

INDICADORES DE SATISFACCIÓN ENERO 2020

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

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 499 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Enero de 2020 en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de **98.2%** de satisfacción, y 9 usuarios con el **1.8%** se encuentran insatisfechos, de los 499 que respondieron a la pregunta global.



En la sede de Duitama se aplicaron 371 encuestas de las cuales 364 usuarios con el **98.1%** están satisfechos y 7 se encuentran insatisfechos 1.9%.

En la sede de Santa Rosa se aplicaron 108 encuestas de las cuales el 99% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
CIO	SATISFACCION	INSATISFACCION
AMBULATORIOS	47	0
URGENCIAS	60	1
TOTAL	107	1



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	35	82	0	0	0	117	364	371	7	371	0
Ambulatorios Duitama	0	32	86	5	0	0	123					
Urgencias Duitama	0	27	102	2	0	0	131					
Ambulatorios sativa	0	4	15	1	0	0	20	19	20	1	20	0
Ambulatorios santa r	0	17	30	0	0	0	47	107	108	1	108	0
Urgencias santa r	0	16	44	1	0	0	61	490	499	9	499	0
	0	131	359	9	0	0	499					

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?** se puede evidenciar que de las 499 encuestas aplicadas 499 usuarios recomendarían la institución.



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	117	0	0	0	117	371	371	0	371	0
Ambulatorios Duitama	0	119	4	0	0	123					
Urgencias Duitama	0	125	6	0	0	131					
Ambulatorios sativa	0	15	5	0	0	20	20	20	0	20	0
Ambulatorios santa r	0	15	32	0	0	47	108	108	0	108	0
Urgencias santa r	0	40	21	0	0	61					
	0	431	68	0	0	499	499	499	0	499	0

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Enero de 2020 se recibieron en la oficina de atención al usuario 5 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se han dado respuesta a 15 días dentro de los plazos establecidos.

PRIMER TRIMESTRE												
Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	TIPO DE VINCULACION AL SGSS	SERVICIO	# DESCRIPCION	PROCESO	FECHA DE TRASLADO	FECHA DE RESPUESTA PROCESO	RESPUESTA AL USUARIO	CIERRE QUEJA	# Dias de respuesta	OBSERVACION
1	13/01/2020	Maria Cecilia Rodriguez	coosalud	consulta externa	6	Sub Gerencia Cientifica	13/01/2020	14/01/2020	15/01/2020	15/01/2020		se envia por correo electronico
2	14/01/2020	Maria Paula Cuiza Buitrago	policia	urgencias	1	Sub Gerencia Cientifica- Lider urgencias	15/01/2020	3/02/2020	3/02/2020	3/02/2020		se llama usuario y solicita se envíe via correo electronico
3	17/01/2020	Maria Ines Fonseca Cruz	comparta	cosnulta externa	6	Sub Gerencia Cientifica	20/01/2020	23/01/2020	27/01/2020	27/01/2020		se envia por correspondencia
4	21/01/2020	Leidy Johana Morantes Diaz		vigilancia	7	sub gerencia administrativa	21/01/2020	26/01/2020	28/01/2020	28/01/2020		correo electronico
5	28/01/2020	William Mathias Ballesteros	particular	consulta externa	7	sub gerencia Cientifica	28/01/2020	5/02/2020	6/02/2020	6/02/2020		correo electronico

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 151 buzones de los cuales 136 son satisfactorios y 15 son sugerencias, en Duitama se recogieron 149 de los que 135 son felicitaciones y 14 dos corresponden a Santa Rosa con una felicitación y una inconformidad.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS
1	A1	10	10	0		
2	A2	6	5	1	<ul style="list-style-type: none"> • Específicamente con el servicio de alimentación, debido a que desde el ingreso se aclaró que mi dieta es fraccionada y jamás se me suministró la media mañana y onces de la tarde. En varias ocasiones se lo recomendé y pregunte a las señoras quienes no me respondieron. SUGERENCIA: verificar cumplimiento del servicio de alimentación y tratar de variar puesto que en 10 días en su mayoría solo era calabaza. 26/12/2019. Atte.: Ana Zambrano. 3103492922. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grupo médico, pisos, internos, médicos especialistas y medicina interna por buscar mi mejoría, por ese cariño, respeto y profesionalismo. Gracias Dra. Cediél, Dr. Frey, Dr. López, Dr. Jefferson, Dra. Carolina, Dr. Castañeda y Dr. Barajas por su esfuerzo y dedicación para mejorarme 2. felicitar al servicio de traslado señora Dayana 3. Doctor Yardany por su trato humano y servicial
3	B2	6	6	0		<ul style="list-style-type: none"> • El amor reflejado en sus ojos y manos, dan segundas oportunidades de vivir; Yamile, Haddy, Diana, Vanessa, Alejandra y Janeth.
4	C2	71	67	4	<ul style="list-style-type: none"> • En la llegada de urgencias el tiempo de espera es bastante largo, por lo contrario estubo muy bien el trato por parte de doctores y enfermeras. 20/01/2020 Atte.: Eymí Catalina López Amezcua. 3144814656. • Estuve todo el día esperando la salida debido a la psicóloga no venía a hacerme la consulta y aparte estubo hospitalizada el día anterior. Llegue a las 4:30 por urgencias y eran las 12:00 m y no me habían puesto ni un medicamento para el dolor. SUGERENCIA: mejorar la atención con los paciente, porque no somos animales, a ellos los tratan mejor en las veterinarias. 23/01/2020. • Mucha demora al momento de la salida. SUGERENCIA: asignar otra persona para agilizar los trámites de la salida. 09/01/2020 • El servicio de urgencias fue muy regular, la atención de los doctores fue buena. La atención de algunas enfermeras es muy regular y otras son muy buenas. 02/01/2020 Atte.: Mayerly Pedraza Fonseca. 3203640171. 	
5	C3	20	17	3	<ul style="list-style-type: none"> • Sugeriría que tengan en cuenta el personal que atiende los pacientes, la enfermera Adriana G. cada vez que se le pide colaboración para cambio de pañal o para ayudar a cambiar al usuario se demora y le toca a uno solo hacerlo; no colabora y se la pasa es en el celular y en las horas de la noche durmiendo en su computador. El resto doy gracias por realizar bien su trabajo. 19/01/2020. • El servicio no es malo pero si la auxiliar Adriana G. es una niña que no presta la atención debida al paciente, teniendo en cuenta que no atiende el llamado del familiar cuando se necesita, por estar pendiente de su celular. No realiza su trabajo bien. Atte.: Gustavo Antonio Jiménez. • Mi familiar estubo en la 313 B y el día en que estubo la auxiliar Adriana G. es una enfermera que se la pasa solo con el celular todo el tiempo y no pone cuidado al paciente; daña el grupo de trabajo. 7/01/2020. Atte.: Luis Antonio Carvajal. 	
6	SALA DE PARTOS	5	3	2	<ul style="list-style-type: none"> • Llevo 3 horas con mi hermana tiene un sangrado, no se sabe si él bebe está muerto, hoy un solo médico atendiendo todo; no se justifica que un hospital con tan buen servicio no tome las medidas necesarias para atender. La prioridad la gente veneca. Atte.: Nancy Otálora. 3124030318. • Que tomadera del pelo de estas personas el ginecólogo el personaje más déspota y las enfermeras bastas y ordinarias como si estuvieran atendiendo animales. Hoy 22 de enero 2020 hora: 3:00 pm enfermeras de turno se la pasan pegadas al celular y contestan horrible y si realmente no les gusta el trabajo que tienen que cambien de oficio. Principalmente las 2 de los computadores. 22/01/2020 Atte.: Lady Garzón Forero. 3214722995 	
7	URGENCIAS	2	2	0		
8	CIRUGIA AMBULATORIA	12	12	0		
9	CONSULTA EXTERNA	15	13	2	<ul style="list-style-type: none"> • Paciente se desplaza de otro municipio para cumplir cita programada a las 7:00 am , la cual no es atendida a la hora fijada, se informa al asistente medico el cual dice: que el Doctor Guarín no ha llegado; el paciente siendo las 8:50 Am aun no es atendido, paciente en silla de ruedas de la tercera edad. SUGERENCIA: investigación por incumplimiento de citas programadas hacia los pacientes. 16/01/2020 Atte.: José Guzmán 3002760144. • La señora que agenda las citas ubicada a mano derecha de la ventanilla promete agendar cita telefónicas de 11 am a 12 m y no contesta. SUGERENCIA: cambiarla, a veces la negligencia es del personal y no de la institución. 08/01/2020 3138821977. 	
10	ADMINISTRATIVOS	2	0	2	<ul style="list-style-type: none"> • El vigilante Univio un grosero terrible parece que no trabajara en un hospital. Muy mal por el servicio de ese señor. 3208980900. • El sábado 11 de enero 2020 fuimos a urgencias en el hospital de Santa rosa de Viterbo a las 11:30 de la mañana y estaba cerrado, golpeamos y no abrieron, un joven se asomó pero no dijo nada; igual siguió cerrado. Una señora de santa rosa dijo que tenía que estar abierto, me acompaño y efectivamente estaba cerrado y dijo tan raro. 	
11	SATIVASUR	0	0	0		
12	SANTA ROSA	2	1	1	<ul style="list-style-type: none"> • La presente es para poner en conocimiento lo sucedido el día lunes 15 de enero cuando fui al centro de salud a acompañar a mi padre para tomarle unos exámenes, la auxiliar del laboratorio estaba tomándole las muestras a mi padre en ese momento entro la doctora y le rapo de las manos los tubos de forma grosera y le dijo " muestre yo las tomo"; me parece incomodo presenciar esta situación, teniendo en cuenta que ya he venido en otras ocasiones y es evidente que el trato no es el mejor. 	
	TOTAL	151	136	15		

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 Enero 24 usuarios no asistieron a su cita programada discriminado de la siguiente manera:

Por EAPB:

N° DE INASISTENCIA DUITAMA		
	MES	ENERO
EPS	COMPARTA	12
	COMFAMILIAR	1
	NUEVA EPS	1
	ECOPSOS	2
	SANIDAD MILITAR	2
	POLICIA	2
	PARTICULAR	1
	SALUD TOTAL	0
	MEDISALUD	1
	COMPENSAR	1
	SOAT	0
	COOSALUD	1
	TOTAL	24

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 Enero de 2020 realizó 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 90 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU