

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE DE 2021

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 249 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de DICIEMBRE de 2021 en las tres sedes.

De los 249 usuarios encuestados, **235 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 249 usuarios encuestados, **240 recomendarían** al Hospital Regional de Duitama con sus amigos o familiares.

En Duitama, de los **220** usuarios encuestados **204** están satisfechos y **16** están insatisfechos.

212 Usuarios recomendarían la Institución.

En Santa Rosa de Viterbo de los **19** usuarios encuestados **TODOS** están satisfechos.

19 Usuarios recomendarían la IPS.

En Sativa Sur de los **10** usuarios encuestados **TODOS** están satisfechos.

10 Usuarios recomendarían la IPS.

A continuación, se relaciona la semaforización obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad medidos en la Institución.

SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA INTERNACION	94.3%	98.6%
DUITAMA URGENCIAS	94.8%	95.8%
DUITAMA AMBULATORIO	89.1%	95.9%
TOTAL DUITAMA	92.7%	96.7%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	100%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 249 ENCUESTAS		

Se puede determinar que el único servicio que se encuentra debajo del indicador de excelencia (90%) es el de Servicios Ambulatorios en Duitama.

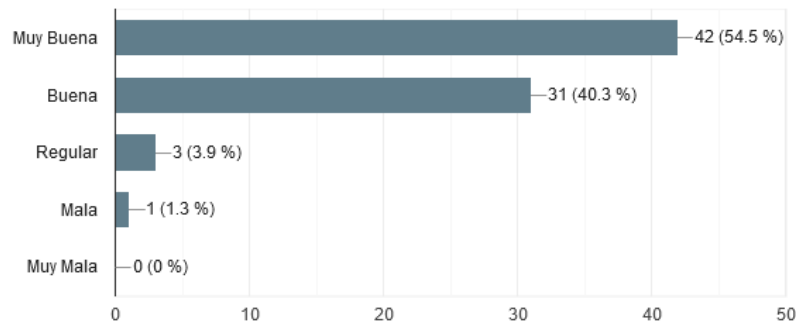
A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y los indicadores de calidad correspondientes.

DUITAMA- URGENCIAS (77 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

77 respuestas

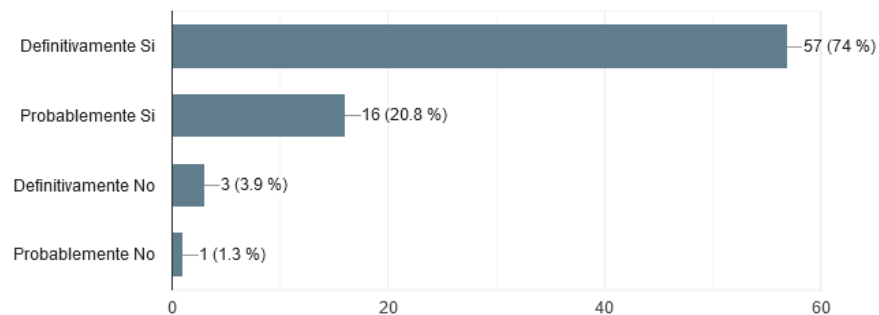


La tabla anterior indica que el 94.8% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en Urgencias del Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

77 respuestas



El 95.8% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el servicio de Urgencias del Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Excelente servicio
- Me gustaría que hubiera más personal atento a nuestras necesidades y no estarlos buscando o preguntando
- Muy buena la atención a todos los pacientes
- Felicitaciones al personal que cuida de nosotros
- Felicitaciones a todo el personal que labora en esta institución por su trabajo y entrega en la atención con los pacientes
- Buena atención
- Muy bueno el trato la información prestada por ustedes pero deben tener más cuidado en el diligenciamiento de los papeles ya que tuve inconvenientes con estos papeles, pero del resto muy bien
- Felicitaciones para todo el personal pues la atención fue buena gracias y dios los bendiga
- La atención del especialista es demorada
- Excelente servicio, muchas gracias
- Felicitaciones me gustó mucho la atención
- Agradecerle a todo el personal que nos prestaron su atención ya que no pierden esa humanidad con los pacientes. Gracias

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

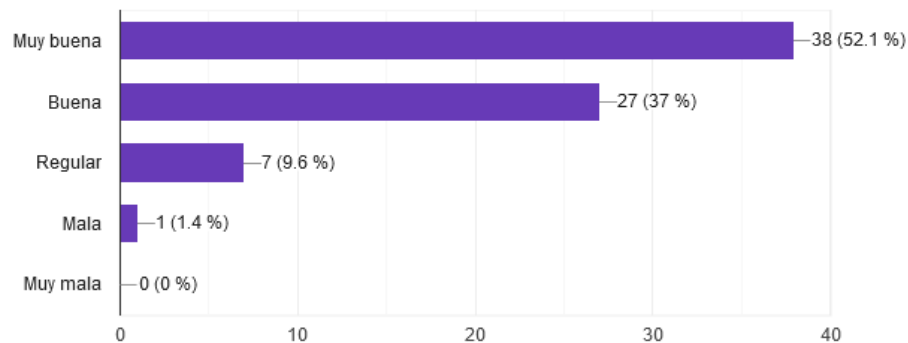
- Manifiesto que al comienzo las enfermeras lo atienden bien después se vuelven insensibles con los pacientes
- El servicio para una ecografía es realmente muy malo y el tiempo de espera exagerado. No todo los enfermeros son delicados con un paciente de edad avanzado como mi madre
- Que los especialistas atiendan en tiempo oportuno ya que siempre se demoran para atender
- El personal ha mejorado el trato al paciente pero hace falta empatía de algunos en cuando a las condiciones del paciente
- Que se le brinde todo lo necesario a los pacientes para que se mejoren y estén cómodos y puedan tener una muy buena recuperación
- Que no lo dejen esperando a uno tanto tiempo ya que estamos en pandemia para poder salir rápido y no estar expuesto a contagios.

DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (73 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

73 respuestas

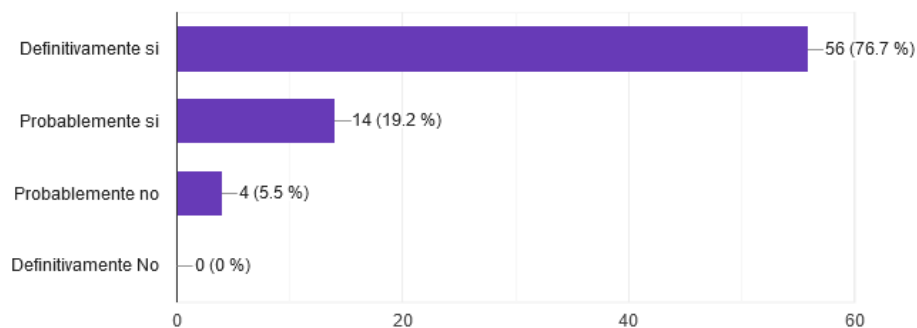


La tabla anterior indica que el 89.1% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en los servicios ambulatorios del Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

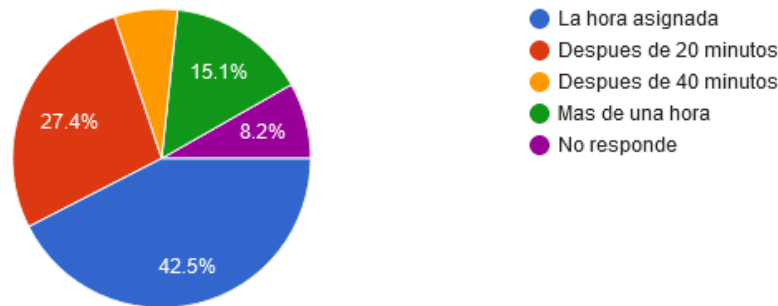
73 respuestas



El 95.9% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría los servicios ambulatorios del Hospital Regional de Duitama.

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

73 respuestas



El 49.3% de los usuarios en consulta externa manifestaron no haber sido atendidos a la hora programada.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Atención oportuna, espacios físicos muy buenos, excelente atención del personal médico y administrativo
- Atención oportuna y de calidad
- No tengo quejas respecto a la atención brindada en cada punto, desde que se ingresa el celador brinda la información necesaria y así mismo todo el personal- lo único es la congestión de pacientes y que se debe esperar demasiado tiempo para ser atendido
- Agradezco al personal en general del hospital regional de Duitama por su buena atención y amabilidad
- Le solicito al director del hospital tener en cuenta una felicitación al personal de atención al usuario por tan magnifica atención que le brindan al personal que solicita cualquier información respecto a las peticiones que los usuarios solicitamos de las personas que le brindan esta atención a todos los usuarios. Gracias
- Excelente servicio del hospital regional de Duitama
- La atención prestada es excelente por todas las entidades, su trato es cordial, amable y respetuoso, solo quisiera tener una sugerencia y debería existir continuidad a largo tiempo en la parte de psicología ya que cambian la profesional en muy pocos meses
- Hoy me dan la oportunidad de expresar mi más grande gratitud al gobierno colombiano por acogernos como seres humanos y brindarnos la oportunidad de recibir atención médica gratuita y eficiente como seres humanos, mil gracias
- Ninguna excelente servicio
- Ha mejorado la presentación de los baños, el trato de los empleados a los usuarios, se necesitan mas recursos para más equipos y así mejorar el tiempo para citas y espera

- Han sido pocas las veces que he tenido cita en este hospital pero las veces que he venido ha sido buena la atención y el apoyo brindado ya que como no frecuento siempre pido asesoría de donde queda cada cosa
- Es un excelente servicio de atención muy buena

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

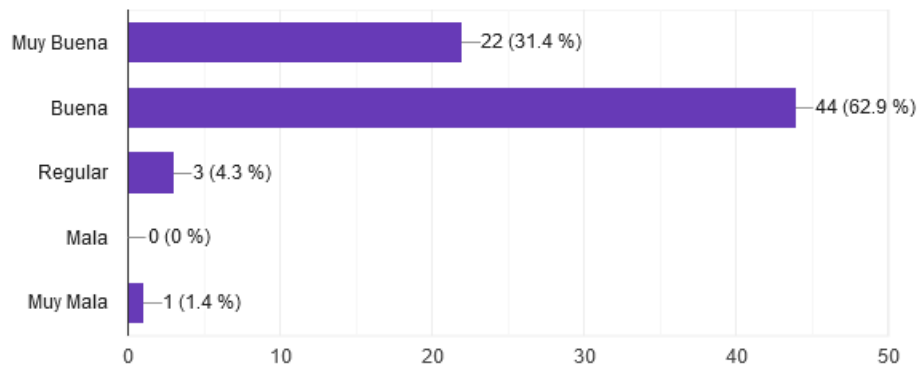
- Tratar de mejorar el trato de la persona que factura la cita por lo menos contestar el saludo ya que ellos no saludan el trato de los Doctores excelente
- Que los teléfonos de citas sean más funcionales
- El hospital debe contratar más personal en todas las áreas
- La cita que nos fue asignada fue a las 3 10 pm lamentablemente nos atendieron casi después de 2 horas, es difícil ya que venía con mi abuelo que es un adulto mayor. Sugiero que los tiempos de espera para que lo atiendan a uno sean más cortos ya que hacen perder el tiempo a las personas
- Que por favor las líneas asignadas para la atención sean tenidas en cuenta porque no es posible en ocasiones solicitarlas vía telefónica, no contestan o las descuelgan o cortan (citas médicas)
- Para poder facturar hay mucha gente y ya se me ha pasado la hora asignada de la cita que hasta uno la puede perder debido a ese hecho
- No me parece justo que la señora de portería sea quien nos indique que documentación debemos traer, pobre señora le toca doble trabajo
- Se puede mejorar el servicio, el personal en su mayoría es despectivo y no tiene vocación de servicio con los usuarios
- Mucho tiempo de espera. Muy lenta la facturación por eso las citas se retrasan
- Me indigna que mi ecografía programada para las 10:30 am no me han atendido, soy persona diabética estoy sin alimento desde las 4 pm del día anterior me inyecto insulina a 4 veces al día y tomo otros medicamentos, son más de las 11 am y no he sido llamada, llamaron a la señora que tenía la cita después de mi

DUITAMA- INTERNACIÓN (70 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

70 respuestas

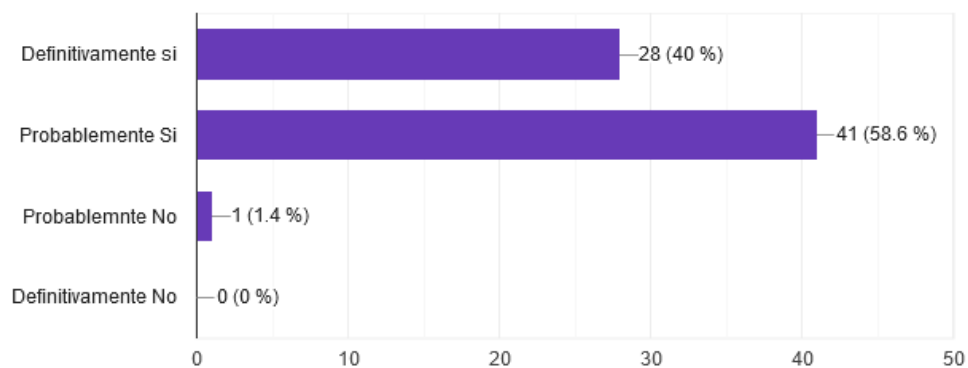


La tabla anterior indica que el 94.3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en la Hospitalización del Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

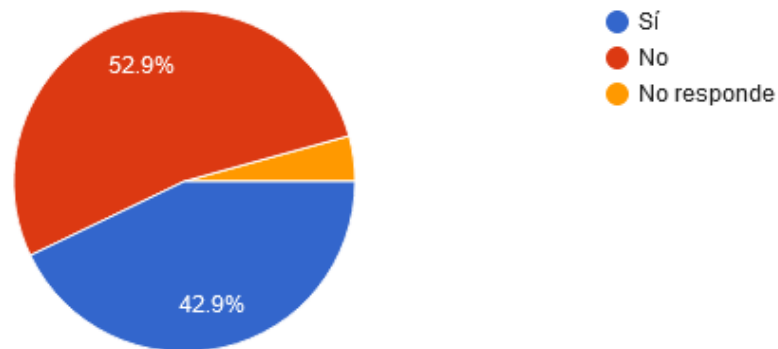
70 respuestas



El 98.6% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría los servicios de Internación del Hospital Regional de Duitama.

¿Conoce donde se encuentra el buzón de sugerencias, quejas y reclamos?

70 respuestas



37 de las 70 personas encuestadas en internación, manifestaron no conocer la ubicación del buzón de sugerencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- El servicio prestado en general es bueno, son amables, pacientes, respetuosos, en el momento de la atención al paciente. Lo único que la verdad muchos agradeceríamos en un servicio de wifi para el personal ingresado al hospital sin más que decir que felicitaciones y un próspero año que la paz y el amor los acompañe siempre
- Les agradezco mucho por la atención, se los agradezco de corazón
- Bueno
- Los felicito por el trabajo que están desarrollando
- Felicitaciones
- Felicito a todo el personal médico de uci y de piso por la atención a mi familiar
- Agradecido con todas las atenciones y servicios
- Buen servicio, muchas gracias
- El personal de enfermería es muy bueno

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Las enfermeras algunas el trato con el paciente es muy fuerte, deben ser mas amables aunque solo algunas y no recuerdo nombres
- Respetuosamente les sugiero a algunas enfermeras que tengan más consideración con los pacientes más frágiles. Aunque se demoren un poquito podrían tratarlos con suavidad y delicadeza; dándoles tiempo para atender los llamados a exámenes por ejemplo.
- Que por favor (estén) más seguido informándole el estado del paciente porque este es el momento que no se cómo se encuentra y nadie me ha dicho nada
- Mejorar la alimentación de los pacientes según la condición médica y la de los acompañantes que sea diferente variar la alimentación
- Falta más colaboración de parte de las enfermeras con los pacientes
- Sugiero que la atención a madres gestantes sea un poco más diligente, mucho mas rápido
- La comida es muy fría

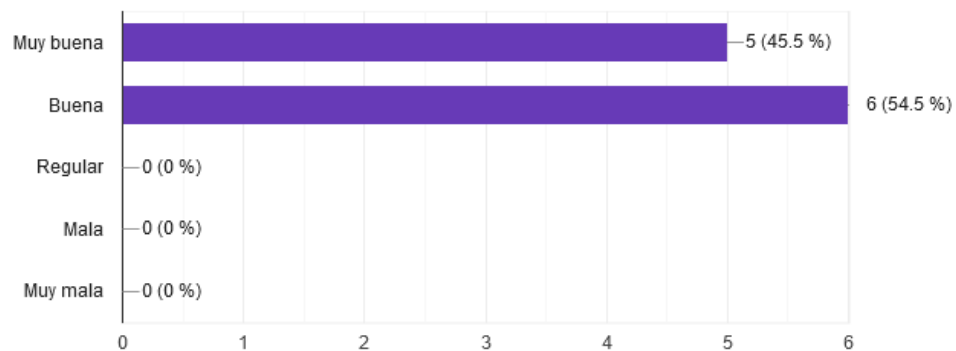
SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (11 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

11 respuestas

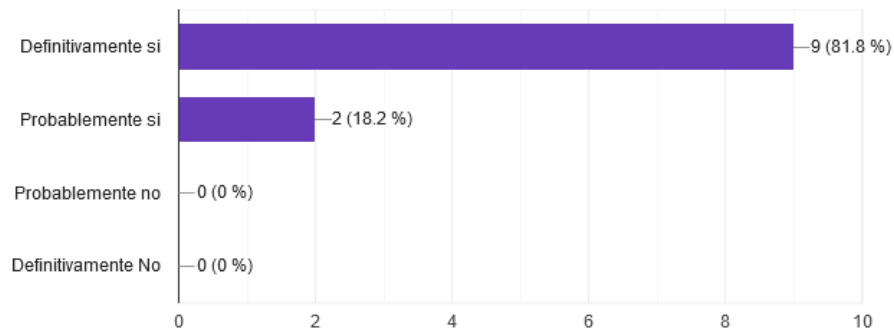


La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en los servicios ambulatorios del Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

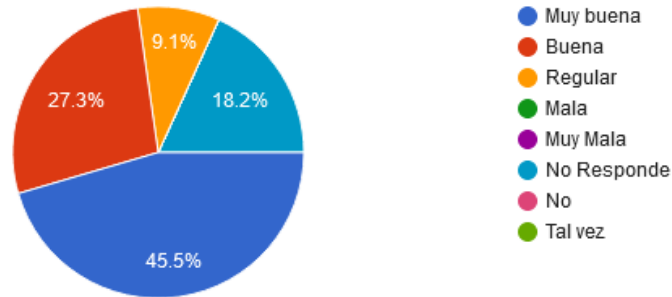
11 respuestas



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

¿Recibió usted y su familia información sobre su enfermedad y tratamiento de manera clara?

11 respuestas



Se encuentra que aproximadamente 1/3 de la población encuestada no conoce claramente la información respecto a su enfermedad y tratamiento.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

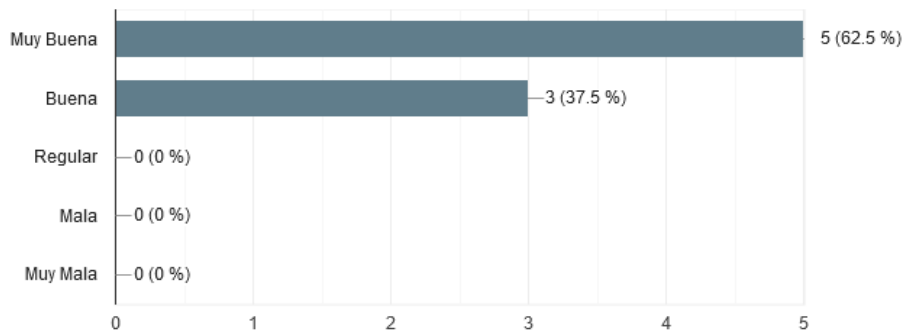
- Felicitar a auxiliar de laboratorio del hospital por lo cordial y buen servicio, amabilidad que hubo para con el paciente. Gracias se siente uno muy bien atendido, ojala los demás dependencias sean así como esa dependencia gracias
- Muy buena atención de la auxiliar de laboratorio

SANTA ROSA- URGENCIAS (8 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

8 respuestas

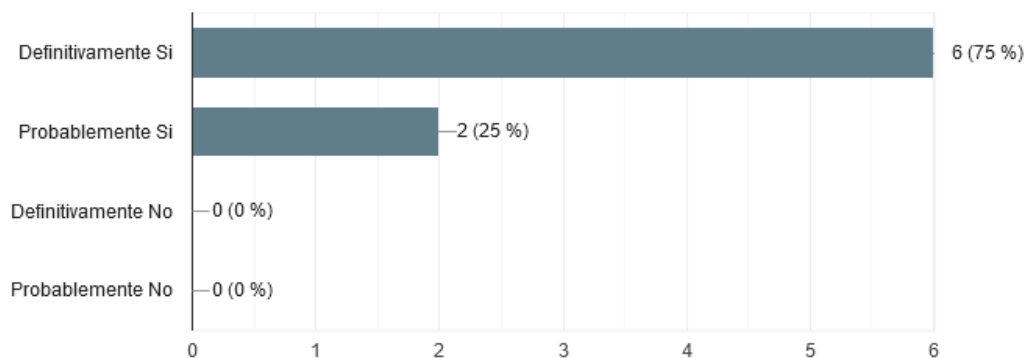


La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en Urgencias del Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

8 respuestas



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:

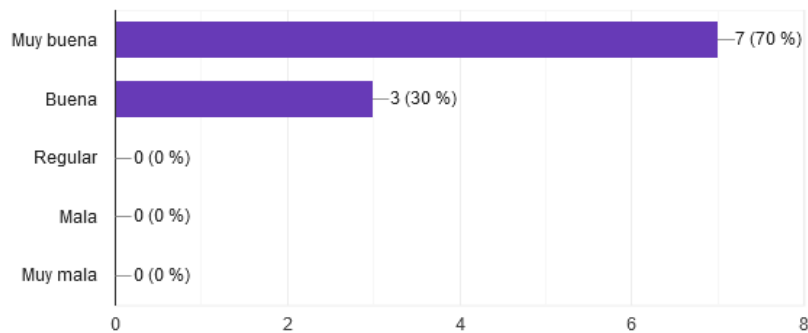
- Me pareció una buena atención y son muy amables
- Gracias por el excelente servicio de la Dra y de la auxiliar de enfermería
- Se les contribuye el pertinente proceso de atención medica frente a parámetros de servicio que presta el hospital
- El servicio es muy bueno y la atención de todo el personal de salud es excelente

SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (10 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

10 respuestas

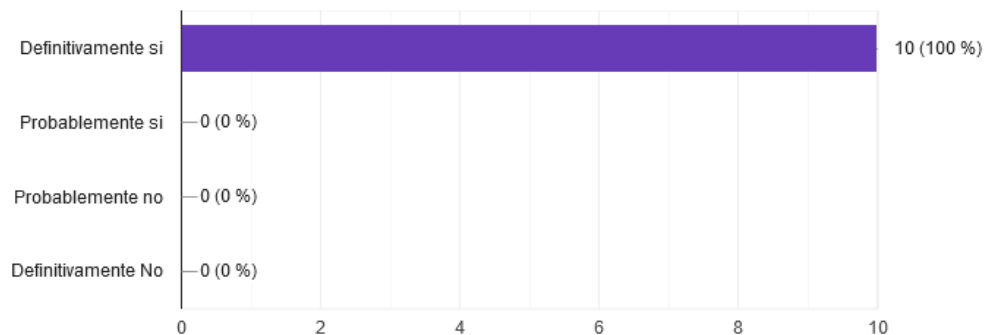


El 100% de los usuarios encuestados responde que su experiencia global que recibió a través de la IPS fue muy buena y buena

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

10 respuestas



OBSERVACIONES

- Felicitaciones por su amabilidad de todo el equipo de la ese por atendernos muy bien
- La doctora Maritza me atendió muy bien
- Gracias a los profesionales del puesto de salud por su atención
- Felicitación al médico y enfermeras por su trabajo, nos atendieron muy bien

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. DICIEMBRE DE 2021

Durante el mes de Diciembre del 2021 se recibieron y tramitaron 11 PQRSDF así, 5 solicitudes de manera presencial y 6 vía WEB, resaltando la tendencia a la baja en la presentación de quejas y la consolidación de los medios alternativos de participación ciudadana en la Institución.

138	1/12/2021	GLORIA SOLANO	27983997	nueva eps	Subsidiado	CONSULTA EXT
139	03/12/201	RONALD ACOSTA	1079035127	SANITAS	SUBSIDIADO	JURIDICA
140	7/12/2021	VIVIAN MOLANO	1111497230	MEDIMAS	Contributivo	LIDER IMÁGENES DIX
141	7/12/2021	FREDY ALEXANDER GARZON	1111195715	POLICIA NACIONAL	Especial	COORDINADOR PRIMER NIV
142	15/12/2021	ISABELA ANGARITA	30024061	NUEVA EPS	Subsidiado	URGENCIAS
143	17/12/2021	LUIS MIGUEL BORDA	10499638631	OTRO	OTRO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
144	17/12/2021	OLGA CASTAÑEDA	39280573	OTRO	OTRO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
145	18/12/2021	SERGIO ARTURO RUBIANO	4277443	COOSALUD	Subsidiado	URGENCIAS
146	27/12/2021	DORY INELDA MERCHAN	63395402	sanidad militar	Especial	ADMISIONES
147	30/12/2021	YEISI PAOLA SICULABA	1116798979	nueva eps	Contributivo	FACTURACION
148	31/12/2021	ANGELICA LARA	1098669976	SANITAS	Contributivo	URGENCIAS

En el mes de Diciembre del 2021, se encontró que dos de las manifestaciones allegadas por medio de la WEB corresponden a reportes ajenos al Sistema de Información y Atención al Usuario, evidenciando notificaciones de trabajadores de la Institución para otras áreas.

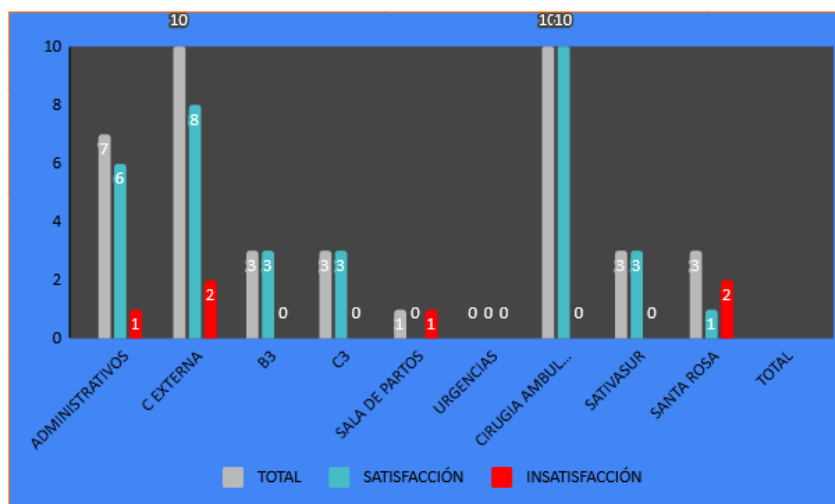
Así mismo se encontró que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en quejas están ocurrieron o están relacionados con el área de Urgencias en Duitama.

Las dificultades encontradas en las encuestas de satisfacción con respecto al área de apoyo diagnóstico fueron presentadas como una queja formal y está siendo tramitada en la Institución.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS es de 9 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad.

BUZONES DE SUGERENCIAS. DICIEMBRE DE 2021

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de la oficina de Control Interno de la Institución y 2 representantes de los usuarios de la Institución y se encontraron 34 manifestaciones en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, 3 manifestaciones en la sede Santa Rosa y 3 manifestaciones en la sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:



SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
Administrativos	7	6	1
Consulta Externa	10	8	2
B3	3	3	0
C3	3	3	0
Sala De Partos	1	0	1
Urgencias	0	0	0
Cirugía Ambulatoria	10	10	0
Sativa sur	3	3	0
Santa Rosa	3	1	2
Total	40	34	6

Según lo observado en las gráficas anteriores, 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 Diciembre del 2021, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **102** 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.

Amablemente

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