

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN FEBRERO DE 2022

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 275 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de FEBRERO de 2022 en las tres sedes.

De los 275 usuarios encuestados, **260 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 275 usuarios encuestados, **270 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

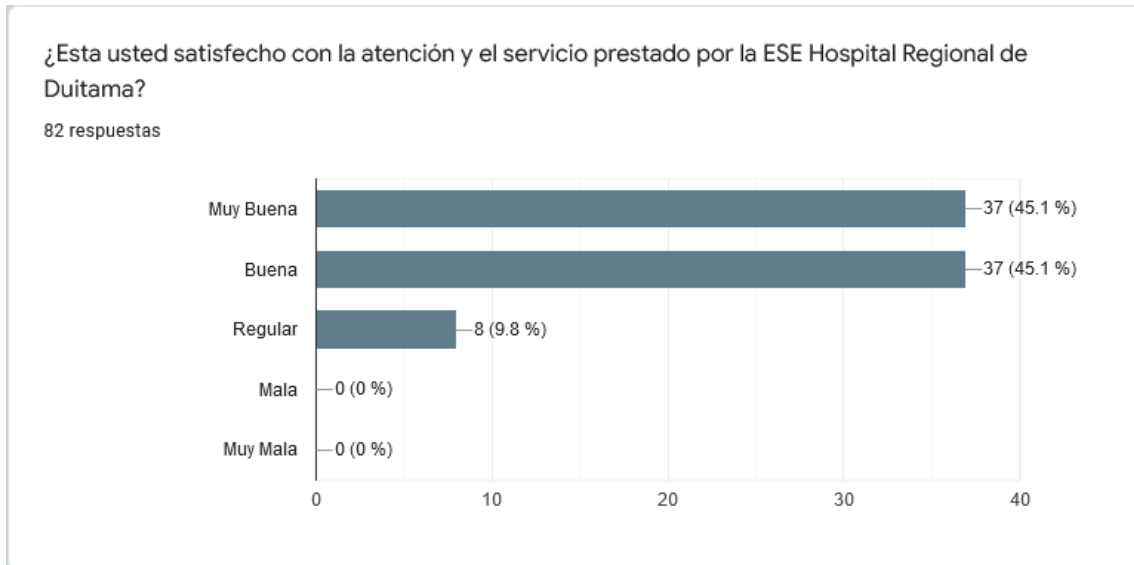
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA INTERNACIÓN	94.7%	97.3%
DUITAMA URGENCIAS	90 %	99 %
DUITAMA AMBULATORIO	96%	97%
SANTA ROSA URGENCIAS	94%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	94,1%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 275 ENCUESTAS		

Se puede determinar que ninguno de los servicios se encuentra por debajo del indicador de excelencia (90%).

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

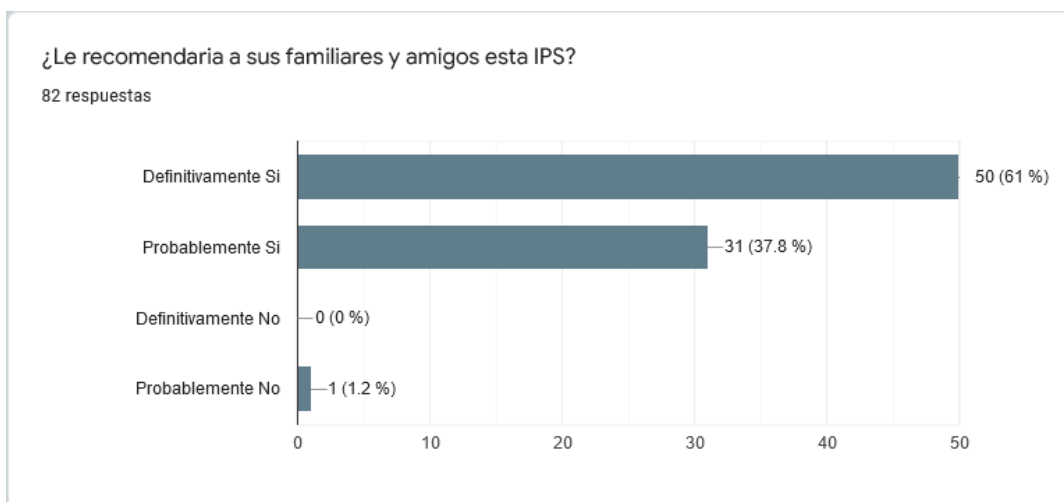
DUITAMA- URGENCIAS (82 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 90.2% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación



El 99% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- La atención de los doctores y las enfermeras es muy buena porque están pendientes de los pacientes y le comentan que medicamento le aplican y para qué son, muy buenos los agradezco mucho su colaboración.
- Si mejor, mucho mejor la sala de los niños y pues la atención para los niños por el momento hemos estado atendidos bien
- Fui atendida rápidamente sin ningún problema, brindándome toda la información necesaria y con exactitud
- Excelente atención de todo el personal médico, enfermería, vigilantes en general de todos. Felicitaciones por el calor humano que brindarle muchas gracias
- Felicitaciones, gracias por el servicio de todos
- Servicio oportuno con calidad humana
- Definitivamente han mejorado un 100% la atención y el tiempo de atención, me pareció excelente, felicito altamente a todo el personal que nos atendió realmente excelentes profesionales y atención brindada cordial. Una excelente labor
- Agradezco todo el servicio prestado a mi hijo Nicolas Riaño, hay calidad humana y yo entiendo que hoy el servicio estaba a reventar, pero nunca bajaron la guardia en su oportuna atención y eficaz. Los felicito mucho, mi sugerencia es tener más insumos de jabón y papel, toallitas de manos es lo único que me parece que es importante y más en este tiempo de pandemia. Mil gracias. Dios los bendiga siempre

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

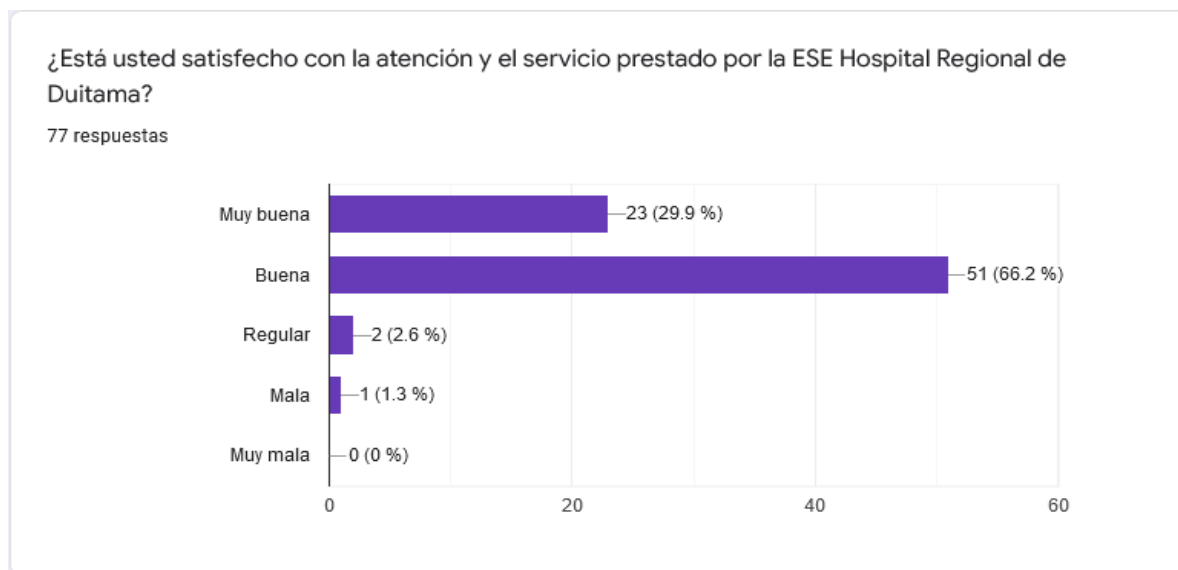
- Que los exámenes no se demoren mucho en salir los resultados. Que el medico escuche con más atención al paciente y le permita explicar bien lo que le enferma
- Falta un lavamanos y baño solo para niños
- Analizar un poco más la lectura de los exámenes practicados en el servicio de urgencias
- Me parece que deberían implementar unas sillas para el acompañante, afuera es muy incómodo estar de pie
- El tiempo de espera para revaloración medica es demasiado según mi percepción, no se ve congestión en la atención y más de 5 horas es mucho tiempo. La dieta debe ser suministrada teniendo en cuenta el tiempo en la institución si alguien llega desde horas de la mañana antes de las 10 de la mañana no me parece que se quede sin almuerzo, esto teniendo en cuenta que al no tener acompañante no es posible que de manera autónoma supla esta necesidad.
- Tener más personal capacitado en la parte de mujeres embarazadas ya que los estudiantes practicantes a preguntas acerca de cómo está el feto no tienen respuesta, solo responden no sé porque el doctor colocó esto
- Es de muy mal gusto ver discusiones en voz alta del personal de urgencias pediatría delante de los usuarios y la falta de calidez humana de la jefe de turno, una persona

agresiva y más si se trata de niños no responde a las preguntas y si lo hace es de forma grosera y de mala gana

- Yo sugiero espacio para los pacientes pues nos tocó 6 horas en el pasillo de pie y nos atendieran más rápido.
- Me encantaría que el área de psiquiatría escuche menos a la familia y más al paciente
- Sugiero - agilizar un poco más la lectura de los exámenes practicados en el servicio de urgencias
- Un poco demorada la atención
- Sugiero que la valoración por psiquiatría sea más efectiva e inmediata porque nos tocó quedarnos en hospitalización porque el psiquiatra solo viene en la mañana

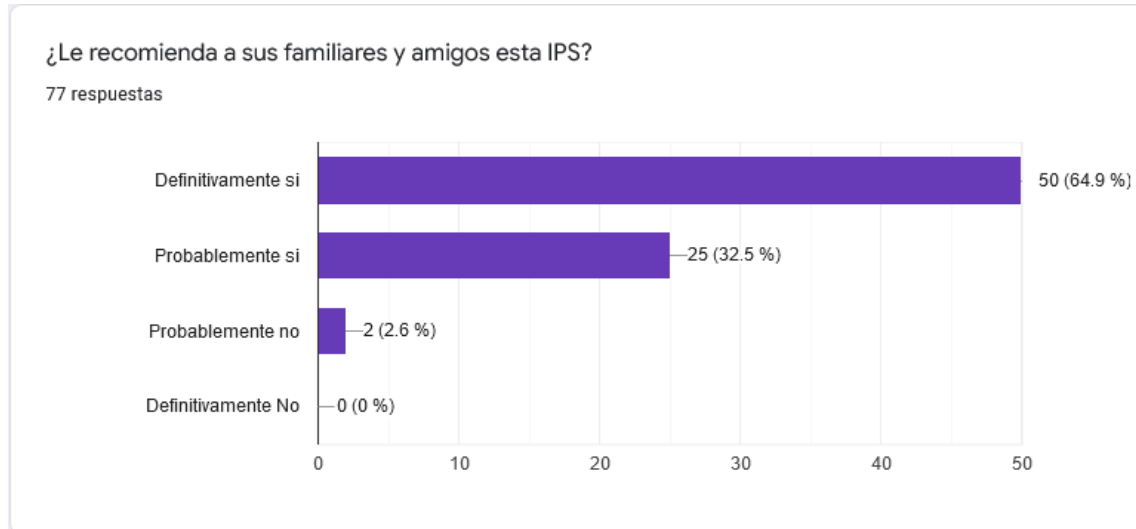
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (77 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



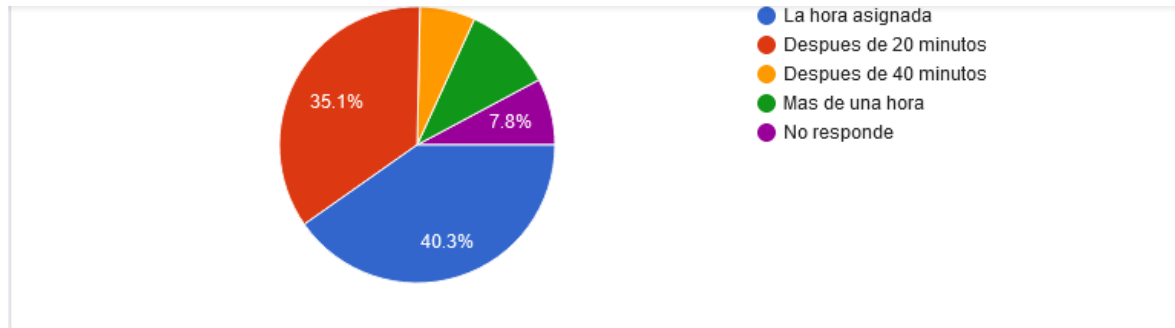
La tabla anterior indica que el 96% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación



El 97% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Oportunidad de atención en servicios ambulatorios



El 60 % de los usuarios en consulta externa manifestaron no haber sido atendidos a la hora programada, esta situación persiste en los indicadores con respecto al mes anterior

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Los felicito porque he visto que ha mejorado la puntualidad y la atención me gustaría que continuara así
- La verdad el servicio recibido fue excelente el trato por parte del personal médico y enfermera es muy agradable y considerado. la calidad y calidez son lo mejor gracias.

- Agradecer a los funcionarios del hospital por su atención que prestan a los usuarios, excelente personal tanto médico como sus colaboradores
- Felicitaciones por su tiempo amabilidad para atender se cumplió con la hora de la cita programada, la atención del personal muy buena, indicaciones dadas son claras y precisas
- Hice todo el proceso de mi embarazo y parto en el hospital y todo el tiempo estuvieron muy pendientes de mi salud, el día del parto todo el personal fue muy profesional y me atendieron a mí y a mi bebe de forma oportuna lo que permitió que nos encontremos bien de salud
- Me siento muy satisfecho por el servicio prestado pues hoy es la primera vez que ingreso a este establecimiento. muchas gracias
- La verdad el servicio fue excelente el trato por parte del personal médico y enfermería, es muy agradable y considero la calidad y calidez son lo mejor.
- Realmente es satisfactoria la atención por parte del personal médico y enfermería, recomendado a otras personas

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- La enfermera Yaneth de consulta externa fue grosera al responder, ya que tenía duda de porque la demora en la en la atención y no fue agradable la respuesta por lo cual considero que debe ser más amable en su trato con los pacientes, fue odiosa en su trato y me respondió que debía esperar así yo haya llegado a tiempo a facturar
- La atención muy demorada, los especialistas no llaman a tiempo al paciente y se acumulan las consultas perjudicando el tiempo de espera
- Excelente el servicio, pero la atención es muy demorada más de una hora después de la hora de la cita
- No hay coordinación entre administrativos y médicos, el tiempo de las personas es importante y más aún el trato
- La cita con enfermería es muy demorado el servicio ya que uno tiene el control con ginecología y debe esperar mínimo 2 horas para que enfermería atienda
- la cita sea atendida a la hora de la asignación
- Para asignación de algún procedimiento avisar antes del horario 6 pm no después de las 9:00 pm

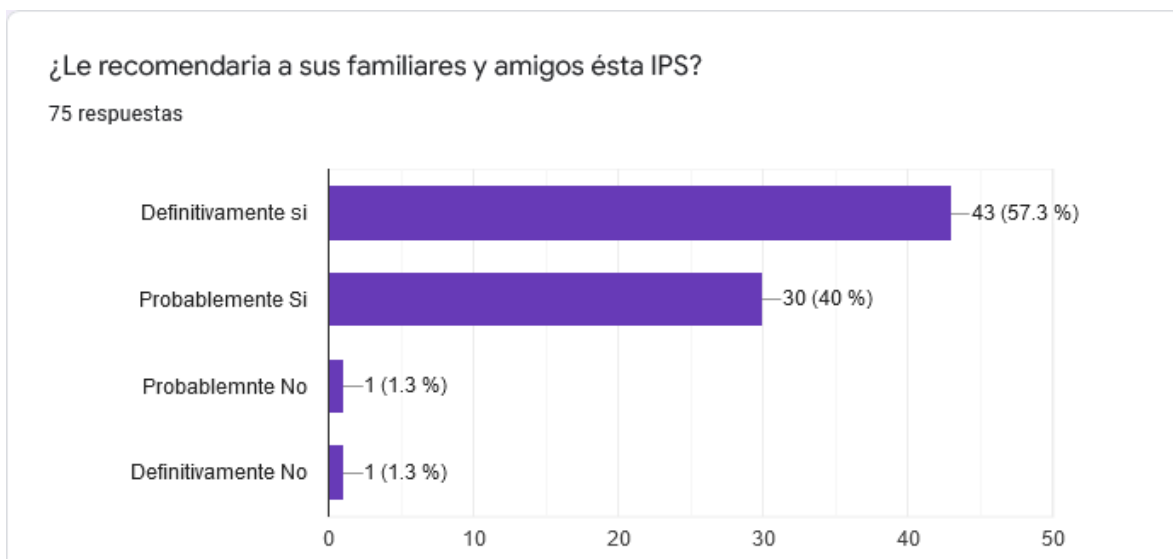
DUITAMA- INTERNACIÓN (75 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 94.7% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación



El 97.3% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

¿Nuestros usuarios conocen la ubicación de los buzones?



El 41,3% de los encuestados en internación, manifestaron no conocer la ubicación del buzón de sugerencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Dentro de lo observado se evidencia buen trato por los pacientes
- Muy agradecidos por la atención y amabilidad Dr Márquez, excelente profesional
- La chica de admisiones nos brindó un excelente servicio y se encargó de brindar apoyo en la afiliación
- Los felicito el servicio a mejorado mucho en todas las áreas y hasta la comida gracias para todos
- Agradecida por el servicio

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

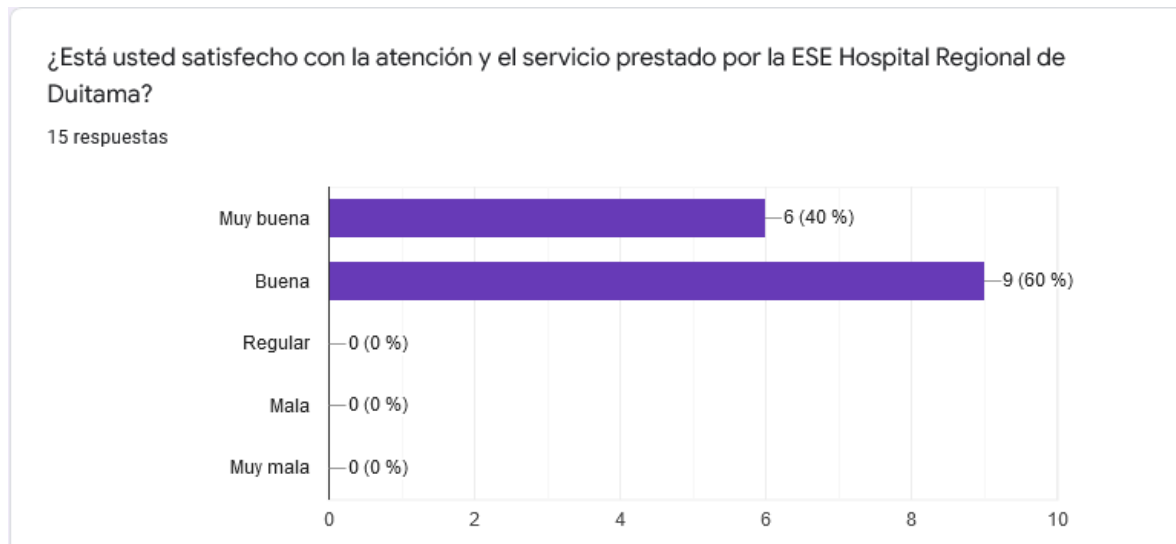
- “Demasiada lenta la respuesta a la enfermedad habiéndose podido agilizar más, mucha demora a la hora de tomar la decisión para la cirugía”
- “La alimentación es regular ya que no corresponde a la dieta del niño, el niño presenta diarrea y le traen papaya y changua con leche, y la compota no se puede comer es bastante malo el servicio de alimentación”
- “Que en la alimentación haya más proteína y ensaladas”
- “Algunas enfermeras no tienen paciencia con los niños porque lloran y brindan su servicio con desagrado y estresadas, deberían ser más comprensivas ya que es un servicio de pediatría”.

- “La alimentación el arroz estaba crudo, el jugo dañado y la compota amarga. Los alimentos no corresponden a la dieta”.
- “Los protocolos de seguridad solo se aplican a los usuarios y deben ser para todos igual a los funcionarios”.
- “Se generó presión insistiendo en que no nos podían atender, por lo tanto, el personal de jurídica debería ser más flexible en las situaciones y manejarlo trabajo social para que el trato sea más asertivo”.
- “Añadir a la alimentación proteína y fruta”
- “Una sugerencia, el personal de enfermeras de la noche se molestan por despertarlas y pedir un favor en la noche. El resto gracias muy buena atención”
- “Tener presente las enfermedades de los pacientes ya que tenía estreñimiento y me traen jugo de guayaba, y en el servicio de urgencias me pareció negligente el servicio ya que me atendieron después de 3 horas y yo venía con sonda vesical y 2 nefrectomía. Ser más oportunos ya que hasta mi ropa la traía mojada, tampoco fue oportuna la curación en clínica de heridas y la enfermera no me colaboró”
- “Que no dejen a los pacientes aguantando frio o en una zona donde de tanto frio en la madrugada”

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (15 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



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 es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

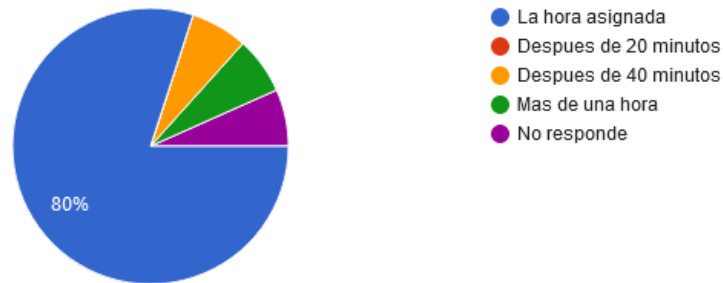


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo.

Indicador de oportunidad en consulta externa

¿El tiempo de espera fue razonable desde que llegó hasta que fue atendido?

15 respuestas



Se encuentra que El 20 % de la población encuestada no fueron atendidos oportunamente

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos

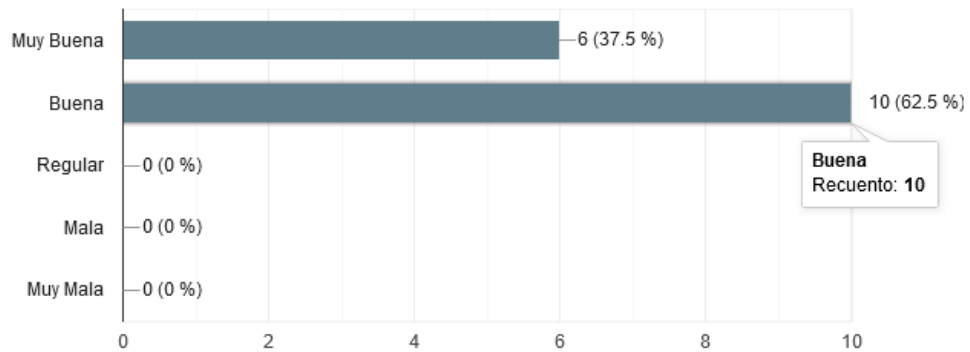
- Gracias por el servicio que hacen con amor y el cariño con que prestan la atención

SANTA ROSA- URGENCIAS (16 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

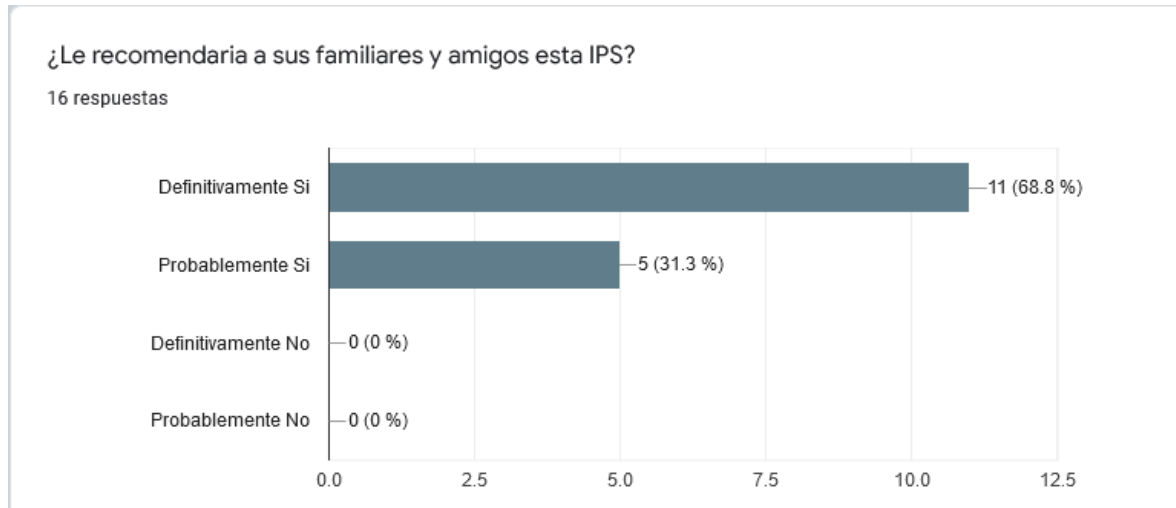
¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

16 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



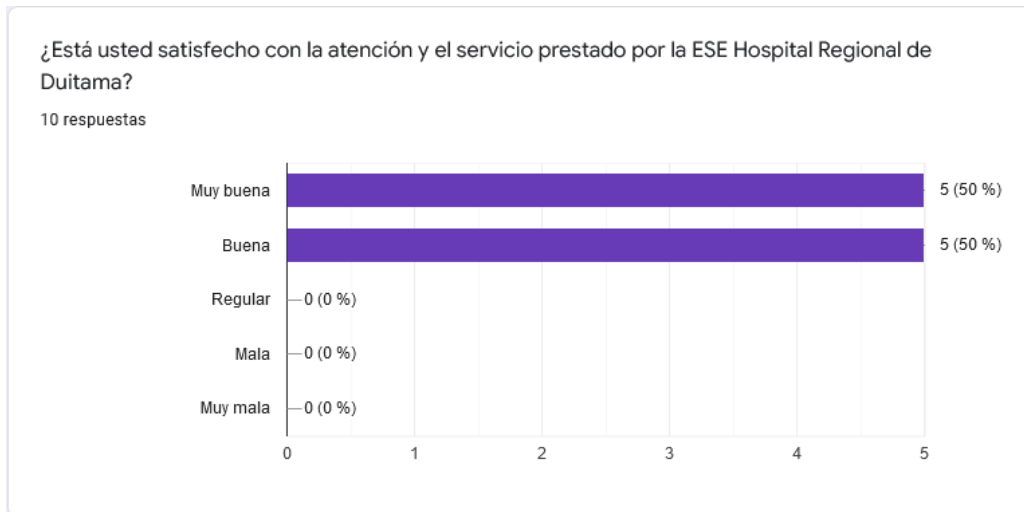
El 100 % de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Felicitación por pronta atención y buen trato al Dr Víctor y a la enfermera Sandra Vargas
- Los felicito muy buena atención del personal de enfermería y doctores
- Gracias al servicio brindado por vigilantes, enfermeras y médicos hacen una buena labor, me ayudaron en todo
- Muchas gracias por el servicio oportuno que recibimos de parte del personal que estaba en el momento de la urgencia
- La verdad la atención que recibí fue muy buena, muy amable y unos excelentes profesionales estuvieron atentos a mi evolución y mi respectivo procedimiento, agradezco el excelente servicio de enfermería y el doctor en turno.
- El servicio que recibí por parte de los funcionarios que trabajan acá es muy bueno, me atienden amablemente y oportunamente
- La enfermera tiene una manera muy bonita de atender a nosotros como pacientes, personas así deberían estar siempre muy profesional en su labor
- Servicio oportuno, puntual, veraz y buena colaboración del personal administrativo
- La atención fue buena y en un tiempo prudente con personal atento y buena actitud tanto del médico como de enfermería

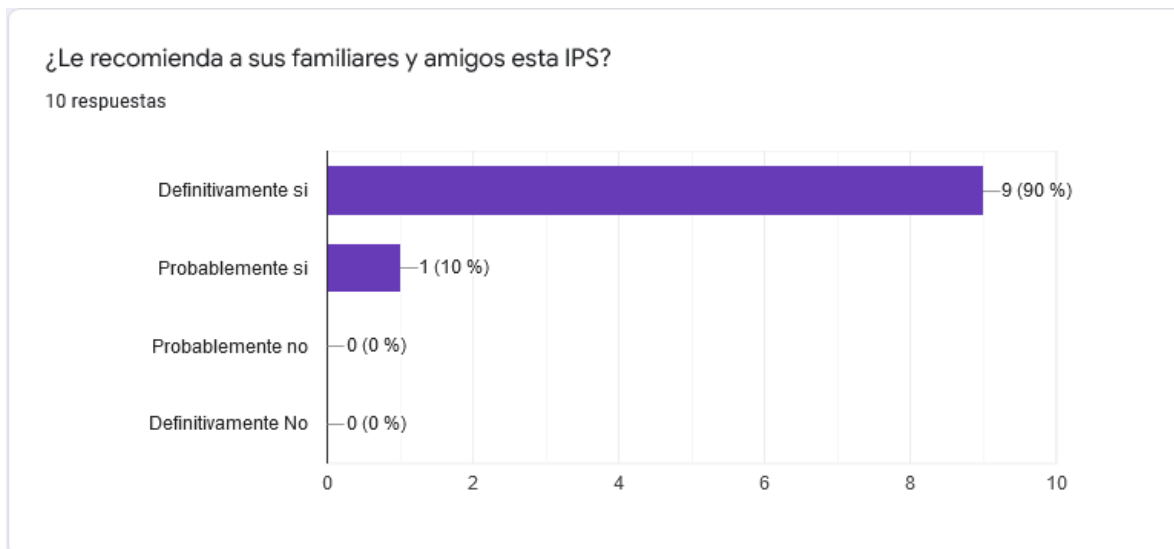
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (10 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



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

Indicador de Recomendación



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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. FEBRERO DE 2022

Durante el mes de Febrero del 2022 se recibieron y tramitaron 18 PQRSDF así, 4 solicitudes de manera presencial, 02 vía correo electrónico, 03 a través de los buzones de sugerencias y 9 vía Plataforma WEB

A continuación, se presenta listado general de los radicados del mes de Febrero:

MEDIO DE RADICACIÓN	Nº	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	# Dias	TIPO DE PETICION	OBSERVACIONES
Correo Electrónico	159	1/02/2022	Jose Patiño	14	Queja	Reporta Mala Comunicación Respecto A La Condicion De Salud Del Usuario
Plataforma Web	160	2/02/2022	Juan Jose Molina	0	Petición	Se Solicita Asignacion De Cita Para Menor De Edad Para Valoracion Preanestesia
Buzón De Sugerencias	161	3/02/2022	Irma Enríquez	7	Queja	Refiere Trato Desconsiderado Por Parte De Enfermera Rosmery
Buzón De Sugerencias	162	3/02/2022	Natalia Gonzales	0	Felicitación	Felicita Trato Brindado Por Enfermero Jhon Y Dra Sanabria
Buzón De Sugerencias	163	3/02/2022	Lucia Giraud	0	Felicitación	Felicita Atención Del Dr Diego Chow
Web	164	9/02/2022	Lara Rodríguez Bulla	0	Petición	Solicita Cita De Especialidad Medica
Correo Electrónico	165	8/02/2022	Libia Rosmira Perilla Vacca	2	Queja	Reporta Presunto Maltrato Por Parte De Servidores Contra Usuario
Web	166	17/02/2022	Fredy Alberto Rincón Rojas	4	Queja	Manifiesta Demoras En Atención De Consulta
Web	167	17/02/2022	Clara Rodríguez Bulla	0	Petición	Solicita Cita De Especialidad Medica
Web	168	18/02/2022	Alexander Gómez Montoya	0	Petición	Solicitan Control De Gastos De Soat
Web	169	19/02/2022	Eduardo Hernández Medina	10	Queja	Reporta Dificultades En Atención De Recepción Y Fichero
Web	170	20/02/2022	Ramiro Giovanni Alarcón	*	Queja	Reporta Dificultades En Atención De Urgencias Y Hospitalización
Web	171	20/02/2022	Ramiro Giovanni Alarcón	*	Queja	Reporta Dificultades En Atención De Urgencias Y Hospitalización
Presencial	172	22/02/2022	Pedro Cepeda	8	Queja	Reporta Dificultades Con Auxiliar De Enfermería
Presencial	173	22/02/2022	Gecelly Rincón	8	Queja	Reporta Dificultades Con Auxiliar De Enfermería
Presencial	174	23/02/2022	Néstor Darío Chaparro	7	Petición	Solicitan No Remitir Usuario De Nueva Eps Contributivo

Web	175	24/02/2022	Heriberto Peralta	6	Queja	Refieren Trato Displicente Por Parte De Vigilancia De Consulta Externa
Presencial	176	25/02/2022	Leidy Katherine Tocarruncho	*	Queja	Manifiesta Mala Calidad De Toma De Ecografía Ginecológica

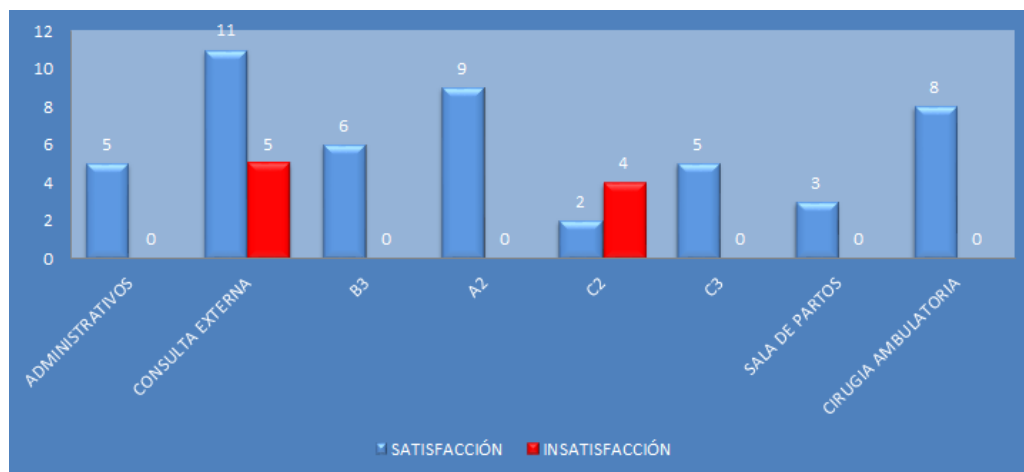
En el mes de Febrero del 2022, se evidencia un aumento de PQRSD en un 220%

Así mismo se encontró que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en quejas relacionadas con dificultades en la comunicación o interacción entre colaboradores y usuarios o sus familiares

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS es de **4 días hábiles** cumpliendo los estándares de calidad.

BUZONES DE SUGERENCIAS. FEBRERO DE 2021

Se realizó la apertura de buzones en compañía del Macro proceso de Humanización de la Institución, trabajo social y 2 representantes de los usuarios de la Institución y se encontraron 59 manifestaciones en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, 1 manifestaciones en la sede Santa Rosa y 4 manifestaciones en la sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:



Según lo observado en la gráfica anterior, se permite determinar que los indicadores de satisfacción medidos a través de los buzones de sugerencias, permiten a los usuarios en su mayoría reportar el agradecimiento y dejar evidencia de la buena atención recibida en el Hospital Regional de Duitama y sus sedes de primer nivel.

Dos de las manifestaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias cumplen los criterios de tiempo, persona y lugar, además de otorgar datos de contacto, lo que permitirá que estos sean ingresados como PQRSD y se les dará respectivo trámite y número consecutivo a través del Sistema de Información y Atención al Usuario.

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en la web de la Institución.

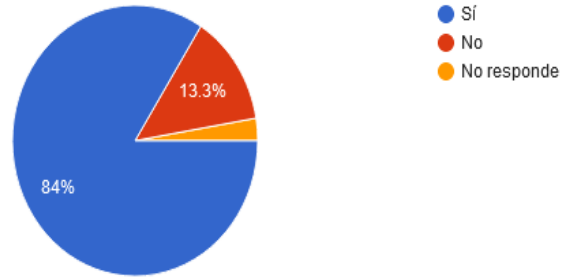
Así mismo durante el mes de Febrero del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario evidenció un aumento del 134% en las gestiones adelantadas, pues realizó más de **137** acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes 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 hospital o 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.

En el mes de Febrero del 2022 se realizó la socialización de Deberes y Derechos a los Usuarios de la ESE Hospital Regional de Duitama a través material audiovisual distribuido en diversos espacios y representado de forma directa por medio de capacitaciones llevadas a cabo por funcionarios y miembros de la asociación de Usuarios de la Institución, por medio de comparendos pedagógicos para los usuarios que no asisten a las consultas de consulta externa y a través de la labor cotidiana de los equipos de Humanización y Atención al Usuario a un total de 39 usuarios registrados en listados y a través del funcionamiento de las áreas funcionales, representando los avances de la consolidación así:

INTERNACIÓN

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

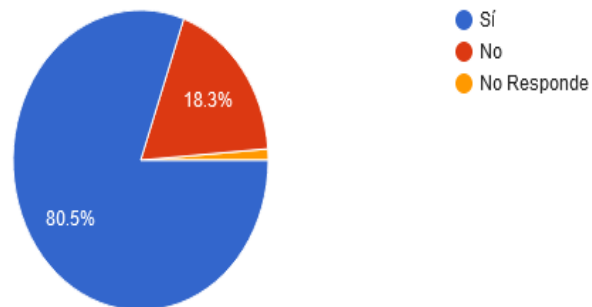
75 respuestas



URGENCIAS

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

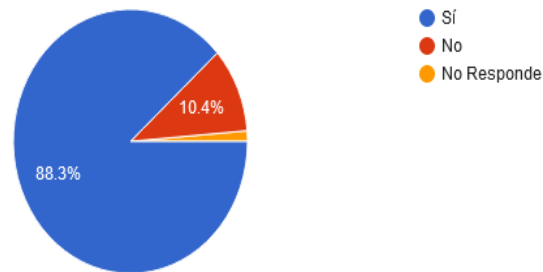
82 respuestas



AMBULATORIO

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

77 respuestas



Lo anterior demuestra que el área de mayor afianzamiento de los derechos y deberes de los usuarios en el mes de febrero es en los Servicios de Internación y la que requiere mayor atención es Urgencias.

Amablemente,

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