

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN ENERO 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 259 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de ENERO de 2022 en las tres sedes.

De los 259 usuarios encuestados, **244 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 259 usuarios encuestados, **252 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

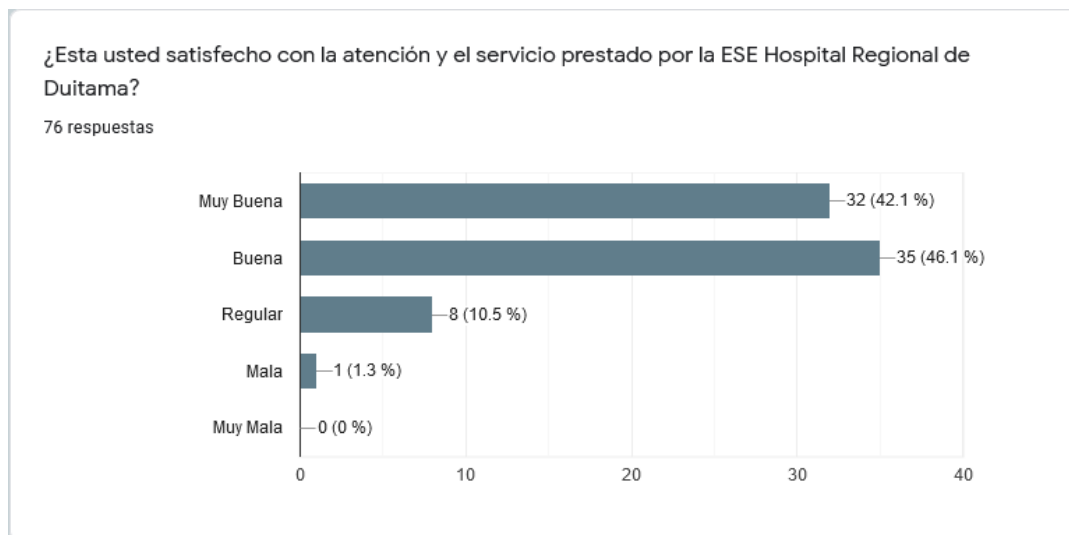
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA INTERNACION	97.5%	98.8%
DUITAMA URGENCIAS	88.1%	97.4%
DUITAMA AMBULATORIO	96%	96%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	93,8%
SANTA ROSA AMBULATORIO	94,1%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 252 ENCUESTAS		

Se puede determinar que el único servicio que se encuentra debajo del indicador de excelencia (90%) en Enero de 2022 es el de Servicios Urgencias en Duitama.

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

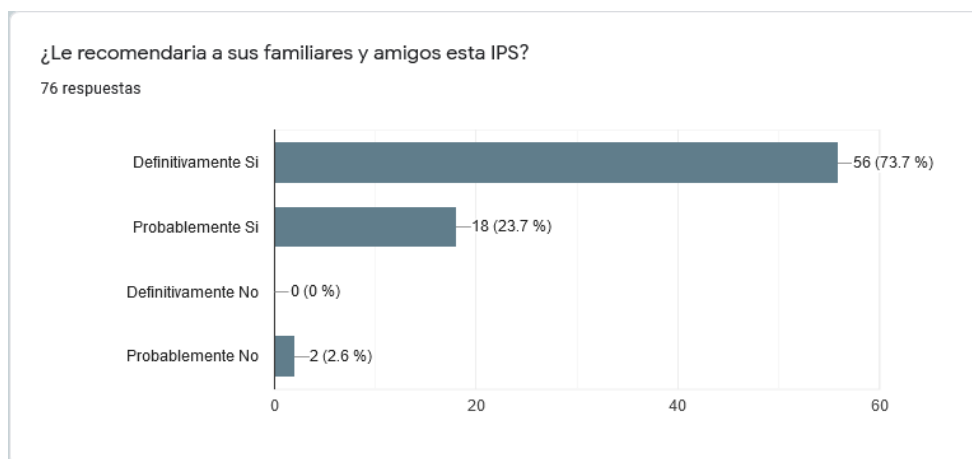
DUITAMA- URGENCIAS (76 Encuestas)

Indicador de Satisfacción



La tabla anterior indica que el 88.1% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación



El 97.4% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Brindan una excelente atención y tienen un buen trato con los pacientes
- Agradecimiento con las enfermeras y enfermeros y médicos que cuidan de nosotros
- Felicitaciones tienen un personal profesional e idóneo
- Que Dios cada día les de la fuerza y la sabiduría para seguir atendiendo con amor y dedicación su labor.” *Dios los bendiga y guarde, muchas gracias*”
- Felicitaciones, han mejorado muchísimo la atención de urgencias
- Las instalaciones están cuidadas, el personal (trabajadora social y psicóloga) fueron muy amables la atención de las enfermeras es muy humano y cálido en el área de observación de urgencias
- Se nota el esfuerzo por cubrir las necesidades de las personas que llegan
- Fue una atención buena y esperamos que sigan así
- Felicitación por su profesionalismo
- El trato con las personas de la 3 edad es muy bueno.

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

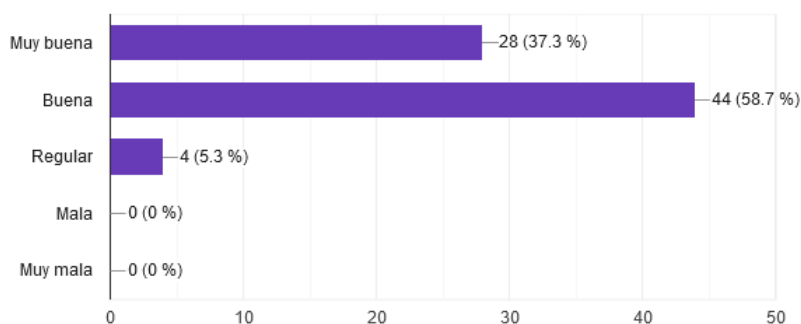
- No recibí ayuda por parte de las enfermeras para movilizarme y mitigar el frio, ser más humanas con los enfermos
- Una falta de respeto por parte del hospital no tener psiquiatra"
- Debería haber papel higiénico en los baños, sillas más cómodas, y en las habitaciones mejores sillas para los acompañantes para dormir en la noche
- Como hospital deberían respetar un poco más la tranquilidad de los enfermos porque realmente hacen demasiado ruido

DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (75 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

75 respuestas

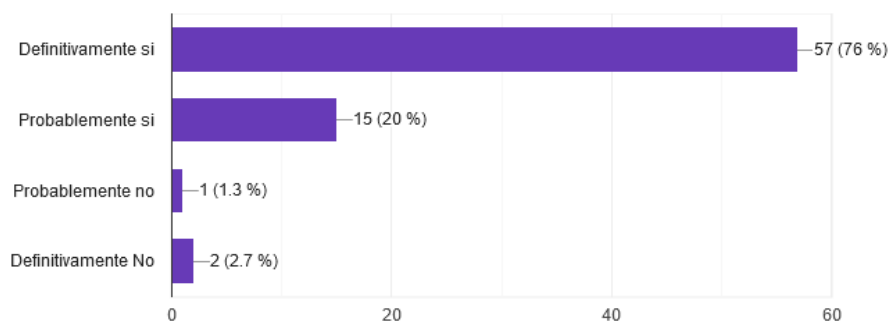


La tabla anterior indica que el 96% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

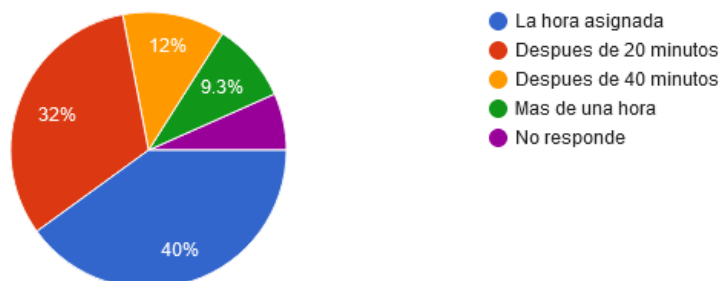
75 respuestas



El 96% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

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

75 respuestas



El 60 % de los usuarios en consulta externa manifestaron no haber sido atendidos a la hora programada.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Es muy buena la atención que nos ha ofrecido el hospital
- Nos agrada por la excelente atención de parte del médico especialista en pediatría por eso venimos a Duitama
- Gracias a la señorita que me ayudo con la orden de servicios
- Felicito al Dr Chow por su atención tan profesional y amable, ejemplo para otros médicos
- Deseo felicitar al Dr chow otorrino de mi hija, excelente doctor muy claro en sus explicaciones y recomendaciones, pero sobre todo por su calidez humana
- La atención de servicio es muy buena
- Todo las que me atendieron son atentos y brindan orientaciones oportunas

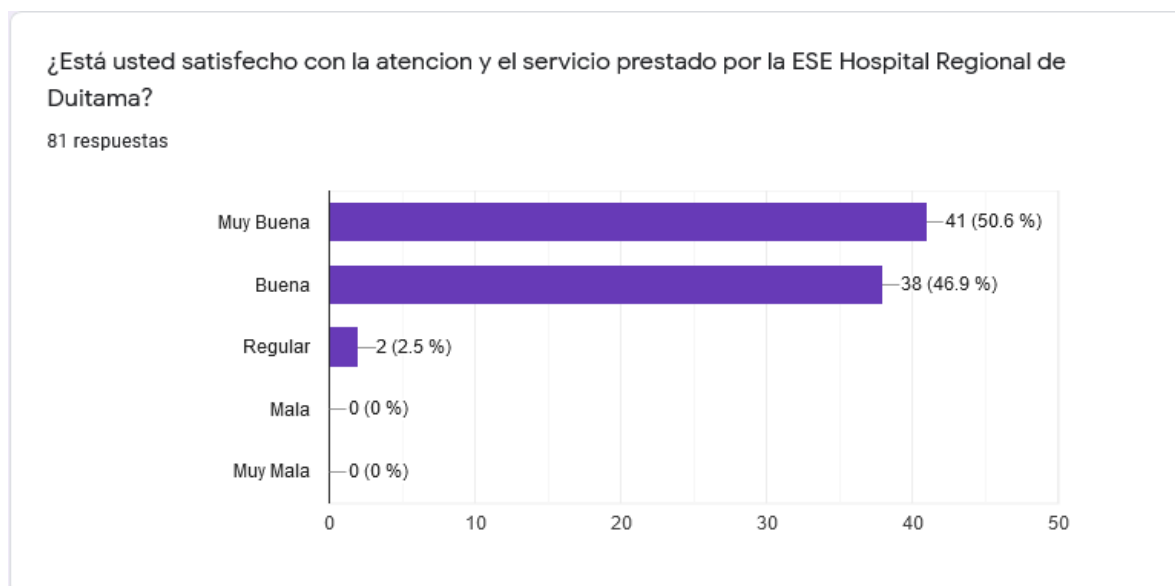
Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Personal de seguridad en la entrada de consulta externa la Sra bajita pelo corto en ocasiones no presenta amabilidad es muy grotesca y en ocasiones uno prefiere no preguntarle nada por su actitud
- La Dra fisiatra es bastante malgeniada y no quiso cambiar la orden a tiempo de mis exámenes y se venció la orden
- No dan información clara para sacar cita y toca venir a un punto de contagio fuerte
- El tiempo de espera para la atención del profesional es muy demorada después de la hora asignada no se cumple con el horario

- Es urgente se pregunte por el esquema de vacunación covid 19 a los usuarios esto para tener información real de la cobertura o priorización en los esquemas de vacunación de todos los usuarios del hospital
- Las citas con los especialistas deben ser lo más pronto posible porque en mi caso llevo 2 meses esperando esta cita para mi hijo que está pasando por una depresión.
- La señora de seguridad debe ser más respetuosa con la gente que viene al hospital y no estar respondiendo de manera grosera
- Mejorar el tiempo de atención y facturación
- Se debería estar más pendientes de la hora de entregar los documentos tales como ordenes e historias clínicas para que sea más diligente y rápida la realización de los exámenes solicitados y brindar la información pertinente a los pacientes y familiares

DUITAMA- INTERNACIÓN (81 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

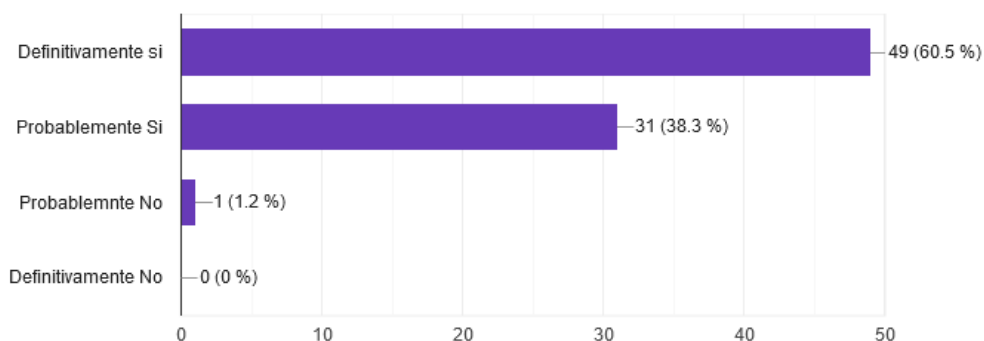


La tabla anterior indica que el 97.5% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

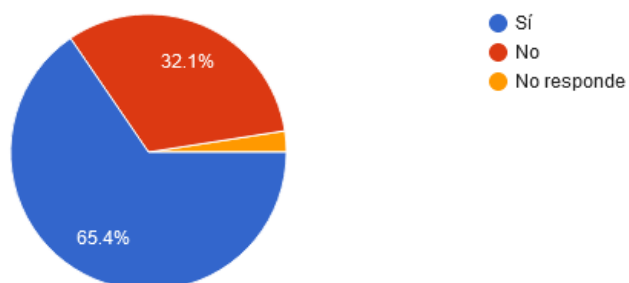
81 respuestas



El 98.8% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

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

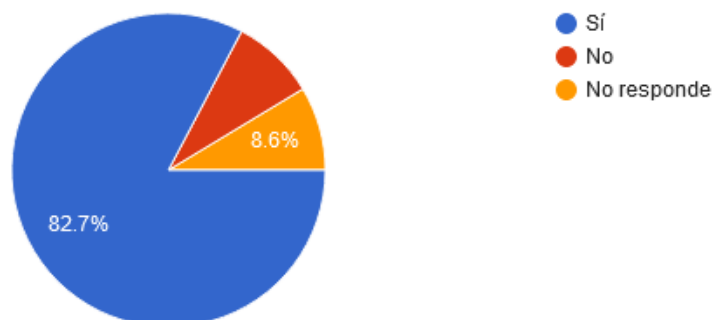
81 respuestas



28 de las 81 personas encuestadas en internación, manifestaron no conocer la ubicación del buzón de sugerencias.

¿Considera adecuada la alimentación en el servicio de hospitalización de acuerdo a su diagnostico?

81 respuestas



El 16.2% De los usuarios encuestados no considera adecuada su alimentación en el área de Internación.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- De antemano mi agradecimiento a los médicos y el personal de enfermería por la atención brindada
- Ojalá se pudiera agilizar los procesos para los procedimientos que se realizan como las cirugías y atención con especialistas
- Se agradece al personal médico y enfermería por el buen trato e igual a la parte administrativa
- Se brinda un buen servicio de atención
- Que siga prestando un excelente servicio y gracias por prestar su tiempo para cuidar y proteger la vida de las personas
- Mil felicitaciones a todas las unidades médicas del hospital y mil bendiciones
- Por favor poner una fotocopidora
- Felicitaciones por la atención tanto en enfermería y los doctores que pasan revista en las habitaciones.
- Mil felicitaciones por su servicio de todos los trabajadores del hospital por su labor brindada. Dios los guarde y los cuide siempre
- Hay enfermeras muy buenas, pero hay otros profesionales que no
- Muy agradecido con la atención por parte de todo el personal de hospital

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Baño dentro de la habitación
- Falta tener una silla de ruedas para movilizarse
- Mas oportunidad en las curaciones de los usuarios
- La enfermera fue grosera e hizo comentarios bruscos al paciente
- En una oportunidad la enfermera fue brusca en las curaciones del pie, ser más humanas con el trato ya que son heridas dolorosas.
- La información que se da para la preparación del examen una persona de la tercera edad debe ser a través de herramientas tic o un video ya que ellos no pueden entender a teves de pura lectura.
- La alimentación llega tarde y fría solo que mejoren la alimentación
- Las instalaciones para recibir a las personas recién salidas de cirugía más exactamente el bloque b no son los mejores muchas personas en una sola habitación, los baños demasiado lejos para el desplazamiento Y se ve deterioro en el techo
- La alimentación a veces no es adecuada de acuerdo a las recomendaciones del paciente
- Es un enfermo renal y no tienen en cuenta esto en la alimentación
- La loza en mal estado, comida fría.

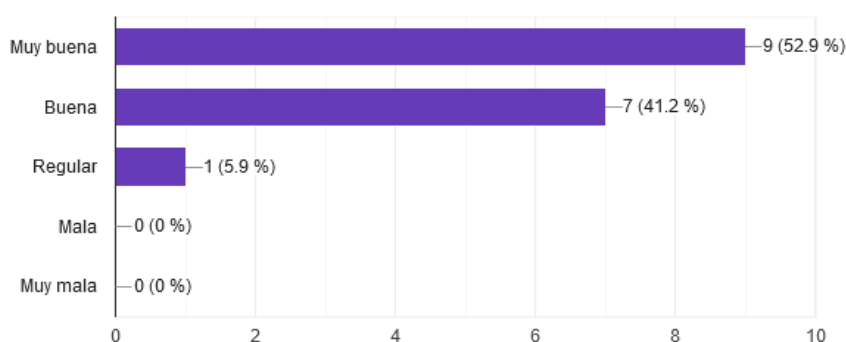
SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (17 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

17 respuestas

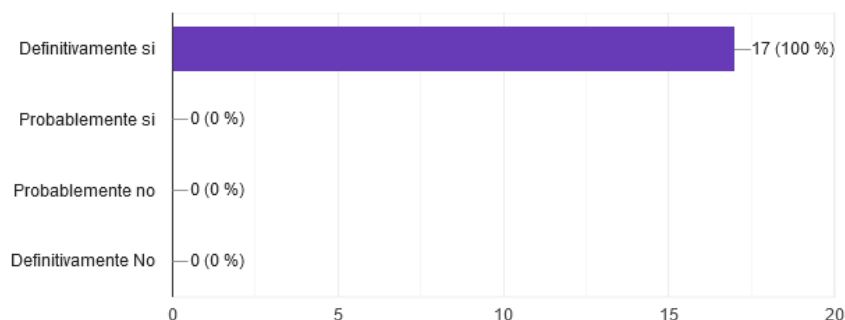


La tabla anterior indica que el 94,1% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

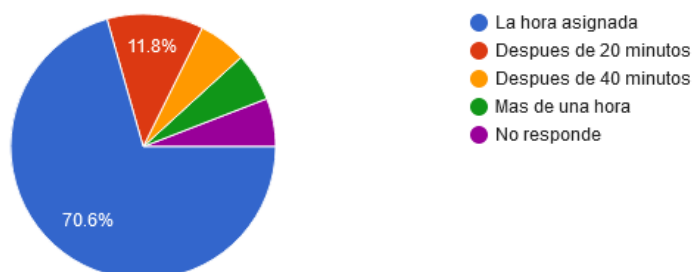
17 respuestas



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

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

17 respuestas



Se encuentra que El 30,4% de la población encuestada no fueron atendidos oportunamente.

Nuestros usuarios escriben algunas recomendaciones:

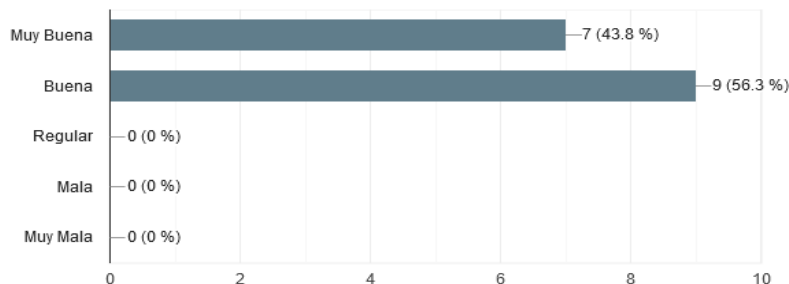
- Ampliar el horario de citas
- Para urgencias atender oportunamente, estuve esperando 3 horas para la atención.

SANTA ROSA- URGENCIAS (16 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

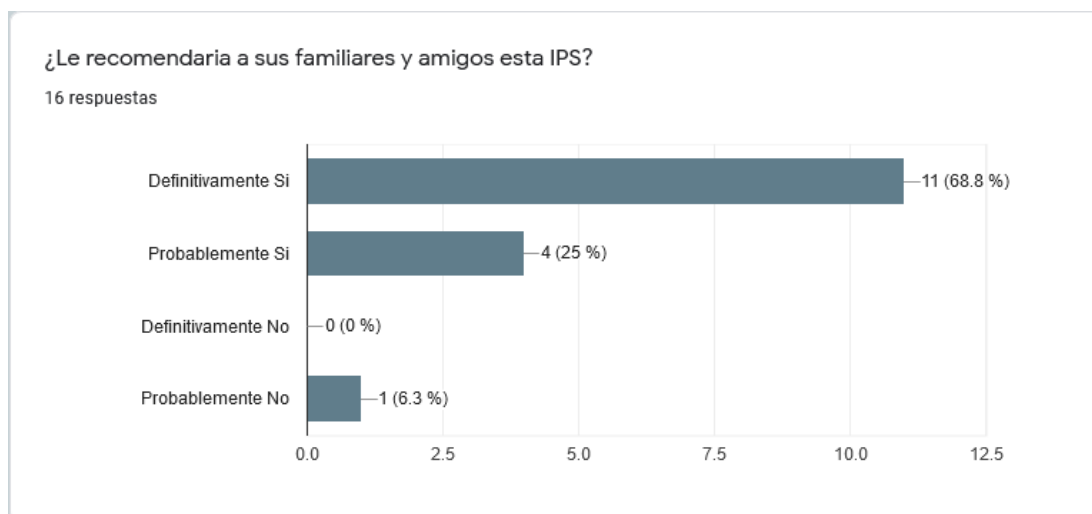
¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

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



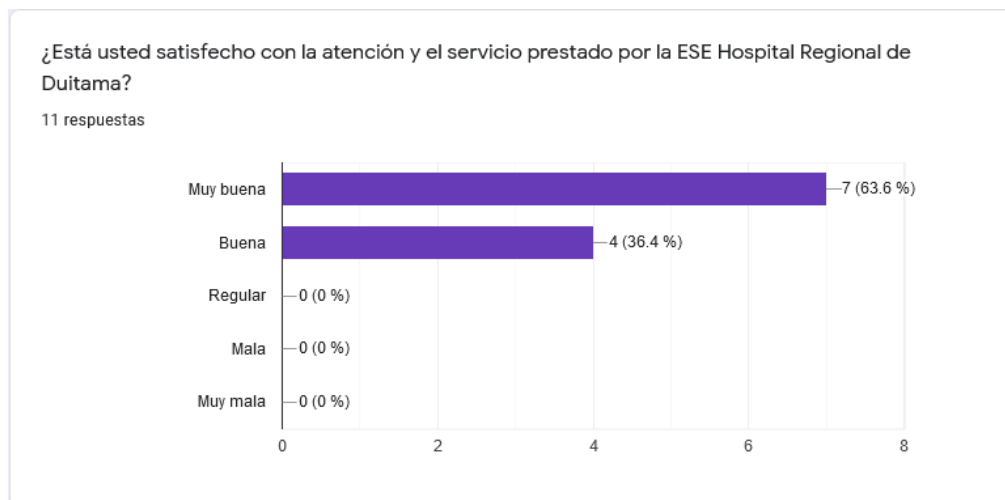
El 93.8% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- 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 por el servicio prestado por los 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 atención que recibí fue muy buena, muy amable y unos excelentes profesionales. estuvieron atentos a mi evolución y respectivo procedimiento, agradezco el excelente servicio de enfermería y el doctor en turno
- El servicio que recibí de los profesionales que trabajan aquí es muy buena, me atendieron amablemente y oportunamente.
- La enfermera tiene una manera muy bonita de atender a nosotros como pacientes, así deberían estar siempre muy profesionales en su labor.
- Servicio oportuno, puntual veraz y buena colaboración del personal de administración
- La atención fue buena y en un tiempo prudente con personal atento y buena actitud tanto del médico como de enfermera.

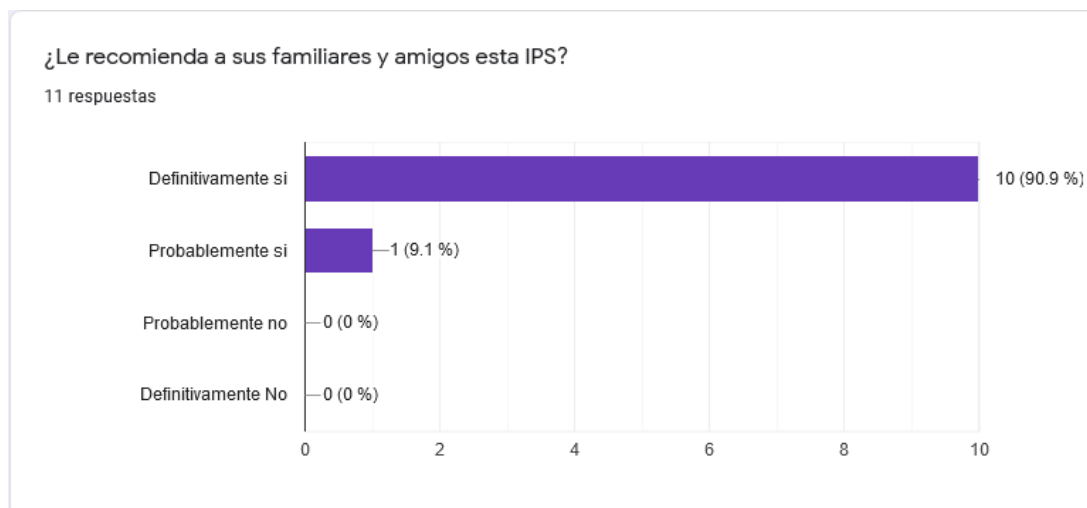
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (11 Encuestas)

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 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.

OBSERVACIONES

- El servicio de vacunación es bueno se me explico lo que se me colocaban, la dosis y cuidados después de vacunarme
- El servicio prestado fue muy bueno. Felicitaciones que continúe así
- La odontóloga es muy buena, es muy amable
- La atención fue muy buena, el personal fue muy cordial y amable la hora de atender y dar información

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. ENERO DE 2022

Las manifestaciones de los usuarios que tienen naturaleza de PQRSDF a las cuales es posible hacer seguimiento y llevar trazabilidad reciben un radicado y se tramitan conforme a los protocolos Institucionales.

Durante el mes de Enero del 2022 se recibieron y tramitaron 08 PQRSDF así, 3 solicitudes de manera presencial, 04 vía correo electrónico y 1 vía WEB.

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

N RADICADO	FECHA	USUARIO	ID	ENTIDAD	REGIMEN	SERVICIO	ESTADO	OBSERVACIONES
151	1/11/2022	MARIA GLADYS ZEA	46663164	POLICIA NACIONAL	Especial	HOSPITALIZACION	CERRADA	Respuesta proyectada
152	12/01/2022	YULY PAOLA RAMIREZ	NO REPORTA	Otro	OTRO	ADMINISTRATIVO	CERRADA	Respuesta proyectada
153	14/01/2022	LUIS DIAZ OJEDA	9522653	COMFAMILIAR	Subsidiado	URGENCIAS	CERRADA	Respuesta proyectada
154	19/01/2022	ARACELY GUTIERREZ ALVARADO	46369525	POLICIA NACIONAL	Especial	URGENCIAS	CERRADA	Respuesta proyectada
155	1/20/2022	Daniel Eduardo Caldera Ortiz	PEP1088418121985	nueva eps	Contributivo	URGENCIAS	CERRADA	Respuesta proyectada
156	1/25/2022	Robinson Cuadrado Sanabria	79618508	COOSALUD	Subsidiado	Consulta externa	EN TRAMITE	En proceso de respuesta y verificación
157	1/26/2022	Ruth Mary Sierra	NO REPORTA	COMFAMILIAR	Subsidiado	OTRA ENTIDAD	CERRADA	Respuesta proyectada
158	1/28/2022	CARLOS HUMBERTO OVALLE GARCÍA	186887	NUEVA EPS	Subsidiado	LIDER FACTURACION	CERRADA	Respuesta proyectada

La descripción y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones del mes de Enero se resumen así:

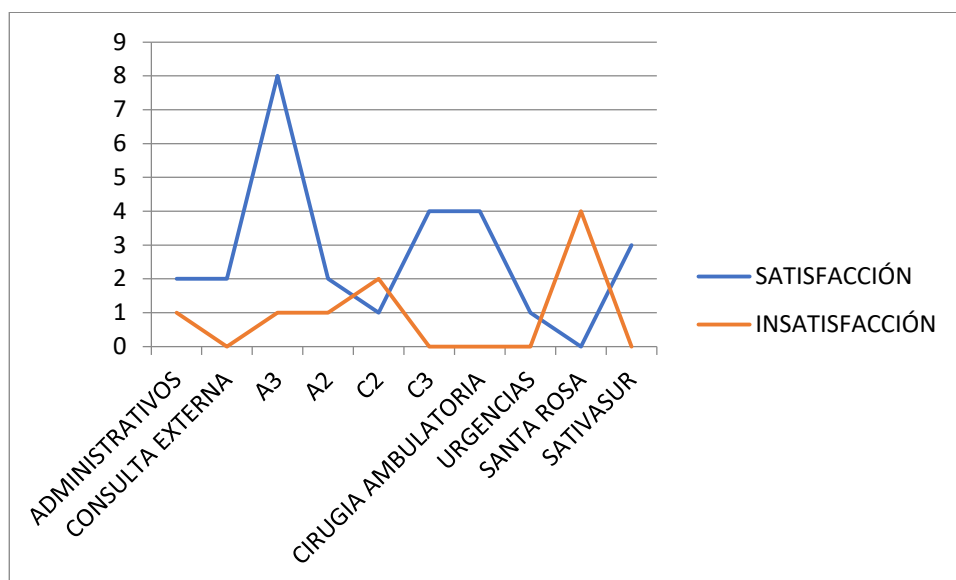
RADICADO	DESCRIPCION	TRAMITE
151	Se reporta perdida de anillo avaluado en 10 millones de pesos.	Se requieren áreas involucradas en la atención, se hace análisis de datos y se concluye que el usuario no tenía el elemento al ingreso de la Institución.
152	Se reporta que el encargado de asignación de citas médicas en Sativa-Sur no contesta teléfono y es irrespetuoso.	Se requiere a Laboramos SAS, se concluye que trabajador se encuentra en vacaciones y no se cuenta con línea de atención telefónica para citas médicas. Se solicita al colaborador brindar información clara y con respeto. Se están adelantando gestiones para obtener línea telefónica Institucional.
153	Usuario refiere que médico de urgencias no leyó el resultado del	Se requiere a PROMED SAS y Se realiza análisis de la respuesta del Médico de urgencias,

	TAC que se solicitó, razón por la cual pidió retiro voluntario.	manifiesta que por novedad presentada con Tomógrafo se ve retrasada la definición de conducta médica, al considerar la prioridad de atención de los usuarios el medico procede a atender otro usuario, por lo cual familiar se molesta y retira el usuario. Médico solicita excusas por no informar adecuadamente al usuario y su familiar.
154	Se reporta que médico de urgencias no brindó atención pertinente frente al manejo de lesión de usuario.	Se requiere a PROMED SAS y se evalúa el caso por parte de coordinación de urgencias, se encuentra que el manejo brindado fue óptimo para el diagnóstico brindado por medio de las imágenes diagnósticas.
155	Se hace la solicitud de la entrega de resultados de exámenes tomados en Urgencias.	Petición se remite al área de Gestión Documental donde se informa al usuario los canales y requisitos para hacer la solicitud
156	En intervención de activación de código gris, usuario reporta no ser atendido con oportunidad en Consulta Externa	<i>En trámite.</i>
157	Desde Superintendencia de Salud a través de EPS Comfamiliar se reporta mal trato por parte especialista contra una Usuaría.	Se verifica que especialista mencionada no brinda sus servicios en la Institución y usuario no registra ingresos ni atenciones. Se remite por competencia.
158	Se solicita devolución de dinero por concepto de copago producto de servicios recibidos en la Institución.	Se requiere al área de Facturación quienes especifican que usuario no presenta autorización de prestación de servicios de EPS del usuario. Por tanto se deniega la petición.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS en el mes de Enero es de 6 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad.

BUZONES DE SUGERENCIAS. **ENERO DE 2022**

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de 1 representante de la asociación de usuarios de la Institución, trabajo social y humanización. Se encontraron 36 manifestaciones en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, 4 manifestaciones en la sede Santa Rosa y 3 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 Sativa Sur.

En el Servicio C2 y la Sede Integrada de Santa Rosa de Viterbo en el mes de Enero las manifestaciones de Insatisfacción son mayores que las de satisfacción.

Tres 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.

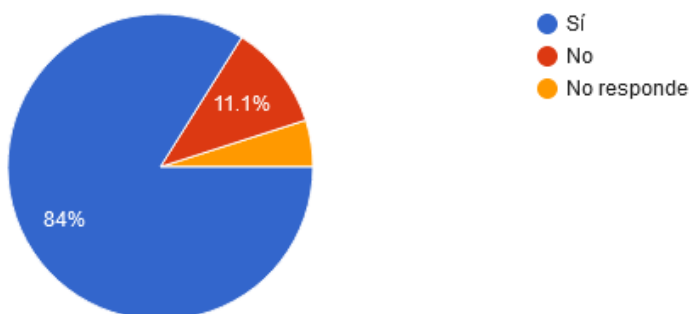
La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas y en la web de la Institución.

En el mes de Enero del 2021 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?

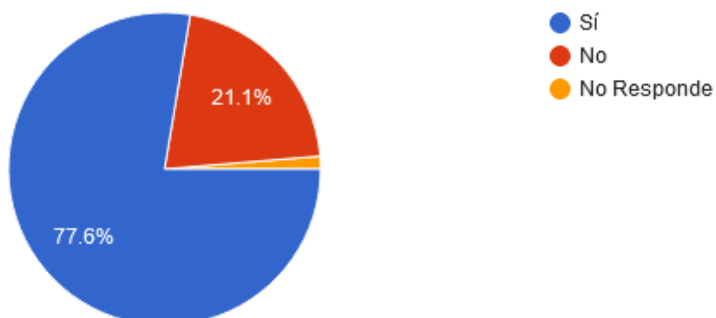
81 respuestas



URGENCIAS

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

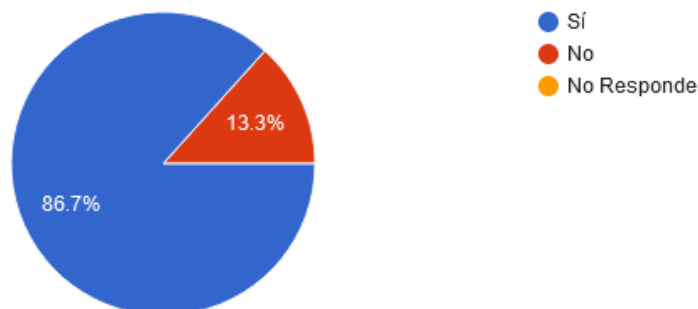
76 respuestas



SERVICIOS AMBULATORIOS

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

75 respuestas



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

Así mismo durante el mes de Enero del 2021, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **133** 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
Sistema de Información y Atención al Usuario
E.S.E. Hospital Regional de Duitama