

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de Diciembre de 2019 de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, lo que contribuye a implementar estrategias de mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta.



Se aplicaron un total de 508 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de **98%** de satisfacción, de los cuales 498 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 10 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 508 que respondieron a la pregunta global.



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	39	88	3	0	0	130	380	390	10	390	0
Ambulatorios Duitama	0	50	86	3	0	0	139					
Urgencias Duitama	0	10	107	4	0	0	121					
Ambulatorios sativa	0	3	16	0	0	0	19	19	19	0	19	0
Ambulatorios santa r	0	25	22	0	0	0	47	99	99	0	99	0
Urgencias santa r	0	26	26	0	0	0	52					
	0	153	345	10	0	0	508	498	508	10	508	0

DUITAMA



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

SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
INTERNACION	127	3
AMBULATORIOS	136	3
URGENCIAS	117	4
TOTAL	380	10

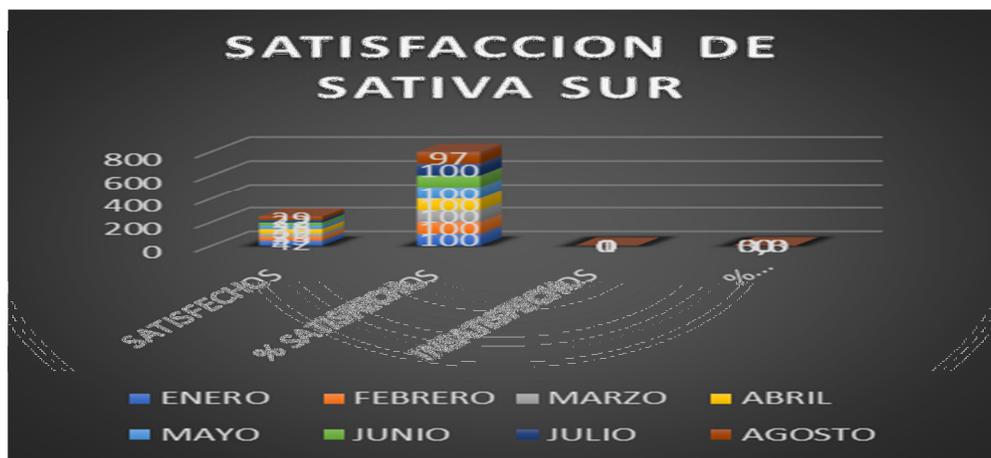
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	98	2
AMBULATORIOS	98	2
URGENCIAS	97	3
TOTAL	97	3

En la sede de Duitama se aplicaron 390 encuestas de las cuales 380 usuarios con el **97%** están satisfechos y 10 usuarios se encuentran insatisfechos.

SATIVA SUR



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 19 encuestas de las cuales 100% usuarios se encuentra satisfechos.

SANTA ROSA DE VITERBO

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
AMBULATORIOS	47	0
URGENCIAS	52	0
TOTAL	99	0





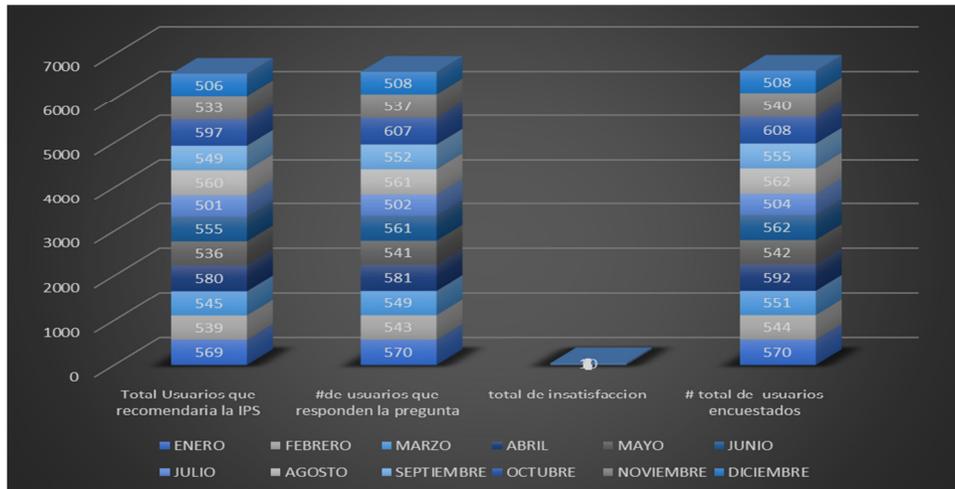
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 99 encuestas de las cuales el 100% de se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"

Se puede evidenciar que, de las 508 encuestas aplicadas, 506 usuarios recomendarían la institución, 2 usuarios no.

	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	121	8	0	1	130	388	390	2	390	0
Ambulatorios Duitama	0	138	1	0	0	139					
Urgencias Duitama	0	113	7	0	1	121					
Ambulatorios sativa	0	18	1	0	0	19	19	19	0	19	0
Ambulatorios santa r	0	29	18	0	0	47	99	99	0	99	0
Urgencias santa r	0	36	16	0	0	52	506	508	2	508	0
	0	455	51	0	2	508					





Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Diciembre de 2019 se recibieron en la oficina de atención al usuario 4 PQRS, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazos establecido con promedio de respuesta de 9 días.



Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios en donde se recolectaron un total 96 de buzones en Duitama de los cuales 89 son satisfactorios resaltando la labor del personal y 7 sugerencias, en Duitama 93 buzones de los cuales 89 son satisfechos, 4 insatisfacciones y 3 en Santa Rosa de Viterbo



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CALIDAD																				
PERIODO - NOVIEMBRE 2019					CALIDAD Y SERVICIO											INFRAESTRUCTURA				
					DERECHOS		DEBERES		INFORMACION				OPORTUNIDAD					ASEO		MANTENIMIENTO
No. Orden	SERVICIO	TOTAL	SATISFECHA	INSATISFECHA			MEDICO		ENFERMERA		OPORTUNIDAD PRESTACION DEL SERVICIO		DEMORA EN PRESTACION DEL SERVICIO		ACTITUD DEL PRESTADOR		DOTACION	ASEO	MANTENIMIENTO	
							SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.	SATISF.	INSAT.			HOTELERA	PLANTA FISICA
1	A1	12	12	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	8	0	0	0	0	0
2	A2	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	
3	B1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	B2	11	9	2	0	0	1	1	2	1	1	0	0	5	0	0	0	0	0	
5	C2	20	20	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	12	0	0	0	2	0	
6	C3	9	8	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	6	0	0	0	0	0	
7	SALAS DE PARTOS	10	10	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8	0	0	0	0	0	
11	URG. ADULTOS	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	CONSULTA EXTERNA	7	7	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	
9	ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	CX AMBULATORIA	19	19	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0	13	0	0	0	0	0	
	TOTAL	93	89	4	0	0	3	0	14	2	10	0	0	1	60	0	0	0	2	0
12	SATIVASUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	SANTA ROSA	3	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
	TOTAL	3	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	



N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCION	INSATISFACCION	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	12	12	0			
2	A2	4	4	0			
3	B2	11	9	2	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los días pasa un medico distinto, revisando pacientes y todos opinan cosas diferentes, eso no debería ser así. Por lo menos uno por semana para tener una historia clínica segura y una opinión más concreta, de esta manera confunden al paciente. 3214778673. • El equipo de enfermeras del 27 de noviembre noche fue déspota, falta mas humanidad. Aspectos positivos de urgencias: buena atención, seguridad en la atención, servicio de especialistas. Aspectos negativos: mucha demanda de pacientes, la gente debería saber cuáles son sus deberes, entre esos colaborar con el aseo de los baños. 	<ul style="list-style-type: none"> - Porque fue obra de Dios ponerme en las mejores manos de este hospital, como lo son el doctor Hernández y el doctor Carvajal 	
4	C2	20	20	0			
5	C3	9	8	1	El día 8 de diciembre a la 9 am en el cambio de sábanas y correspondía el baño y la enfermera Haddy Manosalva por el afán de hacer las cosas realiza movimientos bruscos y muy contestona sabiendo que le acababan de realizar una cirugía. Una enfermera como ella no tiene paciencia con los pacientes, no debe desarrollar ese trabajo.		La enfermera Haddy Manosalva por el afán de hacer las cosas realiza movimientos bruscos y muy contestona sabiendo que le acababan de realizar una cirugía
6	SALA DE PARTOS	10	10	0			
7	URGENCIAS	1	0	1	• Hemos estado esperando cerca de tres horas y por lo que se ve parece que estamos a mitad de la espera, aún no hemos podido sentarnos. SUGERENCIA: considero que las instalaciones de urgencias deberían estar aptas para que los pacientes y sus acompañantes puedan llegar y estar sentados		
8	CIRUGIA AMBULATORIA	19	19	0		excelente servicio de humanización por la enfermera Rosalba - paciencia y esmero por la señora Betty - atención excelente por parte del Doctor Ricardo Carvajal, anestesiólogo y su equipo de enfermeras	
9	CONSULTA EXTERNA	7	7	0			
10	ADMINISTRATIVOS	0	0	0			
11	SATIVASUR	0	0	0			
12	SANTA ROSA	3	0	3	<ul style="list-style-type: none"> • Tenía cita médica a las 3 pm, a las 3:58 pm le pregunte al doctor David que porque no llamaba a mi familiar y me dijo que no le pasaron la historia. Me parece una falta de respeto que hagan esperar a mi familiar, esta en silla de rueda y se me dificulta traerlo; no me puedo demorar porque que tengo un paciente con discapacidad y no lo puedo dejar tanto tiempo solo. 26/12/2019 Atte.: Omaira Alvarez. • Hoy 19/12/2019 en horas de la mañana en facturación, se pidió el favor de que me facturara Julieth, un examen de orina y no hizo el favor me parece una falta de respeto con un anciano. • Queja dirigida al doctor German Guio. 		
	TOTAL	96	89	7			



N° DE INASISTENCIA DUITAMA													
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
EPS	COMPARTA	15	13	19	15	14	15	16	12	8	10	11	5
	COMFAMILIAR	13	3	3	3	4	5	8	6	0	1	1	1
	NUEVA EPS	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1
	EMDISALUD	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	SANIDAD MILITAR	0	1	1	2	3	5	3	0	2	1	1	0
	POLICIA	5	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1
	PARTICULAR	3	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0
	SALUD TOTAL	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	MEDIMAS	1	1	0	4	4	0	1	0	0	0	0	0
	COMPENSAR	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	SOAT	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	2	0
	COOSALUD	0	4	1	0	1	0	1	2	2	2	1	0
	TOTAL	39	31	27	28	31	29	32	23	14	16	16	8

Por Especialidad:

INASISTENCIA A CONSULTA ESPECIALIZADA ENERO- DICIEMBRE 2019																				
ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIA	TERAPIA FIS	TERAPIA LEN	NEUROCIURU	CURACIONES	ANESTESIA	TOTAL
ENERO	5	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	39
FEBRERO	1	3	3	2	5	2	2	3	3	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	31
MARZO	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1	1	0	0	27
ABRIL	3	7	2	1	2	0	2	0	3	5	0	0	1	1	0	1	0	0	0	28
MAYO	7	3	1	3	0	1	2	0	3	2	3	1	1	1	0	0	0	2	2	31
JUNIO	3	4	0	3	4	1	1	0	1	3	1	1	6	1	0	0	0	0	0	29
TOTAL SEMESTRE	20	28	12	12	24	6	11	7	13	15	10	3	11	4	2	2	3	2	0	185
JULIO	2	1	1	2	3	0	1	2	1	8	1	0	3	2	0	0	2	0	3	32
AGOSTO	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	1	23
SEPTIEMBRE	1	1	0	0	1	1	1	0	2	1	2	0	2	0	0	0	1	0	1	14
OCTUBRE	3	0	1	2	1	0	2	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	16
NOVIEMBRE	3	0	1	2	2	0	3	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	16
DICIEMBRE	1	0	0	1	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8

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 Diciembre de 2019 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 a un promedio aproximado de 100 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU

