

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 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 228 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de DICIEMBRE de 2020 en las tres sedes, 220 Satisfechos, 7 usuarios se encuentran insatisfechos y 1 usuario no responde a la pregunta, de los 228 que respondieron a la pregunta global.

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

	No Responde	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	satis	Total, respuestas	insatis	suma total	TOTAL, NO RESPONDEN
Internación Duitama	0	59	16	2	0	0	77	175	180	4	180	1
Ambulatorios Duitama	0	28	11	0	0	0	39					
Urgencias Duitama	1	19	42	2		0	64					
Ambulatorios sativa	0	5	4	0	0	0	9	9	9	0		0
Ambulatorios Santa Rosa	0	14	6	1	0	0	21	38	39	1	39	0
Urgencias santa r	0	14	4	0	0	0	18					

Por otra parte, se puede identificar que de las 228 encuestas realizadas 225 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos y dos usuarios de urgencias del Hospital definitivamente no recomendarían, dos usuarios, uno del servicio de Urgencias y uno de Santa Rosa.

	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total, respuestas	insatis	suma total	TOTAL, NO RESPONDEN
Internación Duitama	0	76	0	1	0	77	177	179	2	179	0
Ambulatorios Duitama	0	39	0	0	0						
Urgencias Duitama		62	1	1							
Ambulatorios sativa	0	7	2	0	0	9	9	9	0	9	0
Ambulatorios santa r	0	20	1	0	0	0	39	39	0	39	0
Urgencias santa r	0	15	3	0	0	0					

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

DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN 77 ENCUESTAS

Sede	Año	Mes	total	N°	preg1	RESPUESTAS										SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS		
						NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala					Muy Mala	% MuyMala
DUITAMA	2020	12	77	1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	31	40	43	56	3	3	0	0	0	0	74	96	3	4
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	40	52		0	34	44	0	0	0	0	40	52	34	44
						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	76	98,7012987				1	1,298701299	0	0		76	98,7012987	1	1,298701299
				4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	74	96				3	4	0	0		74	96	3	3,9
				5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	0	0	71	92				6	8	0	0,0		71	92	6	8
				6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	76	99				1	1	0	0,0		76	99	1	1
				7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	77	100				0	0,0	0	0		77	100	0	0,0
				8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	77	100				0	0	0	0		77	100	0	0
				9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	0	0	7	9				1	1	69	90		7	9	1	1
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	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	59	77	16	16	2	3	0	0,0	0	0	75	97	2	2,6				
		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	76	99	0	0	1	1,298701299	0	0			76	98,7	1	1,3				

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- Manifiestan satisfacción con el servicio.
- Paciente refiere mal trato por parte de la enfermera Martha Cely el 7/12/2020 en horas de la mañana (le gritó que si quería la demandara).
- Prontitud en la atención por parte de las auxiliares de enfermería ante el llamado de los pacientes por dolor.
- La familiar (hija) refiere que el día sábado 19/12/2020 sobre el medio día, la profesional que tenía programado al paciente para el servicio de terapia física en el bloque c3, tuvo una atención grosera con el paciente tirándole el equipo para fortalecimiento pulmonar.
- Prontitud en la atención por parte de las enfermeras en la recepción de los elementos de aseo y demás solicitados para los pacientes en el servicio.
- La familiar manifiesta que al llamado de una de las enfermeras no fue a la habitación a ver al bebé ya que vio que sus manos se ponían moradas.
- Al ingreso por urgencias el vigilante le contestó de forma despectiva.
- Insatisfacción por parte del usuario respecto a la toma de exámenes y la información brindada no es clara.
- La información brindada a sido clara en la atención.
- El día 27/12/2020 el almuerzo llegó en mal estado y el día 28/12/2020 el pollo estaba crudo.
- La información brindada por parte de la médica no es clara.
- “La información no es clara sobre mi proceso con ortopedia, un día viene un ortopedista y me brinda información y al otro día me dice otra cosa”.
- Mejorar la comunicación con el paciente respecto a sus exámenes.
- La paciente manifiesta que según posoperatorio le dijeron que no debía consumir papa criolla por ahora y al almuerzo le trajeron.
- La madre de la paciente manifiesta que la alimentación no ha sido la adecuada, ya que su hija es diabética y necesita una dieta especial que no cumplen.

SERVICIO URGENCIAS 63 ENCUESTAS

SEDE	AÑO	MESES	TOTAL	numero	PREGUNTA	RESPUESTAS																
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFEC HOS	% SATISFEC HOS	INSATISFEC HOS	% INSATISFEC HOS	
DUITAMA	2020	12	63	1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	20	32	27	43	6	10	0	0,0	0	0	47	75	6	10	
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	27	43	26	41	0	0,0	0	0	0	0	53	84	0	0	
						NoResponde	% NoResponde	SI	% SI			NO	%NO	NA	% NA		SATISFEC HOS	% SATISFEC HOS	INSATISFEC HOS	% INSATISFEC HOS		
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	53	84					0,0	0	0		53	84,12698413	0	0	
				4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	46	73,0					7	11	0	0		46	73	7	11
				5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	37	59					16	25	0			37	59	16	25
				6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	48	76					5	8	0	0,0		48	76	5	7,9
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	49	78					4	6	0	0,0		49	78	4	6,3
				8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	0	0	43	68					10	16	0	0,0		43	68	10	16
								NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFEC HOS	% SATISFEC HOS	INSATISFEC HOS
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	1	2	19	30	42	67	2	3			0	0	0	0	61	97	2	3			
				NoResponde	%No Responde	Definitivamente SI	%Definitivamente SI	Probablemente si	%Probablemente si	definitivamente no	%definitivamente no	probablemente no	%probablemente no			SATISFEC HOS	% SATISFEC HOS	INSATISFEC HOS	% INSATISFEC HOS			
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?		0	62	98	1	1,6	1	1,6			0				63	100	1	2			

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- Demora en el ingreso de pacientes.
- No hay suficientes insumos para el cuidado COVID.
- Falencias en la comunicación e información de exámenes y resultados de los pacientes.
- Buena atención
- “Muy buena atención por parte de los médicos”.
- “En urgencias la atención fue excelente por parte de médicos y enfermeras”.
- Excelente la atención que nos brindaron en el Hospital de todo el personal médico.
- Triage adecuado para mi atención.
- Atención oportuna y clara
- Satisfechos con la atención brindada.
- Demora para el resultado de exámenes y para la valoración por el especialista más de ocho horas esperando.
- Buen trato
- Muy buen servicio
- “Inconforme con el trato ya que fue poco humano y cordial, no tienen ética profesional”.
- Adecuada información y buen trato
- Un poco demorados los tramites de remisión por parte de la EPS.
- Demora para ingreso a salas de cirugía.
- Muy buena y atención oportuna
- “Tener prioridad con el adulto mayor al ingreso por ser paciente crónico”
- “El acompañante, nota que al ingreso de urgencias a él no se le toman datos ni preguntan síntomas COVID”.
- Mantener revisión constante de aseo de baños del área de urgencias y observación.
- Demora en la valoración de la especialidad de gastroenterología.
- Que hubiera disponibilidad de gastro el fin de semana.
- Excelente servicio.

SERVICIO AMBULATORIO 39 ENCUESTAS

Sede	Año	Me	total	numero	preg1	RESPUESTAS																			
DUITAMA	2020	12	39			No Responde	% No Responde	SI	% SI					NO	%NO	NA	% NA		SATISFEC HOS	% SATISFECH OS	INSATISFEC HOS	% INSATISFECH OS			
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	38	97								1	2,6	0	0		38	97	1	3
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	39	100								0	0,0	0	0		39	100	0	0
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	39	100								0					39	100	0	0
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	35	90								4	10	0	0		35	90	4	10
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	39	100									0,0	0	0		39	100	0	0,0
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	0	0	38	97								1	2,6	0	0		38	97	1	2,6
				7	¿CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	37	95								2	5,1	0	0		37	95	2	5
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	38	97,43589744								1	2,564102564	0	0		38	97,43589744	1	2,564102564
						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 40MIN	MAS DE UNA HORA	%MAS DE UNA HORA							SATISFEC HOS	% SATISFECH OS	INSATISFEC HOS	% INSATISFECH OS
				9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	0	0	32	82	5	13	0	0,0	2	5							37	95	2	5,128205128
		NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala					SATISFEC HOS	% SATISFECH OS	INSATISFEC HOS	% INSATISFECH OS				
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0,0	28	72	11	28	0	0	0	0	0	0					39	100	0	0				
		NoResponde	%No Responde	Definitivamente SI	%Definitivamente SI	Probablemente si	%Probablemente si	definitivamente no	%definitivamente no	probablemente no	%probablemente no							SATISFEC HOS	% SATISFECH OS	INSATISFEC HOS	% INSATISFECH OS				
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0,0	39		0		0		0								39	100	0	0				

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- Excelente la atención recibida.
- Excelente atención por parte del medico pediatra y psicología
- Excelente atención de otorrino
- “En rayos x la atención no es la adecuada, no contestan el saludo a la hora de dar indicaciones lo hacen de una manera despota”.
- Las veces que he asistido al hospital me han atendido muy bien
- Información clara
- Buena atención y a la hora adecuada.
- Excelente atención tanto de médicos como administrativos.
- Excelente la atención que brinda el doctor Sebastian Carvajal Cirujano plastico
- Demora en el ingreso al consultorio
- El doctor un poco malgeniado, pero excelente especialista
- Excelente atención del doctor gastroenterologo
- Muy buena la atención brindada en el hospital en general
- Información clara y oportuna por pediatría.
- Gracias por su colaboración y atención humanizada
- Muy contento y conforme con la atención del urologo
- Muy buena la atención de la doctora Monica Fisiatra
- Muy amables en el área de asignación de citas
- Falta de información cuando nos cancelan citas
- Ha mejorado mucho el servicio, nos orientan donde se debe facturar
- La atención fue excelente por parte de todo el personal.

TABLA DE TABULACION SATIVA SUR 9 AMBULATORIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	RESPUESTAS																
						SI	% SI				NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS			
SATIVA SUR AMBULATORIOS	2020	12	9																			
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	5	56				4	44,4444444	0	0			5	56	0	0		
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	9	100				0	0	0	0			9	100	0	0		
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	9	100				0	0	0	0			9	100	0	0		
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	9	100				0	0	0	0			9	100	0	0		
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	9	100				0	0	0	0			9	100	0	0		
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	9	100				0	0	0	0			9	100	0	0		
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	9	100				0	0	0	0			9	100	0	0		
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	9	100				0	0	0	0			9	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 40MIN	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	0	0	8	88,8888889	1	11,1111111	0	0	0	0	9	100	0	0			
		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	5	55,5555556	4	44,4444444	0	0	0	0	0	0	9	100	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	7	77,7777778	2	22,2222222	0	0	0	0			9	100	0	0					

TABLA DE TABULACION SANTA ROSA 21 AMBULATORIOS

Sede	Año	Me s	total	numero	preg1	RESPUESTAS																			
SANTA ROSA AMBULATORIOS	2020	12	21			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	19	90							2	9,5	0	0		19	90	2	10	
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	21	100								0	0,0	0	0		21	100	0	0
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	0	0	21	100								0	0	0	0		21	100	0	0
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	16	76								5	24	0	0		16	76	5	23,8
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	19	90								2	9,5	0	0		19	90	2	9,5
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	0	0	18	86								3	14	0	0		18	86	3	14
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	20	95								1	4,8	0	0		20	95	1	5
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	20	95,2381								1	4,7619048	0	0		20	95,23809524	1	4,76190476
						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	1	4,8	16	76,2	3	14,3						0,0	1	4,7619			19	90	1	4,8
		NoResponde	%No Responde	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	14	67	6	29	1	5	0	0	0	0					20	95	1	5				
		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	20	95	1	4,8	0	0	0	0	0	0					21	100	0	0				

OBSERVACIONES:

- Muy buena atención por parte del personal médico
- Excelente servicio y profesionales
- Me atendieron muy bien y fueron muy amables
- Han mejorado el servicio, maravillosa atención.

SANTA ROSA URGENCIAS 18 ENCUESTAS

Sede	Año	Me	total	numero	preg1	RESPUESTAS																		
SANTA ROSA URGENCIAS	2020	12	18			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	10	56	7	39	1	6		0,0	0	0,0	17	94	1	6			
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	12	66,666667	6	33,333333	0	0	0	0	0	0	18	100	0	0			
						NoResponde	% NoResponde	SI	% SI												SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO		0	18	100					0	0	0	0	18	100	0	0			
				4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN		0	18	100					0	0,0	0	0	18	100	0	0			
				5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		0	12	67					6	33	0	0	12	67	6	33			
				6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?		0	17	94					1	6	0	0	17	94	1	5,6			
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?		0	18	100					0	0,0	0	0	18	100,0	0	0			
				8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?		0	17	94					1	6	0	0	17	94	1	5,6			
		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	14	78	4	22	0	0	0	0	0,0	0	18	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							
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	15	83	3	16,7	0	0	0,0	0	0,0	0	18	100	0,0	0,0							
SANTA ROSA URGENCIAS	2020	12	18			NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS			

OBSERVACIONES:

- El servicio fue excelente
- El personal fue muy amable
- Buena atención.

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en lo corrido del año han recibido en la oficina de atención al usuario 33 Quejas. En el mes de diciembre se recibieron 7 queja presencial en la oficina de atención de atención al usuario.

32	17/11/2020	Marianita del Carmen Sanchez	comfamiliar	internacion	7	sub gerencia cientifica	17/11/2020	17/11/2020	23/11/2020	23/11/2020	correo electronico
33	9/12/2020	Julio Eduardo Figueredo Medina		internacion	7	sub gerencia cientifica	10/12/2020				no se ha dado respuesta se envio correo con la solicitud
34	17/12/2020	Jose Gabriel Farieta Castro		urgencias-internacion	7	subgerencia cientifica	17/12/2020	21/12/2020	28/12/2020	28/12/2020	se envio a correo electronico
35	18/12/2020	Juan Jose Suarez Angarita	nueva Eps	internacion	7	subgerencia cientifica	18/12/2020	5/01/2021	6/01/2021	6/01/2021	se envio correos para la solicitud de respuesta se dio a conocer caso con prestacion de servicios
36	18/12/2020	Maritza Marciales Velazquez		internacion	7	subgerencia cientifica	18/12/2020	5/01/2021	6/01/2021	6/01/2021	correo electronico
37	28/12/2020	Marleny Nausa Gomez		internacion	7	subgerencia cientifica	28/12/2020				no ha obtenido respuesta
38	29/12/2020	Sonia Rosmira Estupiñan		urgencias respiratorios	7	subgerencia cientifica	29/12/2020	12/01/2021	13/02021	13/02021	correo electronico
39	30/12/2020	Maria Fernanda Talero	medimas	ambulatorios	7	subgerencias cientifica	30/12/2020	31/12/2020	4/01/2021	4/01/2021	correo electronico

Web.

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 8 buzones de los cuales 3 son satisfactorios y 5 insatisfactorios.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES
1	A1	0	0	0	
2	A2	1	1	0	
3	B2	0	0	0	
4	C2	1	1	0	
5	C3	0	0	0	
6	SALA DE PARTOS	0	0	0	
7	URGENCIAS	0	0	0	
8	CIRUGIA AMBULATORIA	1	1	0	
9	CONSULTA EXTERNA	1	0	1	<ul style="list-style-type: none"> • Como usuaria exijo que se nos respete nuestro tiempo, no es justo que tengamos que hacer un montón de filas donde nos hacen perder el tiempo. Aparte la actitud de los trabajadores de las ventanillas de facturación en especial la ventanilla 4 "gestantes" pésima no responde ni el saludo. Asumen que como usuarios debemos saber todo el protocolo de filas y documentación cuando jamás nos informan. Tengo un problema grave de salud por lo tanto necesito una ecografía urgente que descarte algún tumor o cáncer y gracias a toda la demora perdí mi cita. La respuesta es que tengo que esperar un mes. SUGERENCIA: sugiero capacitar a sus empleados no solo en la parte profesional si no como personas.
10	ADMINISTRATIVOS	0	0	0	
11	SATIVASUR	0	0	0	
12	SANTA ROSA	4	0	4	<ul style="list-style-type: none"> • Tenía consulta a las 10 AM, el día 9/12/2020 y la doctora de odontología no nos llama y el señor vigilante Alonso no la deja ingresar a la cita temprano. Rosa Margarita Silva 3125643111. • El señor celador Quintero fue muy grosero a la hora de ingreso al hospital con tono de voz altos por motivos de salida. SUGERENCIA: llamado de atención para un buen trato a los pacientes y prudencia al dirigirse al usuario. Andrea Roa 3228226599 • El día 24 de diciembre tengo cita con la doctora Maritza a las 7 AM y son las 7:25 am y no me han atendido. SUGERENCIA: que el personal de odontología sea más serio para atender y no dejar esperando a los pacientes. Nelson Eduardo Vega 3108031093 • A las 7: 25 am me hicieron firmar y llenar un papel que no sabía que era una queja para la doctora Maritza por su llegada tarde. Nadie me comento que estaba en camino del Norte y que había sido por trabajo de ella, no quiero que tomen reproches en contra de ella. Me atendieron a las 7:30 am. 3108031093.
	TOTAL	8	3	5	

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 Noviembre de 2020 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, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Hershey Fabiola Sandoval Báez
Trabajadora Social
Coordinación SIAU Hospital Regional de Duitama