

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

INDICADORES DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 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 261 encuestas aplicadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Octubre de 2020 en las tres sedes, 255 Satisfechos y 5 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 260 que respondieron a la pregunta global, un usuario del servicio de urgencias no responde la pregunta.

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

DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN 75 ENCUESTAS

ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS

Se observa en la tabulación que el 96% de los usuarios califican el trato el trato brindado por el personal de vigilancia entre muy bueno y bueno y el 4% califica regular.

El 97% califica como muy buena y buena la atención brindada por el personal de enfermería y el 3% regular

El 100% de los encuestados manifiesta que durante el proceso de atención fue escuchado y examinado por el medico

99% de los usuarios responde que recibió información sobre su enfermedad y tratamiento de manera clara y entendible.

El 93% de los encuestados Considera adecuada la alimentación en el servicio de hospitalización de acuerdo a su diagnóstico y el 7% no

40 % de los usuarios encuestados no conoce donde se encuentra el buzón de sugerencias, quejas y reclamos y el 60% responde que No a pesar de que se realiza educación en la ubicación del mismo y se ha solicitado a personal de enfermería para que promueva el uso del mimo en los pacientes y sus acompañantes.

El 100% responde que el personal que lo atendió le dio a conocer su nombre y cargo en la institución.

El 83% de los encuestados conoce cuáles son sus deberes y sus derechos como usuario y el 17% no a pesar de que se proporciona la educación y se cuenta con material visual con los mismos en los diferentes servicios como guía de atención al usuario y su familia, infografías y folletos.

Para la pregunta el trámite administrativo de la cuenta al recibir el alta hospitalaria fue en un tiempo razonable y sin errores se identifica que dado que los pacientes están aún hospitalizados el 76% de las respuestas no aplica la pregunta, el 13% la considera que fue a tiempo y el 11% que no fue oportuna.

El 100% de los encuestados responde que se encuentra satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ese hospital regional

Así mismo el 100% recomendaría a sus familiares y amigos esta Ips.

OBSERVACIONES

- ✓ Muy buena atención
- ✓ Revisar infraestructura de baños en A2
- ✓ Ser más flexible el personal de vigilancia
- ✓ Que el personal de enfermería en urgencias sea más humano y mejorar la atención de vigilancia
- ✓ Revisar infraestructura de baños en A2
- ✓ Regular en enfermería por no realizar procedimientos que ordena el medico a tiempo
- ✓ Mejorar la alimentación respecto al diagnostico
- ✓ Mantener mejor el aseo de baños y que el personal se presente
- ✓ Mantener mejor el aseo de baños y que el personal se presente
- ✓ Enfermería ser un poco más diligente
- ✓ "Que la alimentación sea más acorde con el diagnostico.
- ✓ La información y atención medica ha sido buena de parte de todo el personal."

TABLA DE TABULACION DE ENCUESTAS INTERNACION

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	RESPUESTAS																
						NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	Muy Mala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS	
DUITAMA	2020	10	75	1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	14	19	58	77	3	4	0	0	0	0	72	96	3	4	
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	16	21	57	76	2	3	0	0	0	0	73	97	2	3	
						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	75	100					0	0	0	0		75	100	0	0
				4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	74	99					1	1	0	0		74	99	1	1,3
				5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	0	0	70	93					5	7	0	0,0		70	93	5	7
				6	¿CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	30	40					45	60	0	0,0		30	40	45	60
				7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	75	100					0	0,0	0	0		75	100	0	0,0
				8	¿CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	62	83					13	17	0	0		62	83	13	17
				9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	0	0	10	13					8	11	57	76		10	13	8	11
								NoResponde	% NoResponde	MuyBuen	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	%	INSATISFECHOS
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0	31	41	44	59	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0	75	100	0	0,0			
				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	75	100	0	0	0	0	0	0	0	0		75	100,0	0	0,0				

DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO 78 ENCUESTAS

ANALISIS DE LAS RESPUESTAS

Se puede evidencia mediante las respuestas de los usuarios que para la pregunta durante el proceso de atención fue escuchado y examinado por el medico el 95% responde que si el 5% que no.

A la pregunta si recibió usted y su familia información sobre su enfermedad y tratamiento de manera clara y entendible el 99% responde que si y 1% no

El 99% de los usuarios consideran confortable y cómodo el sitio de atención 1% no

Solo el 54% de los encuestados conoce donde se encuentra el buzón de sugerencias, quejas y reclamos y el 46% no reconoce la ubicación

El 97% del personal que lo atendió al usuario le dio a conocer su nombre y cargo en la institución a los usuarios y el 3% no

Para la pregunta al momento de asignarle su cita médica le informaron sobre los documentos que debe traer el 99% respondió que si y el 1% no

76% de los usuarios conoce cuáles son sus deberes y sus derechos como usuario y el 24% no

El 100% considera oportuna la fecha para la cual fue asignada su cita.

el tiempo de espera fue razonable desde que llego hasta que fue atendido 56% fueron atendidos a la hora asignada, el 12% 20 minutos después y 4% a los 40 minutos y el 9% a mas de una hora.

El 96% de los usuarios está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional con calificación muy buena y buena y el 4% regular

A la pregunta le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS el 97% responde que definitivamente si y probablemente si y el 3% que definitivamente no.

OBSERVACIONES

- ✓ El doctor Chow otorrino un gran especialista
- ✓ Excelente la atención del doctor Chow
- ✓ En facturación el servicio es un poco lento especialmente cuando las citas se asignan a las 7 de la mañana. Pero en general el servicio que brinda el hospital es excelente
- ✓ Demora en la atención con la doctora claudia, pero en cuestión como medica es excelente y como brinda su información hacia el usuario muy clara
- ✓ Buena atención y buenos protocolos para cuidar nuestra salud
- ✓ "el sitio de atención es regular muy reducido el espacio para la consulta de fisiatría
- ✓ Y mejorar la actitud frente al usuario al contestar sus inquietudes en el área de laboratorio"

- ✓ Excelente la atención del doctor Tautiva y buen especialista en cuanto se dirige al usuario para explicarle
- ✓ Buena atención del doctor de Ricardo Carvajal gastroenterología
- ✓ El doctor cirujano no deja expresar al paciente en la consulta del día 2 de octubre y es muy grosero antes de iniciar la consulta estaba hablando por teléfono sin importar que yo estuviera esperando.
- ✓ "demora en el área de caja al momento de facturar
- ✓ La atención e información brindada por el medico de gastro fue excelente"
- ✓ Regular por la demora para ingresar a la consulta de nutrición, más de una hora esperando
- ✓ Tele consulta muy agradecida con la atención que brinda hospital regional
- ✓ Muy buena la atención del doctor de anestesia
- ✓ Excelente la atención del hospital
- ✓ Excelente la atención recibida
- ✓ Atención e información buena
- ✓ Excelente la atención del hospital en todo sentido
- ✓ La atención para ingresar al consultorio se demoró más de dos horas
- ✓ El medico no examino a mi hijo
- ✓ Excelente la atención del doctor moreno de ortopedia
- ✓ Que el medico se tome su tiempo para examinar al usuario
- ✓ "no fue clara la información que el ortopedista Saulo Guarín nos brindó, mejorar la calidad humana con el usuario.
- ✓ El ingreso a la consulta fue una hora después de la hora asignada, la consulta fue demasiado corta, menos de 15 minutos"
- ✓ Demora en la facturación

TABLA DE TABULACION ENCUESTAS SERVICIOS AMBULATORIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	RESPUESTAS																	
DUITAMA	2020	10	78	1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	No Responde	% NoResponde	SI	% SI				NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS		
						0	0	74	95				4	5,1	0	0		74	95	4	5		
						2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	77	99				1	1,3	0	0		77	99	1	1
						3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	77	99				1	1				77	99	1	1
						4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	42	54				36	46	0	0		42	54	36	46
						5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y	0	0	76	97				2	2,6	0	0		76	97	2	2,6
						6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU	0	0	77	99				1	1,3	0	0		77	99	1	1,3
						7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	59	76				19	24,4	0	0		59	76	19	24
						8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	78	100				0	0	0	0		78	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	56	72	12	15	3	3,8	7	9			68	87	10	12,82051282
		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	40	44	56	2	3	0	0	1	1	75	96	3	4						
		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	74	95	2	2,6	2	3	0	0			76	97	2	3						

DUITAMA SERVICIO URGENCIAS 64 ENCUESTAS

En el servicio de urgencias se identifica la siguiente información

El 98% de los usuarios considera muy bueno y bueno el trato brindado por el personal de vigilancia y 1% regular

Un 95% califica buena la atención brindada por el personal de enfermería y el 5% regular

El 100% de los usuarios responde que durante el proceso de atención fue escuchado y examinado por el medico.

A la pregunta considera confortable y cómodo el sitio de atención 95% responden que si y el 5% no
20% de los usuarios conocen en donde se encuentra el buzón de sugerencias, quejas y reclamos y el 80 No

Responden a la pregunta el personal que lo atendió le dio a conocer su nombre y cargo en la institución el 92% si el 8% no

Solo el 52% de los usuarios conoce cuáles son sus deberes y sus derechos como usuario 48% no

El 70% el médico de urgencias le explico el tiempo de espera para ser atendido de acuerdo a su enfermedad

95% del usuario que recibieron atención en el servicio de urgencias está satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ese hospital regional el 3% califica regular y el 2% no respondió la pregunta.

El 98% de los usuarios recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS y el 2% definitivamente No

OBSERVACIONES

- ✓ Sabe que acá están los mejores especialistas
- ✓ Excelente hospital
- ✓ La pasaron a sala de cirugía a hacerle una intervención en el apéndice y resultó que no era, está a la espera de otro examen para saber su diagnostico
- ✓ En el área de urgencias la información brindada por parte del ginecólogo fue austera y su actitud fue sin tacto.
- ✓ 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

TABLA DE TABULACION SERVICIO URGENCIAS

SEDE	AÑO	MES	TOTAL	numero	PREGUNTA	RESPUESTAS															
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
DUITAMA	2020	10	64	1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	27	42	36	56	1	2	0	0,0	0	0	63	98	1	2
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	43	67	18	28	3	4,7	0	0	0	0	61	95	3	5
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	64	100					0	0,0	0	0	64	100	0	0
				4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	61	95,3					3	5	0	0	61	95	3	5
				5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	13	20					51	80	0		13	20	51	80
				6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	59	92					5	8	0	0,0	59	92	5	7,8
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	33	52					31	48	0	0,0	33	52	31	48,4
				8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	0	0	45	70					19	30	0	0,0	45	70	19	30
				9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	1	2	38	59	23	36	2	3	0	0	0	0	61	95	2	3
				10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	61	95	2	3,1	1	1,6	0	0			63	98	1	2

SATIVA SUR AMBULTARIOS 10 ENCUESTAS

ANALISIS DE LAS RESPUESTAS

En la Unidad Básica de Sativa Sur se realizaron 10 encuestas en la cuales se evidencia que

A la pregunta durante el proceso de atención fue escuchado y examinado por el medico el 100% responde que si

El 100% recibió información sobre su enfermedad y tratamiento de manera clara y entendible

100% considera confortable y cómodo el sitio de atención.

El 100% conoce donde se encuentra el buzón de sugerencias, quejas y reclamos

100% de los usuarios responde que el personal que lo atendió le dio a conocer su nombre y cargo en la institución

al momento de asignarle su cita médica le informaron sobre los documentos que debe traer 100% responden que si.

En la sede de Sativa el 100% de los usuarios conoce cuáles son sus deberes y sus derechos como usuario

100% considera oportuna la fecha para la cual fue asignada su cita.

El 100% considera que el tiempo de espera fue razonable desde que llego hasta que fue atendido

100% de usuarios esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ese hospital regional

El 100% le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

OBSERVACIONES

- ✓ Mi atención fue por el servicio de enfermería con la jefe melisa
- ✓ Para mí el servicio ha sido muy bueno no tengo ninguna queja
- ✓ Me siento satisfecha con el servicio

TABLA DE TABULACION SATIVA SUR AMBULTARIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	SI	% SI				NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHO				
SATIVA SUR	2020	10	10																				
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	10	100				0	0	0	0		10	100	0	0				
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE	10	100				0	0	0	0		10	100	0	0				
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	10	100				0	0	0	0		10	100	0	0				
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	10	100				0	0	0	0		10	100	0	0				
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	10	100				0	0	0	0		10	100	0	0				
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER	10	100				0	0	0	0		10	100	0	0				
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	10	100				0	0	0	0		10	100	0	0				
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	10	100				0	0	0	0		10	100	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 40 MIN	DESPUES DE 40MIN	%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	0	0	10	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	100	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?	0	0	6	60	4	40	0	0	0	0	0	0	10	100	0	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?	0	0	8	80	2	20	0	0	0	0			10	100	0	0	1000	

SANTA ROSA SERVICIO AMBULATORIO 18

ANALISIS DE LAS RESPUESTAS

Se puede evidencia mediante las respuestas de los usuarios que para la pregunta durante el proceso de atención fue escuchado y examinado por el medico el 100% responde que sí.

El 100% recibió información sobre su enfermedad y tratamiento de manera clara y entendible

100% consideran confortable y cómodo el sitio de atención.

83% conoce donde se encuentra el buzón de sugerencias, quejas y reclamos 17% no

Para la pregunta el personal que lo atendió le dio a conocer su nombre y cargo en la institución 83% responde que si el otro 17% no

al momento de asignarle su cita médica le informaron sobre los documentos que debe traer 100% responde que si

el 94% conoce cuáles son sus deberes y sus derechos como usuario el 6% no

100% considera oportuna la fecha para la cual fue asignada su cita.

el tiempo de espera fue razonable desde que llego hasta que fue atendido el 11% no responde la pregunta el 72% a la hora asignada, 20 minutos después el 11% y el 6% después de 40 minutos recio atención

100% está satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional

100% le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS.

TABLA DE TABULACION SANTA ROSA AMBULTARIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	0																	
SANTA ROSA AMBU	2020	10	18			No Responde	% No Responde	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	18	100					0	0,0	0	0		18	100	0	0	
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	18	100					0	0,0	0	0		18	100	0	0	
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	0	0	18	100					0	0	0	0		18	100	0	0	
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	15	83					3	17	0	0		15	83	3	16,7	
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	15	83					3	16,7	0	0		15	83	3	16,7	
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICAL LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	0	0	18	100					0	0	0	0		18	100	0	0	
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	17	94					1	5,6	0	0		17	94	1	6	
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	18	100					0	0	0	0		18	100	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 40 MIN	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	2	11,1	13	72,2	2	11,1	1	5,6	0	0			15	83	1	5,6		
						NoRespo	%No	Muy	% Muy	Buena	% Buena	Regular	%	Maia	% Maia	MuyMaia	% MuyMaia	SATISFECHOS	%	INSATISFECH	%		
				10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL	0	0,0	12	67	6	33	0	0	0	0	0	0	18	100	0	0		
						NoRespo	%No	Definitiv	%Definit	Probableme	%Probablem	definitivame	%defini	probablem	%proba			SATISFECHOS	%	INSATISFECH	%		
				11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0,0	16	89	2	11,1	0	0	0	0			18	100	0	0		

SANTA ROSA URGENCIAS 16 ENCUESTAS

ANALISIS DE LAS RESPUESTAS

como fue el trato brindado por el personal de vigilancia 94 responden que buena y 6% mala

100% califica buena la atención brindada por el personal de enfermería

El 100% responden que si a la pregunta durante el proceso de atención fue escuchado y examinado por el medico

100% considera confortable y cómodo el sitio de atención.

75 % de los usuarios conoce donde se encuentra el buzón de sugerencias, quejas y reclamos 25% no.

El 94% responde que el personal que lo atendió le dio a conocer su nombre y cargo en la institución y el 6% no

A la pregunta conoce cuáles son sus deberes y sus derechos como usuario el 94% responde que si el 6% restante que no.

88% de los usuarios responde que el médico de urgencias le explico el tiempo de espera para ser atendido de acuerdo a su enfermedad y el 12% que no

100% está satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional

El 100% le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

OBSERVACIONES

- ✓ la atención de todo el personal médico fue y es excelente, muy respetuosos
- ✓ la atención fue buena
- ✓ todo bien
- ✓ bien la atención
- ✓ me atendieron bien
- ✓ por favor al personal de vigilancia tener mayor gentileza, recordando el lugar donde trabaja; trabajo de enfermos.
- ✓ esto fue muy bueno atendieron bien y pues no tuve problemas con nadie son buenas personas
- ✓ muy agradecida con la atención, muchas gracias
- ✓ "demasiado tiempo en espera pasar al triage.
- ✓ personal médico muy eficiente y amable"

SANTA ROSA URGENCIAS 16 ENCUESTAS

SEDE	AÑO	MES	TOTAL	numero	PREGUNTA	RESPUESTAS													SATISFECHOS		INSATISFECHOS	
SANTA ROSA	2020	10	16			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	7	44	8	50	0	0	1	6,3	0	0,0	15	94	1	6	
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	10	62,5	6	37,5	0	0	0	0	0	0	16	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	16	100					0	0	0	0	16	100	0	0	
				4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	16	100					0	0,0	0	0	16	100	0	0	
				5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	12	75					4	25	0	0	12	75	4	25	
				6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA ATENCIÓN?	0	0	15	94					1	6	0	0	15	94	1	6,3	
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	15	94					1	6,3	0	0	15	93,8	1	6,25	
				8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE	0	0	14	88					2	13	0	0	14	88	2	12,5	
						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	9	56	7	44	0	0	0	0	0,0	0	16	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	13	81	3	18,8	0	0	0,0	0			16	100	0,0	0,0	

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Octubre de 2020 se recibieron 4 PQRSD presencial en la oficina de atención de atención al usuario.

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
28	9/10/2020	Lida Milena Espinosa	medisalud	internacion	1	subgerencia cientifica	9/10/2020	9/10/2020	20/10/2020	20/10/2020		correo electronico
29	14/10/2020	Yessika Yulieith Cano	comfamiliar	internacion	7	subgerencia cientifica	15/10/2020	27/10/2020	27/10/2020	28/10/2020		personal
30	15/10/2020	Angelica Becerra Manrique	compensar	facturacion	7	subgerencias administrativa	15/10/2020	16/10/2020	16/10/2020	16/10/2020		correo electronico
31	21/10/2020	Mayor Yenny Carolina Avella	sanida militar	referencia	7	subgerencia cientifica y administrativa	21/10/2020	27/10/2020	27/10/2020	27/10/2020		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 25 buzones de los cuales 24 son satisfactorios y 1 sugerencia. en Duitama se recogieron 23 buzones de los que 22 son felicitaciones y 1 insatisfacción en Santa Rosa 1 buzón satisfacción y de Sativa sur 1 felicitaciones.

Nº ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	0	0	0			
2	A2	1	1				
3	B2	0	0	0			
4	C2	6	6	0		<ul style="list-style-type: none"> • Felicitar a la Doctora Diana Guerrero médico pediatra quien estuvo al servicio y pronta atención de mi hijo • Felicitar al Doctor Cristian Franco médico interno de pediatría por su calidad humana • Agradecer al Doctor David Pinzón médico ginecólogo por traer a la vida a mi hijo con su entrega y amor por su trabajo 	
5	C3	1	1	0			
6	SALA DE PARTOS	1	1	0			
7	URGENCIAS	1	0	1	• la psiquiatra Derly es una grosera, imponente y no me dan ninguna solución. Atte.: Gustavo Molina		
8	CIRUGIA AMBULATORIA	8	8	0		• La enfermera Rosalba en cirugía nos atendió muy bien; atenta, cordial y humana	
9	CONSULTA EXTERNA	5	5	0		• Una Felicitación para la Doctora Yesica Sotomayor por su amabilidad, por orientarnos a nosotros los pacientes que tanto necesitamos de un apoyo y orientación	
10	ADMINISTRATIVOS		0				
11	SATIVA SUR	1	1	0			
12	SANTA ROSA	1	1	0			
	TOTAL	25	24	1			

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 Octubre 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, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

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