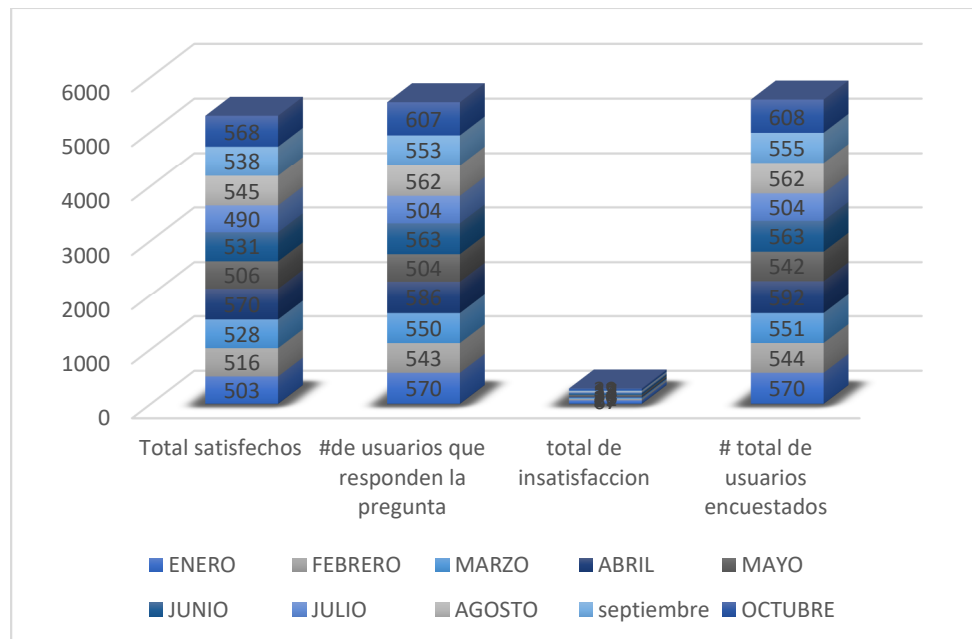


INDICADORES DE SATISFACCIÓN OCTUBRE 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de OCTUBRE de 2019 de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, lo que contribuye a implementar estrategias de mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta.



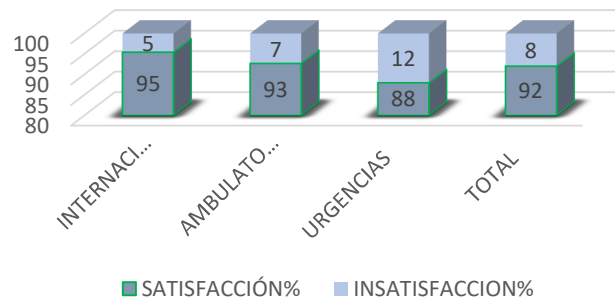
Se aplicaron un total de 608 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de **94%** de satisfacción, de los cuales 568 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 39 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 607 que respondieron a la pregunta global.

	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internación Duitama	0	66	81	7	0	0	154	419	455	36	455	0
Ambulatorios Duitama	0	70	70	8	2	1	151					
Urgencias Duitama	0	53	79	16	2	0	150					
Ambulatorios sativa	0	3	37	2	0	0	42	40	42	2	42	0
Ambulatorios santa r	1	24	22	1	0	0	48	109	110	1	111	1
Urgencias santa r	0	26	37	0	0	0	63					
	1	242	326	34	4	1	608	568	607	39	608	1



DUITAMA

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	147	7
AMBULATORIOS	140	11
URGENCIAS	132	18
TOTAL	419	36

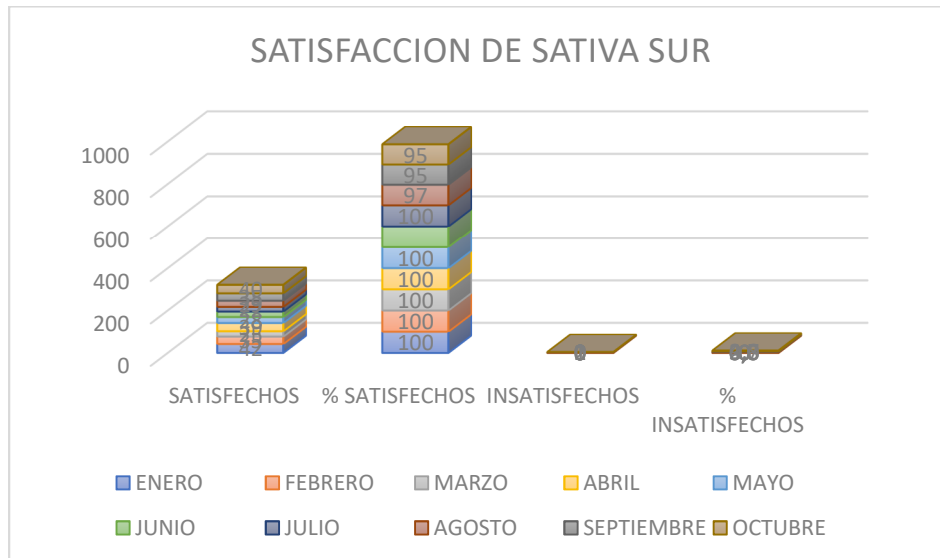
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	95	5
AMBULATORIOS	93	7
URGENCIAS	88	12
TOTAL	92	8



En la sede de Duitama se aplicaron 455 encuestas de las cuales 419 usuarios con el **98%** están satisfechos y 36 usuarios se encuentran insatisfechos.

SATIVA SUR



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 40 encuestas de las cuales el **95%** se encuentra satisfechos.

SANTA ROSA DE VITERBO

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
AMBULATORIOS	46	1
URGENCIAS	63	0
TOTAL	109	1





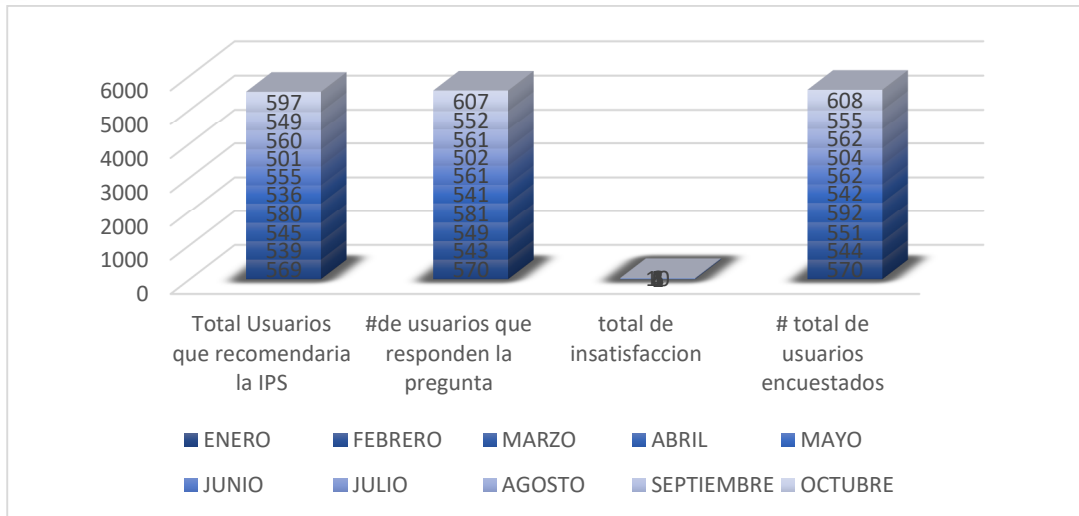
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 111 encuestas de las cuales 109 usuarios con el **99%** se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"

Se puede evidenciar que, de las 608 encuestas aplicadas, 597 usuarios recomendarían la institución de 607 que respondieron la pregunta.

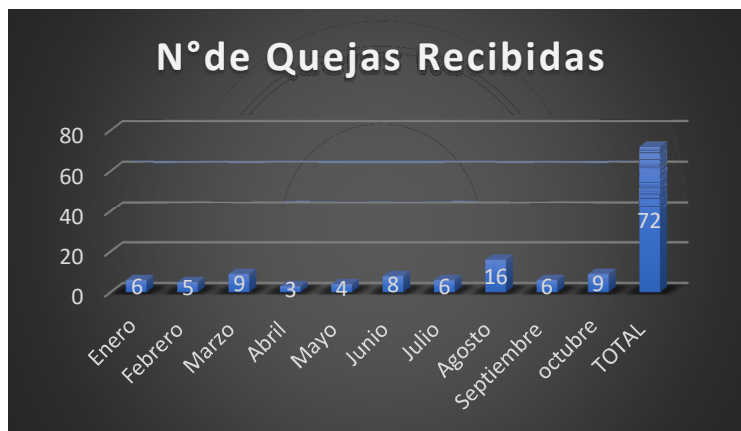
	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	149	4	1	0	154	446	455	9	455	0
Ambulatorios Duitama	0	134	14	2	1	151					
Urgencias Duitama	0	133	12	2	3	150					
Ambulatorios sativa	0	17	24	0	1	42	41	42	1	42	0
Ambulatorios santa r	0	28	20	0	0	48	110	110	0	111	1
Urgencias santa r	1	46	16	0	0	63					
	1	507	90	3	5	608	597	607	10	608	1





Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de OCTUBRE de 2019 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 9 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazos establecido con promedio de respuesta de 11 días.

64	1/10/2019	leidy Lorena Fonseca Lopez	comfamiliar	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	1/10/2019	11/10/2019	11/10/2019	11/10/2019	8	correo electronico
65	2/10/2019	Miguel Ernesto Corredor	Subsidiado	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	2/10/2019	11/10/2019	11/10/2019	15/10/2019	8	Correspondencia
66	4/10/2019	Martha Salazar Mamnuscay	sanidad militar	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	4/10/2019	11/10/2019	11/10/2019	15/10/2019	6	correo electronico
67	4/10/2019	Carlos Ivan ChaconMalaver	subsidiado	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	4/10/2019	15/10/2019	15/10/2019	15/10/2019	6	correo electronico
68	18/10/2019	Robinson Cuadrado Sanabria	coosalud	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	18/10/2019					
69	23/10/2019	RITA Isabel Guio Fonseca	subsidiado		7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	23/10/2019					
70	24/10/2019	Robinson Cuadrado Sanabria	coosalud	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	24/10/2019					
71	24/10/2019	Juliana Estefania Morales Corredor	coomeva	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	24/10/2019					
72	25/10/2019	Eulogio CadenaVergara	nueva eps	hospitalizacion	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA	25/10/2019					



Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios en donde se recolectaron un total 154 de buzones de los cuales 137 son satisfactorios resaltando la labor del personal y 20 sugerencias.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CALIDAD															
PERIODO - OCTUBRE 2019					CALIDAD Y SERVICIO							INFRAESTRUCTURA			
					DERECHOS DEBERES		INFORMACION		OPORTUNIDAD			DOTACION	ASEO	MANTENIMIENTO	
No. Orden	SERVICIO	TOTAL	SATISFECHA	INSATISFECHA			MEDICO	ENFERMERA	OPORTUNIDAD PRESTACION DEL SERVICIO	DEMORA EN PRESTACION DEL SERVICIO	ACTITUD DEL PRESTADOR				
1	A1	8	7	1	0	0	4	1	0	0	2	0	0	0	0
2	A2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
3	B1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	B2	8	8	0	0	0	3	3	0	0	1	0	0	0	0
5	C2	52	47	5	0	0	4	8	0	2	46	1	0	1	0
6	C3	18	17	1	0	0	2	6	0	0	11	0	0	2	1
7	SALAS DE PARTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	CONSULTA EXTERNA	11	5	6	0	0	2	5	1	1	1	0	0	0	0
9	ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	CX AMBULATORIA	53	53	0	0	0	2	17	0	0	34	1	0	0	0
11	URG. ADULTOS	3	0	3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0
12	SATIVASUR	4	4	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0
13	SANTA ROSA	3	0	3	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	154	137	20	0	0	17	40	5	5	95	4	0	3	1



CALIDAD Y SERVICIO	TOTAL	A1	A2	B1	B2	C2	C3	CONSULTA EXTERNA	SALA DE PARTOS	URGENCIAS ADULTOS	CIRUGIA AMBULATORIA	SATIVASUR	SANTA ROSA
INFORMACION MEDICO	38	1. La atención del personal médico fue excelente.			1. La atención brindada por el equipo médico. 2,3.	1. La ginecóloga Benabiva fue muy brava en el examen físico realizado y a la hora de dar o consultar la información no tuvo ética profesional. 2. Me inconformó el que me pareció extraño que el Doctor Jairo Mesa no le haya dado la orden a mi mente la Señora Lisa Tempra quien se encontraba hospitalizada desde la noche anterior esperando que le hicieran un laparotomía y doctor en vez de ordenar que la pasaran a hacer el procedimiento. Antes le dio orden de salida argumentando que no había cupo para hacerlo cuando la había hospitalizado por ese motivo. 3. Hay doctores que son como dispones, no tienen don de gentes. 4,5,6. Excelente servicio al personal médico. 7. La prestación de la cirugía fue excelente gracias a los médicos del hospital. 8. Excelente atención del Doctor Periera.	1. En el área de hospitalización muy buena la atención prestada, están pendientes del paciente los medicamentos, según visita 2,3,4,5, 6. Buena experiencia, mejoré la personalidad de las enfermeras, que son más servadoras con el enfermo y están más atento de él.	1. La fisiatra Mónica Mijica es una persona amable me atendió el día 21/10/2019 de una manera muy amigable los medicamentos, según visita 2,3,4,5, 6. Buena experiencia con el Dr. de Ortopedia Guarin Conza Saulo. Me acordó me siento un poco indispuesta con el inquieto es por la atención prestada por este funcionario, uno viene para estar inconvenientes más adelante, uno se acerca para que lo valore, trayendo resultados y la constatación es que no me haga perder el tiempo.			1. Excelente sala de recuperación muy atentos con los pacientes especialmente la señora Betty,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96,97,98,99,100.		1. No. hospital vacío y urgencias sin ningún paciente y el médico de turno durmiendo. SUGERENCIA: porque esperar y tener tanto tiempo a un paciente.
INFORMACION ENFERMERA	20	1. El personal de enfermería lleva un bebé para cambiar el caldero, aunque la vena no estaba dañada y podía seguirse suministrando medicamento por esta, para así la someteron a muchos intentos fallidos, haciendo bajar el nivel de oxígeno y al final ni siquiera lo cambiaron. 2. en cuanto a mi hijo y a la atención muy buena, me lo cuidaron excelente, muy buen servicio en cuanto a las enfermeras y jefes muy bien.3,4			1. Buena la atención de enfermería. 2,3	1. Excelente servicio al personal de enfermería. 2, 3, 4. Excelente atención las enfermeras en especial de Venus.	1. El doctor Taitiva muy atento gracias. Excelente atención de los médicos.	1. Si durante el proceso de vacunación de mi hijo fue una excelente atención con las medidas correspondientes. 2,3,4,5			1. muy buena atención del doctor.2.		
OPORTUNIDAD EN PRESTACION DEL SERVICIO	5	1. Fica hospitalización no tienen en cuenta ni las circunstancias ni patologías de los pacientes						1. No, porque para mí no era la fila pero al ver que la señora vigilante Johana le da prioridad a la que lo convence intentando ir para llegar a facturar luego una mesera y se pasa por delante, eso está bien pero al rato llega otra enfermera y se pasa que para tener bebé, le dijo yo pesa adelante que ustedes tienen prioridad y la vigilante no lo dejó pasar.				1. Demora en la autorización de las citas de especialistas.	1. Tenemos inconvenientes con la señorita Leidy Juliana Martínez en la atención de citas. No está pendiente bien de lo que hace en su trabajo de las citas y no anota en el sistema, llega a la cita la persona y resulta que no lo atienden. Ella anota otras fechas y hora que no concuerda con lo que es.2.
DEMORA EN PRESTACION DEL SERVICIO	8					1. Mi atención al usuario. 2. Demora en la atención.		1. No porque llegué a las 7:20 y tenía cita a las 8:00, no alcanzé a facturar y no me atendieron porque había demasiada fila.		1. No demoré tiempo para esperar a un paciente y más a los adultos mayores no tienen respeto.2.		1. Muchos los medicamentos no llega a tiempo.2,3	
ACTITUD DEL PRESTADOR	94	1. La atención fue muy excelente con el paciente y el acompañante.2.			1. La atención bastante humana con calidad y mucho amor	1. Fue un buen servicio atendieron muy bien por la atención, muy amables y sencillos. 2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96,97,98,99,100.	1. Nos atendieron muy bien fue oportuna, humana, gentil y muy simpática. 2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.	1. Pasa lo que da la señora celadora porque tenía que facturar y ella me mandó a hacer fila para la fila del trámite y me hizo hacer una fila de hora y media y resulta que me devolvieron porque no era hoy y está gestiona me dijo que hoy no era que no fuera bruta y paré la cita.			1. excelente atención del personal, amables y muy dispuestos a colaborar.2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77,78,79,80,81,82,83,84,85,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96,97,98,99,100.		
INFRAESTRUCTURA DE DOTACION	13	1. En el bloque A las condiciones son muy precarias.				1. Yo como paciente sugiero que hayan depensadores de todas regiones ya que en esta área son muy indispensables				1. por favor una especie de parague en la entrada de urgencias ya que los niños hacen muy mal y además se mojan.			
MANTENIMIENTO HOTELERIA	3					1. Arreglar todos los televisores.		1. Solicitar mayor comodidad para los pacientes.2. se sugiere la preparación de la alimentación y algunos alimentos están en mal estado					
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA	1							1. Sugiere arreglar una gatera o fuga de agua que hay en una de las tuberías del calentador del tercer piso. Avise a un empleado de mantenimiento, hizo poco antes. Les recordé a las enfermeras antes de irme del hospital y ellas dicen que hace mucho tiempo está y no arreglan nada. OCTA A OCTA EL AGUA DE					



N° DE INASISTENCIA DUITAMA											
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
EPS	COMPARTA	15	13	19	15	14	15	16	12	8	10
	COMFAMILIAR	13	3	3	3	4	5	8	6	0	1
	NUEVA EPS	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0
	EMDISALUD	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0
	SANIDAD MILITAR	0	1	1	2	3	5	3	0	2	1
	POLICIA	5	2	0	0	0	0	0	0	2	1
	PARTICULAR	3	1	0	1	1	1	0	1	0	0
	SALUD TOTAL	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0
	MEDIMAS	1	1	0	4	4	0	1	0	0	0
	COMPENSAR	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
	SOAT	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0
	COOSALUD	0	4	1	0	1	0	1	2	2	2
TOTAL	39	31	27	28	31	29	32	23	14	16	

Por Especialidad:

INASISTENCIA A CONSULTA ESPECIALIZADA																						
MES	ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIA	TERAPIA FIS	TERAPIA LEN	NEUROCIRU	CURACIONES	ANESTESIA	TOTAL	
MES	ENERO	9	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	FEBRERO	1	3	3	2	5	2	2	3	3	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	31
	MARZO	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1	1	1	0	0	27
	ABRIL	3	7	2	1	2	0	2	0	3	5	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	28
	MAYO	7	3	1	3	0	1	2	0	3	2	3	1	1	0	0	0	0	2	2	0	31
	JUNIO	3	4	0	3	4	1	1	0	1	3	1	1	6	1	0	0	0	0	0	0	29
	TOTAL SEMESTRE	20	28	12	12	24	6	11	7	13	15	10	3	11	4	2	2	3	2	0	0	185
	JULIO	2	1	1	2	3	0	1	2	1	8	1	0	3	2	0	0	0	2	0	3	32
	AGOSTO	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	23
	SEPTIEMBRE	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	14
OCTUBRE	3	0	1	2	1	0	2	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	16	

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 de 2019 realizo 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 100 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU

