

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO



	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	María Camila Fajardo Olarte	Líder de experiencia del usuario	05-07-2022
VALIDÓ	Ana Elizabeth Cely	Asesora de calidad	08-07-2022
APROBÓ	Luis Carlos Olarte Contreras	Gerente	08-07-2022

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN

1. OBJETIVO

Estandarizar el procedimiento de medición de la satisfacción de los usuarios en relación al cumplimiento de los requisitos por parte de la Institución de los servicios de salud ofrecidos por el Hospital Regional de Moniquirá E.S.E y su sede dependiente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la ESE Hospital Regional de Moniquirá, inicia con el cálculo de la muestra significativa, la aplicación de encuestas por todos los servicios, sigue con la tabulación de las encuestas y finaliza con la presentación mensual del informe de encuestas ante el comité de experiencia del usuario.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La prestación de servicios de salud en la ESE Hospital Regional de Moniquirá está enmarcada dentro del enfoque diferencial dadas las características individuales del usuario, su familia y la comunidad en general, promoviendo permanentemente la dignidad humana y la igualdad de condiciones, a través de la comunicación efectiva y la caracterización adecuada de la población que se beneficia con la prestación de nuestros servicios.

Cuando se habla de enfoque diferencial es el reconocimiento de esas características particulares en razón **de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad**, los cuales deben recibir un tratamiento especial en materia de ayuda humanitaria, atención, asistencial y reparación integral.

Bajo este contexto la ESE estableció como población diferencial los siguientes grupos:

- Población de Adulto Mayor con patologías Crónicas
- Población Gestantes
- Población con discapacidad
- Población menos de 5 años
- Población LGTBI
- Población étnica.
- Población Afrodescendiente
- Población Privada de la Libertad
- Población Víctima del conflicto Armado

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN

Con el fin de velar por el cumplimiento de la política institucional de enfoque diferencial la Institución Promueve los siguientes compromisos:

MI COMPROMISO COMO COLABORADOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ ES: Velar por la eliminación de actos de discriminación, diferencias innecesarias, injustas y evitables en detrimento del estado de la salud, autoestima y supervivencia de nuestros usuarios.

POR GÉNERO Y ORIENTACION SEXUAL: Asegurar que las mujeres, los hombres y las personas LGTBI, tengan las mismas oportunidades para gozar de buena salud de acuerdo con sus necesidades y condiciones de vida sin señalamientos de ninguna clase.

POR ETNIA: Brindar trato digno y actitud amable a la población indígena, Afro descendiente, Población ROM (Gitanos), en igualdad de sus derechos para acceder a la prestación de los servicios.

POR CICLO VITAL: satisfacer las necesidades, sin sumar obstáculos adicionales a los que la sociedad ha creado a los adultos mayores, los niños y niñas, la población infantil a cargo del ICBF u otras instituciones y la población mayor en centros de protección

POR CONDICION DE VIDA: Respetar las creencias y costumbres de cada individuo cuando se está en periodo gestacional o en curso de transición o identificación de identidad de género.

POR SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: Asegurar el apoyo y la atención preferencial de nuestros usuarios con algún tipo de situación limitante en nuestras IPS, evitando que su condición (Física, Mental o Sensorial) afecte el acceso, movilidad, seguridad y desarrollo de sus derechos durante la prestación de los servicios

POSICIÓN SOCIAL DESVENTAJOSA: Crear los medios que garanticen la seguridad física, emocional, sexual, social, legal de las víctimas, el apoyo a los esfuerzos por retomar el control de sus vidas y avanzar en los procesos de curación, justicia y reparación a la población en condiciones de desplazamiento forzado, menores desvinculados del conflicto armado, personas incluidas en el programa de protección a testigos y población desmovilizada o desplazada

Para todos estos grupos poblacionales debemos conocer, entender e informar a los pacientes los beneficios con que cuentan acorde a la normatividad vigente para su salud y bienestar. Las especificaciones por cada grupo se encuentran documentadas en el [“protocolo para la atención con enfoque diferencial”](#)

1. CARACTERIZACION DE LA ATENCION CON ENFOQUE INTEGRAL Y DIFERENCIAL

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN

La atención diferencial e integral debe tener unas características especiales tales como:

1. Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial: Dar un trato digno y respetuoso que tenga en cuenta las necesidades de cada persona permite crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población priorizada por la institución.

2. Sea un conocedor: Infórmese y prepárese para ayudar a crear una atención en salud más participativa, conociendo, al menos de manera general, las barreras que enfrentan los usuarios y población especial en cada uno de los ciclo de atención.

3. Pregunte antes de ayudar: Identifique cuales son las habilidades y características especiales de cada población y persona antes de ayudar con el fin de identificar si la persona quiera recibir ayuda y así identificar cual es la mejor forma de ayudarlo y respetar su autonomía e independencia.

4. No subestimar o exaltar sin razón: Una condición especial o característica especial de cada individuo no define la condición humana del mismo. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas. Subestimar sus capacidades o exaltar sus logros “a pesar de su discapacidad”, acentúa las barreras existentes para su participación y goce efectivo de derechos.

5. Tenga en cuenta el lenguaje: Se debe activar la comunicación verbal y no verbal en cada uno de los momentos de verdad que se tiene con el usuario y su familia por eso las expresiones deben ser respetuosas e incluyentes.

- **Escuche:** Escuche siempre a las personas y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo. Su conocimiento, escucha y empatía son las herramientas que le permitirán ayudarles a encontrar soluciones a sus necesidades
- **Utilice herramientas:** Recuerde que no existe una sola forma de comunicarse. Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor su requerimiento.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad
- **Rectifique:** Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite retroalimentación y, si es necesario, repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de ésta.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ID	Termino	Definición	Fuente
1	Encuesta	Técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas.	
2	Satisfacción	Representa el grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios tras recibir un servicio.	

5. RECURSOS

5.1. Talento Humano

ID	Recurso	Cantidad
1	Líder de experiencia del usuario	1
2	Auxiliares de experiencia del usuario	3

6. CONDICIONES GENERALES

ID	Condiciones generales
1	La encuesta se aplicará a el número de usuarios calculados por medio de un muestreo estadístico representativo.
2	El hospital cuenta con un formato web para realizar la encuesta de satisfacción, estos son diligenciados por los usuarios con ayuda de los funcionarios de experiencia del usuario.
3	A la Sede Centro se aplicarán el 5% de las encuestas calculadas en la muestra total.
4	Para la aplicación de la muestra de los usuarios a encuestar se utilizó en el Hospital Regional de Moniquirá una herramienta de calculadora estadística la cual da una cifra de una muestra confiable con un 95% de confiabilidad y un margen de error de 5%. Para sacar este cálculo se ingresa el número de usuarios atendidos en el mes inmediatamente anterior.
5	Dentro de la encuesta el usuario tendrá la posibilidad de seleccionar el servicio en el que fue atendido.
6	La medición de la satisfacción se realizará con corte cada mes.
7	La encuesta mide cada uno de los momentos de verdad por los que pasa el usuario y adicionalmente incluye las preguntas establecidas en la resolución 256 de 2016.

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	Actividad	Cargo Responsable	Observaciones
1	Calcular la muestra: Líder de experiencia del usuario realiza cálculo de muestreo de acuerdo al número de usuarios atendidos el mes anterior en cada uno de los servicios, el muestreo cuenta con un margen de error del 5 % y una confiabilidad del 95%.	Líder de experiencia del usuario	Fórmula para calcular la muestra $n = \frac{N \times K^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + K^2 \times p \times q}$
2	Aplicar encuestas de satisfacción: El personal de experiencia del usuario aplica el número de encuestas de satisfacción estipuladas por la muestra de cada servicio de forma aleatoria a los usuarios del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E y en la sede Centro, donde se medirán cada uno de los momentos de verdad. Se acercará al usuario presentándose por el nombre "Buen día, mi nombre es _____ auxiliar de experiencia del usuario, me gustaría comentarle que para nuestra institución es de gran importancia saber la percepción que los usuarios tienen frente a nuestros servicios, por lo cual lo invito a responder esta breve encuesta" La encuesta la desarrollarán en los medios tecnológicos disponibles. Si el usuario refiere tener dificultad para responder la encuesta por este medio, el auxiliar de experiencia del usuario le	Auxiliares de experiencia del usuario	La encuesta se encuentra en formato de Google forms y el link de acceso está en plataforma somos remo.

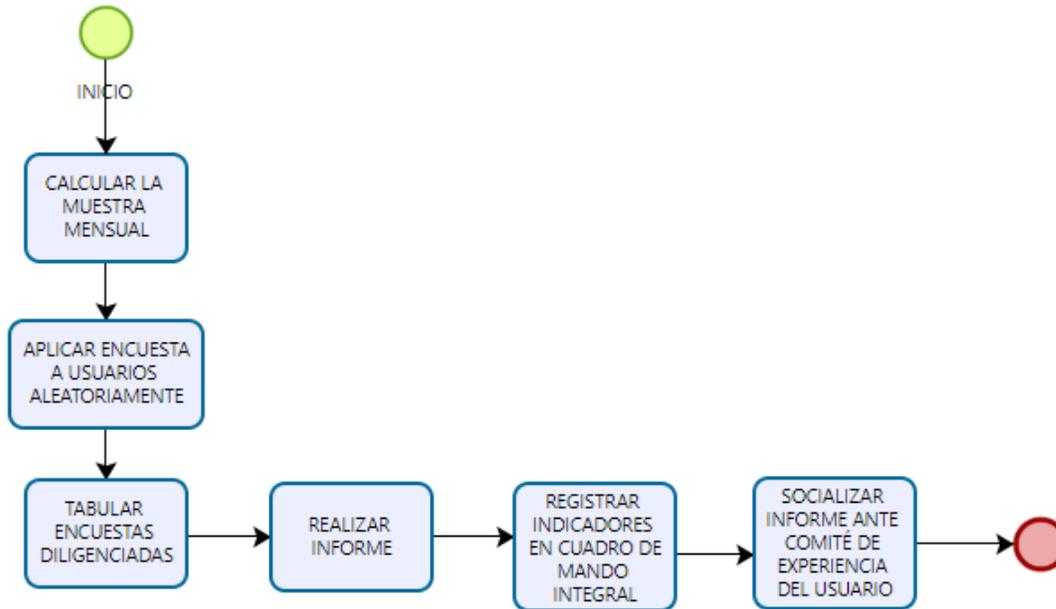


HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E			
PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO			
PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO			
SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO			
CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN	V1:2022

	ayudará a diligenciar dicha encuesta.		
3	Tabular las encuestas diligenciadas, descargando por medio de Google forms el Excel con los datos recolectados en cada uno de las preguntas.	Líder de experiencia del usuario	La tabulación debe hacerse discriminando por servicio, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción discriminado.
4	Estimar de indicadores, resultados porcentual de usuarios satisfechos y no satisfechos.	Líder de experiencia del usuario	La líder de experiencia del usuario procede a realizar el informe de las encuestas de satisfacción de los usuarios, datos que serán registrados en el cuadro de mando integral los primeros 5 días hábiles del mes y serán expuestos ante el comité de experiencia del usuario
5	Realizar el informe de la tabulación de satisfacción al usuario.	Líder de experiencia del usuario	
6	Realizar la socialización del informe en comité de experiencia del usuario.	Líder de experiencia del usuario	Durante el comité se expondrán los resultados de la encuesta segregados por cada uno de los servicios con el fin de analizar las acciones pertinentes para mejorar el porcentaje de satisfacción.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E		
	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	PROCESO DE GESTIÓN INTEGRAL AL USUARIO SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO		
	CÓDIGO:	GIU-PD-3	VERSIÓN

FLUJOGRAMA



8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Descripción del Cambio	Cargo que Aprobó	Fecha