

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

INFORME DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE 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 239 encuestas aplicadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de noviembre de 2020 en las tres sedes de los cuales 230 están Satisfechos y 7 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 237 que respondieron a la pregunta global, dos usuarios no responden la pregunta uno del del servicio de urgencias y uno de sativo sur.

	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	27	42	0	0	0	69	184	190	6	191	1
Ambulatorios Duitama	0	31	37	1	0	0	69					
Urgencias Duitama	1	29	18	4	0	1	53					
Ambulatorios sativa	1	6	3	0	0	0	10	9	9	0	10	1
Ambulatorios santa r	0	11	7	1	0	0	19	37	38	1	38	0
Urgencias santa r	0	12	7	0	0	0	19					
	2	116	114	6	0	1	239	230	237	7	239	2

Por otra parte, se puede identificar que de las 239 encuestas realizadas 235 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos y dos usuarios de urgencias del Hospital definitivamente no recomendarían, dos usuarios, uno de sativa y uno de Santa Rosa no responden a la pregunta.

	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	69	0	0	0	69	189	191	2	191	0
Ambulatorios Duitama	0	68	1	0	0	69					
Urgencias Duitama	0	51	0	2	0	53					
Ambulatorios sativa	1	7	2	0	0	10	9	9	0	10	1
Ambulatorios santa r	1	9	9	0	0	19	37	37	0	38	1
Urgencias santa r	0	16	3	0	0	19					
	2	220	15	2	0	239	235	237	2	239	2

A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN 69 ENCUESTAS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	RESPUESTAS														SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
DUITAMA	2020	11	69			NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	Muy Mala	% Muy Mala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS		
				1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	24	35	45	65	0	0	0	0	0	0	69	100	0	0		
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	27	39	42	61	0	0	0	0	0	0	69	100	0	0		
							% NoResponde	SI	% SI				NO	%	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS		
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	66	96				2	3	0			66	96	2	3		
				4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	66	96				3	4	0			66	96	3	4,3		
				5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	0	0	65	94				4	6	0			65	94	4	6		
				6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	43	62				26	38	0			43	62	26	38		
				7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	69	100				0	0,0	0			69	100	0	0,0		
				8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	49	71				20	29	0			49	71	20	29		
				9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	0	0	20	29				0	0	49	71		20	29	0	0		
						no responde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	buena	% Buena	regular	% Regular	mala	% Mala	Muy Mala	% Muy Mala	SATISFECHOS	%	INSATISFECHOS	%		
				10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0	27	39	42	61	0	0	0	0,0	0	0	69	100	0	0,0		
						no responde	%No Responde	Definitivamente SI	%Definitivamente SI	Probablemente si	%Probablemente si	definitivamente no	%definitivamente no		%probablemente no			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS		
				11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	69	100	0	0	0	0	0	0			69	100,0	0	0,0		

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- ✓ "Que la alimentación sea más acorde con el diagnóstico."
- ✓ La información y atención médica ha sido buena de parte de todo el personal."
- ✓ Un poco de dudas acerca del diagnóstico de mi hijo
- ✓ Una excelente atención
- ✓ Excelente la atención recibida
- ✓ "la atención de parte de los médicos ha sido muy buena"
- ✓ Demora al momento en que se llama al personal de enfermería
- ✓ Muy buena la atención que nos han brindado
- ✓ Excelente la atención que nos han brindado
- ✓ Dejar claro la información en el servicio a3, para los familiares que les traen sus elementos de aseo; puesto que a mi familiar no le informaron claramente en que portería podía entregar dichos elementos. Adecuar los baños en el a3 para que cada usuario pudiera tener un baño unipersonal.
- ✓ "en la habitación 311b no funcionan muy bien los focos de luz.
- ✓ Que el personal de enfermería este más pendiente de nuestros familiares"
- ✓ Gracias por el apoyo que nos brindaron en cuanto a la información y apoyo moral de partes de sus funcionarios
- ✓ En el área de urgencias mejorar el trato de enfermería hacia el adulto mayor
- ✓ Hasta el momento la atención brindada ha sido buena
- ✓ Excelente hospital por su buen servicio
- ✓ Excelente la atención recibida
- ✓ La información médica no ha sido clara, porque cada médico nos dice una versión diferente

DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO 69 ENCUESTAS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	RESPUESTAS												SATISFECHOS		INSATISFECHOS					
DUITAMA	2020	11	69			No Responde	% NoResponde	SI	% SI					NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS			
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	68	99								1	1,4	0	0		68	99	1	1
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	68	99								1	1,4	0	0		68	99	1	1
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	68	99								1	1	0	0		68	99	1	1
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	43	62								26	38	0	0		43	62	26	38
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y	0	0	69	100								0	0,0	0	0		69	100	0	0,0
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU	0	0	68	99								1	1,4	0	0		68	99	1	1,4
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	57	83								12	17	0	0		57	83	12	17
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	69	100									0		0		69	100	0	0
						No Responde	%No Responde	A la hora asignada	%A la hora	DESPUES DE 20 MIN	%DESPUES DE 20 MIN	DESPUES DE 40 MIN	%DESPUES DE 40MIN	MAS DE UNA HORA	%MAS DE UNA HORA			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS				
				9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO	0	0	45	65	14	20	6	8,7	4	6			59	86	10	14,49275362				
		NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS								
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0,0	31	45	37	54	1	1	0	0	0	0	68	99	1	1								
		NoResponde	%No Responde	Definitivamente SI	%Definitivamente SI	Probablemente si	%Probablemente si	definitivamente no	%definitivamente no	probablemente no	%probablemente no			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS								
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0,0	68	99	1	1,4	0	0	0	0			69	100	0	0								

DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

OBSERVACIONES

- ✓ Demora para ingresar a la consulta dos horas después
- ✓ "demora en la consulta de medico Interna y coordinar horarios.
- ✓ Tener con prioridad antes de fin de mes la agenda del mes siguiente para nosotros los usuarios de otro municipio por los inconvenientes con el desplazamiento por esta pandemia.
- ✓ Y en la atención del doctor Jeffer es muy buena"
- ✓ Demora para la facturación
- ✓ Demora para ingresar al a consulta más de tres horas 03/11/2020
- ✓ Regular por la atención de la doctora Yajaira no me escucho, ni me examino en la consulta
- ✓ Muy buena la atención brindada en el hospital
- ✓ Cumplir con los horarios asignados para la cita
- ✓ Excelente atención en el hospital
- ✓ Que por favor al ingresar al consultorio nos dejen ingresar con el paciente
- ✓ Excelente la atención de pediatría
- ✓ Excelente la atención del doctor Diego Chow un muy buen especialista
- ✓ Muy buena atención por el otorrino
- ✓ Buena atención e información
- ✓ Muy buena la atención que brinda el hospital
- ✓ Excelente la atención prestada nos hacen sentir apoyados
- ✓ Muy buena la atención que nos brindan como usuarias maternas
- ✓ La atención brindada fue muy completa
- ✓ Buena atención del personal medico

DUITAMA SERVICIO URGENCIAS 53 ENCUESTAS

SEDE	AÑO	MES	TOTAL	numero	PREGUNTA	RESPUESTAS																			
DUITAMA	2020	11	53			NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS				
						1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	20	38	27	51	6	11	0	0,0	0	0	0	0	47	89	6	11
						2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	27	51	26	49	0	0,0	0	0	0	0	0	0	53	100	0	0
								NoResponde	% NoResponde	SI	% SI					NO	%NO	NA	% NA			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
						3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	53	100					0	0,0	0	0			53	100	0	0
						4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	46	86,8					7	13	0	0			46	87	7	13
						5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	37	70					16	30	0				37	70	16	30
						6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	48	91					5	9	0	0,0			48	91	5	9,4
						7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO	0	0	49	92					4	8	0	0,0			49	92	4	7,5
						8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	0	0	43	81					10	19	0	0,0			43	81	10	19
		NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	%	MuyMala	%			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS						
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	1	2	29	55	18	34	4	8	0	0	1	2			47	89	5	9						
		NoResponde	%No Responde	Definitiva	%Definitiva	Probab	%Proba	definitiv	%definitiv	probable	%prob					SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS						
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	51	96	0	0,0	2	3,8	0	0					51	96	2	4						

DUITAMA SERVICIO URGENCIAS

OBSERVACIONES

- ✓ Manifiesta inconformismo desde el proceso de cirugía... hasta el área de hospitalización...la paciente refiere hacer llegar la queja de todo lo sucedido a la gerencia y de manera escrita
- ✓ La espera después del triage fue más de media noche y en una silla... estuve desde la 4pm hasta las tan del otro día
- ✓ La paciente manifiesta que El ortopedista Dr. Manuel Hernández debe tener más tacto al tratar a los pacientes, al manifestar sus puntos de vista y comentarios fuera de tono y la interna se ortopedia tampoco tuvo la mejor actitud
- ✓ La paciente manifiesta q la una enfermera que la demora en su atención (aprox 7 horas de espera) fue debido a que se les olvidó señor de la tercera edad a q venia con un hermano mayor
- ✓ Se sugiere que haya un poco más de silencio en las áreas de hospitalización ya q el paciente no pudo descansar
- ✓ La paciente se encuentra insatisfecha con el servicio puesto que manifiesta que la información que le daban no era clara, la c analizaron dos veces mal.

TABLA DE TABULACION SATIVA SUR 10 AMBULTARIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1																			
SATIVA SUR	2020	11	10			SI	% SI						NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHO			
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	8	80									2	20	0	0		8	80	0	0
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE	9	90									1	10	0	0		9	90	0	0
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	9	90									1	10	0	0		9	90	0	0
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	9	90									1	10	0	0		9	90	0	0
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	9	90									1	10	0	0		9	90	0	0
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	9	90									1	10	0	0		9	90	0	0
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	9	90									1	10	0	0		9	90	0	0
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	9	90									1	10	0	0		9	90	0	0
									No Responde	%No Responde	A la hora asignada	%A la hora asignada	DESPUES DE 20 MIN	%DESPUES DE 20 MIN	DESPUES DE 40 MIN	%DESPUES DE 40MIN	MAS DE UNA HORA	%MAS DE UNA HORA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHO	
				9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	1	10					9	90	0	0	0	0	0	0		9	90	0	0
					NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala		MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHO			
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	1	10					6	60	3	30	0	0	0	0		0	0	9	90	0	0		
					NoResponde	%No Responde	Definitivamente SI	%Definitivamente SI	Probablemente si	%Probablemente si	definitivamente no	%definitivamente no	probablemente no	%probablemente no				SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHO			
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	1	10					7	70	2	20	0	0	0	0				9	90	0	0		

TABLA DE TABULACION SANTA ROSA 19 AMBULTARIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	0	No Responde	% NoResponde	SI	% SI				NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
SANTA ROSA AMBU	2020	11	19																			
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	0	19	100				0	0	0	0		19	100	0	0
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	0	19	100				0	0	0	0		19	100	0	0
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	0	0	0	19	100				0	0	0	0		19	100	0	0
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	0	14	74				5	26	0	0		14	74	5	26,3
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	0	17	89				2	11	0	0		17	89	2	10,5
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	0	0	0	18	95				1	5	0	0		18	95	1	5
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	0	15	79				4	21	0	0		15	79	4	21
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	0	17	89				2	11	0	0		17	89,5	2	11
						No Responde	%No Responde	A la hora asignada	%A la hora asignada	DESPUES DE 20 MIN	%DESPUES DE 20 MIN	DESPUES DE 40 MIN	%DESPUES DE 40MIN	MAS DE UNA HORA	%MAS DE UNA HORA				SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	1	5,3	11	58	5	26	2	11	0	0				16	84	2	11
						NoRespo	%No	Muy	% Muy	Buena	% Buena	Regular	%	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala		SATISFECHOS	%	INSATISFECH	%
				10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL	0	0	11	58	7	37	1	5	0	0	0	0		18	95	1	5
						NoRespo	%No	Definitiv	%Definit	Probableme	%Probablem	definitivame	%defini	probablem	%proba				SATISFECHOS	%	INSATISFECH	%
				11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	1	5,3	9	47	9	47,4	0	0	0	0				18	95	0	0

OBSERVACIONES

- ✓ La atención otorgada fue de manera eficaz y optima
- ✓ Me sentí augusto con el personal que me atendió de una forma correcta

SANTA ROSA URGENCIAS ENCUESTAS

SEDE	AÑO	MES	TOTAL	numero	PREGUNTA	RESPUESTAS																		
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS			
SANTA ROSA	2020	11	19	1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	12	63	7	37	0	0	0	0,0	0	0,0	19	100	0	0			
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	14	73,7	5	26	0	0	0	0	0	0	0	0	19	100	0	0	
						NoResponde	% NoResponde	SI	% SI					NO	%NO	NA	% NA			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS	
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	19	100					0	0	0	0	0	0	0	19	100	0	0
				4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	19	100					0	0,0	0	0	0	0	0	19	100	0	0
				5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	16	84					3	16	0	0	0	0	0	16	84	3	16
				6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA URGENCIAS?	0	0	18	95					1	5	0	0	0	0	0	18	95	1	5,3
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	19	100					0	0,0	0	0	0	0	0	19	100,0	0	0
				8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE	0	0	18	95					1	5	0	0	0	0	0	18	95	1	5,3
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS	
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0	12	63	7	37	0	0	0	0	0,0	0	0	0	0	19	100	0,0	0				
		NoResponde	% NoResponde	Definitivamente SI	% Definitivamente SI	Probablemente si	% Probablemente si	definitivamente no	% definitivamente no	probablemente no	% probablemente no					SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS					
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	16	84	3	15,8	0	0	0,0	0	0	0	0	0	0	19	100	0,0	0,0				

OBSERVACIONES

- ✓ Muy buena la atencion
- ✓ Muy buen servicio
- ✓ Buen servicio

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en lo corrido del año han recibido en la oficina de atención al usuario 32 Quejas. En el mes de Noviembre se recibió 1 queja presencial en la oficina de atención de atención al usuario.

32	17/11/2020	Marianita del Carmen Sanchez	comfamiliar	internacion	7	sub gerencia científica	17/11/2020	17/11/2020	23/11/2020	23/11/2020	correo electronico
----	------------	------------------------------	-------------	-------------	---	-------------------------	------------	------------	------------	------------	--------------------

Web. La pagina web se encuentra en actualizacion.

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 37 buzones de los cuales 21 son satisfactorios y 16 sugerencias.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	0	0	0			
2	A2	2	1	1			Por favor agilizar las salidas de los pacientes mucha demora para darle a uno la salida.
3	B2	0	0	0			
4	C2	4	0	4			<ul style="list-style-type: none"> Me siento inconforme con el trato de la jefe Lucia. Andrea Niño Rodríguez. Me siento inconforme con el trato de la jefe Lucia. Andrés Gómez Es preocupante que ante la presencia de Covid 19 y personas asintomáticas expongan a los bebes que están en incubadora con más de 5 personas en la misma habitación, recomiendo tener un espacio más amplio para esta atención. Paola Mateus Sánchez Buenas noches quiero dejar esta sugerencia me parece primero que todo un excelente servicio, quiero dejar por favor sea escuchada estamos con distanciamiento social de dos metros por favor les pido que en la habitación en la que me encuentro con mi hijo en la parte de neonatos haya por lo menos máximo 3 incubadoras y somos 5 mamitas estamos con distanciamiento de dos metros pero en la habitación en la que nos encontramos no se puede, riesgo que escuchen mi sugerencia para que agiliza la situación, muchas gracias por su atención feliz días mil gracias. Dios los bendiga Daissy Cabra Chia
5	C3	5	5	0			
6	SALA DE PARTOS	1	0	1			Muy mala la atención mucha demora llevo desde las 7 y son las 3 y nada. Andrea Sandoval 1052400103
7	URGENCIAS	1	0	1			Me encontraba con mi padre un señor de 80 años con fractura de pelvis y el señor Carlos León me atendió de una manera que deja mucho que desear le recomiendo a la entidad, favor tomar cartas en el asunto Claudia Merchán
8	CIRUGIA AMBULATORIA	10	9	1			<ul style="list-style-type: none"> Porque no informan bien sobre el copago que se debe pagar, al ingresar al paciente nos envían a caja para ingreso del paciente y nos informa que el copago es de 100 a 150 mil pesos al terminar se realiza se realiza el egreso del paciente y en caja nos informan que el copago sube a \$438.000 lo cual el acompañante no cuenta con el dinero, porque no es un familiar es un vecino quien lo acompaña. Falta de respeto contra el paciente y tripulación de ambulancias
9	CONSULTA EXTERNA	7	5	2			<ul style="list-style-type: none"> Mi inconformidad es con los insumos para cambio de sonda, la bolsa para recolección de orina que le entregan a mi familiar la orina le queda en la manquera y debo hacer cambio antes de tiempo y por ende compara insumos. Me dirijo a ustedes para quejarme por la demora en la facturación ya que solo está atendiendo una funcionaria y la ventanilla de atención preferencial no está funcionando deben poner mas ventanillas en funcionamiento, para agilizar. Espero reciba mi sugerencia Luz Alejandra Reyes Soto 3138541157
10	ADMINISTRATIVOS	0	0	0			
11	SATIVA SUR	1	1	0			
12	SANTA ROSA	6	0	6			<ul style="list-style-type: none"> Uno llama y no contestan para las citas a parte de eso pase papeles para psicología y no me han llamado hace 15 días. Que den un teléfono y contesten Solicito que se de otro número telefónico porque el número fijo siempre esta ocupado. Alejandra Chacón. Porque las citas sean personalmente ya que por teléfono nunca contestan Blanca Bernal. Marco al numero de teléfono fijo 7632323 con las opciones correspondientes para sacar la cita en santa rosa y el teléfono timbra. Pero en la línea virtual no atienden y no dejan a opción a uno ni quién lo oriente. Teniendo la paciente mayor de 80 años hipertensa y viviendo en el campo desplazarse al centro para la atención para recibir información Con los números de citas de Duitama acá en santa Rosa nunca contestan, solucionen esto estamos enfermos o con los abuelitos nos toca corra hasta el hospital a sacar las citas nos engañan con esos números no entienden que estamos en pandemia.
	TOTAL	37	21	16			

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 Noviembre de 2020 realizo 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