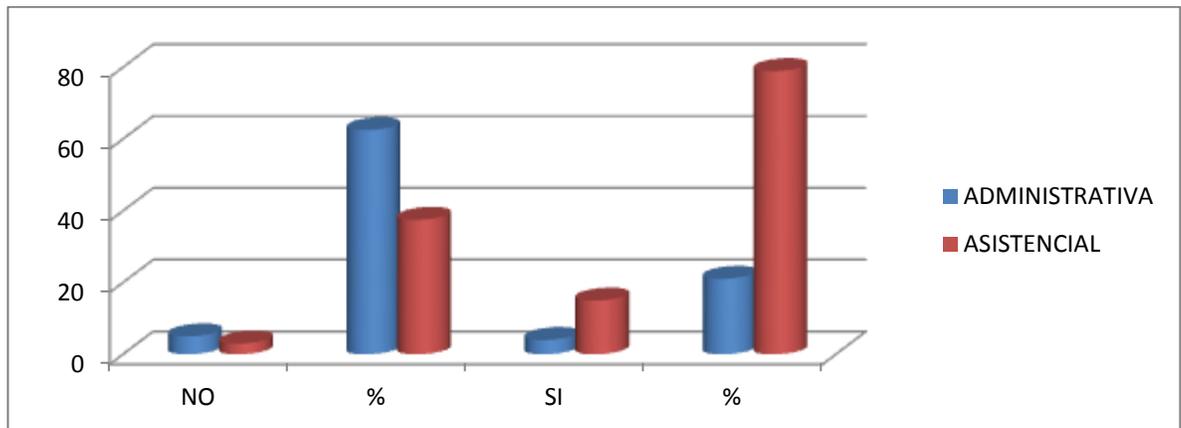
ÁREA/OBJETIVOS	NO	%	SI	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	5	62,50	4	21,05	9
ASISTENCIAL	3	37,50	15	78,95	18
TOTAL	8	100,00	19	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

En cuanto al conocimiento de los objetivos, del personal del hospital, quienes no conocen los objetivos pertenecen en un 62.50% (5) al área administrativa y el 37.50% (3) pertenecen al área asistencial. Quienes sí conocen los objetivos,

pertenecen en un 21.05% (4) al área administrativa y el 78.95% (15) al área asistencial

Gráfica 5. Conocimientos de los objetivos y políticas corporativas del hospital



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **NIVEL DE COMPROMISO**

Es importante conocer el nivel de sentido de pertenencia del personal de trabajo. Este se mide por el nivel de compromiso.

Tabla 7. Nivel de compromiso

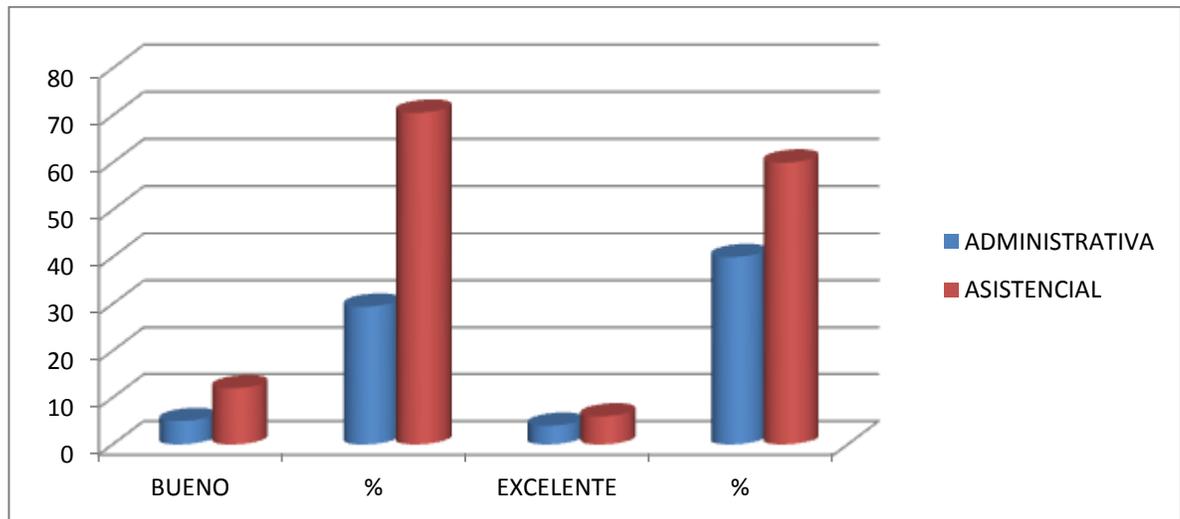
AREA/NIVEL DE COMPROMISO	BUENO	%	EXCELENTE	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	5	29,41	4	40,00	9
ASISTENCIAL	12	70,59	6	60,00	18
TOTAL	17	100,00	10	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Aquellas personas que trabajan en el hospital y tienen un nivel de compromiso bueno, pertenecen en un 29.41% (5) al área administrativa, mientras que el

70.59% (12) pertenecen al área asistencial. De quienes tienen un nivel de compromiso excelente, pertenecen en un 40.0% (4) al área administrativa y un 60.0% (6) al área asistencial.

Gráfica 6. Nivel de compromiso



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **ASPECTOS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO**

En este campo se describen aquellos aspectos que son considerados por los empleados como los más influyentes en el desempeño laboral.

Tabla 8. Aspectos que afectan el desempeño

AREA/ASPECTOS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO REFERENTE AL CONOCIMIENTO	CONOCIMIENTO DE LA UBICACIÓN DE CADA ÁREA- CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS	%	CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS	%
ADMINISTRATIVA		0,00	4	40,00
ASISTENCIAL	1	100,00	6	60,00
TOTAL	1	100	10	100

Tabla 8. (Continuación)

CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS-MANUAL DE FUNCIONES	%	CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS-MANUAL DE FUNCIONES-EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	%	CONOCIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS	%
	0,00	1	100,00	1	16,67
2	100,00		0,00	5	83,33
2	100	1	100	6	100

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	%	MANUAL DE FUNCIONES	%	TOTAL
	0	3	50	9
1	100	3	50	18
1	100	6	100	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Dentro de los factores que afectan el desempeño de los empleados, se encuentra el conocimiento de las normas, el manual de funciones, el conocimiento de los procedimientos y la evaluación del desempeño.

Gráfica 7. Aspectos que afectan al desempeño



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- INCENTIVOS**

Son aquellos aspectos que los empleados valoran y les permiten realizar su trabajo de una manera más efectiva porque les hace tener mayor sentido de pertenencia.

Tabla 9. Incentivos

ÁREA/ASPECTOS QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO REFERENTE A LOS INCENTIVOS	CAPACITACIÓN	%	CAPACITACIÓN-MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO-VALORACIÓN DE TRABAJO	%	CAPACITACIÓN-PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO	%
ADMINISTRATIVA	1	33,33		0,00		0,00
ASISTENCIAL	2	66,67	1	100,00	2	100,00
TOTAL	3	100	1	100	2	100

DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	%	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO-MOTIVACION PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO	%	DISPONIBILIDAD DE TIEMPO-VALORACIÓN DEL TRABAJO	%
1	33,33	2	50,00	1	100,00
2	66,67	2	50,00		0,00
3	100	4	100	1	100

ENTRENAMIENTO-CAPACITACIÓN-MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO	%	MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO	%	MOTIVACIÓN PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO-VALORACIÓN DEL TRABAJO	%
	0,00	2	33,33		0,00
1	100,00	4	66,67	2	100,00
1	100	6	100	2	100

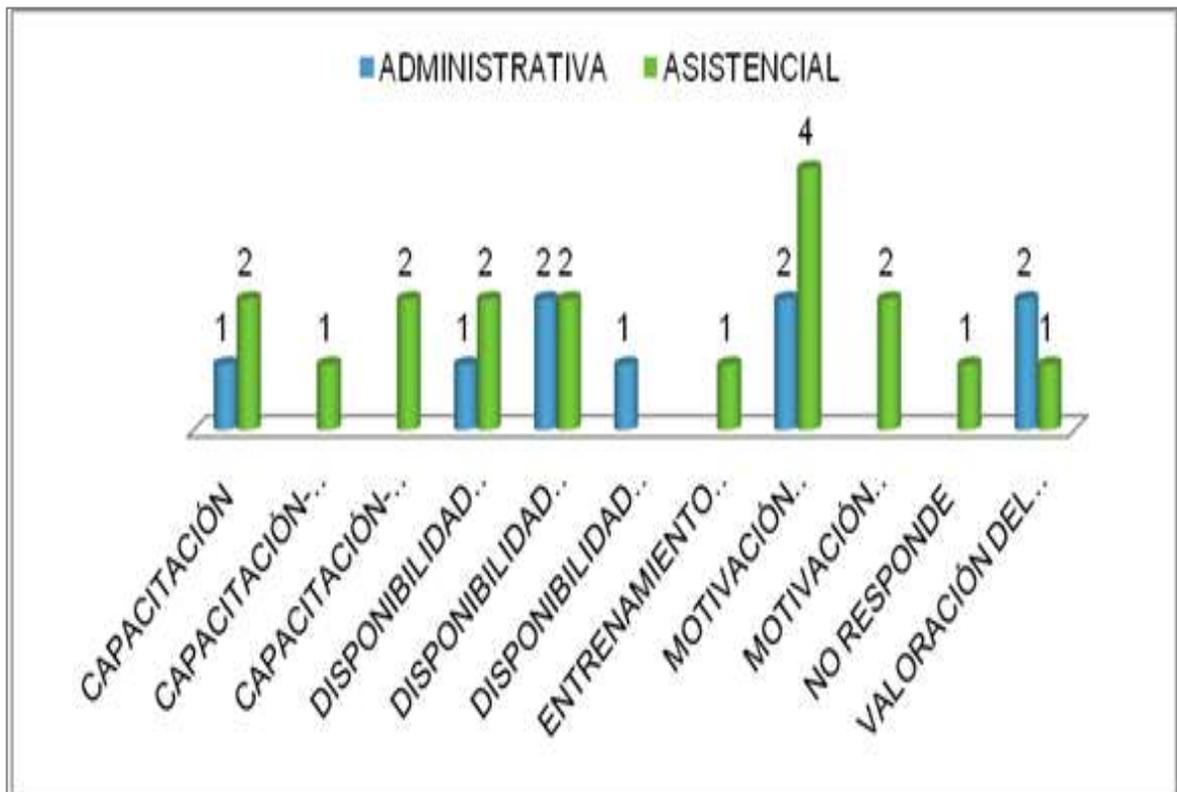
Tabla 9. (Continuación)

NO RESPONDE	%	VALORACIÓN DEL TRABAJO		TOTAL
	0,00	2	66,67	9
1	100,00	1	33,33	18
1	100	3	100	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Dentro de los aspectos que afectan el desempeño referente a incentivos de los empleados en la institución, los que consideran los empleados que son los más importantes son la motivación para el desempeño del cargo, la disponibilidad de tiempo para desempeñar el cargo y la valoración del trabajo

Gráfica 8. Incentivos



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- ASPECTOS A MEJORAR EN EL SERVICIO PARA LOS CLIENTES EXTERNOS**

Siempre hay aspectos por mejorar, y es propio de los departamentos de administración y asistencial en el hospital, el querer identificar aquellos aspectos que podrían mejorar el rendimiento de la institución.

Tabla 10. Aspectos a mejorar en el servicio para los clientes externos

ÁREA/ASPECTOS A MEJORAR EN SERVICIOS	CAPACIDAD DEL PERSONAL-CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL	%	CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL	%
ADMINISTRATIVA	1	100,00	2	100,00
ASISTENCIAL		0,00		0,00
TOTAL	1	100,00	2	100,00

LOS RECURSOS PARA LA ATENCIÓN HOSPITALARIA-SISTEMA DE MEJOR GESTIÓN Y EL BUEN TRÁMITE-CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL	%	LOS RECURSOS PARA LA ATENCIÓN HOSPITALARIA-CAPACITACIÓN AL PERSONAL-SISTEMA DE MEJOR GESTIÓN Y EL BUEN TRÁMITE-CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL	%
1	50,00		0,00
1	50,00	1	100,00
2	100,00	1	100,00

LOS RECURSOS PARA LA ATENCIÓN HOSPITALARIA-NIVEL TECNOLÓGICO DE LOS PROCESOS PARA QUE SEAN MÁS EFICIENTES-CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL	%	LOS RECURSOS PARA LA ATENCIÓN HOSPITALARIA-SISTEMA DE MEJOR GESTIÓN Y EL BUEN TRÁMITE-CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL	%
1	100,00		0,00
	0,00	2	100,00
1	100,00	2	100,00

Tabla 10. (Continuación)

NIVEL TECNOLÓGICO DE LOS PROCESOS PARA QUE SEAN MÁS EFICIENTES	%	NO RESPONDE	%
	0,00		0,00
1	100,00	1	100,00
1	100,00	1	100,00

SISTEMA DE MEJOR GESTIÓN Y EL BUEN TRÁMITE	%	SISTEMA DE MEJOR GESTIÓN Y EL BUEN TRÁMITE -CLIMA ORGANIZACIONAL Y LABORAL	%	TOTAL
2	33,33		0,00	9
4	66,67	1	100,00	18
6	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los aspectos que los empleados de la institución consideran más importantes son: los recursos para la atención hospitalaria, el sistema de mejor gestión y el buen trámite y por último el clima organizacional y laboral.

Gráfica 9. Aspectos de mejora en el servicio



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **ASPECTOS PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO**

Los clientes internos hacen parte importante de la fuerza laboral de la institución, y es necesario satisfacerlos para lograr que trabajen adecuadamente para que funcione el hospital.

Tabla 11. Aspectos para satisfacción del cliente interno

ÁREA/ASPECTOS PARA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	AMPLIACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA FÍSICA DE LA INSTITUCIÓN	%	CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE	%
ADMINISTRATIVA	2	66,67	3	42,86
ASISTENCIAL	1	33,33	4	57,14
TOTAL	3	100,00	7	100,00

CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE- MANTENIMIENTO, ORDEN Y ASEO (IMAGEN INSTITUCIONAL)	%	COMODIDAD DENTRO DE LAS OFICINAS	%	COMODIDAD DENTRO DE LAS OFICINAS- CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE- MANTENIMIENTO-ORDEN Y ASEO (IMAGEN INSTITUCIONAL)	%
	0,00		0,00		0,00
1	100,00	1	100,00	1	100,00
1	100,00	1	100,00	1	100,00

COMODIDAD DENTRO DE LAS OFICINAS-EQUIPOS Y TECNOLOGÍA- CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE	%	EQUIPOS Y TECNOLOGÍA	%	EQUIPOS Y TECNOLOGÍA- CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE	%
1	100,00	1	33,33		0,00
	0,00	2	66,67	2	100,00
1	100,00	3	100,00	2	100,00

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Tabla 11. (Continuación)

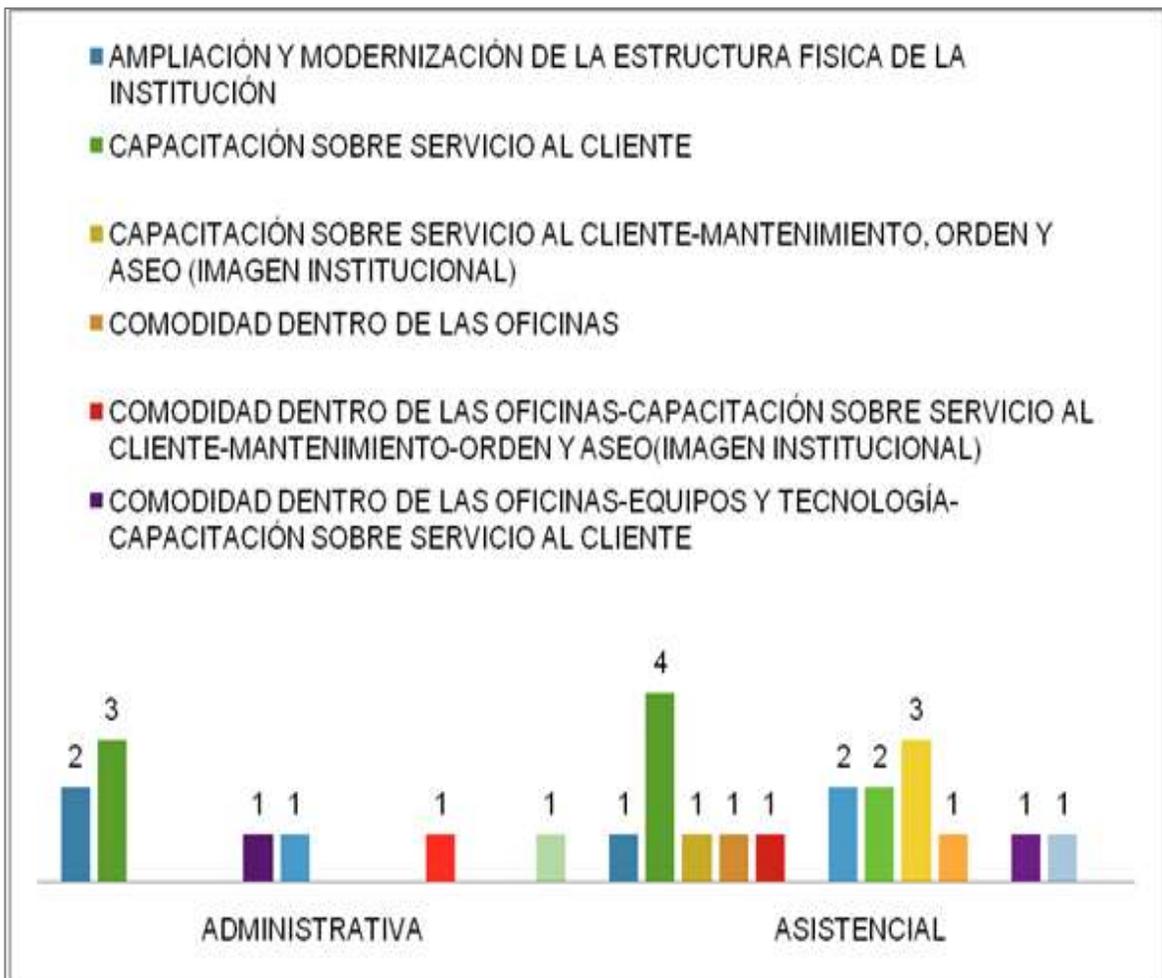
EQUIPOS Y TECNOLOGÍA- CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE	%	EQUIPOS Y TECNOLOGÍA- MANTENIMIENTO, ORDEN Y ASEO (IMAGEN INSTITUCIONAL)	%	MANTENIMIENTO, ORDEN Y ASEO (IMAGEN INSTITUCIONAL)	%
	0,00		0,00	1	100,00
3	100,00	1	100,00		0,00
3	100,00	1	100,00	1	100,00

SEÑALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN- CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE	%	SEÑALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN-EQUIPOS Y TECNOLOGÍA- CAPACITACIÓN SOBRE SERVICIO AL CLIENTE	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
	0,00	1	100,00		0,00	9
1	100,00		0,00	1	100,00	18
1	100,00	1	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

En las respuestas de los empleados se evidenció que existen tres aspectos muy importantes que necesitan para lograr una mayor satisfacción. En primer lugar está la capacitación sobre servicio al cliente, en segundo lugar se encuentra la necesidad de ampliación y modernización de la estructura física del hospital y finalmente los empleados requieren de mejores equipos y mayor tecnología.

Gráfica 10. Aspectos para satisfacción del cliente interno



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

CALIFICACIÓN ÁREAS DE SERVICIO

En la actualidad cualquier empresa sea del estado o privada, debe estar en continua evaluación para presentar mejoras en su servicio y además tener un buen clima organizacional que le permita cumplir con todos los objetivos propuestos, es por esto que se hace necesario una evaluación de todas las áreas de servicio tanto por los empleados como por los usuarios y de esta manera obtener datos reales que le permitan desarrollar mejoras en sus procesos y procedimientos.

A continuación se presenta el análisis de todas las áreas de servicio del hospital:

- **CALIFICACIÓN DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Tabla 12. Calificación del servicio del área administrativa y financiera

ÁREA/CALIFICACIÓN SERVICIO ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	BUENA	%	EXCELENTE	%
ADMINISTRATIVA	6	33,33	2	50,00
ASISTENCIAL	12	66,67	2	50,00
TOTAL	18	100,00	4	100,00

NO RESPONDE	%	REGULAR	%	TOTAL
0	0,00	1	25,00	9
1	100,00	3	75,00	18
1	100,00	4	100,00	27

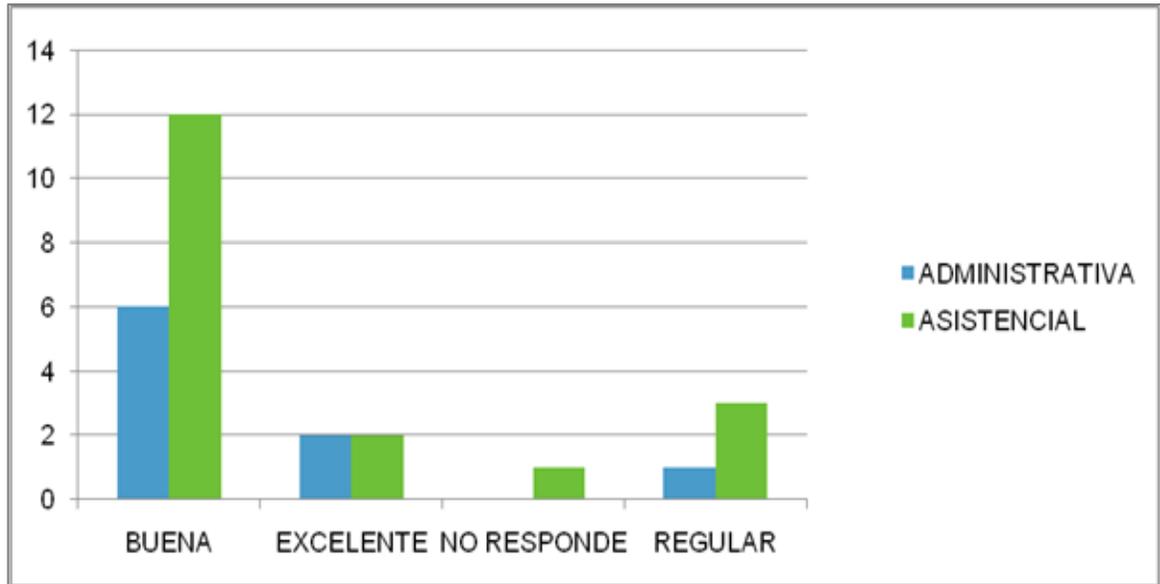
Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Aquellos que piensan que el servicio del área administrativa es bueno, son en un 33.33% (6) pertenecientes al área administrativa y el 66.67% (12) pertenecientes al área asistencial.

Los que opinan que es excelente, 2 personas (50%) son del área administrativa y otros 2 (50%) son del área asistencial.

Los que consideraron que es regular, 3 (75%) pertenecen al área asistencial y 1 (25%) es del área administrativa. Solo una persona del área asistencial no respondió.

Gráfica 11. Calificación del servicio del área administrativa y financiera



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN Y DEL SERVICIO DE URGENCIAS

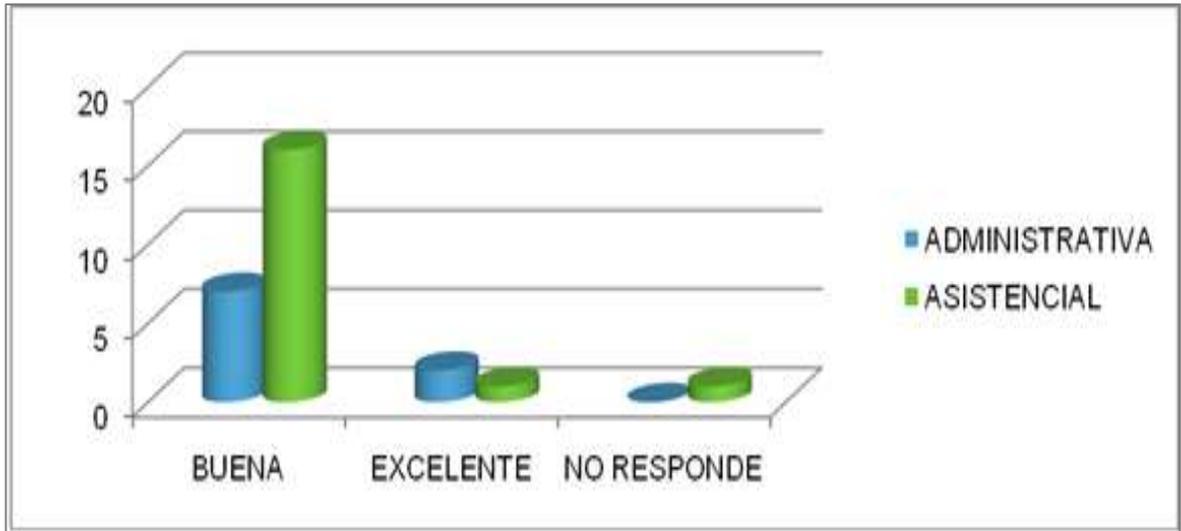
Tabla 13. Calificación de la atención del servicio de urgencias

ÁREA/CALIFICACIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO URGENCIAS	BUENA	%	EXCELENTE	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	7	30,43	2	66,67	0	0,00	9
ASISTENCIAL	16	69,57	1	33,33	1	100,00	18
TOTAL	23	100,00	3	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Con respecto a la calificación de la atención y el servicio de urgencias, los que consideran que es buena, el 30.43% (7) pertenecen al área administrativa y el 69.57% (16) son del área asistencial. Los que piensan que es excelente, el 66.67% (2) son del área administrativa y el 33.33% (1) son del área asistencial. Una persona del área asistencial no respondió.

Gráfica 12. Calificación de la atención del servicio de urgencias



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

• CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Tabla 14. Calificación de la atención y servicio de consulta externa

ÁREA/CALIFICACIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO CONSULTA EXTERNA	BUENA	%	EXCELENTE	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	7	31,82	2	50,00	0	0,00	9
ASISTENCIAL	15	68,18	2	50,00	1	100,00	18
TOTAL	22	100,00	4	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

De este tema, los que consideran que es buena, son 7 personas (31.82%) del área administrativa y 15 (68.18%) del área asistencial. Los que piensan que es excelente, son 2 personas (50%) del área administrativa y 2 (50%) del área asistencial. Una persona del área asistencial no respondió.

Gráfica 13. Calificación de la atención y servicio de consulta externa



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz

- CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**

Tabla 15. Calificación de la atención y servicio de odontología

ÁREA/CALIFICACIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO ODONTOLOGÍA	BUENA	%	EXCELENTE	%
ADMINISTRATIVA	7	36,84	2	33,33
ASISTENCIAL	12	63,16	4	66,67
TOTAL	19	100,00	6	100,00

NO RESPONDE	%	REGULAR	%	TOTAL
0	0,00	0	0,00	9
1	100,00	1	100,00	18
1	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Con respecto a la atención y el servicio de odontología, los que piensan que es buena, el 36.84% (7) son del área administrativa y el 63.16% (12) son del área asistencial. De los que consideran que es excelente, el 33.33% (2) pertenecen al

área administrativa y el 66.67% (4) son del área asistencial. Solo una persona del área asistencial considera regular y una persona del área asistencial no respondió.

Gráfica 14. Calificación de la atención y servicio de odontología



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN Y DEL SERVICIO DEL LABORATORIO CLÍNICO**

Tabla 16. Calificación de la atención y del servicio del laboratorio clínico

ÁREA/CALIFICACIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO LABORATORIO CLÍNICO	BUENA	%	EXCELENTE	%
ADMINISTRATIVA	7	36,84	2	33,33
ASISTENCIAL	12	63,16	4	66,67
TOTAL	19	100,00	6	100,00

NO RESPONDE	%	REGULAR	%	TOTAL
0	0,00	0	0,00	9
1	100,00	1	100,00	18
1	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

La calificación de la atención y el servicio del laboratorio clínico que es buena, en un 36.84% (7) pertenecen al área administrativa y el 63.16% (12) son del área asistencial, y opinan que es excelente, el 33.33% (2) son del área administrativa y el 66.67% son del área asistencial. Solo una persona del área asistencial no respondió y una persona del área asistencial respondió que es regular.

Gráfica 15. Calificación de la atención y del servicio del laboratorio clínico



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

Tabla 17. Calificación de la atención y el servicio de los programas de promoción y prevención

ÁREA/CALIFICACIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	BUENA	%	EXCELENTE	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	7	33,33	2	40,00	0	0,00	9
ASISTENCIAL	14	66,67	3	60,00	1	100,00	18
TOTAL	21	100,00	5	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

De los empleados del hospital, calificaron la atención y el servicio de los programas de promoción y prevención de la siguiente manera: quienes dijeron que era bueno, pertenecen en un 33.33% (7) al área administrativa y el restante 66.67% (14) pertenecen al área asistencial; de los que creen que es excelente, 2 personas (40%) pertenecen al área administrativa y 3 personas (60%) son del área asistencial. Solo una persona no respondió a la calificación.

Gráfica 16. Calificación de la atención y el servicio de los programas de promoción y prevención



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO DE VACUNACIÓN**

Tabla 18. Calificación de la atención y servicio de vacunación

ÁREA/CALIFICACIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO DE VACUNACIÓN	BUENA	%	EXCELENTE	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	7	31,82	2	50,00	0	0,00	9
ASISTENCIAL	15	68,18	2	50,00	1	100,00	18
TOTAL	22	100,00	4	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Sobre la calificación de la atención y el servicio de vacunación, los empleados opinan que es bueno en un 31.82% (7) pertenecientes al área administrativa, y el 68.18% (15) del área asistencial, los que consideran que es excelente son 2 (50%) personas del área administrativa y 2 (50%) del área asistencial. Un empleado del área asistencial no respondió.

Gráfica 17. Calificación de la atención y servicio de vacunación



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO SIAU**

Tabla 19. Calificación de la atención y el servicio SIAU

ÁREA/CALIFICACIÓN ATENCIÓN Y SERVICIO SIAU	BUENA	%	EXCELENTE	%
ADMINISTRATIVA	7	36,84	2	40,00
ASISTENCIAL	12	63,16	3	60,00
TOTAL	19	100,00	5	100,00

NO RESPONDE	%	REGULAR	%	TOTAL
0	0,00	0	0,00	9
1	100,00	2	100,00	18
1	100,00	2	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los empleados calificaron la atención y el servicio SIAU de la siguiente manera: quienes dijeron que es buena, son 7 (36.84%) del área administrativa y 12 (63.16%) son del área asistencial, los que dijeron que es excelente son 2 personas (40%) del área administrativa, y 3 personas (60%) del área asistencial.

Los que consideran que es regular son dos personas del área asistencial y solo 1 persona del área asistencial no respondió.

Gráfica 18. Calificación de la atención y el servicio SIAU



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ÁREAS**

Para que las empresas logren un buen ambiente y clima organizacional, necesariamente debe existir por parte de las mismas actividades que logren la integración de todas las áreas de la institución.

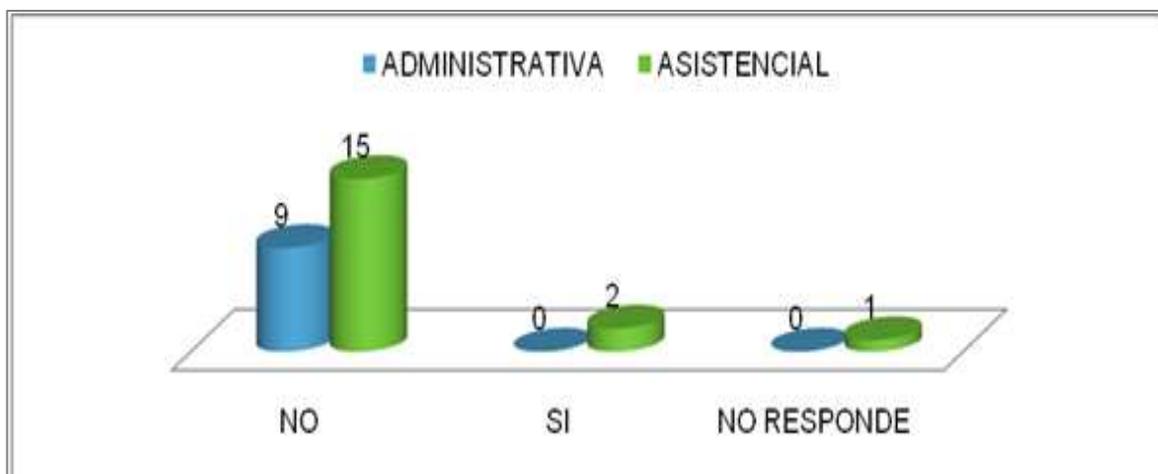
Tabla 20. Actividades de integración con otras áreas

ÁREA/ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ÁREAS	NO	%	SI	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	9	37,50	0	0,00	0	0,00	9
ASISTENCIAL	15	62,50	2	100,00	1	100,00	18
TOTAL	24	100,00	2	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Con respecto a si hay actividades de integración con otras áreas, los empleados que respondieron que no, pertenecen en un 37.5% (9) al área administrativa y el restante 62.5% (15) al área asistencial. Solo dos personas del área asistencial respondieron que si hay este tipo de integración y una persona del área asistencial no respondió.

Gráfica 19. Actividades de integración con otras áreas



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **CAPACITACIÓN CONTINUA**

El éxito para prestar un excelente servicio depende en gran parte de lo capacitado

que se encuentre el personal, por esto las empresas deben realizar una capacitación continua a sus empleados.

Tabla 21. Capacitación continúa

ÁREA/CAPACITACIÓN CONTINUA	NO	%	SI	%	NO RESPONDE	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	8	33,33	1	50,00	0	0,00	9
ASISTENCIAL	16	66,67	1	50,00	1	100,00	18
TOTAL	24	100,00	2	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Esta es la opinión de los empleados respecto al tema de capacitación continua: aquellos que dicen que no, pertenecen en un 33.33% (8) al área administrativa y el 66.67% (16) restante pertenecen al área asistencial. Quienes consideran que si hay capacitación continua son una persona del área administrativa y una persona del área asistencial. Una persona del área asistencial no respondió.

Gráfica 20. Capacitación continúa



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **PROCEDIMIENTOS QUE CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD DE CALIDAD**

Se hace necesario establecer de acuerdo a la normatividad de calidad si los procedimientos establecidos cumplen o no con las normas, con el objeto de mejorar y controlar los servicios prestados.

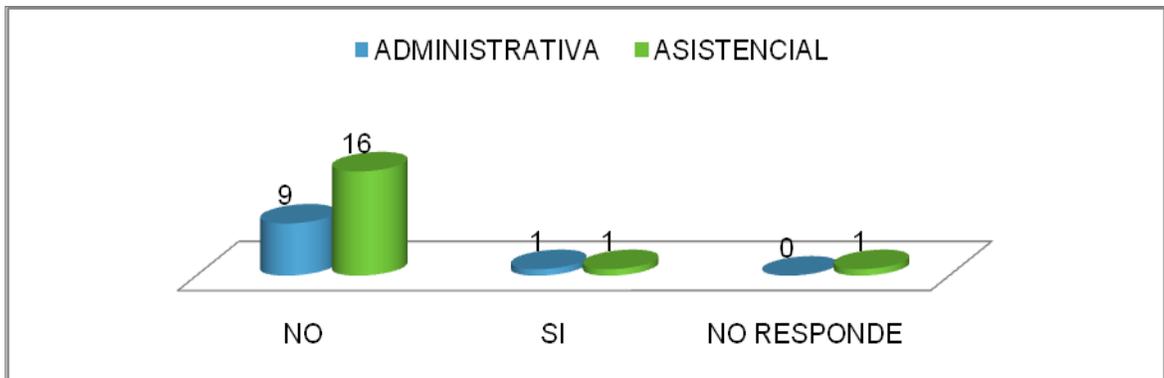
Tabla 22. Procedimientos cumplen con la normatividad de calidad

ÁREA/PROCEDIMIENTOS CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD DE CALIDAD	NO	%	SI	%	N.R	%	TOTAL
ADMINISTRATIVA	9	36,00	0	0,00	0	0,00	9
ASISTENCIAL	16	64,00	1	100,00	1	100,00	18
TOTAL	25	100,00	1	100,00	1	100,00	27

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los empleados que opinan que no respecto a este tema, pertenecen en un 36% (9) al área administrativa y el 64% (16) área asistencial, y solo una persona del área asistencial opina que si cumple con la normatividad de calidad. Una persona del área asistencial no respondió a esta pregunta.

Gráfica 21. Procedimientos cumplen con la normatividad de calidad



Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5 DIAGNÓSTICO CLIENTE EXTERNO, TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN QUE ESTE HA RECIBIDO A LA HORA DE UTILIZAR ALGÚN SERVICIO DEL HOSPITAL DE ULLOA

Con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado por el Hospital Pedro Sáenz Díaz, se realizó una encuesta a algunos de los usuarios que acuden a dicha institución para ser atendidos en alguno de los procesos que existen allí.

A continuación se tiene el diagnóstico que se obtuvo de las respuestas de los usuarios del hospital:

• GÉNERO Y AFILIACIÓN

Como datos de filiación y para poder realizar un correcto abordaje epidemiológico, es necesario conocer inicialmente la información sobre el género y afiliación a las EPS de los diferentes usuarios. Cuando se conozcan estos datos se puede hacer un estudio y una planeación basada en las estadísticas arrojadas por este conjunto de datos.

Tabla 23. Género y afiliación cliente externo

EPS/GÉNERO	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
CAFESALUD	152	71,36	85	62,5	237
CAPRECOM	3	1,41	1	0,74	4
COOSALUD	58	27,23	50	36,76	108
TOTAL	213	100,00	136	100,00	349

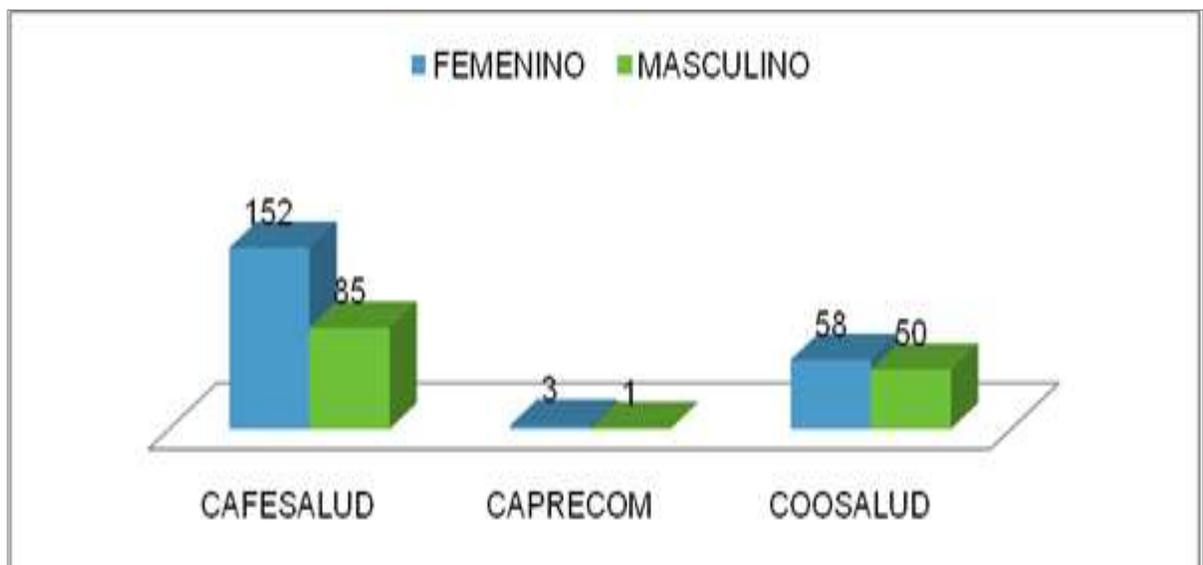
Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

El número total de personas entrevistadas es de 349. De estos, el 61.0% de esta población son mujeres, el restante 38.9% son hombres. De las mujeres, el 71.36%

(152) están afiliadas a Cafesalud, el 27.23% (58) pertenecen a Coosalud, y el 1.41% (3) pertenecen a Caprecom. De los hombres, el 62.50% (85) pertenecen a Cafesalud, el 36.76% (50) pertenecen a Coosalud y el 0.74% (1) pertenecen a Caprecom.

Con respecto a la afiliación, la mayoría, representando el 67.9% pertenecen a Cafesalud subsidiado, el 30.9% pertenece a Coosalud, y el restante 0.01% pertenece a Caprecom.

Gráfica 22. Género y afiliación cliente externo



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

- **EDAD**

Al conocer la edad de los usuarios, se considerará también la población que más consulta o la que menos, y las EPS podrán enfocar las valoraciones por interconsulta de forma más organizada y teniendo en cuenta los grupos etarios más prevalentes de las poblaciones.

Tabla 24. Edad cliente externo

EPS/EDAD	ENTRE 21 A		ENTRE 31 A		ENTRE 41 A	
	30 AÑOS	%	40 AÑOS	%	50 AÑOS	%
CAFESALUD	44	64,71	45	77,59	36	65,45
CAPRECOM	0	0,00	1	1,72	1	1,82
COOSALUD	24	35,29	12	20,69	18	32,73
TOTAL	68	100,00	58	100,00	55	100,00

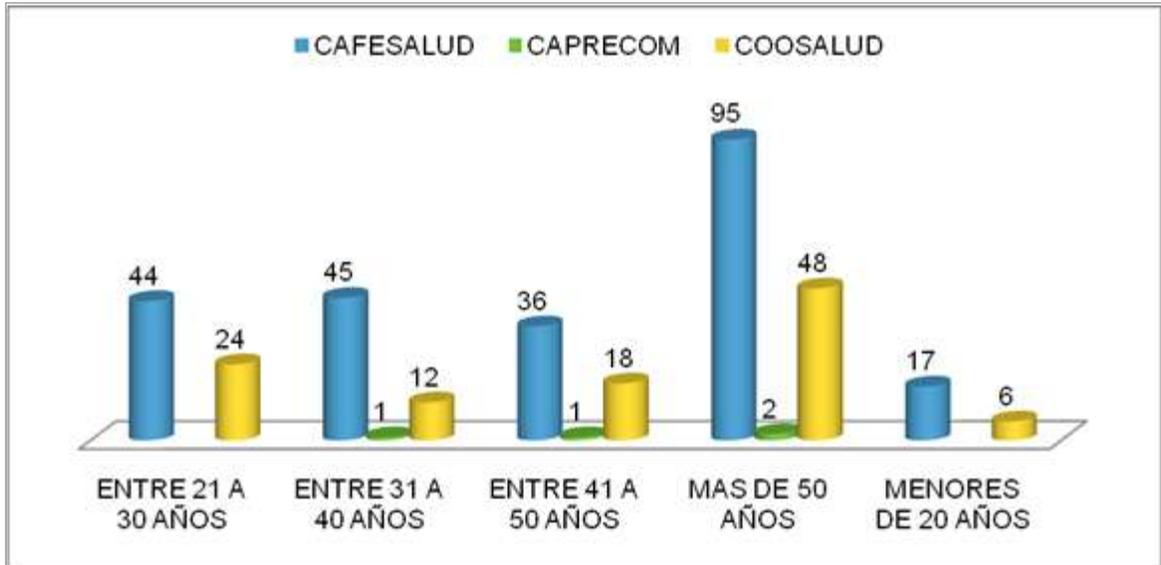
MAS DE 50 AÑOS	%	MENORES DE 20 AÑOS	%	TOTAL
95	65,52	17	73,91	237
2	1,38	0	0,00	4
48	33,10	6	26,09	108
145	100,00	23	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Las categorías de edades entre las que se encuentran los usuarios de los servicios de salud se distribuyen así:

los usuarios menores de 20 años, son en su mayoría 73.91% (17) usuarios de Cafesalud y el restante 26.09% pertenecen a Coosalud; entre 21 a 30 años, en su mayoría 64.71% (44), pertenecen a Cafesalud, y el 35.29% (24) pertenecen a Coosalud. Los usuarios entre 31 a 40 años, son en su mayoría pertenecientes a Cafesalud con un 77.59% (45), el 20.69% (12) pertenecen a Coosalud, y el 1.72% (1) pertenece a Caprecom. Los usuarios entre 41 a 50 años, pertenecen un 65.45% (36) a Cafesalud, el 32.73% (18) a Coosalud, y el 1.82% (1) a Caprecom. Los usuarios de más de 50 años, pertenecen en su mayoría, 65.52% (95) a Cafesalud, el 33.10% (48) a Coosalud, y el 1.38% (2) a Caprecom. Se puede observar que la mayoría de los usuarios en general, el 41.54% (145), son mayores de 50 años.

Gráfica 23. Edad cliente externo



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.1 Frecuencia de uso de los servicios de salud. Este dato ayuda a determinar la cantidad de veces que un usuario asiste a los servicios de salud por veces al mes. Es importante porque sirve para evaluar y cuantificar el volumen de personas que asistirán a la institución.

Tabla 25. Frecuencia de uso de los servicios de salud

EPS/FRECUENCIA A UTILIZACIÓN	DOS VECES AL MES		MAS DE TRES VECES AL MES		UNA VEZ AL MES		TOTAL
	VECES AL MES	%	AL MES	%	MES	%	
CAFESALUD	35	62,50	9	81,82	193	68,44	237
CAPRECOM	2	3,57	0	0,00	2	0,71	4
COOSALUD	19	33,93	2	18,18	87	30,85	108
TOTAL	56	100,00	11	100,00	282	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

En Cafesalud, el 81.43% (193) de los usuarios, acuden al servicio de salud una vez al mes, el 14.76% (35) acude dos veces al mes, y el restante 0.03% acude al

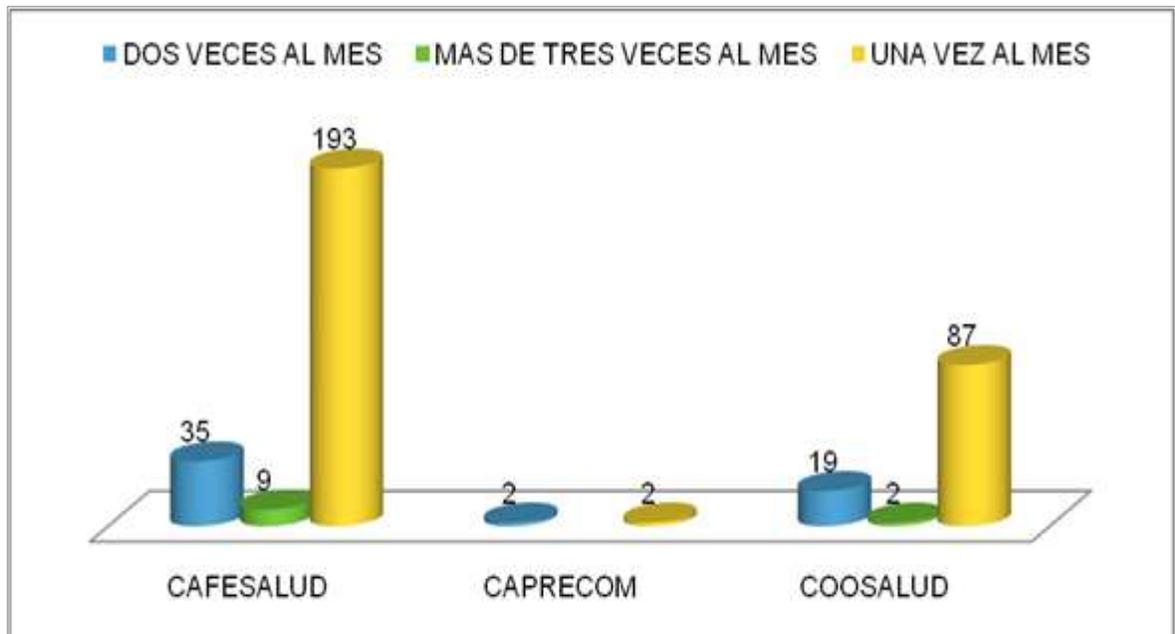
servicio más de tres veces al mes.

En Caprecom, el 50% (2) van a utilizar los servicios de salud una vez al mes y el 50% restante van dos veces al mes.

En Coosalud, el 80.5% (87) de los usuarios utilizan los servicios de salud una vez al mes, el 17.59% (19) utilizan los servicios dos veces al mes, y el 0.02% más de tres veces al mes.

En general, la mayoría de los usuarios, el 80.80% (282), utiliza los servicios de salud una vez al mes, el 16.04% (56) utiliza los servicios dos veces al mes, y el 0.03% de los usuarios van más de tres veces.

Gráfica 24. Frecuencia de uso de los servicios de salud



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.2 Utilización de los servicios de salud. Esta variable habla en conjunto de los servicios incluyendo unos en otros, sobre los que más y los que menos se

utiliza por los usuarios de cada EPS. De esta forma se programará y se fortalecerán aquellos programas que mayor demanda tengan.

Tabla 26. Utilización de los servicios de salud

EPS/UTILIZACIÓN DE SERVICIOS	CONSULTA EXTERNA	%	CONSULTA EXTERNA-LABORATORIO CLÍNICO	%	CONSULTA EXTERNA-LABORATORIO CLÍNICO-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN-PROMOCIÓN	%
CAFESALUD	38	68,00	21	75,00	7	54,00
CAPRECOM		0,00		0,00		0,00
COOSALUD	18	32,00	7	25,00	6	46,00
TOTAL	56	100,00	28	100,00	13	100,00

CONSULTA EXTERNA-LABORATORIO CLÍNICO-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN-SIAU	%	CONSULTA EXTERNA-LABORATORIO CLÍNICO-SIAU	%	CONSULTA EXTERNA-ODONTOLÓGICA	%	CONSULTA EXTERNA-ODONTOLÓGICA-LABORATORIO CLÍNICO	%
1	100,00	1	50,00	14	73,68	6	75,00
	0,00		0,00	1	5,26		0,00
	0,00	1	50,00	4	21,05	2	25,00
1	100,00	2	100,00	19	100,00	8	100,00

CONSULTA EXTERNA-ODONTOLÓGICA-LABORATORIO CLÍNICO-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%	CONSULTA EXTERNA-ODONTOLÓGICA-LABORATORIO CLÍNICO-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN-SIAU	%	CONSULTA EXTERNA-ODONTOLÓGICA-PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN-SIAU	%	CONSULTA EXTERNA-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%
6	75,00	1	100,00		0,00	1	100,00
	0,00		0,00		0,00		0,00
2	25,00		0,00	1	100,00		0,00
8	100,00	1	100,00	1	100,00	1	100,00

Tabla 26. (Continuación)

CONSULTA EXTERNA- PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN-SIAU	%	LABORATORIO CLÍNICO	%	ODONTOLOGÍA	%	ODONTOLOGÍA A PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%
1	20,00		0,00	6	66,67		0,00
	0,00		0,00		0,00		0,00
4	80,00	1	100,00	3	33,33	1	100,00
5	100,00	1	100,00	9	100,00	1	100,00

ODONTOLOGIA- PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%	PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%	PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%	URGENCIAS	%
5	100,00	1	50,00	1	100,00	20	68,97
	0,00		0,00		0,00		0,00
	0,00	1	50,00		0,00	9	31,03
5	100,00	2	100,00	1	100,00	29	100,00

URGENCIAS- CONSULTA EXTERNA	%	URGENCIAS- CONSULTA EXTERNA- LABORATORIO CLÍNICO	%	URGENCIAS- CONSULTA EXTERNA- LABORATORIO CLÍNICO- PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%	URGENCIAS- CONSULTA EXTERNA- LABORATORIO CLÍNICO- PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%
9	64,29	3	33,33	22	95,65	4	100,00
	0,00		0,00		0,00		0,00
5	35,71	6	66,67	1	4,35		0,00
14	100,00	9	100,00	23	100,00	4	100,00

Tabla 26. (Continuación)

URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-LABORATORIO CLINICO-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN-SIAU	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-LABORATORIO CLÍNICO-SIAU	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-ODONTOLOGÍA A	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-ODONTOLOGÍA A-LABORATORIO CLÍNICO	%
4	100,00	1	100,00	1	33,33	14	87,50
	0,00		0,00	1	33,33	1	6,25
	0,00		0,00	1	33,33	1	6,25
4	100,00	1	100,00	3	100,00	16	100,00

URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-ODONTOLOGÍA-LABORATORIO CLÍNICO-PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN -SIAU	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-ODONTOLOGÍA-LABORATORIO CLÍNICO-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-ODONTOLOGÍA-SIAU	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%
20	44,44	6	85,71	7	87,50		0,00
	0,00	1	14,29		0,00		0,00
25	55,56		0,00	1	12,50	1	100,00
45	100,00	7	100,00	8	100,00	1	100,00

URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SIAU	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN-SIAU	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN -SIAU	%	URGENCIAS-CONSULTA EXTERNA-SIAU	%
	0,00	2	66,67	1	100,00	3	75,00
	0,00		0,00		0,00		0,00
1	100,00	1	33,33		0,00	1	25,00
1	100,00	3	100,00	1	100,00	4	100,00

Tabla 26. (Continuación)

URGENCIA S-LABORATORIO CLÍNICO	%	URGENCIA S-ODONTOLÓGIA	%	URGENCIAS-ODONTOLÓGIA-LABORATORIO CLÍNICO	%	URGENCIAS-PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN	%	TOTAL
8	88,89	1	50,00	1	50,00		0,00	237
	0,00		0,00		0,00		0,00	4
1	11,11	1	50,00	1	50,00	1	100,00	108
9	100,00	2	100,00	2	100,00	1	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz

La mayoría de los usuarios usa principalmente el servicio de consulta externa 16.04% (56) en todas las EPS, en segundo lugar con un 12.89% (45) de los usuarios utilizan la combinación de servicios que compone: urgencias, consulta externa, odontología, laboratorio clínico, programas de promoción y prevención y el SIAU. En tercer lugar, el 8.3% (29) utilizan predominantemente el servicio de urgencias.

1.5.3 Conocimiento del horario de consulta externa. Los usuarios deben tener conocimiento del horario de los diferentes servicios de salud ofrecidos por la institución para asistir a ellos. Y de acuerdo al conocimiento o desconocimiento de ese horario, en la consulta externa, servirá para determinar la implementación de más estrategias para la visualización de este horario a más usuarios.

Tabla 27. Conocimiento del horario de consulta externa

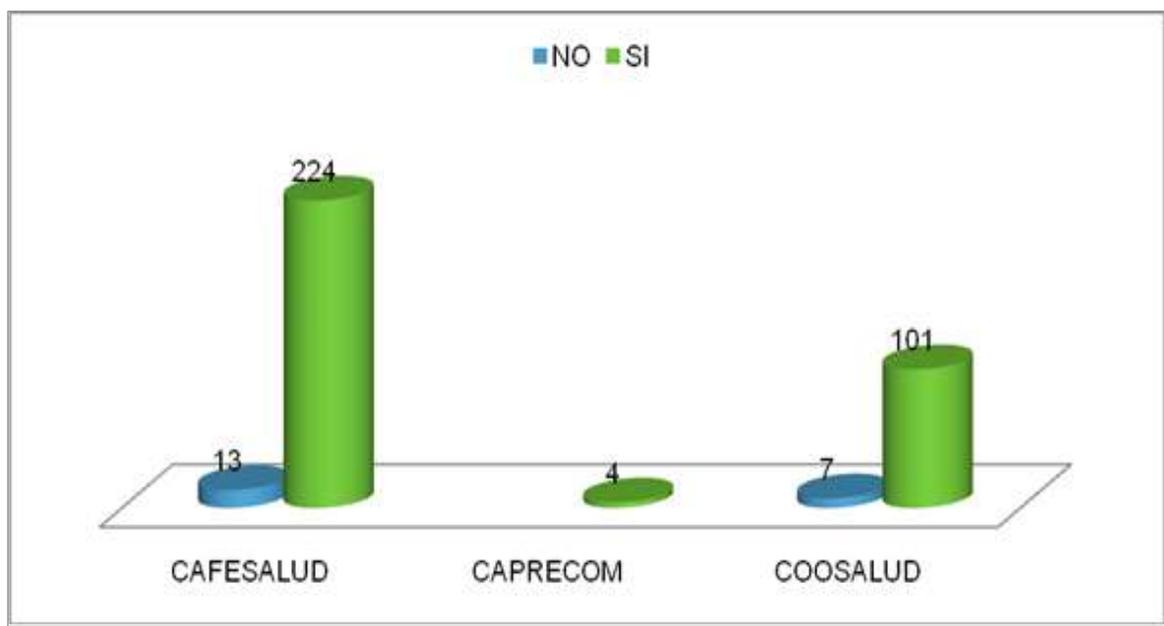
EPS/CONOCIMIENTO HORARIO CONSULTA EXTERNA	NO	%	SI	%	TOTAL
CAFESALUD	13	65,00	224	68,09	237
CAPRECOM	0	0,00	4	1,22	4
COOSALUD	7	35,00	101	30,70	108
TOTAL	20	100,00	329	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

El 65.0% (13) de los usuarios que no conocen en el horario de consulta externa, pertenecen a Cafesalud, el 35.0% (7) restante pertenecen a Coosalud.

De los usuarios que si conocen el horario de consulta externa, el 68.09% (224) pertenecen a Cafesalud, el 30.70% (101) pertenecen a Coosalud y el 1.22% (4) pertenecen a Caprecom

Gráfica 25. Conocimiento del horario de consulta externa



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.4 Percepción del horario de consulta externa. No solamente se debe asignar un horario para la consulta externa. Es prioritario conocer la necesidad de un horario que se ajuste a la conveniencia de los usuarios para asistir a la consulta externa.

Las personas que están laboralmente activas son quienes deben tener unos horarios más flexibles para poder asistir a consulta externa sin verse afectados por interrumpir sus actividades laborales cotidianas.

Tabla 28. Percepción del horario de consulta externa

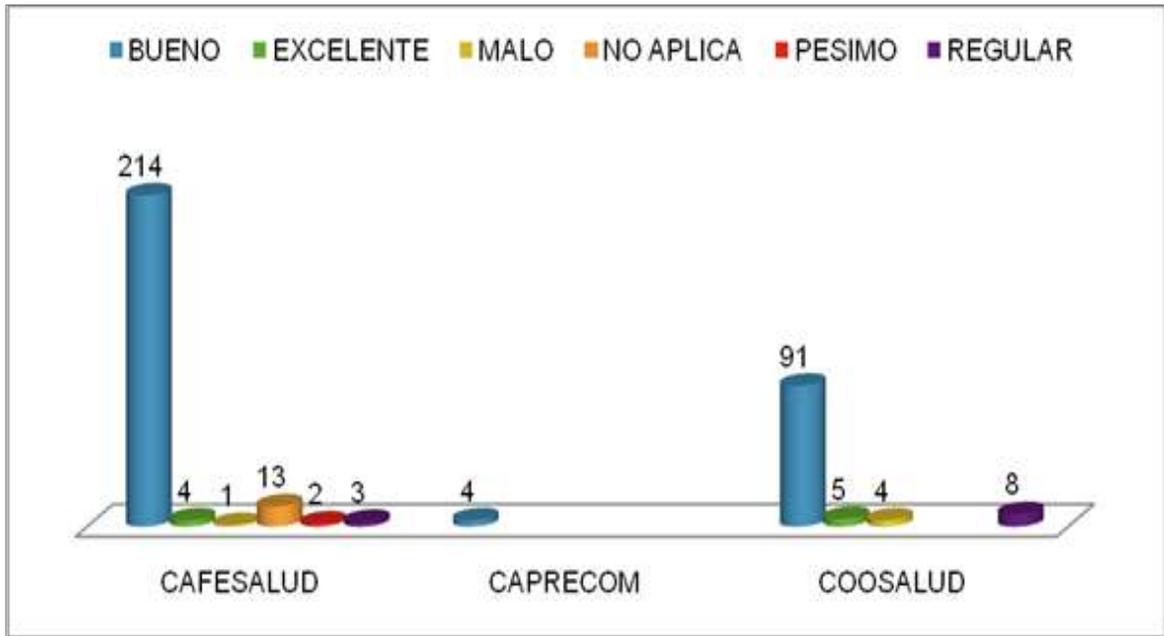
EPS/PERCEPCIÓN HORARIO CONSULTA EXTERNA						
	BUENO	%	EXCELENTE	%	MALO	%
CAFESALUD	214	69,26	4	44,44	1	20,00
CAPRECOM	4	1,29	0	0,00	0	0,00
COOSALUD	91	29,45	5	55,56	4	80,00
TOTAL	309	100,00	9	100,00	5	100,00

REGULAR	%	PÉSIMO	%	NO APLICA	%	TOTAL
3	27,27	2	100,00	13	100,00	237
	0,00	0	0,00	0	0,00	4
8	72,73	0	0,00	0	0,00	108
11	100,00	2	100,00	13	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Con respecto a este campo, de los usuarios que piensan que el horario de consulta externa es bueno, el 69.26% (214) pertenecen a Cafesalud, el 29.45% (91) pertenecen a Coosalud, y el 1.29% (4) pertenecen a Caprecom. De aquellos que consideran que el horario es excelente, el 44.44% pertenecen a Cafesalud, el 55.56% (5) pertenecen a Coosalud, ninguno de los usuarios de Caprecom considera que el horario de consulta externa es excelente. Quienes consideran que el horario de consulta externa es malo, el 20.0% (1) pertenecen a Cafesalud y el 80% (4) restante pertenecen a Coosalud. Los que piensan que el horario es regular, el 27.27% (3) pertenecen a Cafesalud, y el restante 72.73% (8) pertenecen a Coosalud. Solo dos usuarios de Cafesalud, representando el 100%, consideran que el horario de consulta externa es pésimo. Trece usuarios de Cafesalud, representando la totalidad de usuarios, consideran que esta pregunta no aplica.

Gráfica 26. Percepción del horario de consulta externa



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.5 Conocimiento del horario de consulta de odontología. La odontología es uno de los servicios básicos de atención en salud. Se debe censar la cantidad de usuarios que conocen o no del horario de consulta odontológica para determinar la implementación de ayudas visuales para extender ese conocimiento a más pacientes. Se conoce que el servicio en general, debe ser utilizado por los usuarios mínimo dos veces por año.

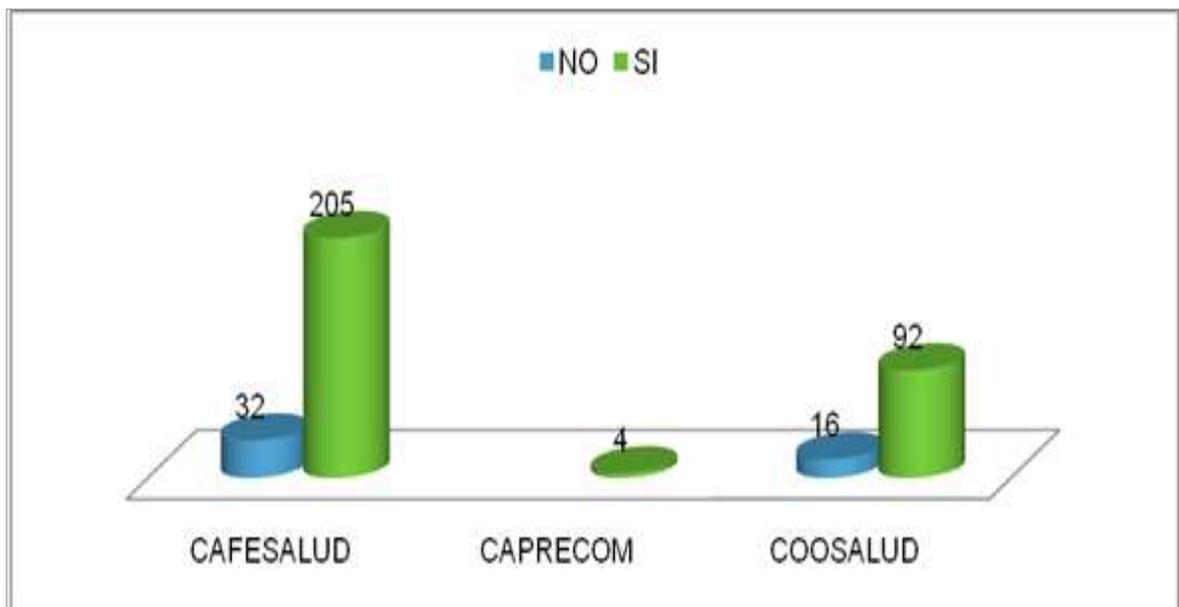
Tabla 29. Conocimiento del horario de consulta de odontología

EPS/CONOCIMIENTO HORARIO CONSULTA DE ODONTOLOGÍA	NO	%	SI	%	TOTAL
CAFESALUD	32	66,67	205	68,11	237
CAPRECOM	0	0,00	4	1,33	4
COOSALUD	16	33,33	92	30,56	108
TOTAL	48	100,00	301	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

El 68.11% (205) de los pacientes que conocen el horario de consulta de odontología pertenecen a Cafesalud, el 30.56% (92) pertenecen a Coosalud, y el 1.33% (4) pertenecen a Caprecom. De aquellos que no conocen el horario de consulta de odontología, el 66.67% pertenecen a Cafesalud, el 33.33% (16) pertenecen a Coosalud.

Gráfica 27. Conocimiento del horario de consulta de odontología



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.6 Percepción del horario de consulta de odontología. Al igual que la consulta externa, no es solo deber de los usuarios conocer el horario de consulta odontológica, sino también ajustarlo a las necesidades de los usuarios que van a utilizar esta consulta.

De ahí la importancia de la percepción del horario de consulta odontológica. Cuando la programación es adecuada, disminuirá el ausentismo laboral por causa de los horarios inadecuados y la población estará con sus necesidades básicas de atención en salud satisfecha.

Tabla 30. Percepción del horario de consulta de odontología

EPS/PERCEPCIÓN HORARIO ODONTOLOGÍA	BUENO	%	EXCELENTE	%	MALO	%
CAFESALUD	187	69,00	12	75,00	1	5,88
CAPRECOM	3	1,11	0	0,00	0	0,00
COOSALUD	81	29,89	4	25,00	16	94,12
TOTAL	271	100,00	16	100,00	17	100,00

REGULAR	%	NO APLICA	%	TOTAL
5	41,67	32	96,97	237
1	8,33	0	0,00	4
6	50,00	1	3,03	108
12	100,00	33	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Con respecto a esta pregunta, de los usuarios que piensan que el horario de consulta de odontología es bueno, el 69.0% (187) pertenecen a Cafesalud, el 29.89% (81) pertenecen a Coosalud, y el 1.11% (3) pertenecen a Caprecom. De aquellos que consideran que el horario es excelente, el 75.0% (12) pertenecen a Cafesalud y el 25.0% (4) pertenecen a Coosalud.

Quienes consideran que el horario de consulta externa es malo, el 5.88% (1) pertenecen a Cafesalud y el 94.12% (16) restante pertenecen a Coosalud.

De los que piensan que el horario es regular, el 41.67% (5) pertenecen a Cafesalud, el 50.0% (6) pertenecen a Coosalud y el 8.33% (1) pertenecen a Caprecom. De los que piensan que esta pregunta no aplica, el 96.97% (32) pertenecen a Cafesalud, y el 3.03% (1) pertenece a Coosalud.

Gráfica 28. Percepción del horario de consulta de odontología



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.7 Conocimiento del horario de laboratorio. En el laboratorio clínico se reciben y se toman muestras para analizar los diferentes paraclínicos y ayudar al personal de salud a hacer un correcto diagnóstico de las enfermedades. En general los horarios de laboratorio deben ser de disponibilidad en horas de la mañana y se evaluará el conocimiento de los usuarios respecto a este horario. Desafortunadamente, el horario de laboratorio clínico no puede ser tan flexible como el de otros servicios, pero definitivamente será siempre una prioridad saber el conocimiento de los usuarios respecto al horario.

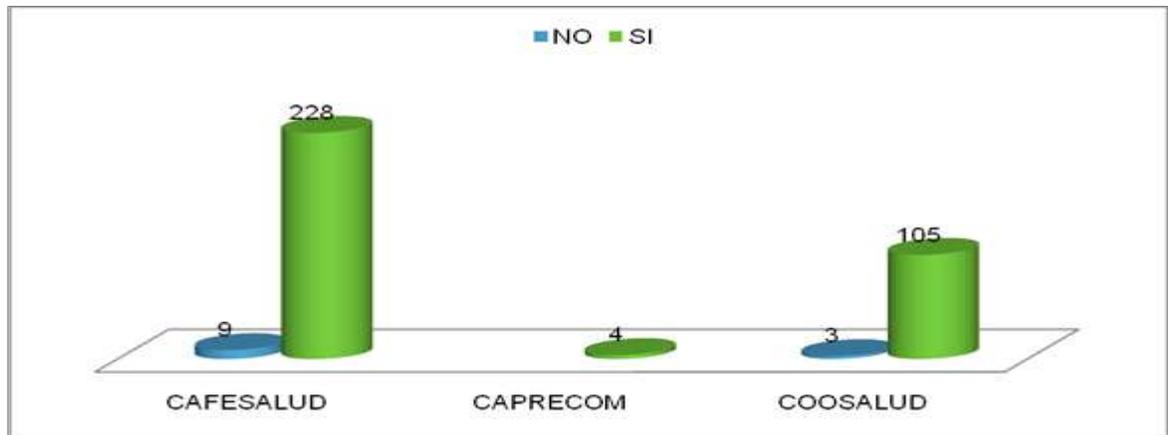
Tabla 31. Conocimiento del horario de laboratorio

EPS/CONOCIMIENTO HORARIO	NO	%	SI	%	TOTAL
CAFESALUD	9	75,00	228	68,06	237
CAPRECOM	0	0,00	4	1,19	4
COOSALUD	3	25,00	105	31,34	108
TOTAL	12	100,00	335	100,60	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

El 68.06% (228) de los pacientes que conocen el horario de consulta de odontología pertenecen a Cafesalud, el 31.34% (105) pertenecen a Coosalud, y el 1.19% (4) a Caprecom. De aquellos que no conocen el horario de consulta de odontología, el 75.0% (9) pertenecen a Cafesalud, y el 25.0% (3) a Coosalud.

Gráfica 29. Conocimiento del horario de laboratorio



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.8 Percepción del horario de laboratorio. Según la percepción buena, excelente, mala o regular del horario de laboratorio clínico, se podrán implementar estrategias de extensión de horarios a más horas dentro del mismo día que se ofrece el servicio, o se podría implementar en días de fin de semana, de acuerdo también a la demanda de este servicio.

Tabla 32. Percepción del horario de laboratorio

EPS/PERCEPCIÓN HORARIO LABORATORIO	BUENO		EXCELENTE		MALO	
	BUENO	%	EXCELENTE	%	MALO	%
CAFESALUD	212	69,28	13	46,43		0,00
CAPRECOM	4	1,31	0	0,00		0,00
COOSALUD	90	29,41	15	53,57	3	100,00
TOTAL	306	100,00	28	100,00	3	100,00

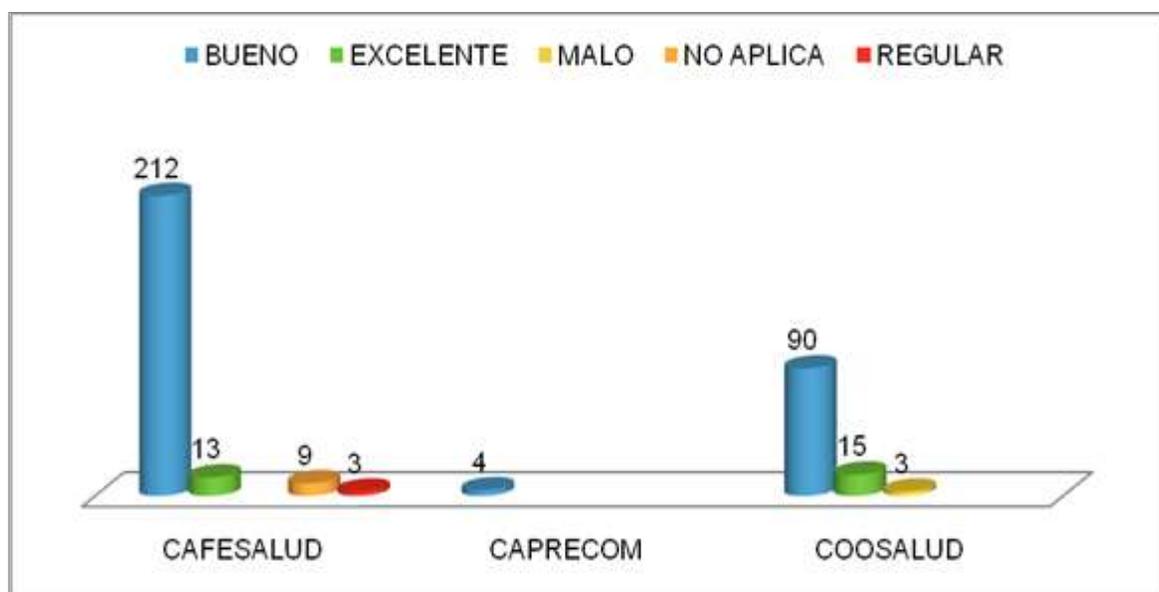
Tabla 32. (Continuación)

REGULAR	%	NO APLICA	%	TOTAL
3	100,00	9	100,00	237
0	0,00	0	0,00	4
0	0,00	0	0,00	108
3	100,00	9	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Sobre la percepción del horario de laboratorio, los usuarios que consideran que es bueno, el 69.28% (212) pertenecen a Cafesalud, el 29.41% (90) pertenecen a Coosalud, y el 1.31% (4) pertenecen a Caprecom. De aquellos que consideran que el horario es excelente, el 46.43% (13) pertenecen a Cafesalud y el 53.57% (15) pertenecen a Coosalud. Los que consideran que el horario de consulta externa es malo, el 100% (3) corresponde a usuarios de Coosalud. De los que piensan que el horario es regular, el 100% (3) corresponde a Cafesalud. De los que piensan que esta pregunta no aplica, el 100% (9) pertenecen a Cafesalud.

Gráfica 30. Percepción del horario de laboratorio



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.9 Percepción del nivel de conocimiento del equipo médico. Este ítem evalúa la percepción de los usuarios respecto al nivel de conocimiento del equipo médico y su capacidad resolutoria de las diferentes patologías y las situaciones que se presentan alrededor de los problemas de salud. La comunicación entre el personal de salud y los pacientes es la clave para un entendimiento adecuado y la forma de llevar a un buen término esta relación sin importar el resultado de cada situación de salud que se presente en la institución.

Tabla 33. Percepción del nivel de conocimiento del equipo médico

EPS/NIVEL CONOCIMIENTO EQUIPO MÉDICO	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	225	70,31	5	35,71
CAPRECOM	3	0,94	0	0,00
COOSALUD	92	28,75	9	64,29
TOTAL	320	100,00	14	100,00

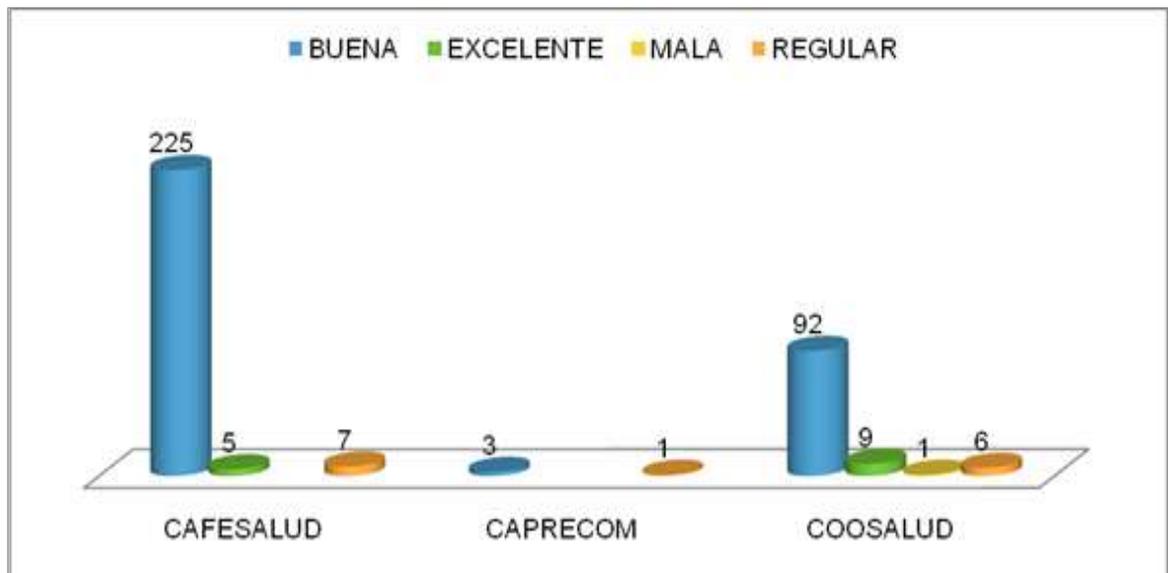
MALA	%	REGULAR	%	TOTAL
0	0,00	7	50,00	237
0	0,00	1	7,14	4
1	100,00	6	42,86	108
1	100,00	14	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Sobre la percepción de los usuarios sobre el nivel de conocimiento del equipo médico, de aquellos que consideran que es bueno, el 70.31% (225) pertenecen a Cafesalud, el 28.75% (92) pertenecen a Coosalud, y el 0.94% (3) pertenecen a Caprecom. De aquellos que consideran que el nivel de conocimiento es excelente, el 35.71% (5) pertenecen a Cafesalud y el restante 64.29% (9) pertenecen a Coosalud. Quienes consideran que el nivel de conocimiento es malo, solo 1 usuario consideró que es malo. De los que piensan que el nivel de conocimiento

del equipo médico es regular, el 50.0% (7) pertenecen a Cafesalud, el 42.86% (6) pertenecen a Coosalud y el 7.14% (1) pertenecen a Caprecom.

Gráfica 31. Percepción del nivel de conocimiento del equipo médico



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.10 Amabilidad del personal. Si los usuarios de la institución tienen una idea de amabilidad del personal de salud que los atiende, las personas se sentirán a gusto asistiendo a los servicios de salud. Esto disminuye la tensión al enfrentar adversidades propias de las situaciones de salud y se lograrán mejores relaciones y entendimiento entre ambas partes, profesionales de salud y pacientes.

Tabla 34. Amabilidad del personal

EPS/AMABILIDAD	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	181	68,05	47	64,38
CAPRECOM	2	0,75	2	2,74
COOSALUD	83	31,20	24	32,88
TOTAL	266	100,00	73	100,00

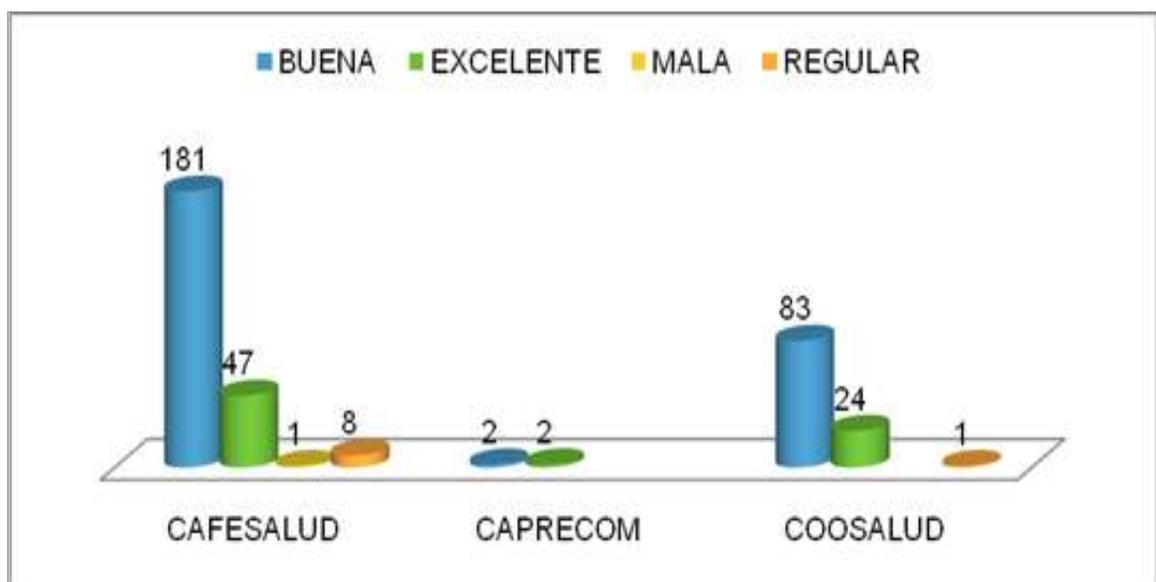
Tabla 34. (Continuación)

MALA	%	REGULAR	%	TOTAL
1	100,00	8	88,89	237
	0,00	0	0,00	4
	0,00	1	11,11	108
1	100,00	9	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz

Sobre la amabilidad del personal de la institución, de los usuarios piensan que es buena, el 68.05% (181) pertenecen a Cafesalud, el 31.20% (83) pertenecen a Coosalud, y el 0.75% (2) pertenecen a Caprecom. De aquellos que consideran que es excelente, el 64.38% (47) pertenecen a Cafesalud, el 32.88% (24) pertenecen a Coosalud, y el 2.74% (2) son usuarios de Caprecom. Solo un usuario considera que es mala la amabilidad del personal. Los que piensan que el horario es regular, el 88.89% (8) pertenecen a Cafesalud, y el restante 11.11% (1) pertenece a Coosalud.

Gráfica 32. Amabilidad del personal



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.11 Trámites. Cuando la población que está haciendo trámites para asistir a un servicio está enferma, su nivel de tolerabilidad y de entendimiento disminuye, por eso necesario saber la percepción de usuarios frente a la cantidad de tiempo que implica hacer un trámite en la institución con el fin de acortar el tiempo y disminuir su complejidad para tener más pacientes a gusto y satisfechos con el servicio.

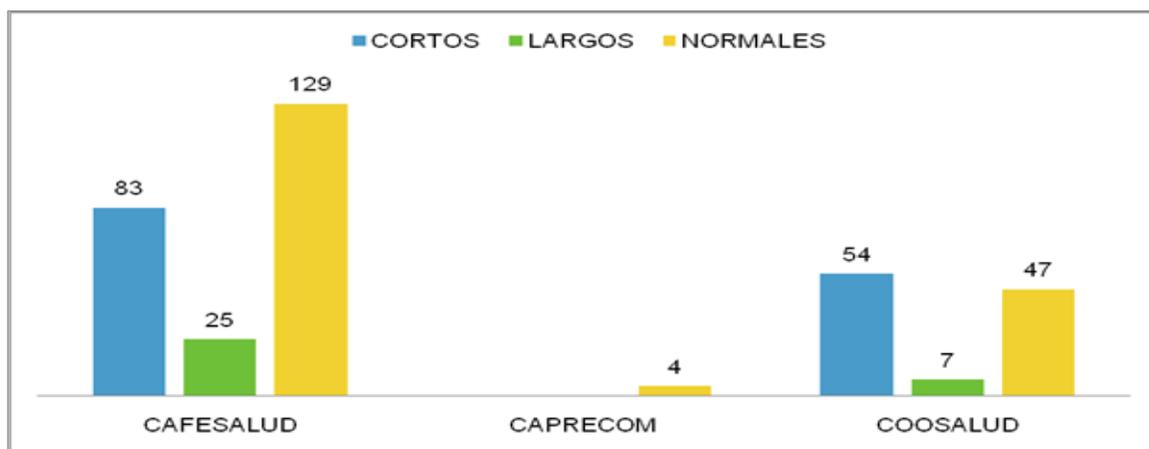
Tabla 35. Trámites

EPS/TRÁMITES	CORTOS	%	LARGOS	%	NORMALES	%	TOTAL
CAFESALUD	83	60,58	25	78,13	129	71,67	237
CAPRECOM	0	0,00	0	0,00	4	2,22	4
COOSALUD	54	39,42	7	21,88	47	26,11	108
TOTAL	137	100,00	32	100,00	180	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios que piensan que los trámites son cortos, son en un 60.58% (83) de Cafesalud y el 39.42% (54) de Coosalud. Los que consideran que los trámites son largos, el 78.13% (25) pertenecen a Cafesalud y el 21.88% (7) a Coosalud. De los que consideran los trámites normales, el 71.67% (129) pertenecen a Cafesalud, el 26.11% (47) pertenecen a Coosalud, y el 2.22% (4) son usuarios de Caprecom.

Gráfica 33. Trámites



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.12 Tiempo de espera para ser atendido. Aquí se evalúa ambos componentes: subjetivo y objetivo. La subjetividad del tiempo de espera para ser atendido dependerá de las situaciones que rodean al sujeto al asistir a un servicio de salud: ir a trabajar, dejar los hijos en el colegio, atender otros enfermos en casa. Y el nivel de objetividad consiste en la asistencia puntual de otros usuarios para cumplir los tiempos programados de los servicios de salud ofrecidos y el tiempo que tarden los profesionales de la salud en desarrollar sus actividades para atender la población día tras día.

Tabla 36. Tiempos de espera para ser atendido

EPS/TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	143	67,45	11	37,93
CAPRECOM	3	1,42	0	0,00
COOSALUD	66	31,13	18	62,07
TOTAL	212	100,00	29	100,00

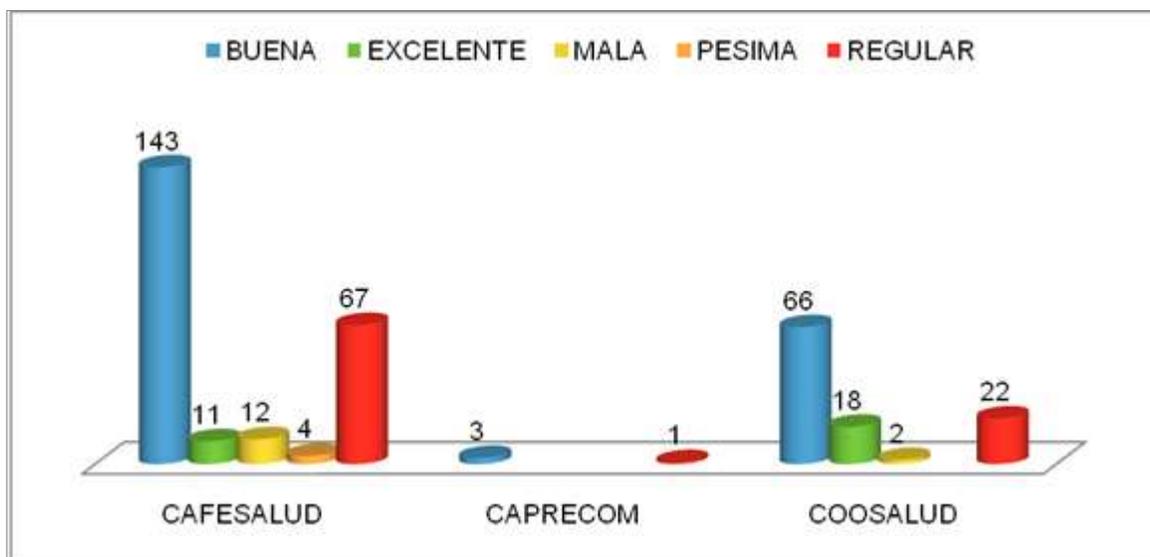
MALA	%	PÉSIMA	%	REGULAR	%	TOTAL
12	85,71	4	100,00	67	74,44	237
0	0,00	0	0,00	1	1,11	4
2	14,29	0	0,00	22	24,44	108
14	100,00	4	100,00	90	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Sobre el tiempo de espera para ser atendido, los que piensan que es bueno, el 67.45% (143) pertenecen a Cafesalud, el 31.13% (66) pertenecen a Coosalud y el 1.42% (3) a Caprecom. Los que piensan que es excelente, el 37.93% (11) son usuarios de Cafesalud y el 62.07% (18) son de Coosalud. De los que piensan que es mala, el 85.71% (12) son pertenecientes a Cafesalud y el restante 14.29% (2) son de Coosalud. La percepción pésima del tiempo de espera está en el 100% en

4 usuarios de Cafesalud. Los que consideran que el tiempo de espera es regular, el 74.44% (67) son usuarios de Cafesalud, el 24.44% (22) son de Coosalud, y 1.11% (1) son usuarios de Caprecom.

Gráfica 34. Tiempos de espera para ser atendido



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.13 Orientación y señalización. En una entidad prestadora de servicios de salud, es obligatorio tener una buena orientación y señalización para sus usuarios, es por esto que se hace necesario conocer la percepción de los mismos para implementar los cambios que sean necesarios.

Tabla 37. Orientación y señalización

EPS/ORIENTACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	96	67,61	134	68,37
CAPRECOM	4	2,82	0	0,00
COOSALUD	42	29,58	62	31,63
TOTAL	142	100,00	196	100,00

Tabla 37. (Continuación)

MALA	%	REGULAR	%	TOTAL
2	100,00	5	55,56	237
0	0,00	0	0,00	4
0	0,00	4	44,44	108
2	100,00	9	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Sobre la señalización y orientación en la institución prestadora de salud, la opinión es la siguiente: aquellos que consideran que es buena, son en su mayoría, 67.61% (96) usuarios de Cafesalud, el 29.58% son usuarios de Coosalud y el restante 2.82% (4) usuarios de Caprecom. Los que consideran que es excelente, pertenecen a Cafesalud un 68.37% (134) de los usuarios y el 31.63% (62) son usuarios de Coosalud. Los que consideran que es mala, son 2 usuarios de Cafesalud. Aquellos que consideran que es regular, son 55.56% (5) usuarios de Cafesalud y 44.44% (4) usuarios de Coosalud.

Gráfica 35. Orientación y señalización



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.14 Equipo necesario para atención en servicio de salud solicitado. Este ítem corresponde a lo que los usuarios perciben que son los equipos necesarios

que se tienen en la institución para la atención de los servicios de salud solicitados. Se analiza este aspecto siempre considerando la complejidad de los servicios ofrecidos por los diferentes niveles de atención de cada institución, en este caso, en un nivel básico.

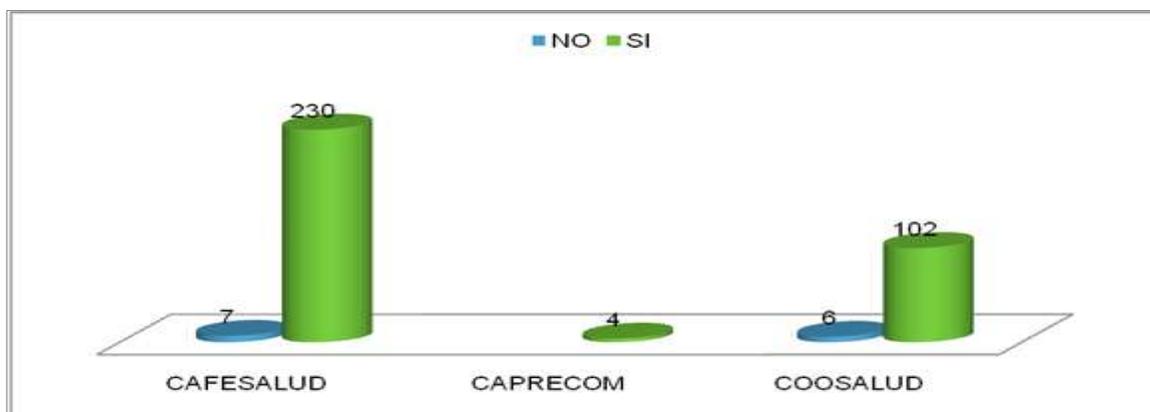
Tabla 38. Equipo necesario para atención en servicio de salud solicitado

EPS/EQUIPO NECESARIO PARA ATENCIÓN EN SS SOLICITADO	NO	%	SI	%	TOTAL
CAFESALUD	7	53,85	230	68,45	237
CAPRECOM	0	0,00	4	1,19	4
COOSALUD	6	46,15	102	30,36	108
TOTAL	13	100,00	336	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios que creen que los equipos son necesarios para el servicio de salud solicitado son en un 68.45% (230) pertenecientes a Cafesalud, el 30.36% (102) usuarios de Coosalud y el 1.19% (4) usuarios de Caprecom. Aquellos que consideran que no se tienen los equipos necesarios para la atención del servicio de salud solicitado son en un 53.85% (7) usuarios de Cafesalud y el 46.15% (6) son usuarios de Coosalud.

Gráfica 36. Equipo necesario para atención en servicio de salud solicitado



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.15 Infraestructura adecuada. A este aspecto se le atribuye la parte física de la institución y la percepción que tienen las personas de la distribución de los espacios y su estado general para prestar los diferentes servicios de salud.

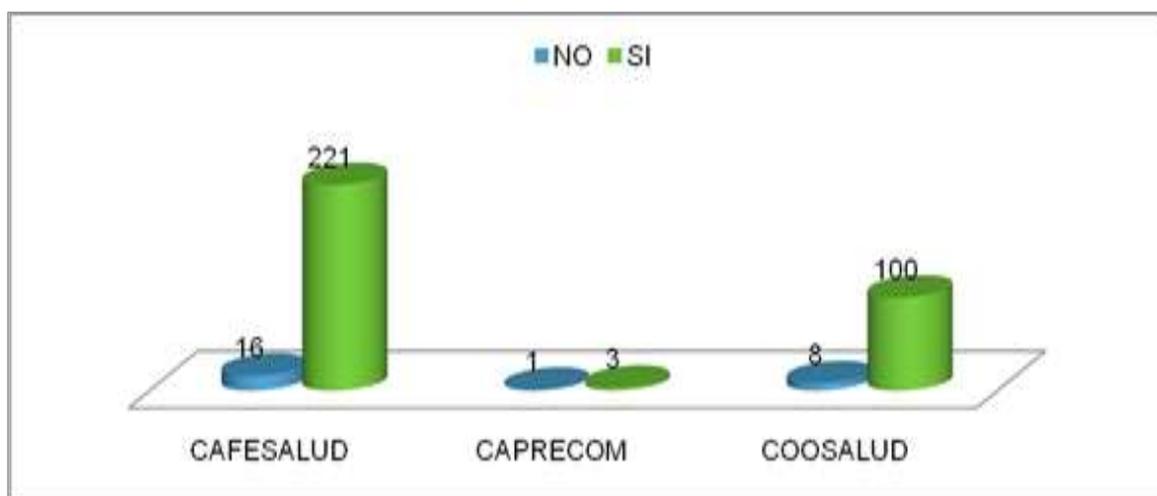
Tabla 39. Infraestructura adecuada

EPS/INFRAESTRUCTURA ADECUADA	NO	%	SI	%	TOTAL
CAFESALUD	16	64,00	221	68,21	237
CAPRECOM	1	4,00	3	0,93	4
COOSALUD	8	32,00	100	30,86	108
TOTAL	25	100,00	324	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios opinan sobre la infraestructura de su EPS. Los que opinan que no es adecuada, son en un 64.0% (16) usuarios de Cafesalud, el 32.0% (8) son usuarios de Coosalud, y el 4.0% (1) son usuarios de Caprecom. Los que consideran que la infraestructura es adecuada, en un 68.21% (221) son usuarios de Cafesalud, el 30.86% (100) son usuarios de Coosalud y el 0.93% (3) son usuarios de Caprecom.

Gráfica 37. Infraestructura adecuada



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.16 Limpieza, orden y comodidad en las salas de espera. La espera es uno de los factores que más incomoda a los clientes, es de suma importancia saber que tan cómodo se encuentra el cliente y el usuario en la sala de espera, para así asegurar que existe una zona confortable donde las personas se sentirán bien sin importar el tiempo que les toque esperar.

Tabla 40. Limpieza, orden y comodidad en las salas de espera

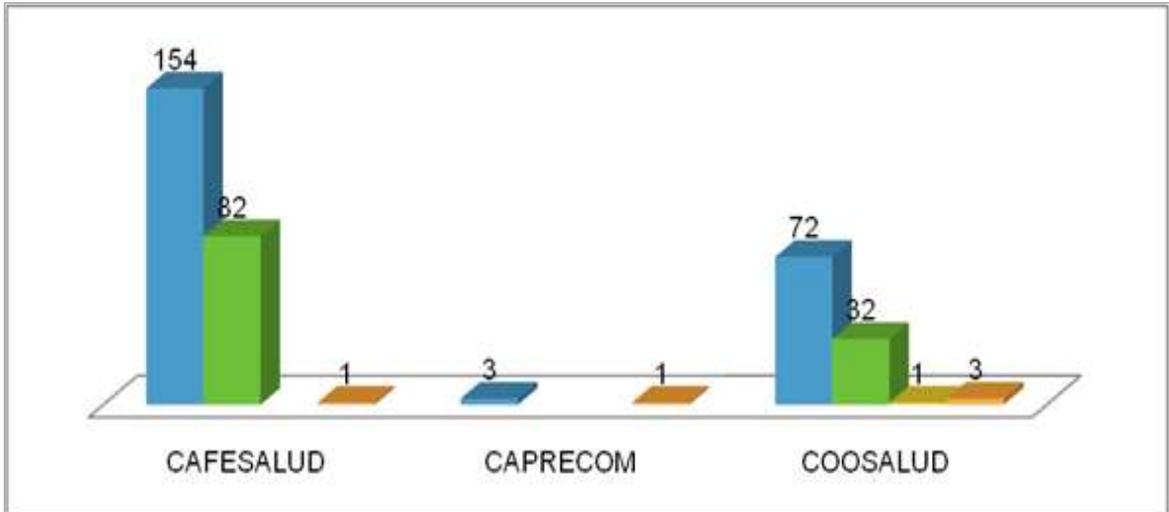
EPS/LIMPIEZA-ORDEN Y COMODIDAD EN SALAS DE ESPERA	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	154	67,25	82	71,93
CAPRECOM	3	1,31	0	0,00
COOSALUD	72	31,44	32	28,07
TOTAL	229	100,00	114	100,00

MALA	%	REGULAR	%	TOTAL
0	0,00	1	20,00	237
0	0,00	1	20,00	4
1	100,00	3	60,00	108
1	100,00	5	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Sobre este tema, los usuarios tienen la siguiente opinión. De los que consideran que es buena en general, el 67.25% (154) pertenecen a Cafesalud, el 31.44% (72) pertenecen a Coosalud y el 1.31% (3) pertenecen a Caprecom. De los que consideran que es excelente, el 71.93% (82) son usuarios de Cafesalud y el 28.07% (32) son usuarios de Coosalud. Solo un usuario, perteneciente a Coosalud considera que la limpieza, el orden y la comodidad en las salas de espera son malos. De aquellos que consideran que es regular, 20% (1) son usuarios de Cafesalud, el otro 20% (1) son de caprecom y el 60% (3) son usuarios de Coosalud.

Gráfica 38. Limpieza, orden y comodidad en las salas de espera



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.17 Consultorios médicos. Uno de los servicios con mayor cantidad de usuarios asistiendo es el de consulta externa. Este servicio se presta en los consultorios médicos. Para ello, es relevante conocer la opinión de los usuarios respecto a estos consultorios y determinar la percepción que tienen de ellos. Si un paciente está cómodo en el lugar donde se atienden sus patologías y problemas de salud, habrá mejores resultados al término de cada consulta.

Tabla 41. Consultorios médicos

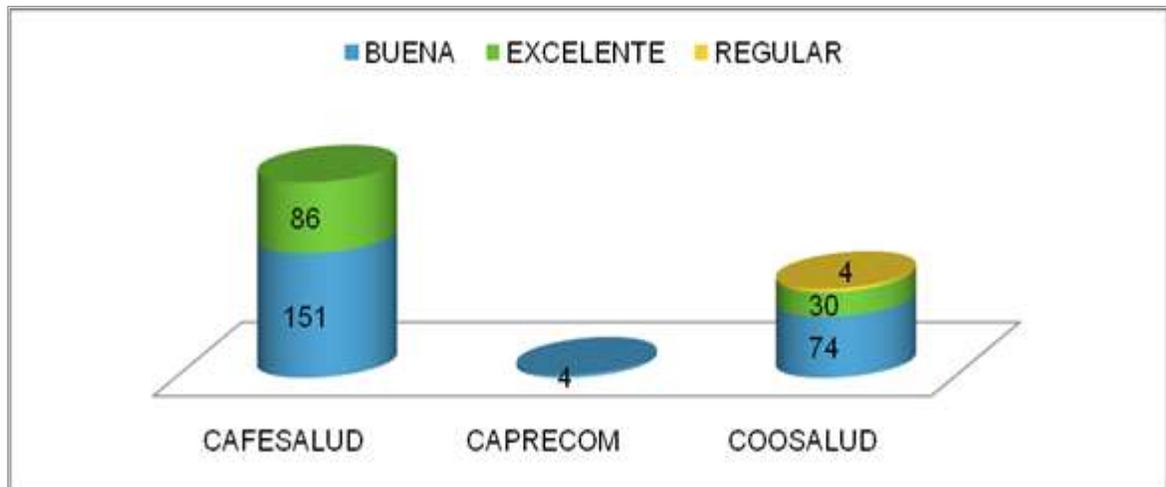
EPS/CONSULTORIO S MÉDICOS	BUENA	%	EXCELENTE	%	REGULAR	%	TOTAL
CAFESALUD	151	65,94	86	74,14	0	0,00	237
CAPRECOM	4	1,75		0,00	0	0,00	4
COOSALUD	74	32,31	30	25,86	4	100,00	108
TOTAL	229	100,00	116	100,00	4	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

La opinión de los usuarios respecto a los consultorios médicos es de la siguiente manera: los que consideran que es buena, el 65.94% (151) son usuarios de

Cafesalud, el 32.31% (74) son usuarios de Coosalud y el 1.75% (4) son de Caprecom. Los que consideran que es excelente, el 74.14% (86) y el resto de usuarios, con un 25.86% (30), son pertenecientes a Cafesalud. Los que consideran que es regular, son 4 pacientes de Coosalud.

Gráfica 39. Consultorios médicos



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.18 Camillas. En general, los usuarios son quienes asisten a la institución para que se les atienda sus problemas de salud, y las camillas son parte de esta atención. La percepción de este ítem es importante para conocer la percepción del estado general de esta útil herramienta de la atención de salud de los usuarios y la decisión de reemplazar o reparar las camillas existentes según sea el caso.

Tabla 42. Camillas

EPS/CAMILLAS	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	156	69,96	73	76,04
CAPRECOM	4	1,79	0	0,00
COOSALUD	63	28,25	23	23,96
TOTAL	223	100,00	96	100,00

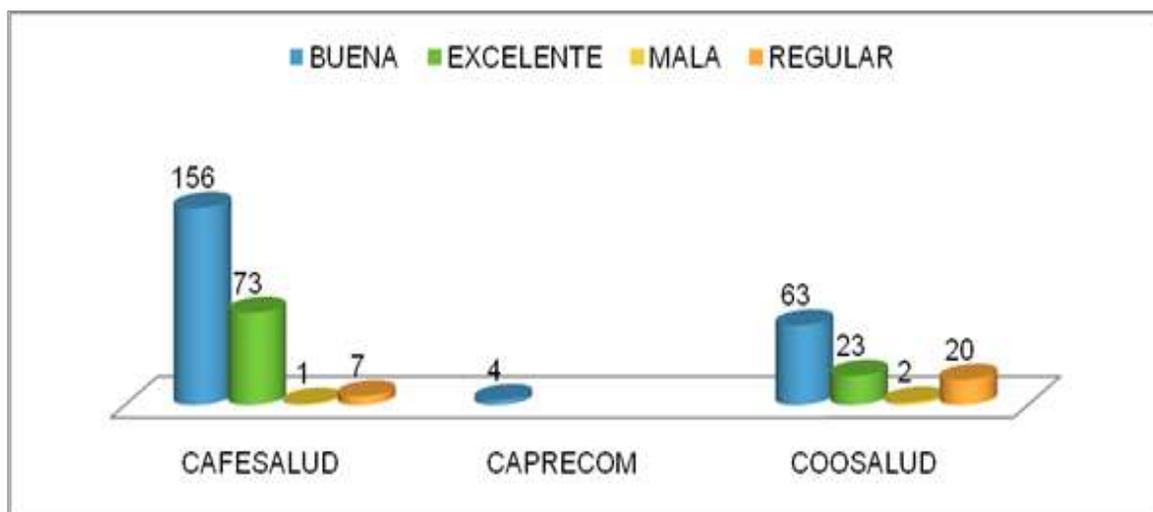
Tabla 42. (Continuación)

MALA	%	REGULAR	%	TOTAL
1	33,33	7	25,93	237
0	0,00	0	0,00	4
2	66,67	20	74,07	108
3	100,00	27	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios tienen la siguiente opinión sobre las camillas: buena, con un 69.96% (156) de usuarios pertenecientes a Cafesalud, el 28.25% (63) siendo usuarios de Coosalud, y el restante 1.79% (4) a Caprecom. De los que consideran que es excelente, el 76.04% (73) son usuarios de Cafesalud, y el 23.96% (23) son de Coosalud. Quienes consideran que es mala, el 33.33% (1) son usuarios de Cafesalud y el restante 66.67% (2) son de Coosalud. La opinión regular pertenece al 25.93% (7) a usuarios de Cafesalud y el 74.07% (20) son de Coosalud.

Gráfica 40. Camillas



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Día

1.5.19 Baños públicos. Como en cualquier lugar público donde asistan personas,

se debe disponer de un buen servicio de baños públicos para poder tener la capacidad de recibir a los pacientes.

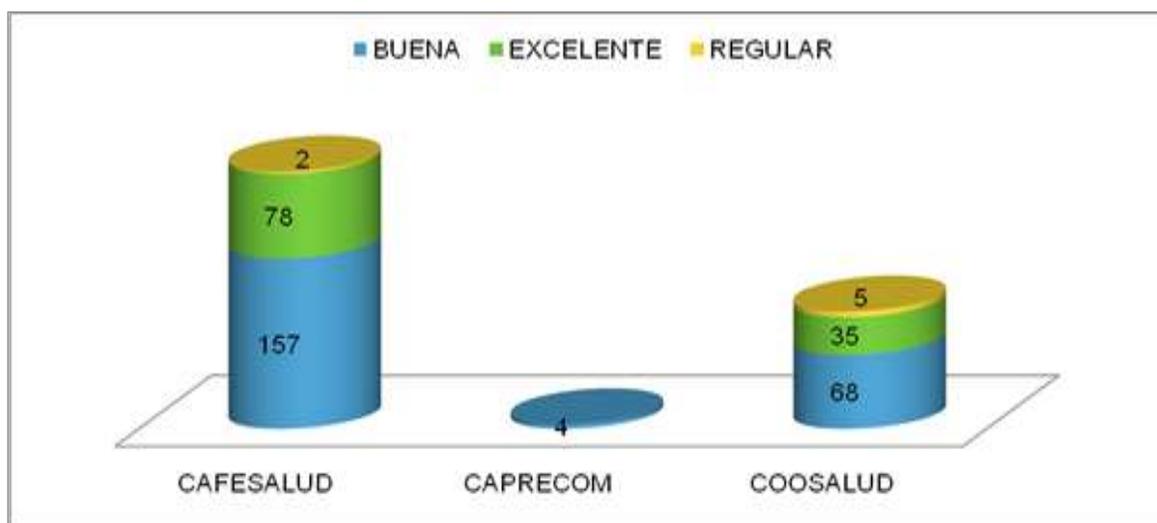
Tabla 43. Baños Públicos

EPS/BAÑOS PÚBLICOS	BUENA	%	EXCELENTE	%	REGULAR	%	TOTAL
CAFESALUD	157	68,56	78	69,03	2	28,57	237
CAPRECOM	4	1,75	00	0,00	0	0,00	4
COOSALUD	68	29,69	35	30,97	5	71,43	108
TOTAL	229	100,00	113	100,00	7	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

La opinión de los usuarios respecto a los baños públicos es la siguiente: los que consideran que es buena, en un 68.56% (157) son usuarios de Cafesalud, el 29.69% (68) son de Coosalud y el 1.75% (4) son de Caprecom. De quienes consideran que es excelente, el 69.03% (2) son usuarios de Cafesalud y el 30.97% (35) son usuarios de Coosalud. Los que consideran que es regular, el 28.57% (2) son usuarios de Cafesalud y el 71.43% (5) son usuarios de Coosalud.

Gráfica 41. Baños públicos



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.20 Ventanillas de atención al usuario. En las ventanillas de atención al usuario se hace el primer contacto entre la institución y sus pacientes, y de esto depende en gran parte la atención adecuada de las necesidades en salud de cada persona. Debe ser percibido como un sitio con gran capacidad de resolución y de orientación adecuada a los pacientes para que las personas se sientan a gusto al asistir a la institución.

Tabla 44. Ventanilla de atención al usuario

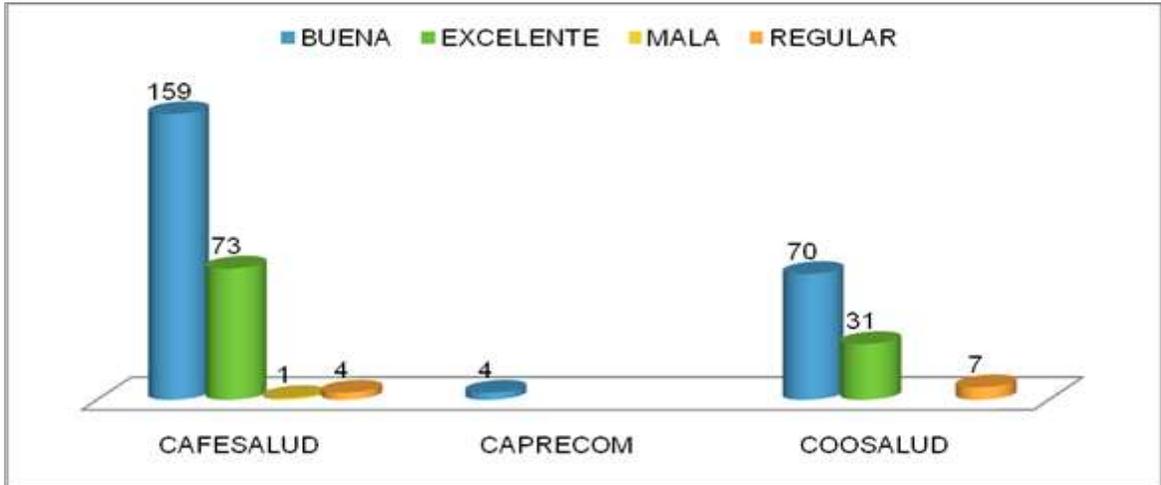
EPS/VENTANILLAS DE ATENCION AL CLIENTE	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	159	68,24	73	70,19
CAPRECOM	4	1,72	0	0,00
COOSALUD	70	30,04	31	29,81
TOTAL	233	100,00	104	100,00

MALA	%	REGULAR	%	TOTAL
1	100,00	4	36,36	237
0	0,00	0	0,00	4
0	0,00	7	63,64	108
1	100,00	11	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios piensan respecto a las ventanillas de atención al cliente, que es buena en un 68.24% (159) de usuarios que pertenecen a Cafesalud, el 30.04% (70) son usuarios de Coosalud, y el restante 1.72% (4) son de Caprecom. Los que consideran que es excelente, en un 70.19% (73) son usuarios de Cafesalud, y el restante 29.81% (31) son de Coosalud. Solo una persona usuario de Cafesalud considera que es mala. De los que piensan que es regular, el 36.36% (4) son usuarios de Cafesalud y el 63.64% (7) son de Coosalud.

Gráfica 42. Ventanilla de atención al usuario



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.21 Áreas de procedimiento. Cada procedimiento del hospital tiene la norma que regula su propio desarrollo, por tal motivo es de suma importancia verificar si se está cumpliendo, por medio de los resultados que arroje esta pregunta se generará información para saber qué tan cómodas se están percibiendo las áreas de procedimiento, para así tomar medidas al respecto.

Tabla 45. Áreas de procedimiento

EPS/ÁREAS DE PROCEDIMIENTO	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	158	69,00	73	67,59
CAPRECOM	4	1,75	0	0,00
COOSALUD	67	29,26	35	32,41
TOTAL	229	100,00	108	100,00

MALA	%	REGULAR	%	TOTAL
3	100,00	3	33,33	237
0	0,00	0	0,00	4
0	0,00	6	66,67	108
3	100,00	9	100,00	349

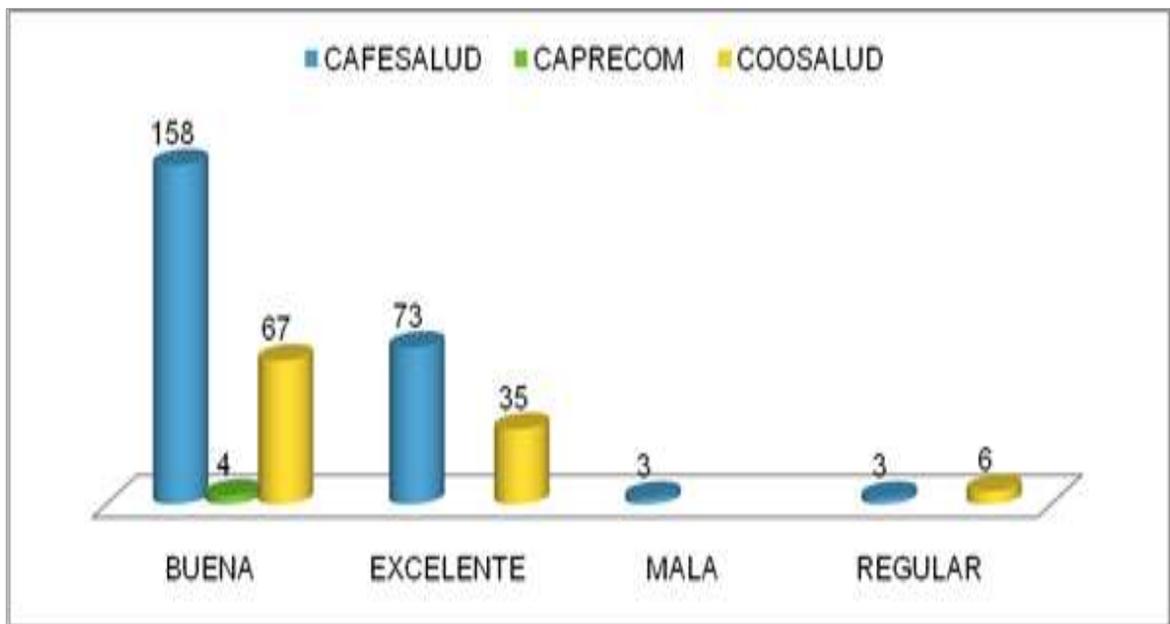
Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios tienen la siguiente opinión sobre las áreas de procedimiento:

Buena, con un 69.00% (158) de usuarios pertenecientes a Cafesalud, el 29.26% (67) siendo usuarios de Coosalud, y el restante 1.75% (4) pertenecientes a Caprecom.

De los que consideran que es excelente, el 67.59% (73) son usuarios de Cafesalud, y el 32.41% (35) son de Coosalud. Quienes consideran que es mala, son 3 usuarios de Cafesalud. La opinión regular pertenece al 33.33% (3) a usuarios de Cafesalud y el 66.67% (6) son de Coosalud.

Gráfica 43. Áreas de procedimiento



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.22 Laboratorio clínico. Para que los clientes estén satisfechos es de suma importancia saber la opinión que estos tienen frente a la limpieza, orden y comodidad en los laboratorios, esto ayudará al hospital a tomar medidas sanitarias para brindar servicios con mayor seguridad para el usuario.

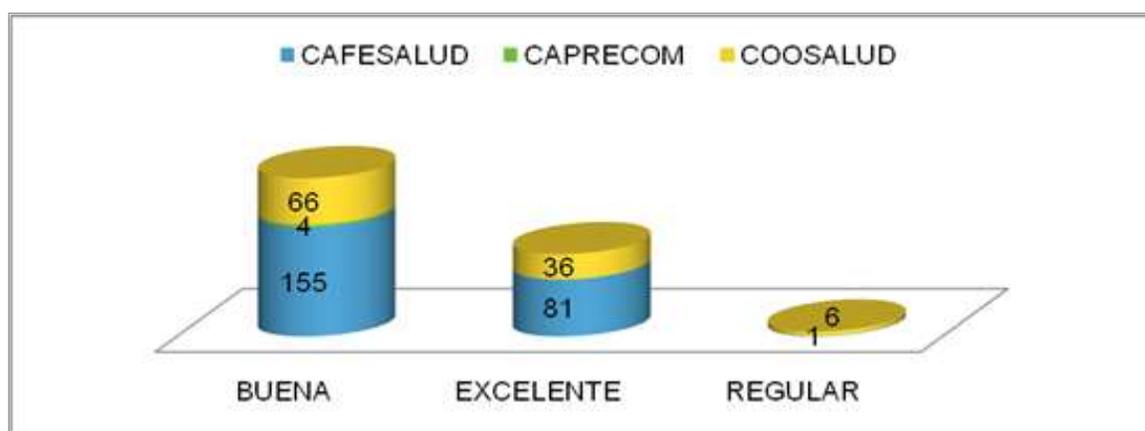
Tabla 46. Laboratorio clínico

EPS/LABORATORIO CLÍNICO	BUENA	%	EXCELENTE	%	REGULAR	%	TOTAL
CAFESALUD	155	68,89	81	69,23	1	14,29	237
CAPRECOM	4	1,78	0	0,00	0	0,00	4
COOSALUD	66	29,33	36	30,77	6	85,71	108
TOTAL	225	100,00	117	100,00	7	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz

Los usuarios tienen la siguiente opinión sobre el laboratorio clínico: buena, con un 68.89% (155) de usuarios pertenecientes a Cafesalud, el 29.33% (66) siendo usuarios de Coosalud, y el restante 1.78% (4) pertenecientes a Caprecom. De los que consideran que es excelente, el 69.23% (81) son usuarios de Cafesalud, y el 30.77% (36) son de Coosalud. Los que piensan que es regular son en un 14.29% (1) usuarios de Cafesalud y el 85.71% (6) son de Coosalud.

Gráfica 44. Laboratorio clínico



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.23 Recomendación hospital. En este punto se podrá valorar el criterio que tiene cada usuario para recomendar a otras personas los servicios que brinda el hospital y así tomar decisiones frente a los criterios positivos y negativos que se generen.

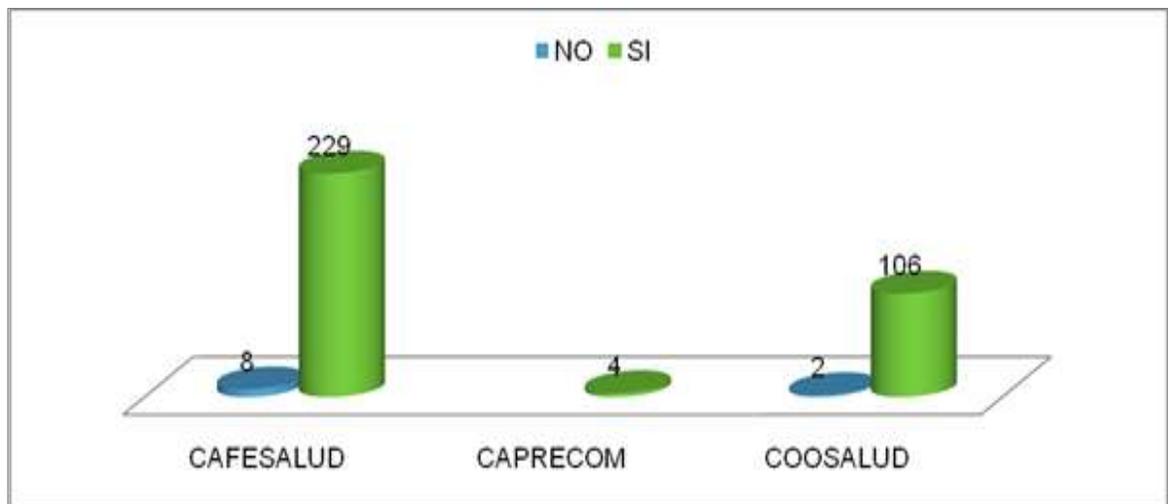
Tabla 47. Recomendación hospital

EPS/RECOMENDACIÓN HOSPITAL	NO	%	SI	%	TOTAL
CAFESALUD	8	80,00	229	67,55	237
CAPRECOM	0	0,00	4	1,18	4
COOSALUD	2	20,00	106	31,27	108
TOTAL	10	100,00	339	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios que recomiendan al hospital son en un 67.55% (229) de Cafesalud, el 31.27% (106) son de Coosalud y el 1.18% (4) son de Caprecom. Los que no recomiendan el hospital son en un 80.0% (8) de Cafesalud y el 20.0% (2) de Coosalud.

Gráfica 45. Recomendación hospital



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.24 Asignación citas. Ya que en el hospital cuenta con un equipo médico muy pequeño, se es necesario saber cómo es la calificación de asignación de citas, ya que últimamente este tema se ha visto afectado por que hay usuarios que quieren

las citas médicas con el médico más veterano del hospital, pero al no poder adquirir dicha cita con él, generan inconformismo con la parte de asignación de citas.

Tabla 48. Asignación citas

EPS/ASIGNACIÓN DE CITAS	BUENA	%	EXCELENTE	%	MALA	%
CAFESALUD	154	70,64	8	80,00	29	60,42
CAPRECOM	4	1,83	0	0,00	0	0,00
COOSALUD	60	27,52	2	20,00	19	39,58
TOTAL	218	100,00	10	100,00	48	100,00

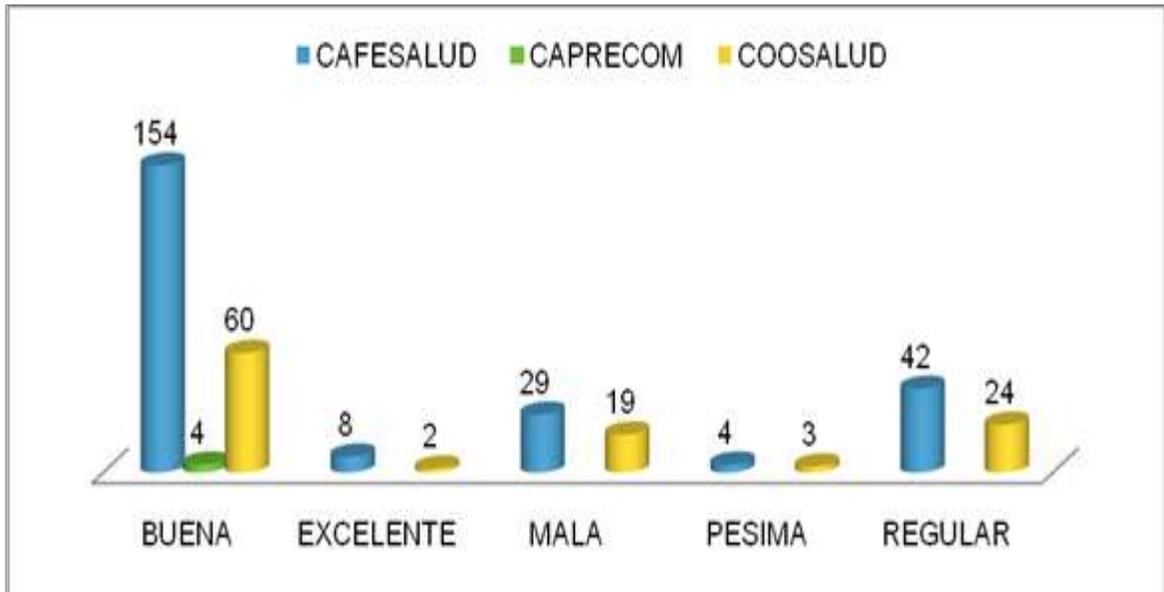
PÉSIMA	%	REGULAR	%	TOTAL
4	57,14	42	63,64	237
0	0,00	0	0,00	4
3	42,86	24	36,36	108
7	100,00	66	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Sobre la asignación de citas, los que piensan que es buena, el 70.64% (154) pertenecen a Cafesalud, el 27.52% (60) pertenecen a Coosalud y el 1.83% (4) a Caprecom. Los que piensan que es excelente, el 80.0% (8) son usuarios de Cafesalud y el 20.0% (2) son de Coosalud. De los que piensan que es mala, el 60.42% (29) son pertenecientes a Cafesalud y el restante 39.58% (19) son de Coosalud. La percepción pésima de la asignación de citas está en un 57.14% (4) de usuarios de Cafesalud y el 42.86% (3) son usuarios de Coosalud.

Los que consideran que es regular, el 63.64% (42) son usuarios de Cafesalud y el 36.36% (24) restante son usuarios de Coosalud.

Gráfica 46. Asignación citas



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.25 Eficiencia del área de facturación. Esta área determina la relación entre el aspecto económico y la atención en salud de los usuarios y sus diferentes servicios.

Si es un área con adecuada capacidad para trabajar con agilidad, mejorará los tiempos de atención y los trámites se harán más cortos, mejorando así el servicio y la percepción de los usuarios.

Tabla 49. Eficiencia del área de facturación

EPS/EFICIENCIA ÁREA DE FACTURACIÓN	BUENA	%	EXCELENTE	%
CAFESALUD	166	68,31	65	67,01
CAPRECOM	4	1,65	0	0,00
COOSALUD	73	30,04	32	32,99
TOTAL	243	100,00	97	100,00

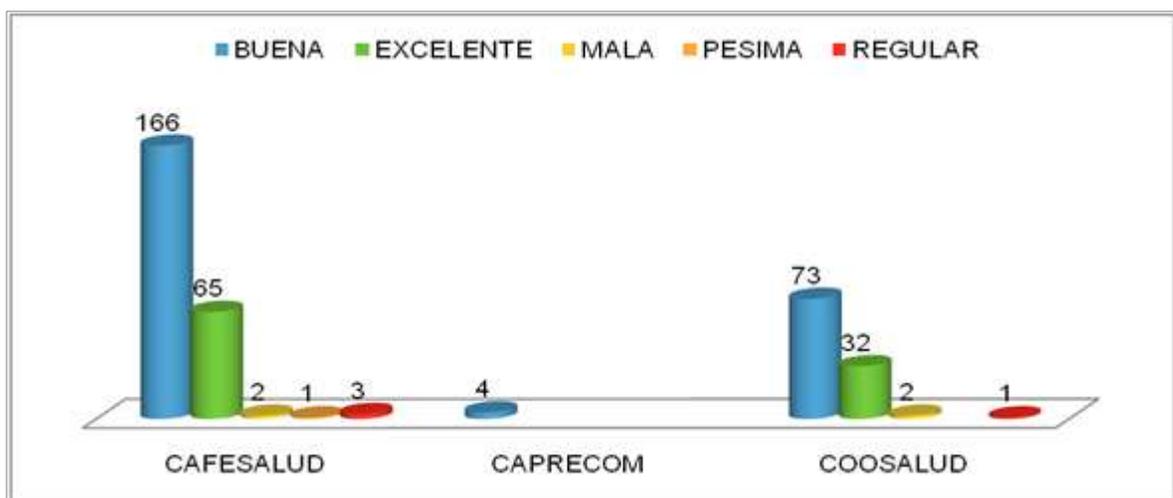
Tabla 49. (Continuación)

MALA	%	PÉSIMA	%	REGULAR	%	TOTAL
2	50,00	1	100,00	3	75,00	237
0	0,00	0	0,00	0	0,00	4
2	50,00	0	0,00	1	25,00	108
4	100,00	1	100,00	4	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

La opinión respecto a la eficiencia del área de facturación es la siguiente entre los usuarios: buena, el 68.31% (166) pertenecen a Cafesalud, el 30.04% (73) pertenecen a Coosalud y el 1.65% (4) a Caprecom. Los que piensan que es excelente, el 67.01% (65) son usuarios de Cafesalud y el 32.99% (32) son de Coosalud. De los que piensan que es mala, el 50.0% (2) son pertenecientes a Cafesalud y el 50.0% (2) son de Coosalud. La percepción pésima de la asignación de citas es solo de un usuario de Cafesalud. Los que consideran que es regular, el 75.0% (3) son usuarios de Cafesalud y el 25.0% (1) restante son usuarios de Coosalud.

Gráfica 47. Eficiencia del área de facturación



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.26 Experiencia en el hospital. Es de suma importancia para el hospital saber cuál es la perspectiva que tienen los clientes de acuerdo a la experiencia de recibir los servicios por parte de los empleados que conforman el equipo no solo médico sino administrativo del hospital, con el fin de saber que tan positiva o negativa fue esta y así determinar en qué punto de la cadena de atención es que el paciente se siente satisfecho o insatisfecho.

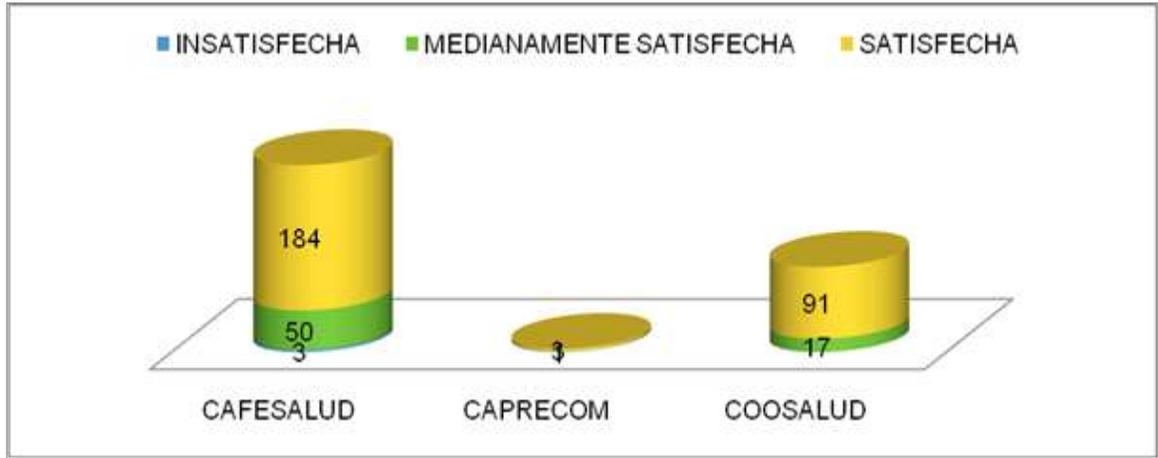
Tabla 50. Experiencia en el hospital

EPS/EXPERIENCIA HOSPITAL	INSATISFECHA	%	MEDIANAMENTE SATISFECHA	%	SATISFECHA	%	TOTAL
CAFESALUD	3	75,00	50	74,63	184	66,19	237
CAPRECOM	1	25,00	0	0,00	3	1,08	4
COOSALUD	0	0,00	17	25,37	91	32,73	108
TOTAL	4	100,00	67	100,00	278	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Los usuarios califican su experiencia en el hospital de la siguiente manera: satisfecha, con un 66.19% (184) de usuarios de Cafesalud, el 32.73% (91) de usuarios de Coosalud, y el 1.08% (3) son de Caprecom. Los que tuvieron una experiencia medianamente satisfecha son usuarios en un 74.63% (50) son de Cafesalud y el 25.37% (17) de Coosalud. De los que consideran que tuvieron una experiencia insatisfecha, el 75.0% (3) son de Cafesalud y el 25.0% (1) son de Caprecom.

Gráfica 48. Experiencia en el hospital



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.5.27 Las razones de si recomendación. Al evaluar detalladamente esta variable se encuentran los parámetros más relevantes que hacen que el hospital se vea atractivo ante los clientes o usuarios que frecuentan el lugar y así mismo los motivos por los cuales recomiendan a las demás personas del entorno social.

Tabla 51. Las razones de si recomendación

EPS/RAZÓN DE SI RECOMENDACIÓN	AGILIDAD EN LOS PROCESOS	%	BUENA ATENCIÓN	%
CAFESALUD		0,00	21	61,76
CAPRECOM		0,00	1	2,94
COOSALUD	2	100,00	12	35,29
TOTAL	2	100,00	34	100,00

BUENA ATENCIÓN-AGILIDAD EN LOS PROCESOS-EXCELENTE CAPACIDAD DEL PERSONAL	%	BUENA ATENCIÓN-AGILIDAD EN LOS PROCESOS-HORARIOS ADECUADOS	%
1	100,00	1	100,00
	0,00		0,00
	0,00		0,00
1	100,00	1	100,00

Tabla 51. (Continuación)

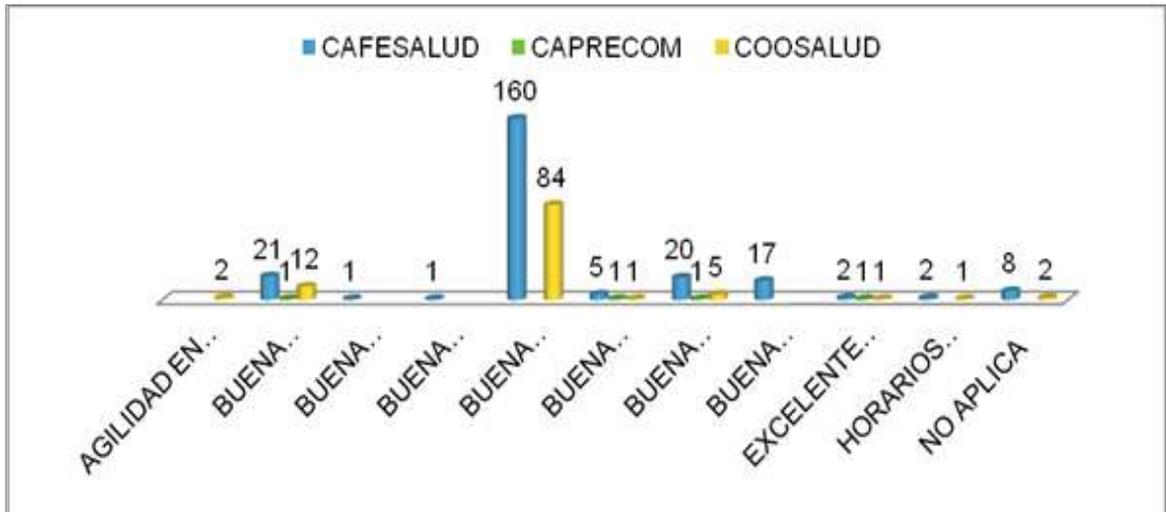
BUENA ATENCIÓN- AGILIDAD EN LOS PROCESOS-HORARIOS ADECUADOS-EXCELENTE CAPACIDAD DEL PERSONAL	%	BUENA ATENCIÓN- EXCELENTE CAPACIDAD DEL PERSONAL	%	BUENA ATENCIÓN- HORARIOS ADECUADOS	%
160	65,57	5	71,43	20	76,92
	0,00	1	14,29	1	3,85
84	34,43	1	14,29	5	19,23
244	100,00	7	100,00	26	100,00

BUENA ATENCIÓN- HORARIOS ADECUADOS- EXCELENTE CAPACIDAD DE PERSONAL	%	EXCELENTE CAPACIDAD DEL PERSONAL	%	HORARIO ADECUADOS	%	NO APLICA	%	TOTAL
17	100,00	2	50,00	2	66,67	8	80,00	237
	0,00	1	25,00		0,00		0,00	4
	0,00	1	25,00	1	33,33	2	20,00	108
17	100,00	4	100,00	3	100,00	10	100,00	349

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

De los usuarios que consideran las razones de si recomendación, se dan las siguientes: buena atención, horario adecuado, agilidad en los procesos y excelente capacidad del personal en un 65.57% (160) en usuarios de Cafesalud y el 34.43% (84) de usuarios de Coosalud.

Gráfica 49. Las razones de si recomendación



1.5.28 Las razones de no recomendación. Al evaluar las razones por las cuales una persona no recomienda el hospital, genera información de suma importancia para determinar estrategias de mejora en los puntos críticos que los usuarios presentan frente al hospital.

Tabla 52. Las razones de no recomendaciones

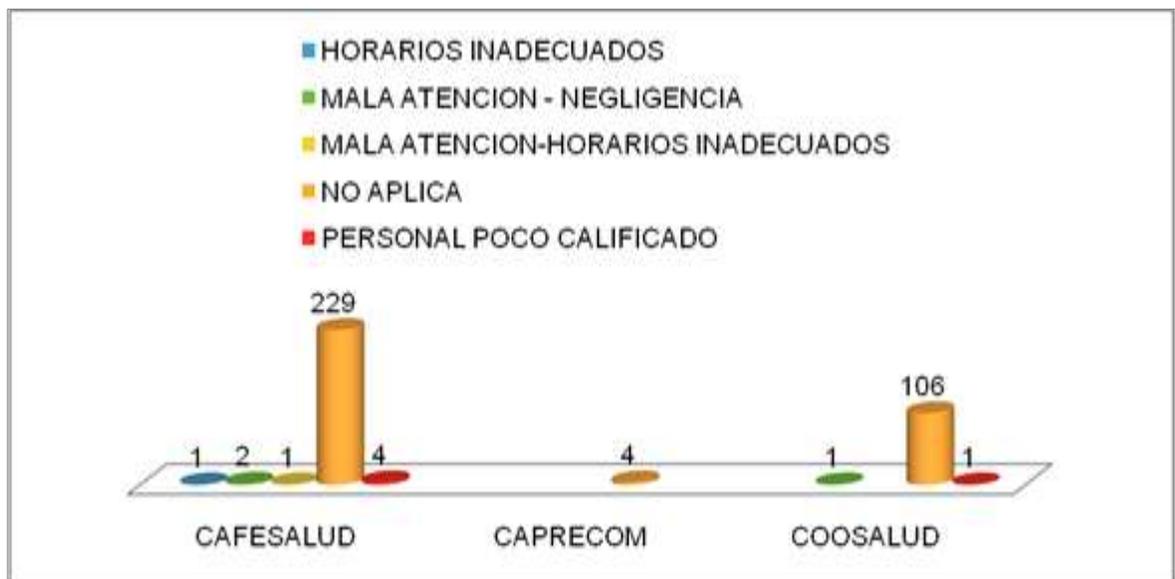
EPS/RAZON DE NO RECOMENDACIÓN	HORARIOS INADECUADOS	%	MALA ATENCIÓN - NEGLIGENCIA	%
CAFESALUD	1	100,00	2	66,67
CAPRECOM	0	0,00	0	0,00
COOSALUD	0	0,00	1	33,33
TOTAL	1	100,00	3	100,00

MALA ATENCIÓN- HORARIOS INADECUADOS	%	PERSONAL POCO CALIFICADO	%	NO APLICA	%
1	100,00	4	80,00	229	67,55
0	0,00	0	0,00	4	1,18
0	0,00	1	20,00	106	31,27
1	100,00	5	100,00	339	100,00

Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

Solo un usuario de Cafesalud opinó que no recomendaría el hospital por horarios inadecuados, de los que dijeron que mala atención y negligencia, el 66.67% (2) son de Cafesalud y el 33.33% (1) son usuarios de Coosalud. De la mala atención y horarios inadecuados, un solo usuario perteneciente a Cafesalud opino que por esta razón no recomendaría el hospital. De los que consideran que hay personal poco calificado, el 80.0% (4) pertenecen a Cafesalud y el 20.0% (1) son de Coosalud.

Gráfica 50. Las razones de no recomendaciones



Fuente: Encuesta aplicada al cliente externo del Hospital Pedro Sáenz Díaz.

1.6 DIAGNÓSTICO INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El Hospital en la actualidad no cuentan con un Departamento de Sistemas definido por lo tanto se ha hecho necesario contratar con una empresa externa la brinda un soporte técnico permanente en el área Administrativa y en el área Asistencial, esta última cuenta con un software de arquitectura cliente- servidor, CADISOT, inicialmente solo fueron instalados los módulos de Laboratorio Clínico y Estadística, teniendo como estación de trabajo principal el área de Facturación.

En la actualidad el Hospital realizo la inversión en la instalación de los módulos para las áreas de Consulta Externa, Odontología, Urgencias, Hospitalización, Programas, Vacunación, Oficina del SIAU, esta última cuenta con demandas atendidas, demandas insatisfechas y citas incumplidas.

Cada uno de los módulos instalados se encuentran en red y las estaciones de trabajo están conectadas a la principal (Facturación) esto permite que todos pueden acceder a la información de cada uno de los pacientes atendidos.

Lo anterior agilizando los procesos usuario-hospital, ya que estas áreas realizaban informes manuales, por lo tanto retrasaban los tiempos de espera entre cada consulta, formulas medicas con letra poco legible, resultados de laboratorio clínico presentados a máquina de escribir, entre otros factores que hacían que el hospital generara una alta complejidad en la información oportuna.

Cada una de las áreas, cuenta con equipos tecnológicos suficientes y completos lo cual permite que se dé una mayor eficiencia en el manejo de los módulos y resultados a tiempo.

1.7 DIAGNÓSTICO INFRAESTRUCTURA FISICA

El Hospital local se encuentra distribuido en dos áreas, Administrativo y Asistencial; la Infraestructura del área Administrativa fue construida en 1952, inicialmente funcionaba como un Centro de Salud, en esta época acorde a las necesidades del Municipio y población, esta construcción fue relativamente pequeña puesto que solo funciona con un médico en servicio social obligatorio y una promotora de salud ofreciendo servicios de consulta médica, vacunación y programas preventivos.

En el año 1993 se amplía la planta de personal se adquieren equipos y se mejora

la infraestructura física, elementos requeridos para funcionar como un Hospital 24 horas al día.

En 1997 se hace la ampliación de la planta física del hospital para mayor comodidad y aumento de cobertura en la atención de partos, hospitalización; hasta el día de hoy ofreciendo los servicios básicos del primer nivel de atención a la comunidad del Municipio de Ulloa.

Al realizar esta ampliación, la infraestructura antigua pasa a ser área Administrativa y la nueva construcción solo es destinada a ser el área Asistencial.

El área Asistencial tiene una infraestructura de una sola planta, la cual cuenta con las áreas requeridas para prestar servicios de nivel 1:

- **Urgencias:**

Cuenta con un consultorio de Triage con sus equipos correspondientes, un consultorio médico, una sala para curaciones e inyectología, sala de espera, sala observación la cual cuenta con 3 camillas para adultos y 3 camillas pediátricas, zona de desinfección de pacientes y dos baños (hombre-mujer).

- **Sala de Partos:**

Se encuentra dividida en dos espacios, cuarto trabajo de parto la cual tiene una cama, con su respectivo baño, cuna para bebés y equipo de monitoreo; y el cuarto de parto el cual está acondicionado con los equipos médicos requeridos para prestar este servicio de nivel 1.

- **Hospitalización:**

Distribuida en una estación de enfermería, cuarto de medicamentos y preparación de medicamentos, 4 cuartos de hospitalización para adultos, cada uno cuenta con un baño, una cama, closet, una silla para el acompañante, un comedor; y una de

Sala de Pediatría, con dos cunas, televisor, silla para acompañante, un baño, comedor y sala.

- **Nebulización:**

Cuenta con los equipos médicos requeridos para adultos y pediátricos, 4 sillas y una camilla.

- **Esterilización:**

Cuenta con vitrinas para material esterilizado, mesa para preparación de materiales y autoclave.

- **Laboratorio Clínico:**

Cuenta con 4 espacios, toma de muestras, citologías, análisis y esterilización, cada una con sus respectivos equipos.

- **Consulta Externa:**

Cuenta con 3 consultorios, 2 médicos y 1 de programas, los consultorios médicos, cuentan cada uno con un escritorio, 2 sillas (médico-paciente), 1 computador, camilla para examen al paciente, y con sus respectivos equipos médicos.

- **Odontología:**

Distribuido en 3 espacios, odontólogo- Higienista Oral-Esterilización, capacidad de atención a dos pacientes y con sus respectivos equipos médicos.

- **Vacunación:**

Cuenta con nevera de vacunas y excelente cadena de frío.

- **Transporte Asistencial Básico (TAB):**

Parqueadero en el cual permanecen dos ambulancias y dos camillas, para remisiones.

1.8 MATRIZ DOFA

Tabla 53. Dofa

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar avances médicos tecnológicos 2. Personal capacitado para el desarrollo de actividades 3. Cantidad de profesionales médicos en el medio 4. Ser un hospital altamente efectivo para los beneficiarios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de pacientes. 2. Demora en las entregas de los recursos gubernamentales 3. Falta de camillas y sillas en el hospital
FORTALEZAS	FO	FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planta física amplia en un lugar de fácil acceso 2. Atención cerrada: Hospitalización 3. Compromiso de las personas que trabajan en el hospital 4. Formación académica en curso de la comunidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovechar la planta física con la aplicación de nuevas tecnologías para dar un servicio médico con calidad. 2. Con un personal altamente calificado, se puede no solo dar un buen servicio, sino también tener unos clientes 100% satisfechos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si se dota el hospital con camillas, sillas y se aprovecha la planta física se puede ofrecer un espacio cómodo para que el paciente se sienta bien cuando está en espera

DEBILIDADES	DO	DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horarios mal estructurados 2. Falta de presupuesto 3. Demasiada demanda 4. Falta de médicos para prestar una atención más rápida 5. Largo tiempo de los trámites. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El tener personal altamente capacitado permitirá que los trámites se hagan menos largos. 2. La alta oferta de médicos en el mercado puede ser una gran oportunidad para ingresar nuevo personal al hospital y permitir que los servicios médicos se presten más rápido 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reestructurar los horarios de los servicios que más utiliza la población, con el fin de que el hospital no se vea saturado por el aumento de pacientes que diariamente se presentan. 2. Debido a que los recursos son pocos, se deben generar estrategias para invertir en bienes e inmuebles del hospital para prestar un mejor servicio

2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL HOSPITAL

2.1 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

El hospital Pedro Sáenz Díaz cuenta con los siguientes procesos y procedimientos en el área administrativa:

2.1.1 Proceso de PQR. Es el proceso que toma las peticiones, quejas y reclamos de los pacientes que no se sienten conformes con los servicios que les presta el hospital. Para ello se debe seguir el siguiente proceso:

2.1.1.1 Recepción. Se hace de forma personal, buzón de PQRS, teléfono, Email.

2.1.1.2 Clasificación. De acuerdo al Área y a la gravedad de la PQRS.

2.1.1.3 Procesamiento. Se entregará copia de la misma al Jefe de Área y a la Gerencia y si es competencia a la Junta Directiva de la ESE.

2.1.1.4 Sistematización. Se dejara en archivo medio magnético con su correspondiente consecutivo.

2.1.1.5 Análisis. Gerencia evaluará el caso y dará las indicaciones para su respectiva respuesta al usuario concertando con el funcionario el caso.

2.1.1.6 Información. Se entregara una respuesta clara y oportuna al Usuario en el término de 15 días hábiles a partir de la fecha de la Recepción con respuestas claras y oportunas que brinden satisfacción al usuario.

2.1.2 Brindar información a los usuarios. Proceso mediante el cual la Oficina da a conocer a los usuarios los servicios que el Hospital Local Pedro Sáenz Díaz

brinda, su calidad, garantías, requisitos, horarios, tarifas, y condiciones para la prestación de los servicios.

Para realizar esta labor se debe tener un trato y una actitud especial frente a cada uno de los clientes.

2.2 PROCEDIMIENTOS ASISTENCIALES

Cuando el Usuario llega a Institución y solicita un servicio, este deberá pasar por facturación es allí donde se le indicara que tipo de servicio requiere entre las áreas de: Urgencias, Consulta Externa, Odontología, Laboratorio Clínico, Programas, Vacunación o Dirigirse a la Oficina del SIAU.

Los procesos que se realizan dentro de cada una de las áreas donde se dirige el usuario se presta de la siguiente manera:

2.2.1 Urgencias. El Usuario es dirigido a la toma del Triage en el cual se clasifica el paciente para determinar la prioridad de atención que este necesita, en el cual se puede determinar el tipo de atención que requiere dentro de las que se encuentran:

Observación, Hospitalización, Consulta Externa, Remisión Especializada a otro nivel 2-3-4, o en su defecto si es mujer con trabajo de parto se dirige a la Sala de Partos.

2.2.2 Consulta externa. Si el paciente es dirigido a esta área, el médico determinara si este requiere: Hospitalización, Exámenes de Laboratorio Clínico, Remisión Especializada a otro nivel 2-3-4.

2.2.3 Odontología. El paciente en el área de odontología también puede requerir una Remisión Especializada a otro nivel 2-3-4 y Hospitalización.

2.2.4 Laboratorio clínico. Los pacientes que requieren exámenes de laboratorio, puede remitirse de nuevo al área de Consulta Externa de acuerdo a sus resultados o Remisión Especializada a otro nivel 2-3-4.

2.2.5 Programas. En esta área el paciente solo puede requerir pasar al área de Consulta Externa.

2.2.6 Vacunación. Los pacientes que están programados para vacunaciones solo estarán en esta área hasta que se les sea atendido dicho servicio.

2.2.7 SIAU. Esta área tiene una oficina en donde se realizan: la recepción de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), Aplicación de encuestas de Satisfacción al Usuario (todas las áreas), Participación Liga de Alianza de Usuarios y Veedurías Control Social en Salud y reunión mensual.

Esta área también puede ser requerida por un paciente cuando otra área determina que este paciente requiere una Remisión Especializada a otro nivel 2-3-4, ya sea por especialidades, imágenes diagnósticas, entre otros, lo anterior ya que esta oficina se encarga de realizar las solicitudes a otros niveles de atención.

Cuando los Usuarios realizan en esta área alguna PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), se dirige a la Gerencia, este remite el caso a la Subgerencia, la cual es la encargada de realizar el seguimiento y dar pronta respuesta al usuario y por ultimo de acuerdo a la gravedad de la misma, se remite a la Secretaria Departamental de Vigilancia y Control.

3. MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL PEDRO SAENZ E.S.E

El presente Manual de Servicio, tiene como objeto presentar las normas de atención a los clientes, los derechos y deberes de los usuarios del hospital Pedro Sáenz Díaz de Ulloa Valle del Cauca, las cuales constituyen herramientas de trabajo sencillas y aplicables a la labor diaria.

En este manual encontrará los lineamientos de comportamiento que deberán llevar los empleados, para que así se logre distinguir la institución como una entidad líder en servicio.

3.1 OBJETIVOS

3.1.1 Objetivo general.

Orientar e informar al cliente interno acerca de cómo se debe proceder en cada proceso del Hospital para un mejor servicio al cliente.

3.1.2 Objetivos específicos.

- Definir los procesos de atención al usuario
- Dar a conocer los procedimientos
- Caracterizar los perfiles de los funcionarios de la Institución

3.2 PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para definir claramente los procesos que abarcan la atención al usuario dentro de todos los servicios que presta el hospital, se deben tener en cuenta lo siguiente:

Figura 3. Derechos y deberes de los usuarios



Fuente: Google

*** DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:**

Al ingresar a la institución, los usuarios se acogen al listado de derechos y deberes que tienen al recibir sus servicios.

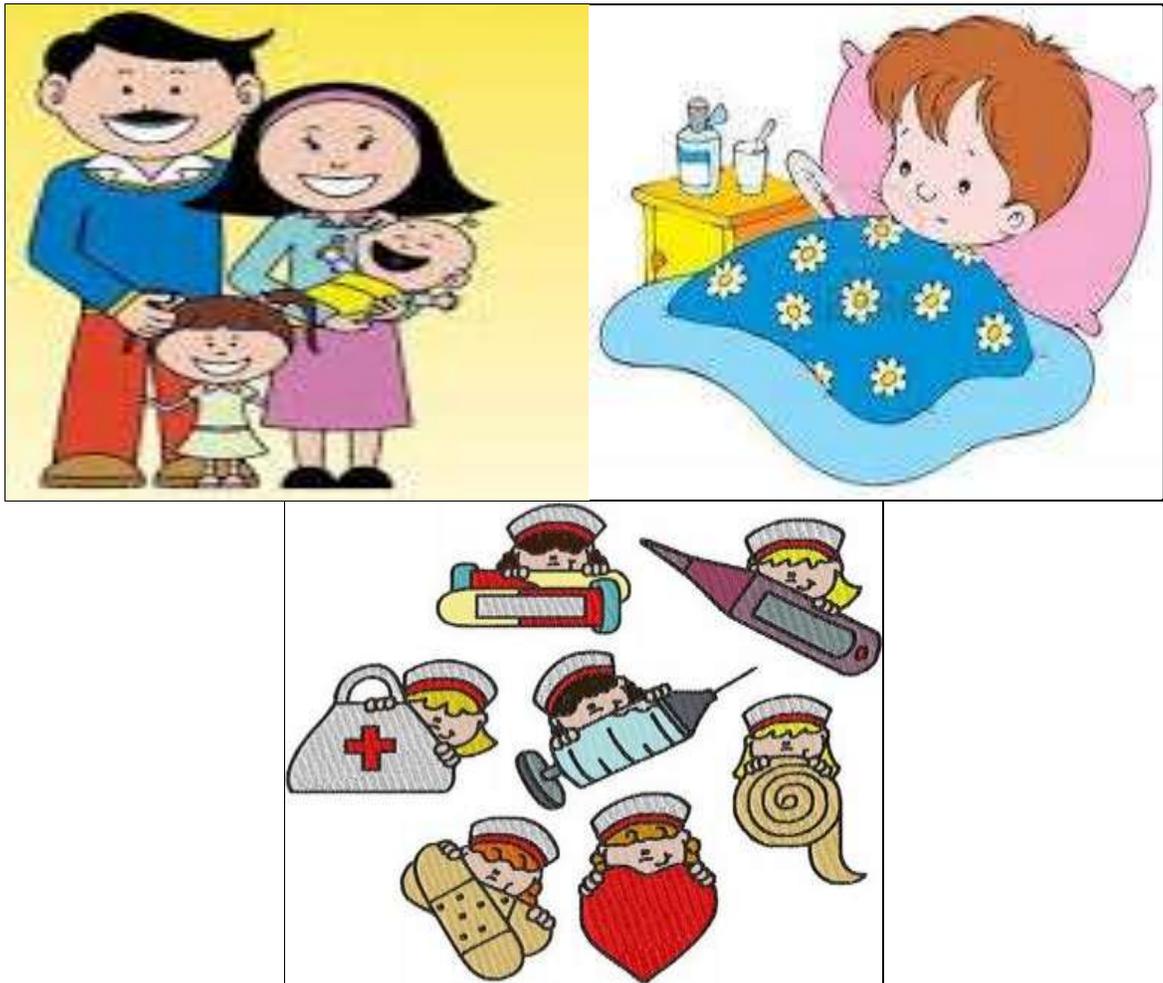
*** DERECHOS DE LOS USUARIOS:**

Conocer el portafolio de servicios ofrecidos por la institución y que está a disposición para la correcta atención de sus necesidades de salud.

- Recibir una atención integral, adecuada y respetuosa.
- Recibir atención igualitaria, sin distinción de raza, edad, sexo, estado de salud o condición socioeconómica.

- Recibir una atención segura.
- Recibir información cierta sobre el estado de salud, diagnóstico, seguimiento y manejo no farmacológico y farmacológico que deban recibir según el Plan Obligatorio de Salud.
- Recibir información suficiente, comprensible y oportuna.
- Conocer los nombres de las personas que lo atiendan.
- Presentar sólo los documentos estrictamente necesarios para el ejercicio de sus derechos o cumplimiento de sus obligaciones.
- Ser escuchado.
- Decidir libremente sobre su atención, salvo en casos en que esa decisión implique riesgos.
- Vincularse a los programas de Promoción en Salud y Prevención de la Enfermedad que brinda la institución.
- Contar con una historia clínica.
- Tener acceso a una segunda opinión.
- Obtener respuesta a sus peticiones dentro de plazos razonables para su requerimiento.

Figura 4. Derechos de los usuarios



Fuente: Google

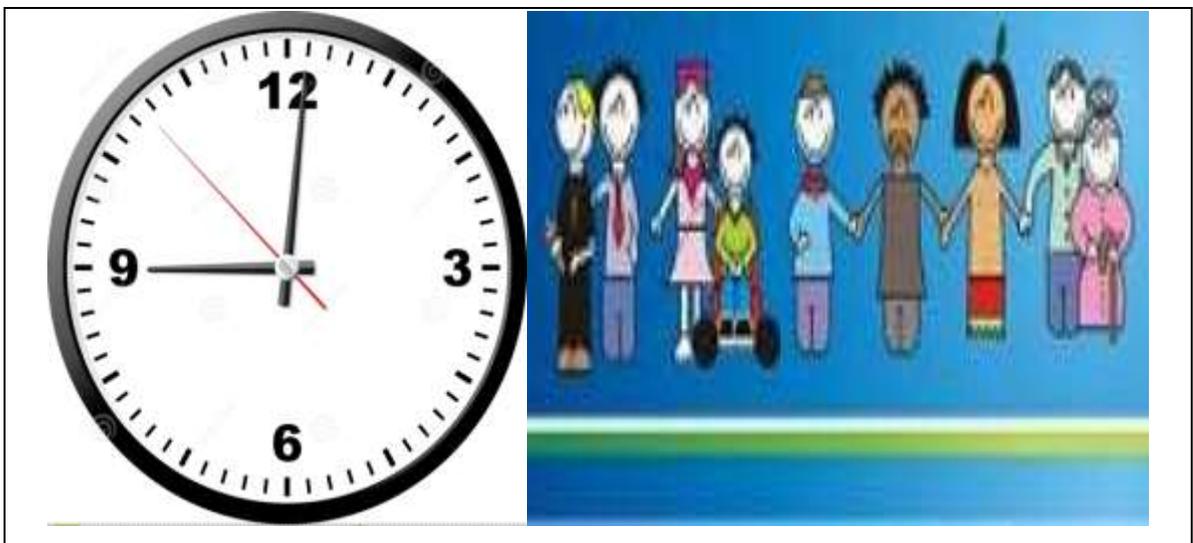
*** DEBERES DE LOS USUARIOS**

- Comprometerse a seguir correctamente las indicaciones médicas para mejorar su condición de salud.
- Cuidar las instalaciones y equipos dispuestos en la institución para el servicio de ellos.
- Asistir puntualmente a las citas médicas y de control. Si el usuario no es capaz

de asistir a la cita en el tiempo asignado, deberá llamar a cancelar la cita oportunamente.

- Respetar a otros usuarios y las personas que trabajan en la institución, sin importar su condición racial, étnica, sociológica, ideológica, religiosa o de cualquier otra índole.
- Respetar las reglamentaciones de cada servicio y área: el régimen de visitas.
- Cooperar en mantener el Hospital y su habitación limpios y ordenados.
- Proporcionar información real de sus datos personales, así como también de su cobertura médica.

Figura 5. Deberes de los usuarios



Fuente: Google

- **TRATO AL PÚBLICO**

Figura 6. Trato al público



Fuente: Google

Para el Hospital Pedro Sáenz Díaz lo más importante es la atención al usuario, ya que estos son la razón de ser de la institución, por tal motivo la atención que se les brinda a estos debe ser personalizada, clara y concisa, amable y transparente, ya que según el trato que se le brinde al cliente, será la imagen que este se lleve del hospital.

*** LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

A la hora de atender un Usuario, debe tener en cuenta los siguientes lineamientos para:

✚ Toda persona sin importar raza, sexo. Creencia, etc., que visite el Hospital Pedro Sáenz Díaz debe ser atendida inmediatamente, en caso tal que el

funcionario se encuentre ocupado con otro usuario, este debe dirigirse a él diciéndole muy amablemente “Tomé asiento por favor, en unos momentos lo atenderé”. En caso que el funcionario este haciendo un trabajo interno, contestando una llamada interna, se debe suspender y atender al usuario.

✚ Cada empleado debe estar en su puesto de trabajo y listo para prestar el mejor servicio al cliente en los horarios de atención al público, estipulados en la institución.

***SALUDO Y DESPEDIDA**

Las palabras de bienvenida como de despedida deben ir acompañadas de una muy Buena actitud por parte del usuario, y una grata sonrisa que transmita la mejor energía al usuario.

*** CRITERIOS PARA CONVERSACIONES**

Es de suma importancia tener definidos los criterios para que los empleados del hospital entablen una conversación cordial con los usuarios. Para ello se debe tener en cuenta que existen palabras que siendo lindas y positivas atacan notoriamente la calidad del servicio, los empleados del hospital no deben confundir amabilidad con melosería.

Se prohíbe al personal utilizar diminutivos tales como tiempito, ahoritica, más tardecito, etc. y “tutear” ni “vocear” ya que se debe tener mucho respeto por el usuario.

Para tener una buena conversación con los usuarios que visitan el hospital, se debe tener en cuenta las siguientes expresiones:

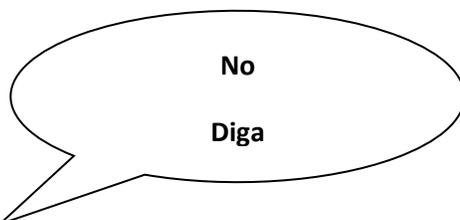
Tabla 54. Expresiones que deben y no deben utilizar los empleados del hospital

EXPRESIONES QUE SE DEBEN UTILIZAR	EXPRESIONES QUE NO DEBEN EMPLEARSE Como vocabulario de trabajo
Buenos días, Buenastardes....	Madre, reina, amor, princesa, nena, niña
A sus órdenes	A la orden mi vida
Con todo gusto	¿Que se le ofrece corazón, amorcito, queridita?
¿En qué puedo serle útil?	Si linda, lindo, hermoso, hermosa
Sí señor, no señor , joven	

Fuente: Los Autores

Existen así mismo algunas frases que presentan dificultad en su manejo y con la que se encuentra día a día, enseguida las instrucciones para su manejo:

Tabla 55. Instrucciones de manejo



1. Yo no sé	Ofrezca alternativas. Diga “averiguo” o “lo comunico con”. Demuestre deseos de ayudar; es la mejor manera de dar un paso extra hacia el buen servicio al usuario
2. No	Concéntrese en lo que puede hacer por el usuario. Inicie la frase con “lo que puedo hacer es ...”, ello demuestra actitud en solucionar un problema

3. Esa no es mi Función	Si de manera ocasional, le preguntan por algo sobre lo cual no tiene conocimiento o autoridad, oriente al usuario hacia la persona o área donde le pueden ayudar.
4. Tiene razón aquí se cometen Muchos errores	Diga, en cambio “Entiendo su malestar”. Si el usuario se refiere despectivamente a otra área; escúchelo, demuestre empatía, pero no tome partido en la posición del usuario.
5. Yo no tengo la culpa	Esa frase lo coloca en actitud defensiva ante el usuario que poco ayuda. Diga “vea como se puede resolver este caso” No se trata de defenderse del usuario; el objetivo es contribuir a una solución favorable
6. Tiene que hablar con mi jefe	Si el jefe necesita conocer el caso, tome la iniciativa de hablar con él y llévele una solución al usuario
7. ¿Para cuándo lo necesita?	Evite crear falsas expectativas ante el usuario. Cumplir compromisos es parte de la calidad en el servicio. Recuerde hay diferencia entre “voy a tratar” y “me comprometo”. Asegúrese de verificar procesos que no dependen directamente de su área, para cumplir con credibilidad y entusiasmo.
8. Cálmese	Diga “lo siento”. Ante un usuario agresivo lo mejor es ofrecer disculpas. El hecho de decir “cálmese” indica que no cuenta para nada el estado de ánimo del usuario
9. Ahora estoy muy ocupado	Es mejor decir “ya estoy con usted” o “enseguida lo atiendo”. El hecho de anunciar que está ocupado puede significar que los usuarios interrumpen su trabajo.
10. Tiene que llamar luego	Al contrario yo lo llamo” o “le devuelvo la llamada”. El representante es quien desarrolla el seguimiento; ello significa proactividad y consideración por el usuario.
11. Alo? Alo?	La línea está descompuesta, le puedo llamar de nuevo?

Fuente: Manual de atención al usuario Clínica Odontosonrisas

*** LA MANERA CORRECTA DE PRESENTAR A LA GENTE**

El rango y la posición determinan el orden de presentación:

La persona de mayor rango es presentada a todas las demás de acuerdo con su posición de mayor a menor. Ejemplo: Señora Ana, me permito presentarle al Doctor Armando León Gaviria Gerente General de la Clínica.

Cuando se trata de un usuario: Presente a su usuario primero, aun cuando el empleado tenga una posición más alta. Ejemplo “señor Álzate, tengo el gusto de presentarle al Gerente General, doctor Armando León Gaviria”

*** LA MIRADA, LA VOZ Y EL TONO**

Cuando alguien visita el Hospital y entra en contacto con alguno de los colaboradores de este, ellos deben dirigir la mirada hacia el rostro del paciente, ya que esto es muestra de atención, cuidado y respeto.

El timbre de voz del colaborador debe ser firme, seguro, fluido y natural, ya que con ello se da al usuario seguridad y firmeza en lo que se está transmitiendo. Por otro lado se debe hablar despacio y vocalizar bien una a una las palabras que se dicen.

*** LA SONRISA**

La sonrisa natural es uno de los gestos más agradables en el ser humano y debe ser una cualidad del colaborador de la Clínica.

Preocúpense por no presentar un rostro amargo y antipático: recuerden que la expresión se refleja y contagia al usuario.

***ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Así como el cliente que visita el hospital es importante, el usuario que llama por teléfono también lo es, para prestar un buen servicio a este, se deben tener en cuenta los siguientes consejos:

✚ No permitir que el teléfono suene varias veces, se debe contestar inmediatamente, ya que después del cuarto o quinto timbre el usuario interpretara este hecho como lentitud, falta de respeto y falta de interés por parte del colaborador de la institución.

- La espera al teléfono nunca es agradable, pero sí es aceptable, siempre que no se imponga y se justifique.
- Si se encuentra atendiendo personal o suministrando información a otro usuario y timbra el teléfono, discúlpese en forma cortés y se atiende la llamada.
- Concéntrese en la llamada; el usuario está primero que el teclado y el papeleo.

*** NORMAS PARA USAR CORRECTAMENTE EL TELÉFONO:**

✚ No abuse del teléfono, solo haga llamadas necesarias.

✚ Quien llama es quien debe finalizar la conversación.

✚ Conteste antes del tercer timbre.

✚ Si la llamada no es para usted, escuche atentamente lo que el usuario requiere, si usted está en capacidad de responder hágalo o de lo contrario remítalo al área solicitada.

- ✚ Si se equivoca de extensión ofrezca disculpas.
- ✚ Devuelva lo más pronto posible las llamadas que encuentre en su ausencia, no hacerlo es de mal gusto.
- ✚ Disponga en su puesto de trabajo del listado de todas las extensiones, esto le permitirá prestar un mejor servicio.

*** PRESENTACIÓN PERSONAL DE LOS COLABORADORES**

La presentación personal de todos los colaboradores que de una forma u otra prestan un servicio en el hospital, es un factor muy importante y determina la imagen de la institución, ya que el usuario juzga de entrada por la apariencia física que capta de sus empleados.

✚ ATUENDO FEMENINO

Este debe ir acorde con el ambiente sobrio y elegante de la oficina. Se deben seguir las siguientes instrucciones:

- El colaborador debe siempre portar el carné de presentación de la institución.
- El maquillaje no puede ser en exceso; maquillarse en las oficinas no es permitido, si se tiene que retocar hágalo en el baño.
- No utilice escotes excesivos, ni pantalones muy ajustados, ni prendas sensuales o insinuantes.
- No utilizar blue jeans en días laborales; la ropa informal expresa cierto grado de no formalidad y refleja a los usuarios poco interés en el trabajo.

- Las uñas forman parte importante de su presentación personal, deben mantenerse limpias, maquilladas o totalmente desmaquilladas; no presentarse con las uñas a medio pintar.
- Las joyas, adornos y perfumes deben usarse con moderación.
- El personal médico debe portar su uniforme.

ATUENDO MASCULINO

- Porte siempre el carné de presentación
- El cabello largo da una imagen de poca seriedad y elegancia, debe permanecer con el corto.
- Si tiene barba manténgala con un buen corte.
- No utilizar blue jeans en días laborales; la ropa informal expresa cierto grado de no formalidad y refleja a los clientes poco interés en el trabajo.
- Cuando se usa corbata esta debe llegar a la hebilla de la correa

ARREGLO PERSONAL

La pulcritud en el arreglo personal tanto femenino como masculino reviste una importancia alta, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Tenga cuidado con los aromas; aplique con moderación el perfume, la colonia o la loción para después de afeitarse y tenga presente que como uno se acostumbra a los olores, es difícil detectarlos en uno mismo.

- El cabello debe lucir saludable y sin grasa.
- El chicle no se consume en la oficina.

3.3 PROCEDIMIENTOS

- **DEMORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Figura 7. Demora en la prestación del servicio



Fuente: Google

Es inherente a las actividades de cada servicio de salud ofrecido en la institución, así como en cualquier otra institución o en cualquier otro lugar, la presentación de un retraso en el tiempo. Son múltiples las causas que llevan a una demora en la prestación del servicio, y también son varios los agentes que intervienen en ello.

Se describirán a continuación los agentes causales de demora en la prestación del servicio y posteriormente, se ofrecerá la lista de recomendaciones para minimizar en lo posible este margen de error que a todas las personas les causa malestar

puesto que dificulta sus planes posteriores y altera sus agendas. Si se presenta una demora en su consulta, inevitablemente causará que las consultas siguientes se demoren también, por lo tanto, los demás usuarios se molestarán y tendrá un efecto negativo en el estado de ánimo de otras personas. Esto se conoce como efecto dominó. Por lo tanto, identifique las causas y haga lo posible por seguir las recomendaciones dadas para evitar la demora.

Los siguientes son factores de los usuarios que causan una demora en la prestación de cualquiera de los servicios de la institución:

- Llegar tarde o justo a tiempo a la cita.

- No traer los resultados de los paraclínicos solicitados en citas previas.

- No explicar a los profesionales de la salud de manera clara el motivo de consulta.

- Hablar por teléfono o chatear durante la consulta.

- No identificar el motivo de consulta y asistir al servicio de consulta incorrecto.

Otras causas de demora en la atención de servicios:

- Dificultad para la conexión del sistema, en situaciones por ejemplo, cuando se presente un apagón y no haya energía eléctrica.

- Presentación de una urgencia vital que requiera la salida de uno de los médicos de consulta para la remisión de un paciente.

- Cuando uno de los pacientes requiera más tiempo en la consulta, debido a su motivo (por mayor complejidad de atención, poblaciones como embarazadas y

niños, y mayor número de trámites para realizar).

A continuación, se presenta la lista de recomendaciones para dar el tiempo adecuado a su consulta y evitar la presentación de una demora en la atención del servicio:

-Llegue anticipadamente a su cita, trate de estar por lo menos 10 minutos antes.

-Asista a consulta con los resultados de los exámenes previamente solicitados. Si todavía no tiene los resultados, haga saber esto al agendar su cita para que sea aplazada hasta que tenga los resultados de exámenes.

-Hable de forma clara del principal síntoma que presenta. Utilice sus propias palabras.

-Evite contestar el celular y no chatee durante la consulta.

-Identifique el principal motivo de consulta, esto se hace al pensar cuál es el dolor, o la molestia o malestar que más le genera incomodidad o que más lo preocupa. Si le es difícil, haga una lista de forma escrita y será más claro identificarlo. Si no puede hacerlo a pesar de esto, lleve la lista y entréguesela al profesional de la salud encargado.

-Si considera que sus síntomas son graves, asista por el servicio de urgencias. Si probablemente pueden dar esperar, por ejemplo, si tiene manifestaciones clínicas desde hace varias semanas o meses, seguramente su problema de salud puede ser atendido por el servicio de consulta externa.

Recuerde que al seguir estas recomendaciones, evitará que usted y los usuarios que siguen después de usted en la atención sufran una demora. Al ser consciente

de este tipo de problema, se minimizará el tiempo de demora y no tendrá que "amargarse" innecesariamente el día ni el de otros usuarios

3.4 PERFILES Y FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA HOSPITAL PEDRO SÁENZ DÍAZ

- **GERENTE**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecución de labores de dirección general, planeación, formulación de políticas y adopción de planes - programas y proyectos para su ejecución dentro de la gestión de la Empresa Social del Estado.

- **SUBGERENTE**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecución de labores profesionales relacionadas con los procesos administrativos y financieros de la institución. Encargado en coordinación con los directivos y las demás áreas los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y logísticos necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización, garantizando el mantenimiento y dotación de la planta física, equipos, materiales e insumos para el cumplimiento de la misión, además de la seguridad del personal y las instalaciones fomentando en todo momento un medio ambiente que satisfaga los requerimientos tanto del cliente externo como el interno.

- **ASESOR DE CONTROL INTERNO**

FUNCIÓN GENERAL

Asesorar y acompañar a la entidad en la implementación y desarrollo de políticas,

directrices y procesos para la ejecución y evaluación del sistema de control interno, que genere una cultura del autocontrol; con el fin de asegurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

- **PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA DE LA SALUD**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecución de labores profesionales de investigación, asistencia técnica en salud ocupacional, higiene y seguridad industrial y coordinación del sistema de Atención e Información al usuario SIAU.

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecución de labores auxiliares de administración general en la Empresa Social del Estado Hospital Local Pedro Sáenz Díaz de Ulloa Valle.

- **AUXILIAR SERVICIOS GENERALES**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecución de trabajos operativos encaminados a facilitar la prestación de los servicios generales en la Empresa Social del Estado Hospital Local Pedro Sáenz Díaz de Ulloa Valle.

3.5 PERFILES Y FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA ASISTENCIAL HOSPITAL PEDRO SÁENZ DÍAZ

- **MÉDICO GENERAL**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar labores profesionales tendientes a la realización de actividades profesionales de medicina general centradas en actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, consulta médica, tratamiento y rehabilitación, de los usuarios, además de la ejecución de actividades de medicina legal que le competen a la entidad.

- **ENFERMERA JEFE**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecución de labores profesionales de enfermería en los diferentes servicios del Hospital enfocadas a la prestación de los servicios de salud, en las áreas asistenciales y comunitarias que apunten al cuidado integral de la población velando por la adecuada prestación de las mismas y apoyando las actividades administrativas con calidad humana, calidez y oportunidad científica.

- **ODONTÓLOGO**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar actividades profesionales de odontología centradas en la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, consulta odontológica y tratamiento de los usuarios.

Este cargo es contratado por el hospital, por lo tanto el profesional no cumple funciones sino que realiza actividades.

- **BACTERIÓLOGO**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar actividades profesionales de bacteriología realizando estudios analíticos de muestras biológicas humanas, interpretando y valorando los resultados técnicos para que sirvan como soporte al diagnóstico clínico.

Este cargo es contratado por el hospital, por lo tanto el profesional no cumple funciones sino que realiza actividades.

- **AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD HIGIENISTA ORAL**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecución de labores de auxiliar de consultorio odontológico, apoyando la prestación del servicio del odontólogo, además acciones de promoción y prevención de la salud oral, tanto en el área urbana como rural.

- **AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD AUXILIAR DE ENFERMERÍA**

FUNCIÓN GENERAL

Participar en la atención integral como auxiliar de enfermería, del individuo, la familia y la comunidad; en los componentes de atención: preventivo, curativo de rehabilitación, en la unidad de salud asignada, aplicando las normas establecidas y ejecutando labores asistenciales y comunitarias para el primer y segundo nivel de atención.

- **AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD AUXILIAR DE LABORATORIO CLÍNICO**

FUNCIÓN GENERAL

Ejecutar labores auxiliar y de apoyo en el servicio de laboratorio contribuyendo al

mejoramiento de los procesos de la ESE según la normatividad vigente y políticas Institucionales.

4. CONCLUSIONES

- Es notable en esta institución la crisis que se presenta en el sector de la salud en Colombia, se sabe que no es un problema reciente, simplemente es la consecuencia de años de corrupción, aumentos incontrolados en los precios de los medicamentos, mala administración de los dineros públicos, destinación de recursos públicos a sectores que no tienen que ver con la salud sino con sectores privados, entre otros.
- Esta institución durante la realización de este trabajo y a la fecha presenta moras en el pago de sus empleados llegando a más de seis meses de acumulaciones en todas sus prestaciones de ley; esto es debido a que el gobierno no está destinando los recursos suficientes para estas entidades, lo cual conlleva a que deben vivir con el recaudo propio del pago de la prestación de sus servicios, bastante complicado para un municipio en donde la mayoría de usuarios pertenecen al régimen contributivo “SISBEN”.
- El reflejo de esta crisis no solo se ve en el inconformismo de sus empleados sino en los clientes externos como lo son todos los usuarios del municipio, ya que al no existir la mayor motivación de laborar dignamente, los empleados dificultan sin querer la atención digna a los usuarios, cabe rescatar que se tuvo en varias ocasiones la oportunidad de ver el servicio que la institución presta a sus empleados es excelente, comparado esto con el no pago de sus salarios a lo que deberían de no prestar sus funciones, pero el amor por su trabajo los lleva a tener responsabilidad social, ya que es el sector de mayor importancia, porque toda esta problemática solo conlleva a jugar con el derecho a la vida de la personas, por falta de atención oportuna en la salud de cada uno de ellos.
- Todo lo anterior se ve manifestado en el resultado final del presente trabajo que se encontró que el Hospital Pedro Sáenz Díaz, posee bastantes falencias en

cuanto a las herramientas de atención como lo son las camillas, sillas, y otras, adicional posee una gran problemática en cuanto a la asignación de citas, ya que el horario de los servicios prestados no es lo suficientemente amplio para cubrir las necesidades de la población que visita dicha institución “falta más personal médico”.

- El personal del Hospital manifiesta que no tienen una capacitación continua que retroalimente su formación profesional, por otro lado no existe un plan de incentivos por parte de las directivas de la Institución para resaltar el excelente trabajo de sus colaboradores.
- Por parte de organización interna se detectó que las áreas que conforman el hospital no tienen una comunicación muy fuerte, situación que se presta para que se comentan errores a la hora de darle una buena atención al usuario.

5. RECOMENDACIONES

- Realizar un cronograma de actividades específicas con horarios determinados a los médicos del Hospital para evitar las demoras en la atención a los pacientes.
- Brindar una buena atención al usuario en todos los servicios que ofrece el Hospital y aprovechar la satisfacción de estos para posicionar la Institución.
- Modernizar el mobiliario y equipo, para poder realizar las actividades de una forma eficiente.
- Elaborar planes de capacitación para todo el personal que labore en el Hospital, teniendo en cuenta las necesidades que tiene cada departamento, apuntando específicamente en el servicio al cliente y la calidad.
- Crear un departamento de servicio al cliente a la entrada de las instalaciones para una mejor orientación al momento de hacer uso de los servicios que brinda el Hospital.
- Realizar encuentros de empleados, con el fin de promover la comunicación entre cada uno de ellos, y así evitar las diferencias entre áreas.

BIBIOGRAFÍA

B. Andrew. Gestión de la Atención al Cliente. Barcelona: Díaz de Santos. 1989.

BUSTAMANTE, C. (n.d.). Manual de Información y Atención al Usuario.

Calidad de la Atención en Salud - Percepción del Usuario. (2010, January 1).

Retrieved January 21, 2015, from

<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

Informe Final Piloto Quejas. (2001, June 1). Retrieved January 21, 2015, from

[http://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/INFORME FINAL PILOTO](http://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/INFORME_FINAL_PILOTO)

[QUEJAS.pdf http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-](http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf)

[en-salud.pdf](http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf)

J, Elías. Clientes contentos de verdad: Claves para comprender a clientes y usuarios (p. 156). Barcelona. 2007.

VARTULI, A. Atención al Cliente: Criterios de Calidad. Retrieved January 21, 2015,

from [http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/atencion-al-cliente-criterios-](http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/atencion-al-cliente-criterios-calidad.html)

[calidad.html](http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/atencion-al-cliente-criterios-calidad.html) 2006.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta de satisfacción del cliente interno del hospital Pedro Sáenz Díaz – Ulloa Valle del Cauca

Sexo: M F

Dependencia:

El hospital Pedro Sáenz Díaz con el fin de mejorar la calidad del servicio en la institución, está desea saber la opinión que posee el cliente interno sobre algunos de los aspectos más sobresalientes y necesarios que influyen a la hora de brindar un buen servicio al cliente externo.

A continuación, encontrará una serie de preguntas con una serie de respuestas, marque con una X la opción que usted considere correspondiente.

Edad:

- A. Menos de 20 años
- B. Entre 21 y 30 años
- C. Entre 31 y 40 años
- D. Entre 41 y 50 años
- D. Más de 50 años

1. ¿Conoce usted la misión del hospital?

A. Si B. No

2. ¿Conoce usted la visión del hospital?

A. Si B. No

3. ¿Conoce usted los objetivos y políticas corporativas del hospital?

A. Si B. No

4. ¿Califique su nivel de compromiso con el hospital de acuerdo al desarrollo de sus actividades?

- A. Excelente
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo
- E. Pésimo

5. ¿Qué aspectos considera usted que afecta notablemente su desempeño eficiente en la institución referente al conocimiento?

- A. Conocimiento de la ubicación de cada área dentro del hospital
- B. Conocimiento de las normas
- C. Conocimiento de los procedimientos
- D. Manual de funciones
- E. Evaluación del desempeño

6. ¿Qué aspectos considera usted que afecta notablemente su desempeño eficiente en la institución desde la parte de incentivos?

- A. Disponibilidad de tiempo
- B. Entrenamiento
- C. Capacitación
- D. Motivación para el desempeño del cargo
- E. Planificación del trabajo
- F. Valoración del trabajo

7. ¿Cuál cree usted que es el aspecto más relevante que debe mejorar el hospital para prestar buen servicio al cliente externo desde la parte interna de este?

- A. La planta física de la institución
- B. Los recursos para la atención hospitalaria

- C.** Capacitación al personal
- D.** Nivel tecnológico de los procesos para que sean más eficientes
- E.** Sistema de Mejor gestión y el Buen tramite
- F.** Clima organizacional y laboral

8. ¿Cuál cree usted que son los aspectos más importantes para brindar un excelente servicio a los clientes externos?

- A.** Cordialidad
- B.** Amabilidad
- C.** Conocimiento de los procedimientos de la institución
- D.** Agilidad
- E.** Rapidez
- F.** Horario de atención
- G.** Portafolio de servicios
- H.** Duración de trámites
- I.** Conocimiento de los servicios que se ofrecen
- J.** Trabajo en equipo
- K.** Facilidad de comunicación
- L.** Manejo de personal
- M.** Concentración personal del empleado

9. ¿En qué aspecto debería trabajar más el hospital para lograr la satisfacción del cliente interno dentro de su campo laboral?

Señalización de la institución

- A.** Comodidad dentro de las oficinas
- B.** Equipos y tecnología
- C.** Capacitación sobre servicio al cliente
- D.** Ampliación y modernización de la estructura física actual de la institución
- E.** Mantenimiento, orden y aseo (Imagen Institucional)

10. Cuando usted por alguna razón solicita el apoyo de alguna de las áreas de la institución, ¿Cómo calificaría la atención y servicio prestado frente a dicha solicitud? Escriba al frente la respuesta según la opción elegida:

ÁREA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	PÉSIMA	NO APLICA
Área administrativa y financiera						
Urgencias						
Consulta externa						
Odontología						
Laboratorio clínico						
Programas de promoción y prevención						
Vacunación						
SIAU						

11. ¿La institución realiza actividades de integración con otras áreas para fomentar el trabajo en equipo?

A. Si . No

12. ¿Considera usted que el hospital tiene programas de capacitación continua para mejorar su calidad como empleado?

A. Si . No

13. ¿Cree usted que el desarrollo de los procedimientos que posee la institución cumplen a cabalidad con la normatividad de calidad propuesta por esta?

A. Si . No

Muchas Gracias por el tiempo que ha dedicado al diligenciamiento de la presente encuesta.

Anexo B. Encuesta de satisfacción de clientes y usuarios del hospital Pedro Sáenz Díaz – Ulloa Valle del Cauca

Sexo: F M

Tipo de consulta:

El hospital Pedro Sáenz Díaz con el propósito de brindar un mejor servicio a sus clientes y usuarios, desea saber su opinión sobre algunos ítems que se presentaran a en la presente encuesta, los cuales influyen de manera directa en su satisfacción a la hora de recibir el servicio por parte de la institución.

A continuación, encontrará una serie de preguntas con varias respuestas, marque con una X la opción que usted considere correspondiente.

Edad:

- A. Menores de 20 años
- B. Entre 21 a 30 años
- C. Entre 31 a 40 años
- D. Entre 41 a 50 años
- E. Más de 50 años

1. ¿A qué tipo de régimen pertenece usted?

- A. Contributivo
- B. Subsidiado
- C. Vinculado
- D. Particular

2. Con que frecuencia hace uso de los servicios del hospital

- A. Una vez al mes
- B. Dos veces al mes
- C. Más de tres veces al mes

3. ¿Cuáles de los siguientes servicios ofertados por el hospital ha utilizado en el último año?

- A. Urgencias
- B. Consulta externa
- C. Odontología
- D. Laboratorio clínico
- E. Programas de prevención y promoción
- F. SIAU

4. ¿Conoce usted el horario actual de consulta externa?

- A. Si B. No

5. ¿Cómo le parece el horario actual de consulta externa?

- A. Excelente
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo
- E. Pésimo

6. ¿Conoce usted el horario actual de consulta de odontología preventiva y Curativa

- A. Si B. No

7. ¿Cómo le parece el horario actual de consulta odontología preventiva y Curativa?

- A. Excelente
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo
- E. Pésimo

8. ¿Conoce usted el horario actual de consulta de laboratorio Clínico?

- A. Si B No

9. ¿Cómo le parece el horario actual de consulta Laboratorio Clínico?

- A. Excelente
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo
- E. Pésimo

10. ¿Cómo califica usted el nivel de conocimiento equipo médico que atendió sus necesidades en la institución?

- A. Excelente
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala
- E. Pésima

11. ¿Cómo considera usted la amabilidad de la persona que lo atiende por primera vez cada que usted ingresa al hospital?

- A. Excelente

- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala
- E. Pésima

12. Al momento de su llegada a la institución, los trámites para su ingreso según su criterio fueron:

- A. Cortos
- B. Normales
- C. Largos

13. ¿Cómo califica usted el tiempo de espera para ser atendido por la persona que presta el servicio que usted solicita?

- A. Excelente
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala
- E. Pésima

14. ¿Cómo califica usted la orientación y señalización del hospital a la hora de facilitar la llegada rápida y oportuna al lugar de prestación de servicio requerido por usted?

- A. Excelente
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala
- E. Pésima

15. ¿El servicio que usted solicitó ¿contaba el equipamiento necesario para la atención solicitada por usted?

A. Si B No

16. Cree usted que la infraestructura del hospital es la adecuada para atender a los pacientes que día a día asisten a las diferentes consultas con eficiencia?

A. Si B No

¿Por qué?

17. Califique la limpieza, orden y comodidad de las siguientes áreas:

ÁREA	EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	PÉSIMA	NO APLICA
Sala de espera						
Consultorios Médicos						
Camillas						
Baños públicos						
Ventanillas de atención al cliente						
Áreas de procedimiento						
Laboratorios clínicos						

18. ¿Usted como usuario o cliente recomendaría este Hospital a sus familiares y amigos?

A. Si B No

19. Si su respuesta anterior es SI, ¿Cuáles cree usted que es la razón por la cual recomendaría el hospital? Seleccione la respuesta que se ajusta a su criterio:

- A. Buena Atención
- B. Agilidad en los procesos
- C. Horarios adecuados
- D. Excelente capacidad del personal

20. Si su respuesta anteriores No, ¿Cuáles cree usted que es la razón por la cual no recomendaría el hospital? Seleccione la respuesta que se ajusta a su criterio:

- A. Mala Atención
- B. Negligencia
- C. Horarios inadecuados
- D. Personal poco calificado

21. ¿Cómo califica usted la eficiencia del método de asignación de citas del hospital?

- A. Excelente
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala
- E. Pésima

22. ¿Cómo califica usted la eficiencia del área de facturación del hospital?

- A. Excelente
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala
- E. Pésimo

23. Su experiencia al recibir los servicios del Hospital Como fue:

- A. Satisfecha
- B. Medianamente Satisfecha
- C. Insatisfecha

Muchas Gracias por el tiempo que ha dedicado al diligenciamiento de la presente encuesta.