

|                                                                                                                                                                                                                                    |                           |            |            |        |                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br/><b>E.S.E. HOSPITAL</b><br/><small>CALIDEZ, VOCACION &amp; EXCELENCIA EN SALUD</small><br/><b>890305496-9</b></p> | GUIA                      |            |            |        | <br>SC-CER185565  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | ENCUESTAS DE SATISFACCION |            |            |        |                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                    | VERSION                   | FECHA      | CÓDIGO     | PÁGINA |                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                    | 03                        | 09/07/2024 | G-CA-ES-01 | 1 de 4 |                                                                                                                                                                                         |

| CONTROL DE CAMBIOS  |                  |                                         |                                                                                                                                                                             |               |
|---------------------|------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Fecha de Aplicación | Versión anterior | Descripción del cambio                  | Motivo del cambio                                                                                                                                                           | Nueva versión |
| Julio 2024          | 00               | Creación del documento                  | N/A                                                                                                                                                                         | 01            |
| Junio 2025          | 01               | Asignación de Código                    | Actualización Listado Maestro                                                                                                                                               | 02            |
| Enero 2026          | 02               | Evaluación de las preguntas y documento | 1. Se orientas las preguntas de acuerdo al Programa de Humanización PR-CA-09<br>2. Se agrega Introducción, objetivo, alcance y se realiza una mejor redacción del documento | 03            |

## INTROUDCCIÓN

La presente guía establece los lineamientos para capturar la voz del usuario en el Hospital Jose Rufino Vivas. Bajo el marco del Programa de Humanización, se busca trascender la medición técnica para entender la experiencia emocional del paciente, garantizando que el buen trato y la dignidad sean los ejes transversales de la prestación del servicio.

## OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología para evaluar la percepción de los usuarios y sus familias respecto a la calidad, seguridad y humanización de los servicios de salud, con el fin de generar información confiable para la toma de decisiones y el cierre de brechas institucionales.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Medir el nivel de satisfacción global del usuario frente a los servicios recibidos.
- Identificar fallas en el trato digno y la empatía del personal asistencial y administrativo.
- Evaluar la eficacia de la comunicación médico-paciente (claridad y oportunidad).
- Monitorear el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.

## ALCANCE

|                                                                                                                                                                                                              |                           |            |        |        |                                                                                                     |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br/><b>E.S.E. HOSPITAL</b><br/>CALIDEZ, VOCACION &amp; EXCELENCIA EN SALUD<br/>890305496-9</p> | GUIA                      |            |        |        | <br>SC-CER185565 |  |
|                                                                                                                                                                                                              | ENCUESTAS DE SATISFACCION |            |        |        |                                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                              | VERSION                   | FECHA      | CÓDIGO | PÁGINA |                                                                                                     |                                                                                     |
| 03                                                                                                                                                                                                           | 09/07/2024                | G-CA-ES-01 | 2 de 4 |        |                                                                                                     |                                                                                     |

Esta guía aplica para todos los procesos misionales del Hospital Jose Rufino Vivas, incluyendo: Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, PYMS, odontología, Psicología, Servicios de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico.

**Población objetivo:** Pacientes y/o sus cuidadores que hayan finalizado su proceso de atención o se encuentren en fase de egreso.

## DEFINICIONES CLAVES PARA EL ENFOQUE DE HUMANIZACIÓN

- **Dignidad del Paciente:** Reconocimiento del valor intrínseco de la persona, respetando su privacidad, creencias y autonomía en la toma de decisiones.
- **Buen Trato:** Relación basada en la amabilidad, el respeto mutuo y la comunicación asertiva entre el personal del hospital y el usuario.
- **Experiencia del Usuario:** El conjunto de interacciones que influyen en la percepción del paciente, desde el ingreso hasta el seguimiento post-atención.

## METODO DE APLICACIÓN

### A. Periodicidad

La recolección será **continua**, con cortes mensuales para el análisis de indicadores y presentación a los comités de calidad.

### B. Técnica de Recolección

Se utilizará un modelo híbrido para evitar sesgos:

1. **Encuestas Presenciales:** Mediante dispositivos móviles o formularios físicos en salas de espera o consultorios.
2. **Encuestas Post-Servicio:** Envío de enlaces digitales (QR o mensajes) tras el egreso.

### C. Escala de Medición

Se recomienda la Escala de Likert de 5 puntos para mayor precisión estadística:

5: Muy Bueno, 4: Bueno, 3: Regular, 2: Malo, 1: Muy Malo y No Responde.

## ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y PLAN DE MEJORA

|                                                                                                                                                                                                                                    |                           |            |        |        |                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br/><b>E.S.E. HOSPITAL</b><br/><small>CALIDEZ, VOCACION &amp; EXCELENCIA EN SALUD</small><br/><b>890305496-9</b></p> | GUIA                      |            |        |        | <br>SC-CER185565  |
|                                                                                                                                                                                                                                    | ENCUESTAS DE SATISFACCION |            |        |        |                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                    | VERSION                   | FECHA      | CÓDIGO | PÁGINA |                                                                                                                                                                                         |
| 03                                                                                                                                                                                                                                 | 09/07/2024                | G-CA-ES-01 | 3 de 4 |        |                                                                                                                                                                                         |

Los datos recolectados no son el fin, sino el medio. La Coordinación de Calidad deberá:

1. **Consolidar:** Tabular los resultados mensualmente.
2. **Analizar:** Identificar el "Top 3" de quejas o aspectos de baja calificación relacionados con el trato humano.
3. **Accionar:** Si un ítem de humanización (ej. "Escuchado y comprendido") cae por debajo del 90% de satisfacción, se debe activar un **Plan de Mejora Inmediato** con los líderes de área.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS – DAGUA – VALLE

¿Le resultó sencillo y rápido realizar los trámites para acceder al servicio?

| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿La información que recibió sobre su estado de salud fue fácil de entender y entregada a tiempo?

| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿El tiempo que esperó para ser atendido le pareció razonable según su estado de salud?

| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿Considera que el inicio de su atención médica se dio en el momento que usted lo necesitaba?

| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿El personal lo trató con amabilidad, llamándolo por su nombre y respetando su dignidad?

| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿Cómo considera usted la limpieza del hospital / puesto de salud?

|                                                                                                                                                                                                                                  |                                  |              |               |               |                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>JOSE RUFINO VIVAS</b><br><b>E.S.E. HOSPITAL</b><br><small>CALIDEZ, VOCACIÓN &amp; EXCELENCIA EN SALUD</small><br><small>890305496-9</small> | GUIA                             |              |               |               |  <br><small>SC-CER185565</small> |
|                                                                                                                                                                                                                                  | <b>ENCUESTAS DE SATISFACCION</b> |              |               |               |                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                  | <b>VERSION</b>                   | <b>FECHA</b> | <b>CÓDIGO</b> | <b>PÁGINA</b> |                                                                                                                                                                                                        |
| 03                                                                                                                                                                                                                               | 09/07/2024                       | G-CA-ES-01   | 4 de 4        |               |                                                                                                                                                                                                        |

|      |         |       |           |           |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

Cuando necesitó ayuda, ¿encontró al personal dispuesto y disponible para atenderlo?

|      |         |       |           |           |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿Sintió que el personal escuchó sus inquietudes con atención y empatía?

|      |         |       |           |           |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿Se sintió en un entorno seguro y en manos de profesionales expertos durante su estancia?

|      |         |       |           |           |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿Le explicaron claramente en qué consistían sus exámenes o tratamientos antes de realizarlos?

|      |         |       |           |           |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

Al salir, ¿comprendió totalmente las instrucciones de cuidado, medicamentos y signos de alarma?

|      |         |       |           |           |
|------|---------|-------|-----------|-----------|
| MALO | REGULAR | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
| 1    | 2       | 3     | 4         | 5         |

¿Recomendaría a sus familiares y amigos nuestra institución?

|                    |                  |                  |                    |
|--------------------|------------------|------------------|--------------------|
| DEFINITIVAMENTE SI | PROBABLEMENTE SI | PROBABLEMENTE NO | DEFINITIVAMENTE NO |
|--------------------|------------------|------------------|--------------------|

¿Se le informó de manera clara cuáles son sus derechos y sus deberes como paciente de este hospital?

|    |    |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|