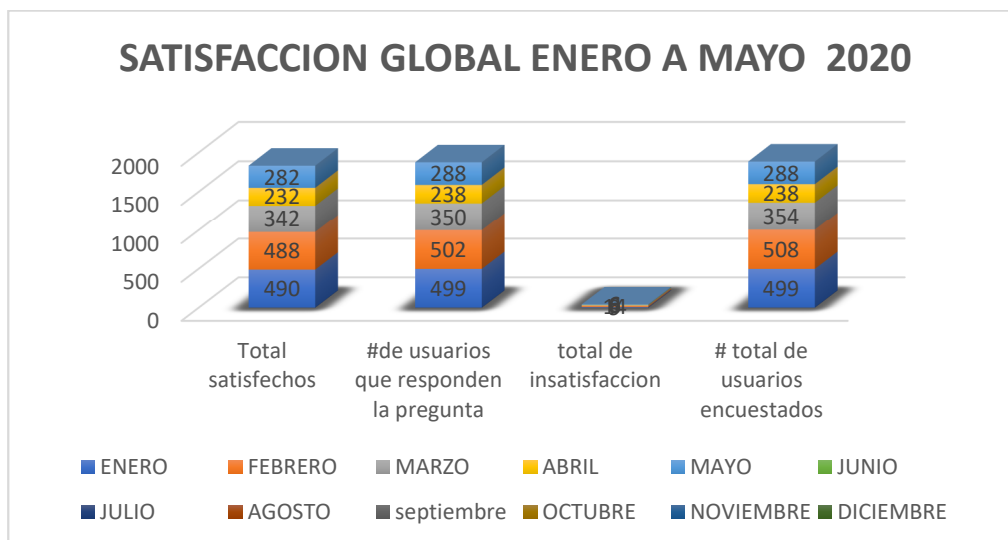


indicadores de satisfacción mayo 2020

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

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 288 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de MAYO de 2020 en las tres sedes, 282 Satisfechos y 6 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 288 que respondieron a la pregunta global.

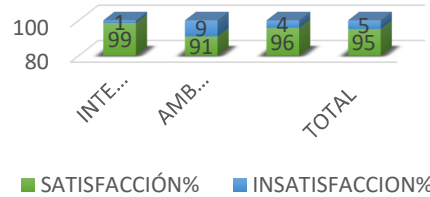


En la sede de Duitama se aplicaron 163 encuestas de las cuales 157 usuarios están satisfechos y 6 se encuentran insatisfechos.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	69	1
AMBULATORIOS	20	2
URGENCIAS	68	3
TOTAL	157	6

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	99	1
AMBULATORIOS	91	9
URGENCIAS	96	4
TOTAL	95	5

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



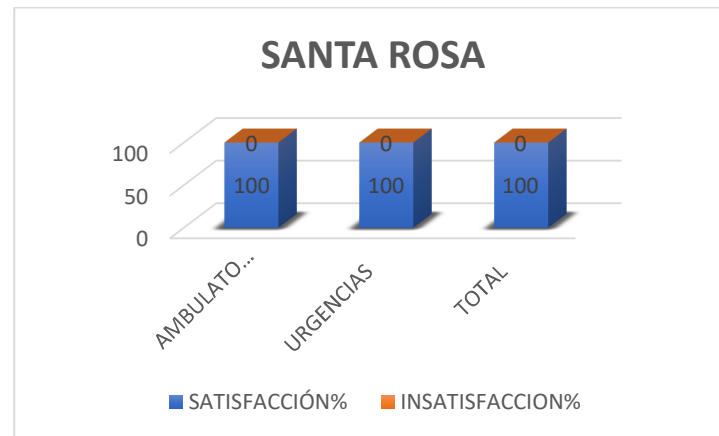
Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 21 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio.



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 104 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfecho con la atención.

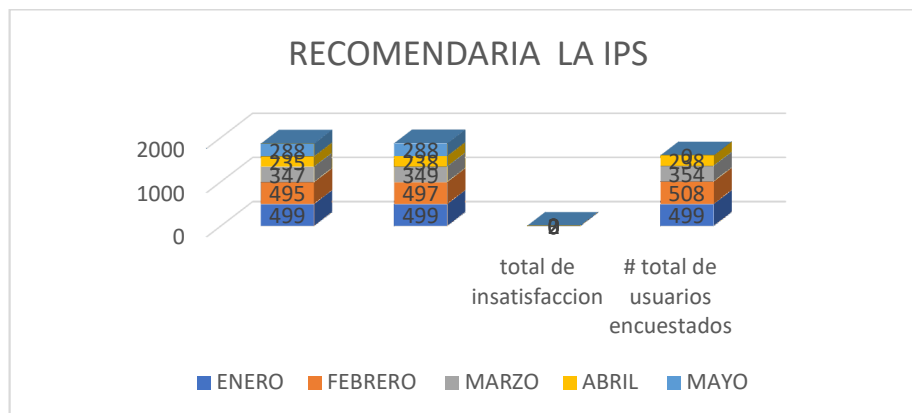
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
AMBULATORIOS	44	0
URGENCIAS	60	0
TOTAL	104	0

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
AMBULATORIOS	100	0
URGENCIAS	100	0
TOTAL	100	0



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	21	48	1	0	0	70	157	163	6	163	0
Ambulatorios Duitama	0	1	19	2	0	0	22					
Urgencias Duitama	0	8	60	3	0	0	71					
Ambulatorios sativa	0	14	7	0	0	0	21	21	21	0	21	0
Ambulatorios santa r	0	26	18	0	0	0	44	104	104	0	104	0
Urgencias santa r	0	29	31	0	0	0	60					
	0	99	183	6	0	0	288	282	288	6	288	0

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?** se puede evidenciar que de las 288 encuestas aplicadas el 100% recomendarían la institución



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	69	1	0	0	70	163	163	0	163	0
Ambulatorios Duitama	0	20	2	0	0	22					
Urgencias Duitama	0	70	1	0	0	71					
Ambulatorios sativa	0	17	4	0	0	21	21	21	0	21	0
Ambulatorios santa r	0	31	13	0	0	44	104	104	0	104	0
Urgencias santa r	0	39	21	0	0	60					
	0	246	42	0	0	288	288	288	0	288	0

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Mayo de 2020 se recibieron 2 PQRSD presenciales en la oficina de atención de atención al usuario y por la web 5, a la cual se dio la respuesta en el tiempo establecido

18	27/05/2020	BUZON		vigilancia	7	subgerencia administrativa	27/05/2020	9/06/2020	9/06/2020	9/06/2020
19	29/05/2020	Lilia María Lopez Sosa		facturacion	7	subgerencia científica	1/06/2020	5/06/2020	5/06/2020	5/06/2020

125	Duitama	2/05/2020	DERECHO DE PETICION	1052385123	correo electronico	14/05/2020
127	Duitama	5/05/2020	RECLAMO	23857009	correo electronico	13/05/2020
128	Duitama	12/05/2020	RECLAMO	74371045	correo electronico	19/05/2020
129	Duitama	20/05/2020	PETICION	1053605705	correo electronico	21/05/2020
130	Duitama	20/05/2020	FELICITACION	1053605705	correo electronico	21/05/2020
132	Duitama	22/05/2020	QUEJA	46674677	correo electronico	9/06/2020

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 88 buzones de los cuales 81 son satisfactorios y 7 son sugerencias. en Duitama se recogieron 81 buzones de los que 75 son felicitaciones y 6 insatisfacciones, 0 en Santa Rosa y 7 felicitaciones de Sativa sur.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	3	0	3	<ul style="list-style-type: none"> • Durante la revista médica se encuentra paciente en compañía del papa, quien se torna agresivo, con actitud irrespetuosa contra el personal médico y de enfermería. Ignora recomendaciones para protección covid según protocolo institucional y manifiesta inconformismo con la atención de enfermería. Paciente: Horianlilid Pérez Holguín Doc. 1049662609 Atte.: Aux. Camila Alvarado. Hab. 206 A1 • Durante la revista médica se encuentra paciente en compañía del papa, quien se torna agresivo, con actitud irrespetuosa contra el personal médico y de enfermería. Ignora recomendaciones para protección covid según protocolo institucional y manifiesta inconformismo con la atención de enfermería. Paciente: Horianlilid Pérez Holguín Doc. 1049662609 Atte.: Aux. Luz Mery Puerto. Hab. 206 A1. • Algunos no tienen esa actitud positiva para explicar y orientar a la mama y dar información puesto que están en otras ocupaciones. SUGERENCIA: que saquen un ratito más de tiempo en la explicación del cuidado a un recién nacido. 		
2	A2	0	0	0			
3	B2	0	0	0			
4	C2	74	72	2	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en salida nos dieron desde las 11 am y son las 2 pm y no nos dan papeles. Atte.: Mónica Camargo C.C 46458116. • Un poco regular porque hubo negligencia en mi parto y mi bebe lo tuve en la silla de ruedas. Atte.: Virginia Ochoa. C.C 46453118 		
5	C3	0	0	0			
6	SALA DE PARTOS	0	0	0			
7	URGENCIAS	1	0	1	<ul style="list-style-type: none"> • Muy inconforme hubo negligencia por parte de los señores que atienden cuando uno recién llega. Después de esperar 10 horas me dicen que no estamos en el sistema y toca volver hacer los trámites desde 		
8	CIRUGIA AMBULATORIA	0	0	0			
9	CONSULTA EXTERNA	2	2	0			
10	ADMINISTRATIVOS	1		1	<ul style="list-style-type: none"> • La presente es para saludarlos cordialmente y de una vez pedirles el favor de hacerle un llamado de atención a la señora de portería principal Miriam Johana Alfonso, motivo por el cual fue muy grosera conmigo al raparme de la mano una bolsa en la cual le traía un jugo a mi hija que acababa de dar a luz a mi nieta, hace tres días y no está lactando nada. Yo le traía un jugo pero ella me quito la bolsa y me dijo que yo tenía que saber que era prohibido ingresar alimentos. Yo entiendo que hay que cumplir las reglas, pero la forma tan grotesca que ella tuvo conmigo no es para que ella me haya irrespetado de esa manera. SUGERENCIA: Por favor seleccionar mejor al personal de portería. Los señores sí son muy correctos. No siendo más me despido agradeciéndoles de antemano su atención prestada. 		
11	SATIVASUR	7	7	0			
12	SANTA ROSA	0	0	0			
	TOTAL	88	81	7			

En cuanto al comparendo educativo que se realiza a usuarios que presentan inasistencia a citas o cirugías programadas se evidencia que durante el mes de Mayo y teniendo en cuenta la situación actual no se realizaron comparendos.

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 Mayo de 2020 realizó 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).

Por otra parte, según el reporte de la base de datos enviada por el área de Trabajo Social encargada de los servicios de urgencias e internación se respondieron 53 interconsultas discriminadas de la siguiente manera.

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU