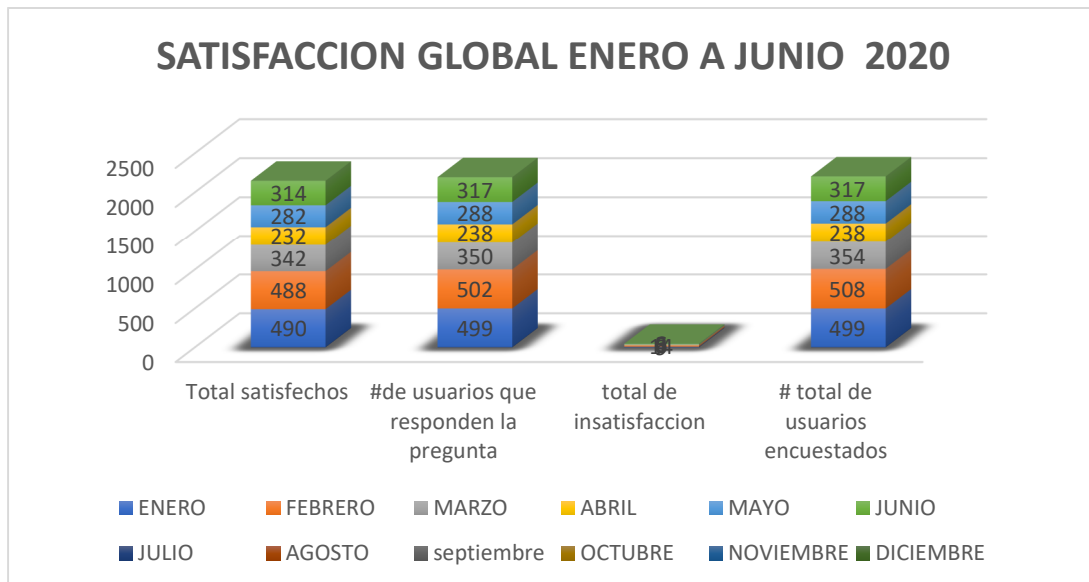


## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

### INDICADORES DE SATISFACCIÓN JUNIO 2020

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 317 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de junio de 2020 en las tres sedes, 314 Satisfechos y 3 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 317 que respondieron a la pregunta global.



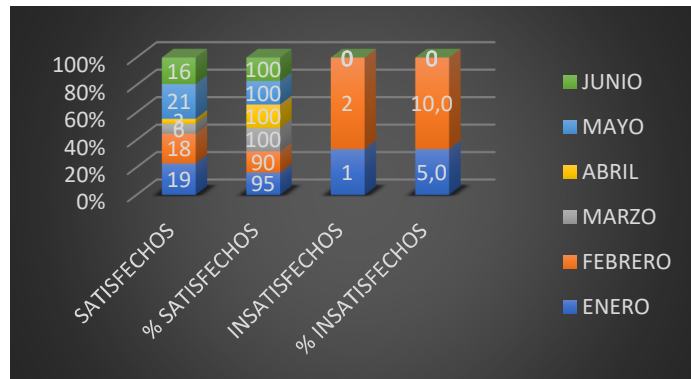
En la sede de Duitama se aplicaron 218 encuestas de las cuales 215 usuarios están satisfechos y 3 se encuentran insatisfechos de los 218 que respondieron a la pregunta.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?			¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
INTERNACION	69	0	INTERNACION	100	0
AMBULATORIOS	72	1	AMBULATORIOS	99	1
URGENCIAS	74	2	URGENCIAS	97	3
TOTAL	215	3	TOTAL	99	1

### ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

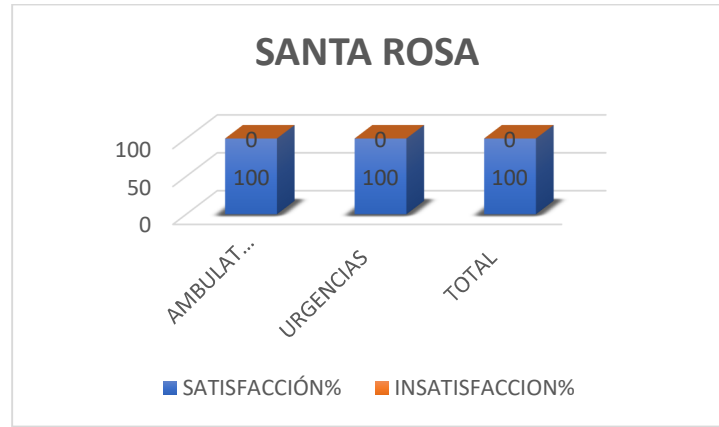


Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 16 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio.



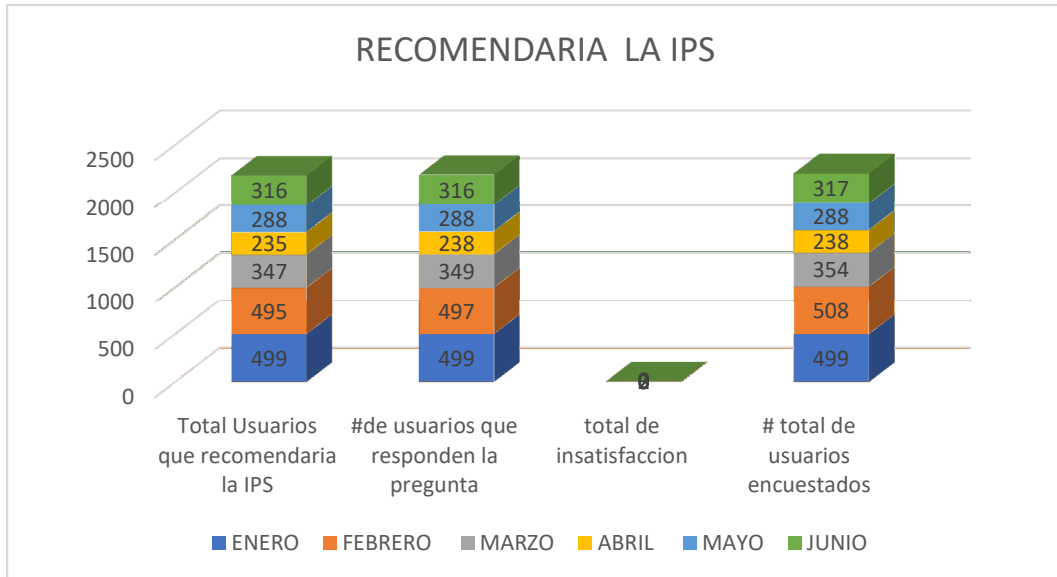
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 83 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfecho con la atención.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?			¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
AMBULATORIOS	48	0	AMBULATORIOS	100	0
URGENCIAS	35	0	URGENCIAS	100	0
TOTAL	83	0	TOTAL	100	0



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	21	48	0	0	0	69	215	218	3	218	0
Ambulatorios Duitama	0	35	37	1	0	0	73					
Urgencias Duitama	0	13	61	2	0	0	76					
Ambulatorios sativa	0	2	14	0	0	0	16	16	16	0	16	0
Ambulatorios santa r	0	24	24	0	0	0	48	83	83	0	83	0
Urgencias santa r	0	15	20	0	0	0	35					
	0	110	204	3	0	0	317	314	317	3	317	0

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?** se puede evidenciar que de las 317 encuestas aplicadas el 100% recomendarían la institución un usuario no respondió la pregunta



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuest as	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	68	1	0	0	69	217	217	0	218	1
Ambulatorios Duitama	1	71	1	0	0	73					
Urgencias Duitama	0	72	4	0	0	76					
Ambulatorios sativa	0	9	7	0	0	16	16	16	0	16	0
Ambulatorios santa r	0	40	8	0	0	48	83	83	0	83	0
Urgencias santa r	0	22	13	0	0	35					
	0	282	34	0	0	317	316	316	0	317	1

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Junio de 2020 se recibieron 3 PQRSD presenciales en la oficina de atención de atención al usuario y por la web 2, a la cual se dio la respuesta en el tiempo establecido que corresponden a 1. actitud del médico o enfermería para proporcionar información, 2. demora para un procedimiento quirúrgico en el cual al realizar el análisis se evidencio que la demora se debía a las condiciones clínicas de la paciente, 3. formula de medicamentos incorrecta, se realizo el requerimiento al médico tratante quien indico se corrigió de manera oportuna la formula con la indicaciones del medicamento y se pidió excusas por la equivocación, las dos de la plataforma web corresponden 1. forma de transmitir la información por parte del especialista de ortopedia a usuario y familiar lo cual genero la insatisfacción y la 2. A vigilancia dado a actitud por parte de la guarda de seguridad a lo que la empresa el trébol realizo el llamado de atención y anotación a hoja de vida de la misma, solicitando mejorar en actitud y humanización.

#### Presencial

20	16/06/2020	Karen Alexandra	sura	urgencias	7	subgerencia científica	16/06/2020	18/06/2020	18/06/2020	23/06/2020	2	correo electronico
21	18/06/2020	Rosa Emilse Espinel		citas	7	subgerencia científica	18/06/2020	7/07/2020	7/07/2020	7/07/2020	11	correo electronico
22	25/06/2020	Hilda Benites de Vargas	buzon	especialista	1	subgerencia científica	25/06/2020	6/07/2020	6/07/2020	6/07/2020	6	correo electronico

#### Web.

134	Duitama	16/06/2020	QUEJA	46672057	correo electronico	26/06/2020
135	Duitama	20/06/2020	QUEJA	1015402923	correo electronico	3/07/2020

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 83 buzones de los cuales 70 son satisfactorios y 13 son sugerencias. en Duitama se recogieron 80 buzones de los que 67 son felicitaciones y 13 insatisfacciones, 0 en Santa Rosa y 3 felicitaciones de Sativa sur.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS
1	A1	1	1	0		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho con el área de urgencias, Servicios generales e internación por demora en la atención. Llevo tres días sin comer y con la ilusión de que me dicen que hoy si y nada; primero que la ARL no había autorizado la cirugía y después que llamamos a la ARL nos dicen que desde el día 27 está autorizada la cirugía. Ahora salen con el cuento de que la sala de cirugía está ocupada y que no hay cirujano disponible, solicitamos el retiro voluntario y ahí si vienen a decir que hay sala y cirujano y que ya me llevan no había necesidad de tanto no cuesta mucho abrir el espacio. Atte.: German Yesid Gaitán C.C 5860048</li> <li>• La enfermera Viviana Merchán omitió síntomas que retardaron mi proceso de hospitalización, además de ello por negligencia desconectó los equipos que habían dejado como proceso para mi operación y tratos no adecuados</li> </ul>	
2	A2	4	2	2		
3	B2	0	0	0		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se recomendaría tener agua tibia en la ducha. Atte.: Ana Milena Ríos. C.C 1052409193.</li> <li>• No hay agua caliente en la ducha. Atte.: Lina Marisol Cruz. C.C 1053443421</li> <li>• Falta de amabilidad de algunos de los funcionarios de aseo, falta ducha de agua caliente no hacen claridad con el trámite de documentos. Atte. Eliana Campos. C.C 36557283.</li> <li>• No hay ducha caliente en la hab. 201. Atte.: Andrea Valentina Cárdenas. C.C 1052383456.</li> <li>• El servicio de la ducha no está instalada adecuadamente para el uso de los pacientes. Atte.: Yeni Lucia Fuentes. C.C 23325193.</li> <li>• No hay servicio de ducha caliente para maternas. Atte.: Lina Romero. C.C 1007328965.</li> <li>• Revisar por favor el servicio de agua caliente durante la hospitalización no hubo este servicio. Atte.: Liliana Andrea Farfán. C.C 1055294285.</li> <li>• Insatisfecha por la ducha, favor revisar para mejorar el servicio. Atte.: Deyly González Vargas. C.C 1057606384.</li> </ul>	
4	C2	37	29	8		
5	C3	0	0	0		
6	SALA DE PARTOS	0	0	0		
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estando en plena pandemia no hay protocolo de bioseguridad en la entrada de urgencias, entramos y no nos aplicaron nada ni había tapete para limpiarse, cuando le pregunte al portero dijo que se le paso y después de un rato si me aplicaron gel. Atte.: Leidy Merchán.</li> <li>• Yo Emilce Vargas Benítez con C.C 52453873 de Bogotá</li> </ul> <p>Por medio de esta nota me dirijo a ustedes Hospital Regional Duitama para reclamar mis derecho y deberes .</p> <p>El día 7 de junio ingresamos a mi madre al hospital por urgencias; Hilda Benítez de Vargas quien 74 años de edad, le hicieron una cirugía de apendicitis; fue hospitalizada. La operaron el lunes 8 de junio, salió el 11 en la tarde del hospital, le mandaron medicamentos uno de ellos es sulfamicilina 700mg para tomar cada 6 horas; cada caja me valió \$80.000 pesos compre 3 cajas, mi madre se enfermó con dolor de estómago, vómito y diarrea la regreso por urgencias nuevamente ayer 12 de junio. El 13 de junio el cirujano la ve y me pregunta que medicamento le formularon yo le dije el mencionado, él me dijo que se lo siguiera dando cada 12 horas, quede asombrada y le comente que se le estaba dando cada 6 horas, me pido la formula y resulta que habían hecho la formula mal. Pr Dios empezando que de 700mg no existía y no era cada 6 horas sino cada 12 horas.</p> <p>Por favor yo que todo ser humano se equivoca, pero puse en riesgo la vida de mi madre, gaste dinero que no tenía.</p> <p>Por favor más cuidado porque nosotros corrimos con suerte tal vez mañana otra persona no.</p> <p>Espero respuesta y lo más triste es que no fueron capaces de pedir disculpas. Si lo sé ustedes tienen un título mas pero todos valemos igual recuerden eso.</p> <p>Atte.: Emilce Vargas Benítez. C.C 52453873 Cel.: 3138222335.</p>	
7	URGENCIAS	2	0	2		
8	CIRUGIA AMBULATORIA	19	19	0		
9	CONSULTA EXTERNA	16	16	0		
10	ADMINISTRATIVOS	1		1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfacción en la atención al parto, el trato con el paciente no fue el adecuado, mi esposa demoro mucho tiempo con dolor fuerte se pidió por derecho aplicar algún medicamento y no lo hicieron. Atte.: Luis Miguel Abril.</li> </ul>	
11	SATIVASUR	3	3	0		
12	SANTA ROSA	0	0	0		
	<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>70</b>	<b>13</b>		

En cuanto al comparendo educativo que se realiza a usuarios que presentan inasistencia a citas o cirugías programadas se evidencia que durante el mes de junio y teniendo en cuenta la situación actual no se realizaron comparendos.

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas en la oficina de atención al usuario, así mismo se puede decir que esta área durante el mes de Junio de 2020 realizaron acciones de información y orientación sobre servicios, horarios, intermediación con las EPS para (citas, autorizaciones y servicios), ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital o entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera  
Trabajadora Social  
Asesora SIAU  
Hospital Regional de Duitama