

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE DEL 2023

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de encuestas de satisfacción al usuario y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **314 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Septiembre de 2023 en las tres sedes. De los 314 usuarios encuestados, **303 están satisfechos** con la atención recibida. De los 314 usuarios encuestados, **312 recomendarían** al Hospital Regional de Duitama con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla de semaforización obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad.

SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	93.8%	98.8%
DUITAMA AMBULATORIO	96.3%	98.8%
DUITAMA INTERNACIÓN	97.5%	100%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	96.6%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL 314 ENCUESTAS		

Se puede determinar que ningún servicio se encuentra debajo del indicador de excelencia.

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

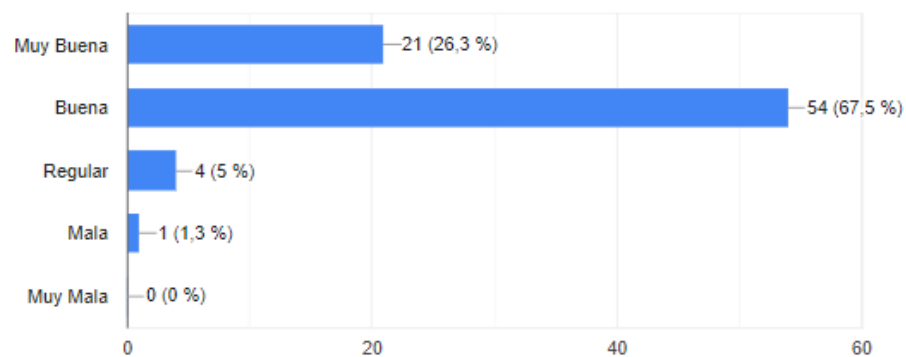
DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

80 respuestas



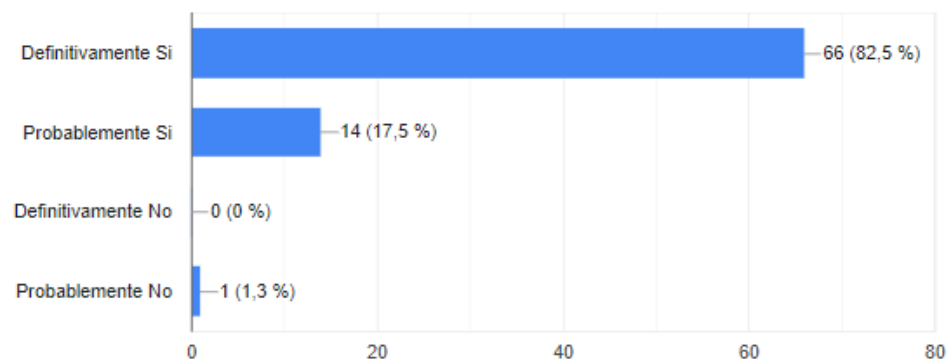
La tabla anterior indica que el 93.8% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

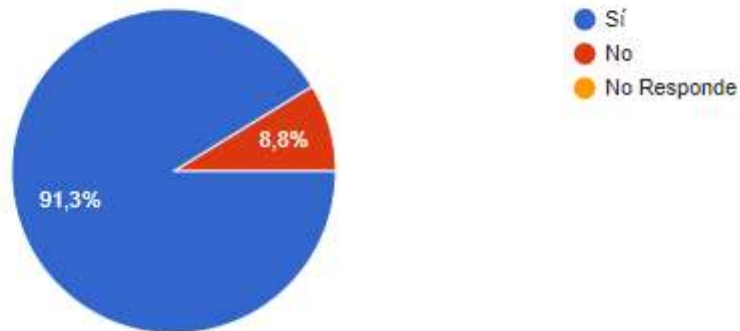


El 98.7% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama. (Se cuentan con 65 respuestas de Definitivamente si)

Reconocimiento Deberes y Derechos









¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas
















El gráfico anterior indica que el 91.3% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Quiero felicitar a los enfermeros de ginecología por la buena atención y la paciencia en el control de 72 horas de mi bebe
-  Quiero felicitar a los enfermeros de Gineco
-  Estamos en pediatría y debería pasar más seguido la psiquiatra y los pediatras, el pediatra vino un día y no volvieron no dieron droga a tiempo y no tienen en cuenta al paciente, si tiene remisión a USM si es lejos o cerca afecta a la familia porque hay más enfermos en casa y no damos abasto para atender los del hospital y los de casa
-  Ha sido muy buena la atención
-  La verdad en este hospital fui operado cuando tenía 8 años me parece un buen hospital en Boyacá, el servicio que brindan es mucho mejor Dios los bendiga
-  Hasta el momento todo muy bien
-  La prestación del servicio es buena
-  Los felicito por el gran personal médico y de enfermeras de pediatría urgencias tienen un gran humanismo y atención por las personas y una gran paciencia para explicar que procedimiento van a realizar

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Prestar más atención a los pacientes a los que se les dio salida
-  Mejorar el tiempo de espera muy demorado
-  Mi esposo se cayó en sala de espera a causa de piso mojado lo cual nos causó quedarnos en el hospital toda la noche y notamos con gran preocupación que no se tomaron medidas al respecto ya que necesitábamos el servicio de baño y nos encontrábamos un baño seco y del resto mojado. Es preocupante que no les importo que se cayó por piso mojado y no se tomen medidas
-  Felicitaciones al camillero, enfermero, humanización y médicos. Solo un poco de empatía de la tecnología de radiología tac, y me trataron a la 1:00 pm poco humana en su trato
-  Que el tiempo de espera no sea tan largo de resto todo muy bien
-  Que la tramitación sea más rápido para el traslado de los pacientes
-  El vigilante atiende con amabilidad y rapidez, el médico de urgencias muy amable brinda tranquilidad, todo el personal ha sido respetuoso y amigable. Recomiendo al enfermero de radiografía que vocalice más para uno entender, la psicóloga muy amable
-  Un enfermero fue altanero con una señora y pues lo observe yo estudio enfermería y el trato a los pacientes debe ser el mejor que se pueda deben hablar con ellos, las personas no se deben desquitar con los demás. Y menos si se presta un servicio a la comunidad
-  La atención fue buena pero no me dieron información clara sobre mi cirugía me dejaron todo el día en ayuno y no me realizaron la cirugía y la aplazaron
-  No había claridad del tiempo que me iba atender fue demorado para el fuerte dolor que tenía, el medicamento no funciono y la espera fue larga
-  Se demora mucho las remisiones de salud mental, se necesita que agilicen los tramites
-  El niño fue remitido de la clínica Tundama, y demoraron en la atención al llegar a casa
-  El médico que me atendió no me examino bien y tengo dolor

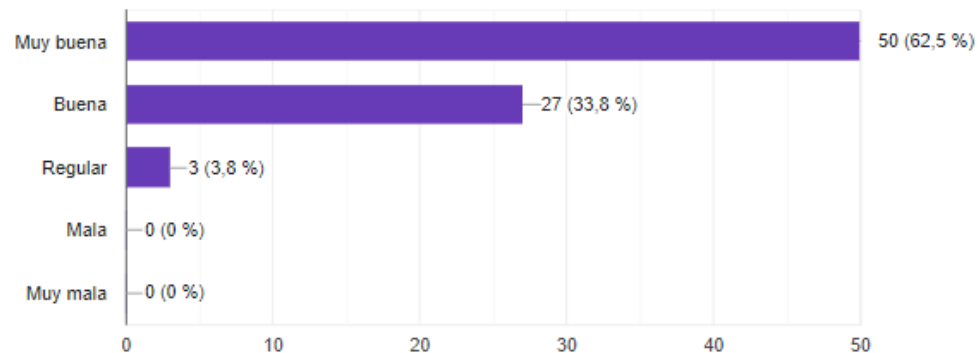
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

80 respuestas



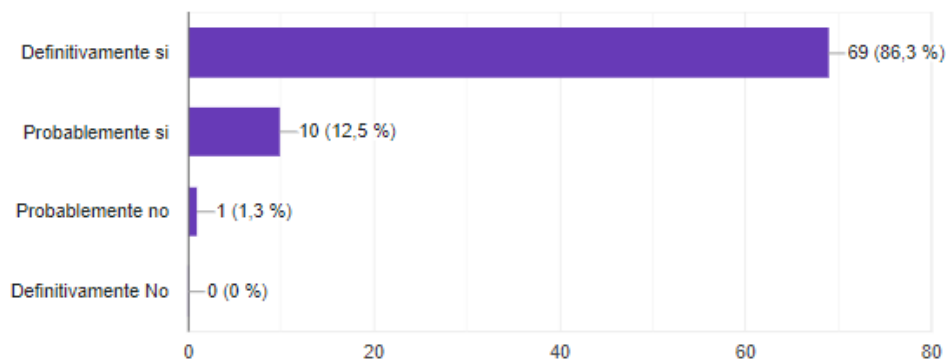
La tabla anterior indica que el 96.2% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)

80 respuestas

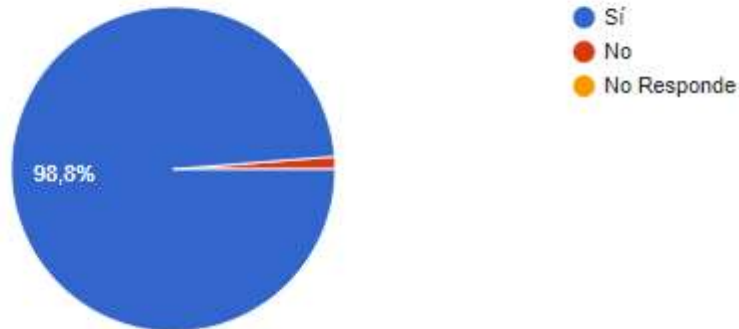


El 98.7 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos












¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 98.8 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Buena atención
-  Muy buena atención
-  Buen servicio
-  Buena
-  La atención es buena, aparte he tenido los servicios de este hospital varias veces es excelente en salas de cx
-  Agradezco al personal del hospital por su excelente atención y preocupación por el paciente ya que avisaron a la familia por su estado en salas de cx.
-  Atención muy humana y servicial
-  Desde el momento que entramos a la institución la atención ha sido excelente nos han ayudado a solucionar los inconvenientes que se presentaron quedó muy satisfecha con la atención
-  Le doy gracias a los profesionales que atendieron a mi hijo los cuales hicieron un buen trabajo felicitaciones al cuerpo de medios Dios los bendiga hoy mañana y siempre
-  Muy buena atención al paciente y al acompañante la hora estipulada es la hora en la que fue atendida, buen trato a los pacientes
-  Muy satisfechos por cómo nos atendieron en cirugía



- ☒ María Ines Sosa siempre es atendida de forma amable en el hospital regional tiene buena atención excelente servicio.
- ☒ Sentí que el personal de enfermeros y trabajo social se portaron de forma muy amable brindando un ambiente de confianza y tranquilidad tanto a la familia como al paciente. El trabajo de humanización de salas de cx es adecuado y oportuno y le permite a uno tener información del paciente que es muy bueno
- ☒ Si conozco y he escuchado al médico, se dónde queda el buzón de sugerencias, donde se saca la cita y conozco los derechos y deberes gracias
- ☒ Agradezco al personal que labora en este hospital médicos y enfermeras por su buena atención muchos gracias, bendiciones
- ☒ Buena atención por parte de todos, explicación y buen trato para la espera del procedimiento y después del mismo
- ☒ Excelente especialistas, realizan su trabajo con amor y dedicación buena calidad humana amor por su profesión
- ☒ Felicitaciones por el servicio la buena atención y información suministrada por su personal y sobre todo el sentido de la humanización y buen servicio de salas de cx
- ☒ El trámite para asignación de citas sea más flexible en cuanto al agendamiento de las mismas
- ☒ Mi felicitación y eterno agradecimiento es para la Trabajadora social y Doctora Alexandra Combariza la atención en la IPS es muy buena, felicitaciones señor director gracias por contratar personas con tan buen corazón e inteligencia, Dios las bendiga.
- ☒ Felicito al hospital por su calidad humana
- ☒ El servicio es muy bueno
- ☒ Felicito al personal médico y de enfermería
- ☒ Excelente atención buena calidad humana agradezco su gran colaboración y servicio

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ☒ Sería importante tener en cuenta las necesidades e interés del paciente en cuanto a los procesos que se llevan a cabo de medicina especializada ya que en mi caso se demora la autorización del instrumento quirúrgico para una cirugía
- ☒ La única sugerencia es tener una buena batería de baños en las zonas de espera tanto para el paciente como el acompañante
- ☒ Falta ventilación todo está muy encerrado
- ☒ Demora en las citas los especialistas no llegan puntual
- ☒ Demora en el servicio
- ☒ La señora que da los ingresos con la cedula es grosera, no habla solo grita
- ☒ Agilizar la entrega de órdenes, la fotocopidora falla mucho



- ☹️ La semana pasada nos cancelaron cita de pediatría de mi hija Myriam Charlotte llegamos para facturar y no se encontraba agenda y nunca nos llamaron
- ☹️ Ojala tuvieran contrato con la Nueva eps contributivo el hospital
- ☹️ Uno entiende perfectamente el estrés y el afán en el trabajo pero se debe ser más razonable y tratan mejor a las personas la forma como se expresan y le solicitan los documentos es más fácil decir permítame, le ayudo con los documentos que tiene y no juzgo y de manera altanera contesta al paciente y acompañante solo por el hecho de decir no se cuál es el orden. Por favor tener en cuenta la atención que brindan las señoras de caja de cirugía y la portería al solicitar la cedula .
- ☹️ Se solicitó cita de neurología la cual fue muy complicada que le asignaron favor contratar más especialistas para atender los pacientes a tiempo

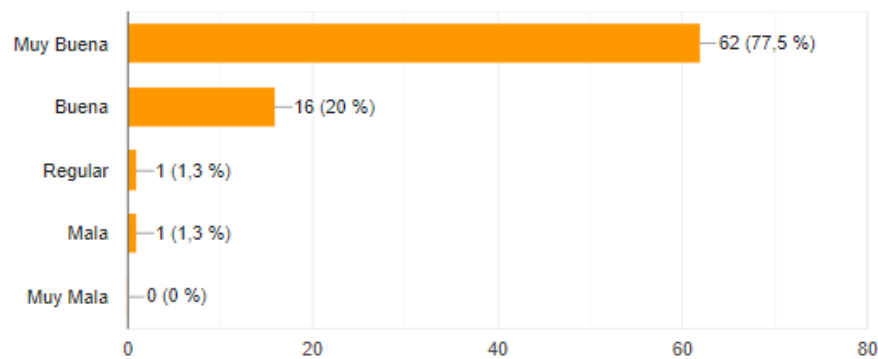
DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



80 respuestas



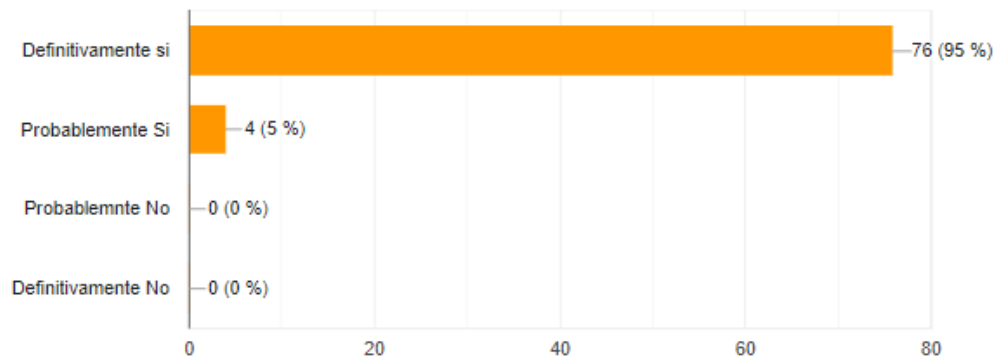
La tabla anterior indica que el 97.4 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

80 respuestas

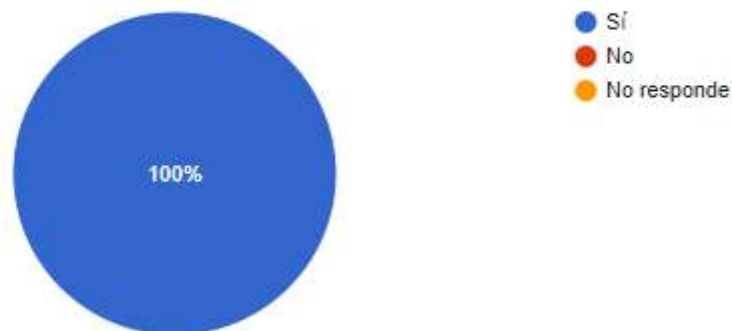


El 100 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuarios?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 100 % de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

Indicador de Satisfacción de la Alimentación










¿Considera adecuada la alimentación en el servicio de hospitalización de acuerdo a su diagnóstico?

80 respuestas



Se observa que el 100 % de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitaciones por la atención en humanización
-  Agradecido por la atención dada
-  Muy buena la atención el servicio excelente a todo el personal de salud, excelente intervención y oportuna por parte del equipo médico de la uci principalmente a la Dra Ayala y Dr Méndez, información clara y precisa. Al equipo de terapia física y respiratoria con mucha calidad a todos hasta a los de servicios generales, y al cirujano que realizo la cirugía de lo mejor
-  Doy muchas gracias a este hospital por haber tratado en excelentes condiciones a nuestra querida madre, todos se portaron como unos lindos ángeles muchas muchas gracias
-  Mil felicitaciones por este bloque de terapia respiratoria y está muy completo, los felicito que sigan avanzando en, mejora de la comunidad
-  Siempre fui escuchada por la Doctora Cristina Pesca, una persona profesional y muy dada al paciente en términos generales la atención muy buena el personal idóneo, gracias
-  Felicitarlos y darles un gran abrazo por su excelente servicio gracias por todo nos vamos muy satisfechos del C3
-  Estoy muy agradecida con todos buena atención en A2
-  La atención prestada es oportuna y ante todo calidad humana



- ✚ Más que felicitación agradecida grandemente con todo el personal de enfermería, a todos los asistenciales y administrativos por su carisma y su calidez con mi esposo gracias C3
- ✚ Agradecida por la atención recibida de todo el personal del hospital
- ✚ Muy buena atención, totalmente satisfecho
- ✚ Felicitaciones para la entidad y todo el personal que me tratan bien
- ✚ La atención prestada fue muy buena por todo, las instalaciones siempre estuvieron limpias y fue rápido en el C3
- ✚ Felicitaciones y agradecimiento del C3
- ✚ Agradezco la atención que le han brindado a mi esposa y a mi hija inclusive a mi como acompañante son más las virtudes que las fallas
- ✚ Agradezco la atención que me brindaron durante y después en la atención a mi bebe recién nacida con trato humanizado y de calidad
- ✚ La atención fue muy rápida y oportuna fueron muy amables
- ✚ Muy excelente el servicio prestado
- ✚ Dios los bendiga al servicio de cirugía del B2 y ortopedia
- ✚ Me sentí muy bien atendido por el B2 gracias a todos, sigan así
- ✚ Agradecimiento al servicio del B2 por su atención especialmente a los enfermeras dios los bendiga
- ✚ Excelente servicio del B2 bendiciones para todos dios les cuide
- ✚ Le doy gracias al hospital regional de Duitama por su favoritividad de la atención hacia mi paciente, la verdad una muy buena institución con todos sus colaboradores de la salud, satisfechos por todo la verdad una inmensa felicitación y una gran felicitación a humanización a la señora Liz Hurtado la encargada una bella persona y colaboradora y de un gran amor la verdad por las personas, a la trabajadora social Sofía y a la psicóloga, a los médicos del b2 muy agradecida con ellos la verdad y mis felicitaciones para ellos unas excelentes personas. Muchas felicitaciones por la atención que brindan.
- ✚ Muchas gracias muy amable por su atención prestada y a humanización que estuvo muy pendiente de todo lo que necesitábamos no me quejo sino le doy muchas gracias al servicio B2
- ✚ Muy agradecida por todo dios les bendiga más y mas
- ✚ Excelente calidad de personal médico y de enfermería. Buen control quirúrgico, y posoperatorio, la infraestructura y la alimentación es excelente gracias
- ✚ Agradecido por la atención prestada a mi madre en la hospitalización los felicito por la labor que hacen y por la atención del personal de enfermería y urgencias, alimentación excelente, instalaciones impecables. Felicitaciones
- ✚ Agradezco su buena atención servicio y excelente trato al personal de vigilancia, médicos y enfermeros, administrativos del hospital



- 🏥 Agradezco a todo el personal profesional del Hospital Regional de Duitama por la atención recibida especialmente al bloque B2 y la atención los días 19, 20 y 21 del año en curso atención de excelente calidad muchas gracias

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- 🏥 Agradezco al Hospital Regional de Duitama la atención con mi padre, lamentablemente la atención en urgencias fue pésima especialmente la del Doctor Ludwig Oliver médico muy altanero que no entienden la preocupación y angustia de nosotros. Nosotros no manejamos términos médicos, ni entendemos de medicina, le brinde la información que me pidió pero no recordar fechas y datos exactos se molestó y me sacó de reanimación. Estos actos dañan la buena atención del hospital lástima que humillen así a un familiar.
- 🏥 Estoy agradecido con el trato del paciente, agilidad a la hora de tramitar la salida
- 🏥 Colocar llantas de goma en el carro del tensiómetro ya que nos despertó en la madrugada de forma brusca, hay demasiado ruido en la madrugada deben revisar acciones de mejora. El descanso es muy importante para las personas enfermas
- 🏥 Reporto que antenoche le dejaron a mi esposo el tensiómetro puesto y le molesto. Los enfermeros dijeron que no se la podían quitar. Y se pusieron de malgenio ayer le pusieron la sonda vesical cuando le estaban haciendo un manejo médico y ella se destabilizo, lloro y le costó manejar el trauma del dolor. No sé si es una enfermera o un auxiliar le pidió el favor que cerrara la puerta, la persona auxiliar se molestó y la cerro con mala voluntad, no sé cómo se pueda dejar la queja, o si haya que dejarla más allá. En pro de mejorar, sé que todos somos humanos y cometemos errores pero hay que mejorar. 8 de Sep, servicio de UCI dejo mi teléfono 3**
- 🏥 Todo muy bien lo único malo es la forma de la salida ahora sacan al paciente a esa sala sin pensar que hay personas que no tienen el dinero inmediato para los copagos
- 🏥 Inconformidad ingresen a las 2 de la tarde, el sábado 16 de sep con una infección urinaria fuerte con mucha inconformidad siendo paciente oncológico y pienso que no se me trato como tal, a los 76 años orinado toda la tarde y noche sentado en una silla plástica y hasta las 2 de la madrugada del domingo me ubicaron cama
- 🏥 Por favor colaboren con mejores almohadas o permitan que ingresemos unas en mejor estado.
- 🏥 Estar más pendientes las enfermeras con los pacientes al respecto a monitores y canalizaciones del paciente en B1
- 🏥 Que los dejen quedarse a uno más tiempo en la UCI

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

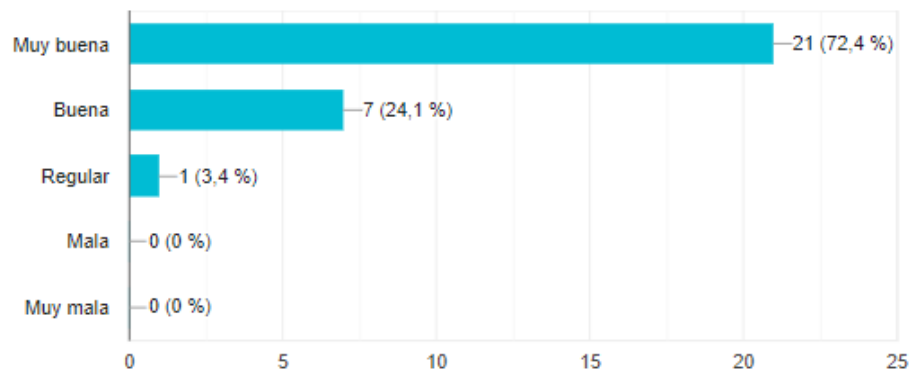
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (29 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

29 respuestas



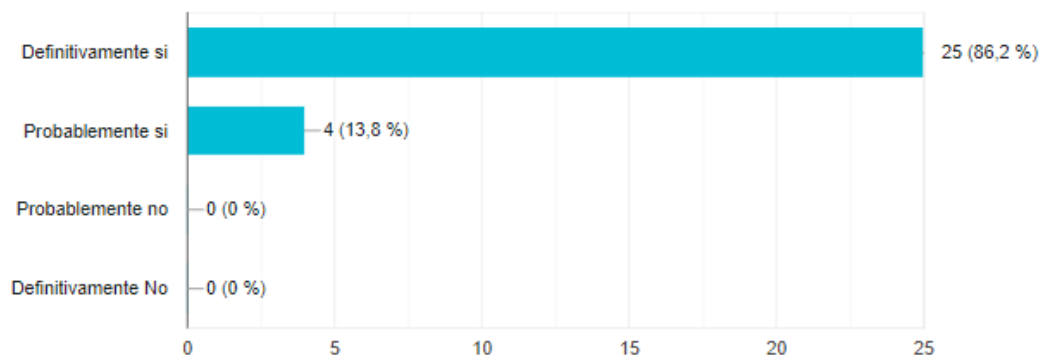
La tabla anterior indica que el 96.6 % de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

[Copiar](#)




29 respuestas







El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo



Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Muy buen servicios en odontología y medico también en laboratorio
-  Gracias a Dios la atención siempre ha sido buena
-  Felicitar a las Doctoras por su trabajo y dedicación a cada persona

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Mejorarlas, no hay buen espacio, está en malas condiciones
-  Mejoramiento de las instalaciones
-  El personal que atiende es muy buena, lastimosamente el centro de atención está muy deteriorada
-  Felicitaciones por el servicio prestado pero deben mejorar las instalaciones es un riesgo el estado en el que están

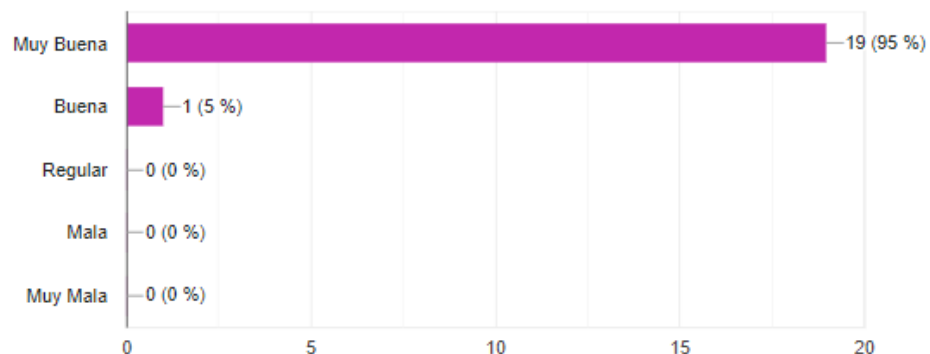
SANTA ROSA - URGENCIAS (20 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

20 respuestas



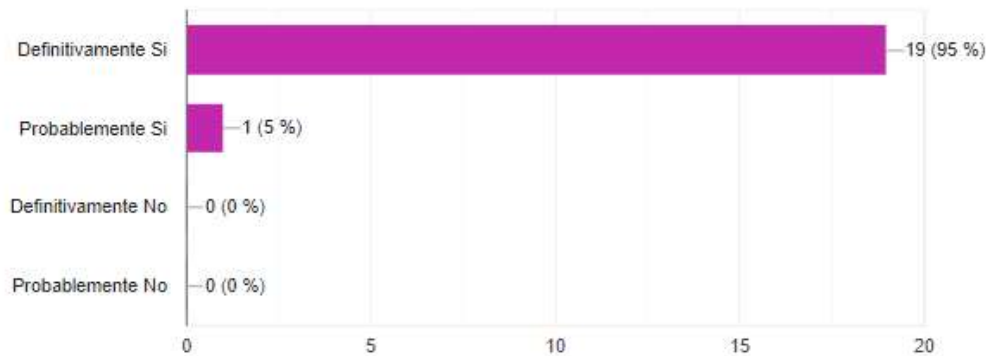
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?














 Copiar

20 respuestas




El 100 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  El servicio y la atención fueron muy buenos
-  Me permito felicitar al personal del hospital por su excelente trato y atención brindada
-  Buen servicio y atención por parte del personal gracias a la enfermera Josefina y Doctor Julio
-  Excelente atención de urgencias
-  Felicitamos al médico y enfermeros por su atención prestada
-  Al personal del hospital por la amabilidad y tolerancia hacia las pacientes al momento de la atención
-  El servicio es bueno (no es legible el comentario)
-  Me sentí muy bien atendida por la Doctora Margarita y enfermera, les doy muchas gracias excelente servicio
-  La atención del Doc David fue excelente al igual que la atención de la auxiliar Nelly fue excelente para mi urgencia
-  Me sentí muy bien atendida por el doctor y enfermera
-  Gracias por la atención
-  Gracias por la atención de la auxiliar y el doctor muy agradecida con todos por la hospitalidad
-  Les agradezco

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Muy buena atención por parte del personal de enfermería pero se debería encontrar el doctor que atiende los casos de urgencias

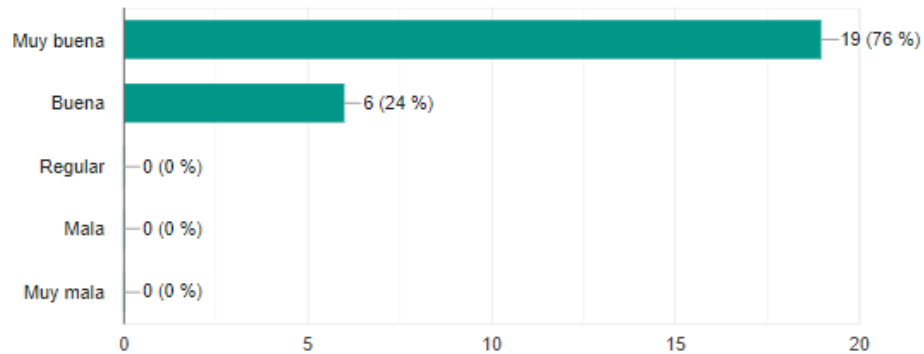
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (25 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

[Copiar](#)

25 respuestas



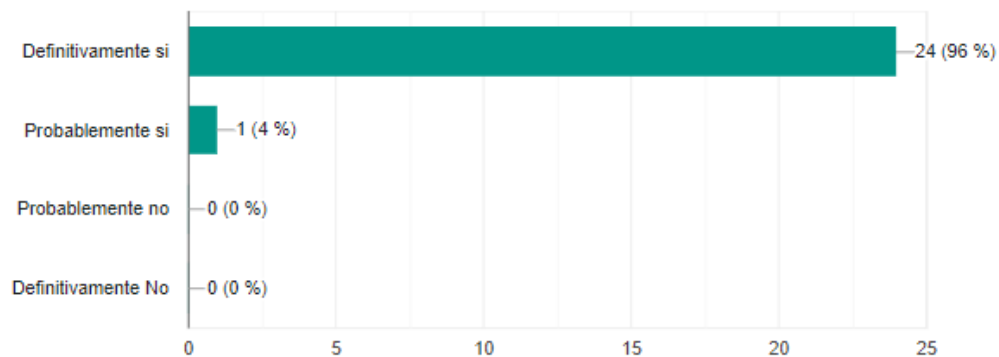
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?








[Copiar](#)

25 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Los controles de crecimiento las realizan de la mejor manera
-  Buen servicio de odontología, se solicita que la odontóloga este todas las semanas
-  La odontóloga presta un buen servicio
-  Que se tomen también los exámenes de segundo nivel
-  La odontóloga es amable
-  Buen servicio en odontología
-  Felicidades a todo el personal que labora en Sativasur por la labor que desarrollan en beneficio de la comunidad por el excelente servicio.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

Durante el mes de Septiembre del 2023 se recibieron y tramitaron 8 PQRSDF así:

Listado general de los radicados del mes de Septiembre de 2023

Consecutivo	Fecha creación	Usuario	Estado	Fecha vencimiento	Días salida	Tipo	Descripción
113	2023-09-04	Usuario Externo	Notificado	2023-09-25	4	Queja	Funcionario reporta dificultad presentada con otro funcionario
115	2023-09-13	Usuario Externo	Notificado	2023-10-04	1	Petición	Solicita copia de orden médica extraviada
120	2023-09-28	Usuario Externo	En trámite	2023-10-20	0	Petición	Solicita Certificado CETIL
116	2023-09-18	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Notificado	2023-10-09	5	Sugerencia	Informa dificultades en la prestación de servicio de alimentación
118	2023-09-26	Usuario Externo	Notificado	2023-10-18	8	Queja	informa que tuvo dificultades en la atención por parte de enfermera de la Sede Santa Rosa de Viterbo
119	2023-09-27	Usuario Externo	Notificado	2023-10-19	7	Queja	Manifiesta que perdió una cita porque el guarda de seguridad no le brindó correctamente la información requerida
117	2023-09-22	Usuario Externo	En trámite	2023-10-13	0	Reclamo	Usuario solicita de manera respetuosa el resarcimiento a daños
114	2023-09-11	Usuario Externo	Notificado	2023-10-02	10	Denuncia	Informa que se presentaron imágenes de historia clínica en proceso judicial sin autorización.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Septiembre del 2023 es de **4.3** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Septiembre del 2023, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **234** acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes y sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel, incluyendo cambios y correcciones horarios, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospitalo entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados.

Amablemente

Daniel Sebastián Fuentes Martínez
Sistema de Información y Atención al Usuario
ESE Hospital Regional de Duitama

Elaboró: Juliana Sofía Herrera Morales
Profesional de Atención al Usuario