

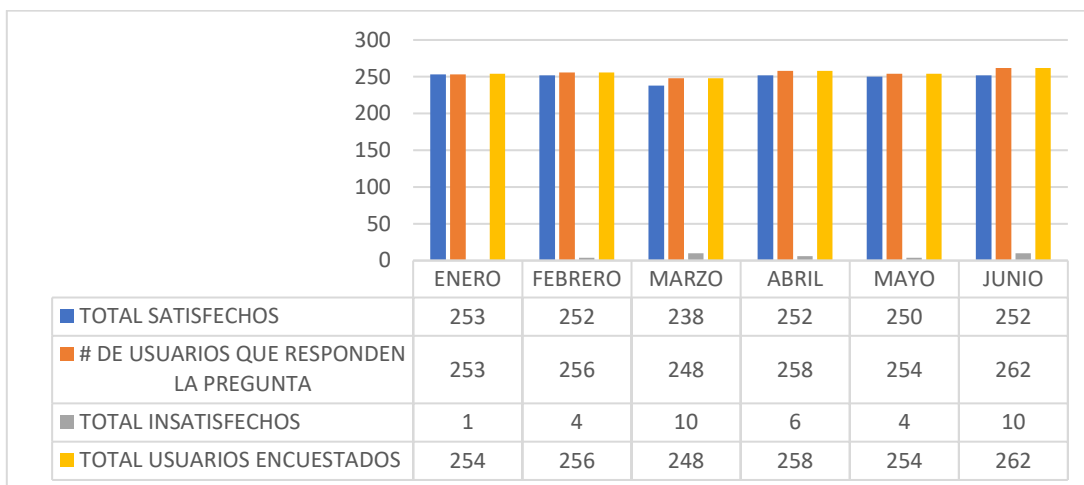
INFORME DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2021

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta y mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, determinar la percepción que tienen sobre la calidad de los servicios, lo cual garantiza que se brinde atención en salud integral, humanizada y de calidad.

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del primer semestre del año 2021

Se aplicaron un total de 1531 encuestas en donde se evidencia un promedio de 97.2% de satisfacción total, de los cuales 1497 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida de 1532 que respondieron a la pregunta global.



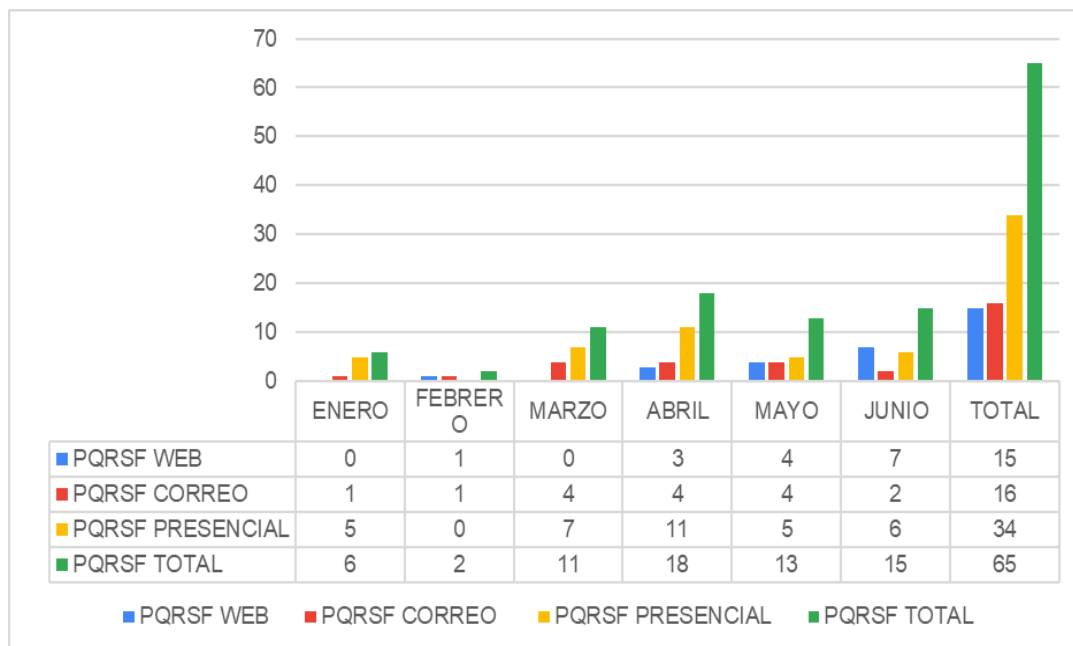
En la ESE Hospital Regional de Duitama en el primer semestre del año 2021 se aplicaron 1274 encuestas de las cuales el 97.8% de usuarios está satisfecho con la atención prestada, en Santa Rosa se aplicaron 194 encuestas con un 97.9% de satisfacción y en Sativa Sur se aplicaron 60 encuestas con un 100% de satisfacción total.

SEDE	DUITAMA	SANTA ROSA	SATIVA SUR	TOTAL
TOTAL, ENCUESTAS	1274	194	60	1528
TOTAL, SATISFECHOS	1247	190	60	1497
%	97,8	97,9	100	97,97
INSATISFECHOS	27	4	0	31
%	2,11	2,06	0	2,02



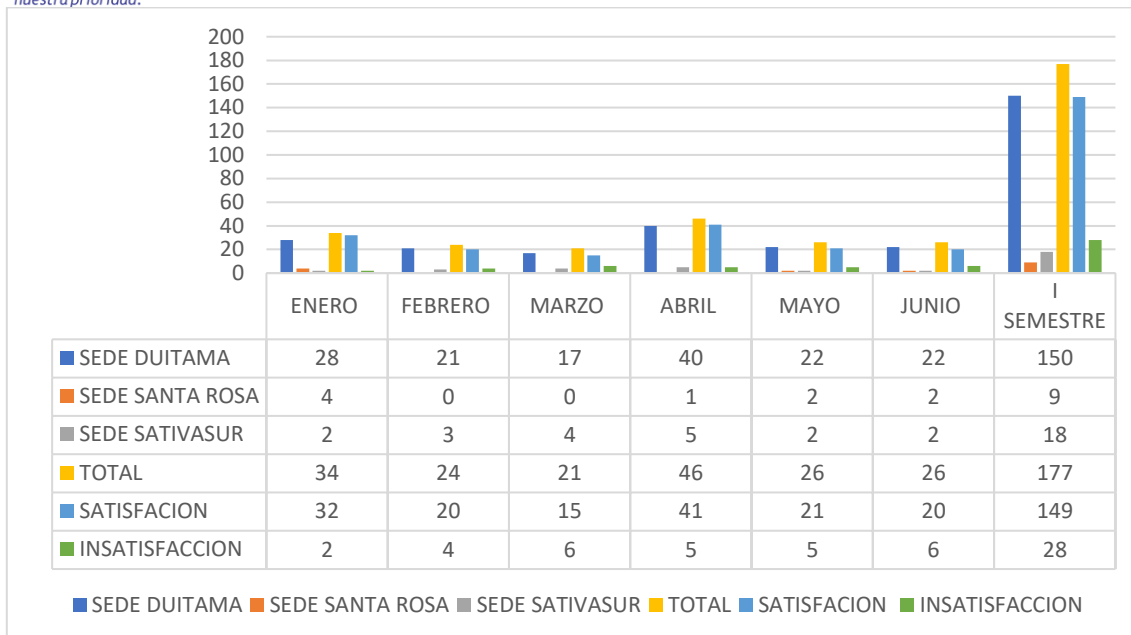
EL Hospital Regional de Duitama centra su atención al usuario a través de espacios de participación por medio de:

Se puede informar que al mes de junio del año 2021 se han recibido en la oficina de atención al usuario 65 solicitudes, peticiones y quejas de manera presenciales en la oficina de atención al usuario, vía correo electrónico y por página web.



- Los Buzones de sugerencias están instalados en los diferentes servicios de atención y se realiza la apertura mensualmente en acompañamiento de representantes de los usuarios. Los resultados de los buzones son procesados y tabulados por la oficina de atención al usuario y socializados en comité de ética hospitalaria y extensivo a subgerentes y jefes de unidades funcionales, con el fin de buscar alternativas de solución a la insatisfacción presentada. En el primer semestre del año 2021 se recogieron 177 de los cuales buzones de los cuales 149 son satisfechos exaltando la labor y atención recibida en los servicios y 28 usuarios refirieron sugerencias.





- El Comité de Ética Hospitalaria se reunió mensualmente como es planeado por medio de cronograma con todos los integrantes, con el fin de dar a conocer resultados de encuestas de satisfacción, buzones y PQRSD y así velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, generando revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y compromisos establecidos en aras de plantear acciones de mejora, continuar trabajando para brindar la mejor atención al usuario y su familia.

Al realizar y priorizar la insatisfacción se identificaron algunas oportunidades de mejoramiento en la atención, por lo que se realizaron mesas de trabajo con diferentes grupos, en donde se recordó la política de atención humanizada y los derechos y deberes estipulados por la institución con el fin de brindar un trato amable y cordial al usuario y su familia, verificando sus necesidades y proporcionando información clara, oportuna con una comunicación asertiva.

- Sensibilización en derechos y deberes a los usuarios mediante comparendos pedagógica por el incumplimiento a cita asignada o cirugía programada, la cual se realiza de manera presencial en oficina del SIAU, se entrega folleto con los mismos.
- canales de comunicación del Hospital por medio de difusión en página web, redes sociales y folletos.

HERSHEY FABIOLA SANDOVAL BÁEZ
Trabajadora Social
Líder SIAU

