

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN JULIO 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 **308 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Julio de 2022 en las tres sedes.

De los 308 usuarios encuestados, **287 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 308 usuarios encuestados, **301 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	91,7%	97,30%
DUITAMA URGENCIAS	90,40%	96,40%
DUITAMA AMBULATORIO	92,9%	97,2%
SANTA ROSA URGENCIAS	100%	100%
SANTA ROSA AMBULATORIO	96,4%	100%
SATIVA SUR AMBULATORIO	100%	100%
TOTAL: 308 ENCUESTAS		

Se puede determinar que ningún servicio se encuentra debajo del indicador de excelencia.

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

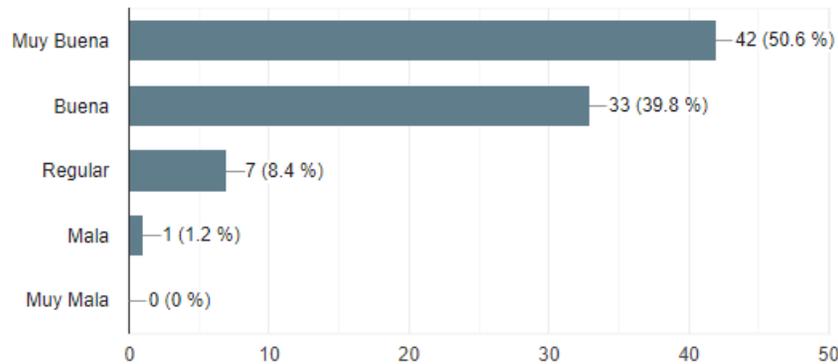
DUITAMA- URGENCIAS (83 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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



83 respuestas



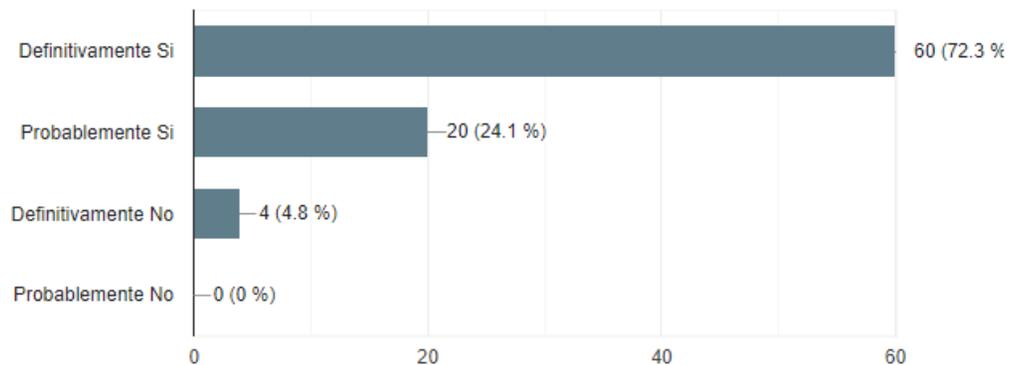
La tabla anterior indica que el 90,40% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



83 respuestas



El 96,40% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Gracias a todo el personal por los servicios prestados
- Felicitaciones a todo el personal del hospital regional Duitama. Muchas gracias. Observación que ojala hubiese tv en las en la habitaciones
- Yo Ana Mayerly Pelato solo me queda decirles gracias a todo el personal médico en especial a la enfermera Omaira que es una excelente persona
- Realmente lo único que queda es agradecer a cada una de las personas que trabajan en este hospital, sin su ayuda no se recuperaría la salud nuestra y la de nuestros familiares. Felicitaciones
- Felicito por la atención
- Muy agradecida con todo el equipo médico enfermería y todos los que estuvieron en esta hospitalización nos brindaron a cada uno lo mejor humanamente posible, muy buena atención
- Fue una buena atención de parte de todos las personas del hospital
- Felicitaciones muy buena gracias
- Felicito al personal por sus servicios prestados todos fueron amables y desempeñaron una muy buena labor muchas gracias que dios los bendiga por su gran servicio
- Sugerencia en la atención ser más cómoda y más médicos al atender los niños ya que personalmente solo 1 doctora estaba atendiendo a todos los menores que ese día estaban y siempre la espera supero al tiempo establecido del rango que es valorado
- Excelente el trato por el personal médico y enfermeras
- Satisfecha con la atención

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Los procesos de atención son muy buenos peso en mucho el tiempo de espera quizás se podría agilizar un poco más el proceso
- Mejorar las sillas para los acompañantes que deben estar en las noches
- Que atiendan un poco más rápido a los pacientes se entiende que hay personas más graves pero también deben entender
- Mejorar la comodidad del sitio de atención
- Poca atención del cuerpo de enfermería, falta más cordialidad
- Sugiero tener cambio de sillas para acudientes o acompañantes durante la noche gracias

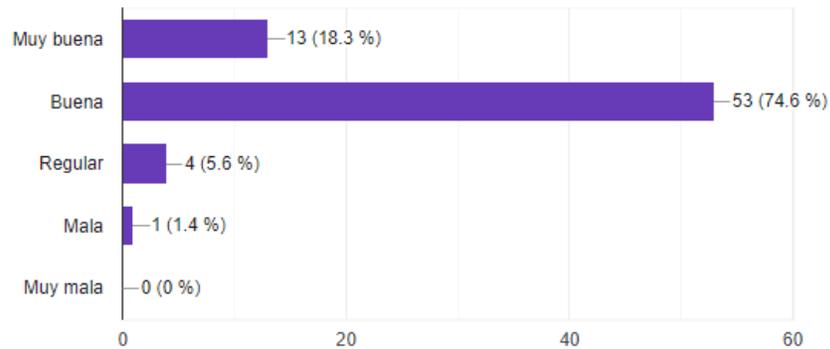
DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (71 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

71 respuestas



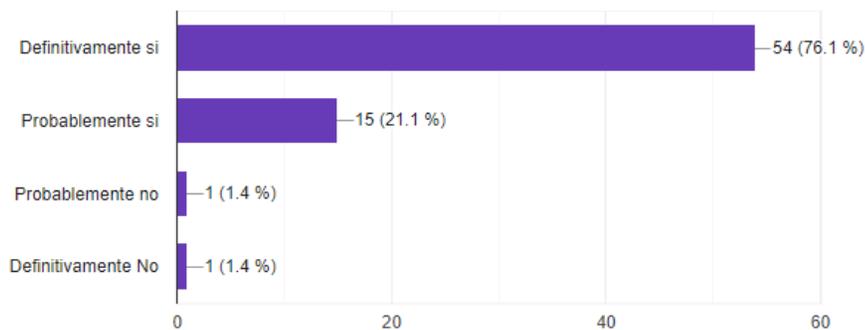
La tabla anterior indica que el 92,90% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

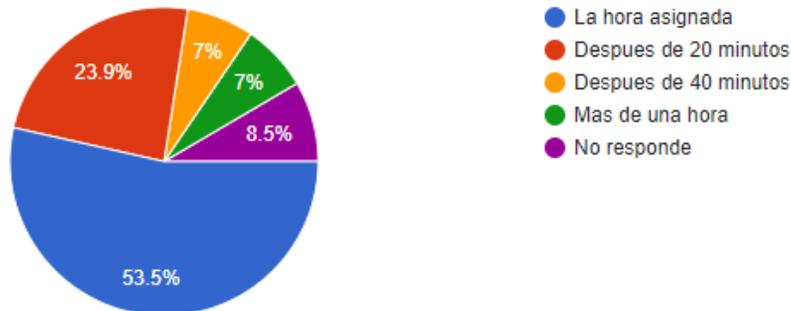
71 respuestas



El 97,20% 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?

71 respuestas



El 54,1% de los usuarios en consulta externa manifestaron no haber sido atendidos a la hora programada, esta situación ha mejorado con respecto a los indicadores de meses anteriores.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Quiero resaltar como paciente la excelente labor de la doctora María Isabel Sanabria especialista en ginecología, durante mi proceso ella siempre ha sido una médico excelente y buena conmigo, ojala puedan fomentar esas cualidades que ella tiene como médico, agradezco ante todo a Dios porque ella me hubiera atendido siempre de una forma amable y especial
- Agradecimiento a todo el personal de enfermeras y médicos que me atendieron
- Mejorar un poco los tiempos en los cuales se realiza la consulta que inicie a la hora que dice en la orden
- Muy buen servicio, se me prestó atención en las horas indicadas
- Es la primera vez que asistió y me voy satisfecha con la atención. Gracias
- Excelente servicio es diligente y responde a las necesidades de los usuarios
- Buen servicio prestado
- Felicitaciones al personal por su diligencia y amabilidad
- La atención para mí ha sido buena
- El servicio y la atención prestada hasta el momento es buena

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- Viaje desde el municipio de Sativasur para solicitar citas a pacientes que requieren valoración prioritaria y en el área de asignación de citas me informan que no me pueden asignar cita sin el número de autorización
- Brindar un servicio más humanizado

- Las citas a veces no son cuando uno las necesita y demoran
- Las citas son muy demoradas cuando uno las necesita urgente
- Tener en cuenta la hora que programan la cita, llevo una hora esperando
- No informaron sobre el tiempo para facturar ni los documentos que tenía que traer
- El inconveniente está en la falta de empatía en el proceso de la atención de citas, porque con el profesional todo está bien
- Avisar en las llamadas que hora y documentos debe traer uno para el proceso de ser atendida
- Las citas a veces no son cuando uno los necesita y demoran
- Ampliación del cupo de citas con el especialista

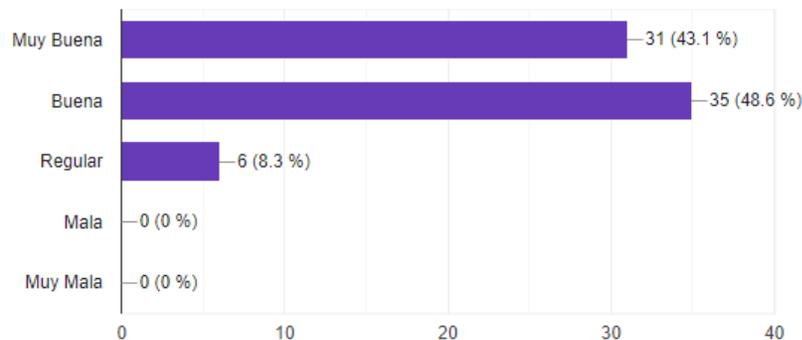
DUITAMA- INTERNACIÓN (72 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

72 respuestas



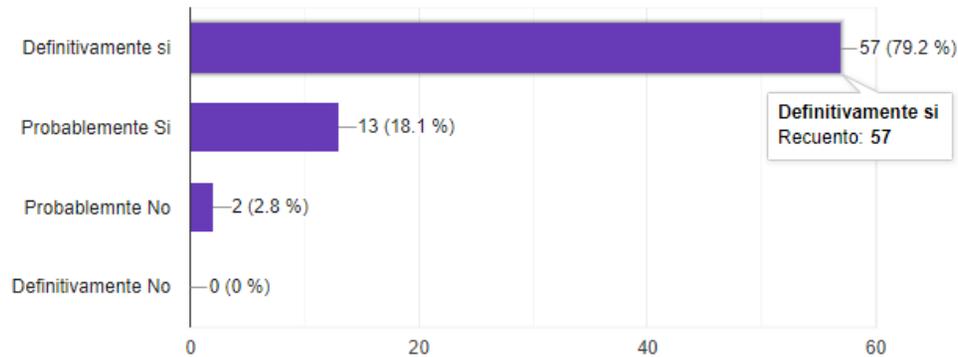
La tabla anterior indica que el 91,7% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?

 Copiar

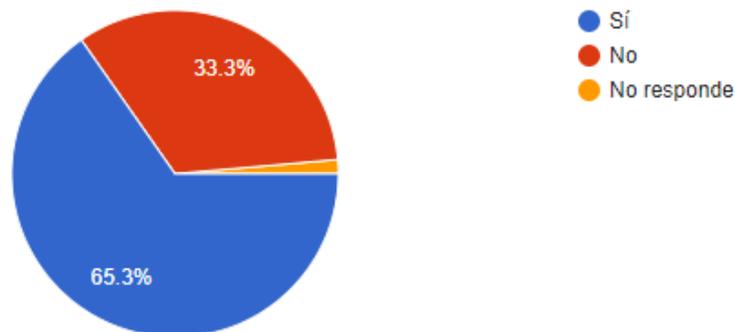
72 respuestas



El 97,30% 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?

72 respuestas



El 33,3% de los encuestados en internación, manifestaron no conocer la ubicación del buzón de sugerencias.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Les agradecemos infinitamente cada acción que todo su equipo de trabajo ejecuta para suplir las necesidades de cada paciente nuevamente mil y mil gracias felicitaciones

- Agradezco el trato e información dada por cada uno de los empleados del hospital
- Si me gusto el servicio
- Gran servicio mil gracias
- Muy buena la atención por parte médico al ingreso en urgencias y hospitalización

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar

- El trato de vigilancia es muy drástico con los acompañantes del paciente. Deberían ser más asequibles en la hora y las visitas para los pacientes
- Mejorar los horarios de visitas para que sean más flexibles
- Mejorar la alimentación, es importante que al paciente le informen sobre los exámenes que le realizan y sus resultados, no es clara la información ni dan indicaciones sobre su estado de salud
- Paciente en espera de traslado. se recomienda ser más flexible con el ingreso de alimentos que recomienda el medico ya que no dejan ingresar la fruta y debimos dejarla en portería.
- Sugiero ser más profesionales en sus labores ya que el paciente ha estado varias veces y lo enviaban para la casa y no diagnosticaron, el médico le indico que esto no era un hotel para estar ingresando y saliendo (médico de urgencias respiratorias)
- Se recomienda a las enfermeras manejar un tono adecuado de la voz, gritan y todos escuchamos la información de los otros pacientes. Tener en cuenta que hay personas vegetarianas y no hay opción, para alimentación vegetariana. Más respeto por parte del personal de enfermería ya que se la pasan riendo a carcajadas y no respetan.
- La comida muy fría muy repetida todos los días lo mismo, nunca cambiaron de menú en los 45 días que duramos la comida tarde y fría
- A la salida no se informó adecuadamente el proceso del mismo y fue muy demorado desde las 3 de la tarde y hasta las 8 se dio la salida por parte de facturación muy amable ella pero la enfermera no ayudo
- Es muy demorado el servicio y ponen en riesgo la vida de los pacientes
- Mayor atención de trabajo social o psicología apoyo espiritual o moral para entender la situación que está pasando

SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

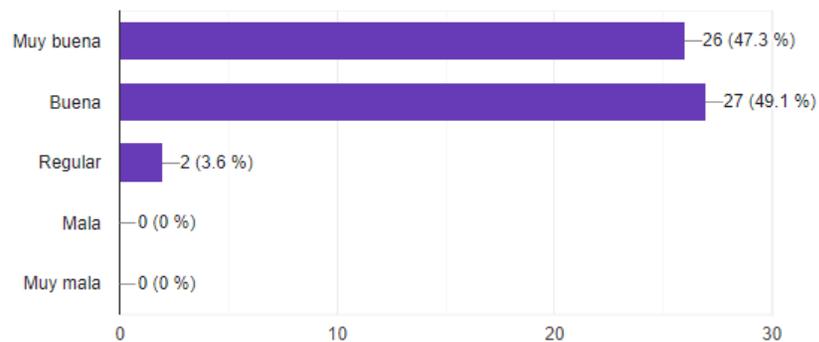
SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (55 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

55 respuestas



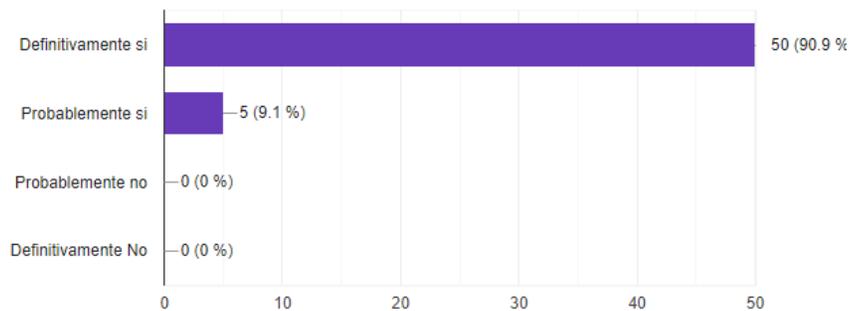
La tabla anterior indica que el 96,4% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

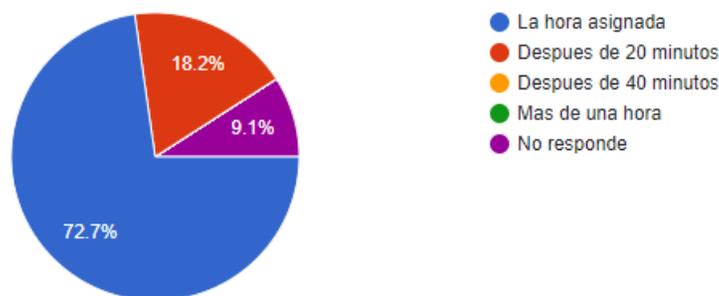
55 respuestas



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?

55 respuestas



Se encuentra que El 27,3 % de la población encuestada no fueron atendidos oportunamente

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Felicitación a la Dra Sandra de Odontología, siempre que atiende a mi hija lo hace muy bien y con un excelente carisma por eso a mi hija le gusta ir a odontología.
- La atención brindada es buena y efectiva
- Todo el personal que me atiende es muy cordial y atenta y me brinda apoyo para resolver todo y los medios, enfermeros son muy buenos que Dios los siga ayudando
- La atención brindada es buena y de calidad, la recomiendo ya que el proceso fue rápido y no sentí dolor
- Felicitaciones por el excelente servicio
- Les quiero dar las gracias por su atención, nos atienden muy bien sigan así son los mejores, los quiero mucho, que Dios los bendiga siempre a todos.
- El medico explica sobre el tratamiento muy bien y como debe cuidarse

Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- La Doctora Julie Urrea se demoró en atender a mi hija, ellos al ser pequeños se estresan con facilidad para espera para crecimiento y desarrollo
- Sugiero procurar atender a los pacientes lo más pronto a la hora asignada la cita ya que tardan mucho y se pasa de la hora asignada.

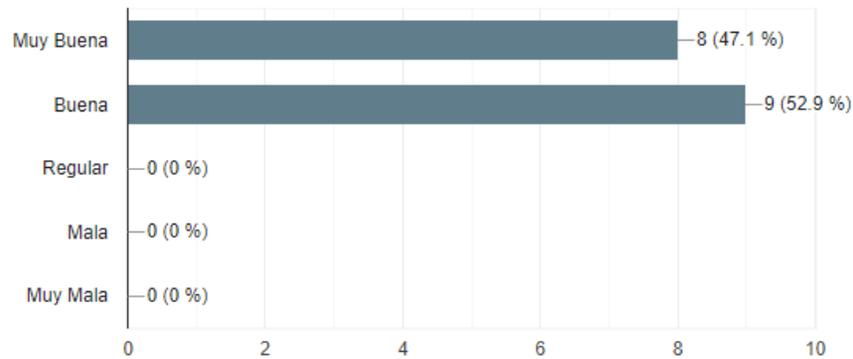
SANTA ROSA- URGENCIAS (17 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

17 respuestas



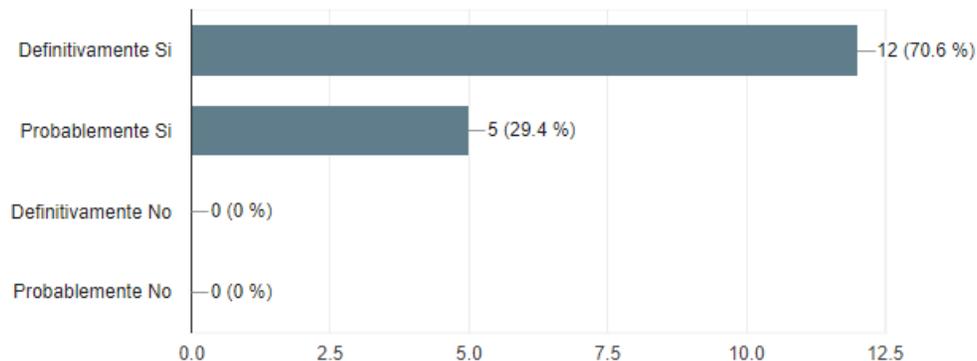
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

17 respuestas



El 100% 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:

- Muy buena atención de todo el personal
- Me pareció muy bueno el servicio brindado por la entidad doctores y enfermeras
- Se atendió bien y dentro de los tiempos teniendo en cuenta que habían más personas esperando la atención.
- Felicito al personal del hospital por brindarme su ayuda a la hora y manera como me atendieron, gracias por su colaboración.
- Me siento satisfecha con la atención
- Muy buena la atención, gracias por el servicio
- Muy buena la atención que nos prestaron. Gracias
- Doy las gracias por la manera tan amable que nos atienden
- Me siento satisfecha con la atención que me brinda este hospital
- El servicio prestado es bueno y eficiente
- Gracias el servicio fue satisfactorio
- Me sentí conforme, fui bien atendido
- La atención prestada fue muy buena, quedo contenta ya que le dieron pronta solución a mi malestar. Gracias
- Muy buena la atención medica en el hospital , atención correcta muy buen servicio
- Muy buena atención y excelente trato
- Felicitaciones por la excelente atención y por la calidad humana, atención y amabilidad por parte del equipo de trabajo

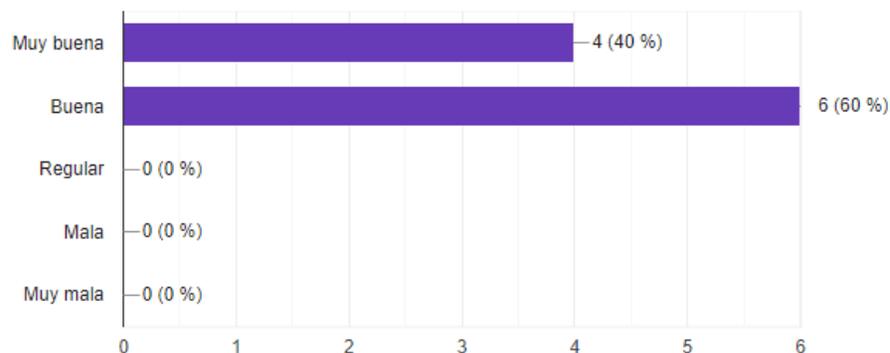
SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (10 Encuestas)

Indicador de Satisfacción

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

 Copiar

10 respuestas



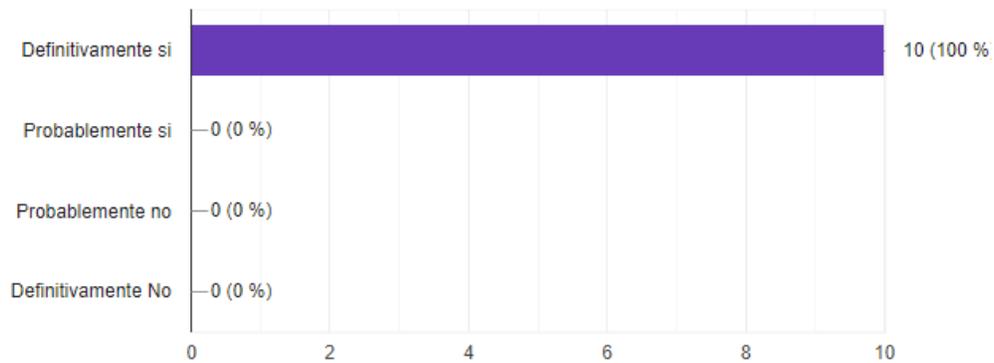
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y buena.

Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

10 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios.

Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Atención los fines de semana cuando se requiera
- Felicitarlos por tan buena labor a todo el personal médico y general del hospital regional de Duitama
- Felicito al personal de salud por su buena atención
- Buen servicio de atención instalaciones limpias y buena atención
- Felicitaciones por su atención prestada. Gracias
- Agradezco su oportuna atención y excelente servicio prestado
- Bueno el servicio

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. JULIO DE 2022

Durante el mes de Julio del 2022 se recibieron y tramitaron 21 PQRSDF así: 4 solicitudes de manera presencial, 9 vía correo electrónico y 9 vía WEB.

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

N	FECHA	USUARIO	ENTIDAD	SERVICIO	ESTADO	OBSERVACIONES
229	7/07/2022	Maria del Carmen Baez	Famisanar Eps Ltda	Coordinación Bloque Quirúrgico	Cerrado	Programación Cirugía ambulatoria no es clara la información a la preparación del paciente
230	7/07/2022	David Medrano Puerto	No Registra	Coordinador de Urgencias	Cerrado	Médico de urgencias no atiende con oportunidad y no se contaba con personal suficiente
231	7/07/2022	José Cesar Ulloa	No Registra	coordinación consulta externa	Cerrado	Consulta de pediatría no se realizó con puntualidad
232	7/07/2022	Claudia Acero Cely	Medisalud Ut	Coordinador de Urgencias	Cerrado	Diagnostico inconforme
233	8/07/2022	Ruth Mary Sierra	Comfamiliar	Coordinación Bloque Quirúrgico	Cerrado	Solicitud de programación cirugía usuario COMFAMILIAR
234	8/07/2022	Hernán David Bustos Rubiano	No identifica	Laboratorio Clínico	Cerrado	Solicitud entrega de resultados de laboratorio/ Inoportunidad en el proceso
235	8/07/2022	Hernán David Bustos Rubiano	No identifica	Laboratorio Clínico	Cerrado	Solicitud entrega de resultados de laboratorio/ Inoportunidad en el proceso
236	8/07/2022	Hernán David Bustos Rubiano	No identifica	Laboratorio Clínico	Cerrado	Solicitud entrega de resultados de laboratorio/ Inoportunidad en el proceso
237	1/07/2022	Paula Alejandra Medina solano	Coosalud Ess	LABORAMOS	Cerrado	Dificultades en el trato con Jefe de Urgencias se comprueba los hechos y se concluye que es una queja falsa
238	11/07/2022	Mayor Eva Lucia	Direccion General De Sanidad Militar	Coordinación Bloque Quirúrgico	Cerrado	Falta de insumos para programación de cirugía direccionada por supersalud

239	11/07/2022	Ricardo Andrés Sánchez	Nueva Eps Sa	Asesor de prestación de servicios	Cerrado	Requiere programación cita de anestesiología
240	13/07/2022	Samuel cabra	Compensar Eps	Coordinación Urgencias	Cerrado	Dificulta en la atención en menor de edad área de urgencias
241	13/07/2022	Luis Antonio Pedraza	Nueva Eps Sa	Asignación de citas	Cerrado	Personería Tipacoque solicita asignación de citas
242	13/07/2022	Mesías Rincón	No identifica	Asignación de citas	Cerrado	Solicitud cita de cardiología
243	13/07/2022	Rosalba Niño	No identifica	Asignación de citas	Cerrado	Solicitud cita de Otorrino
244	15/07/2022	Álvaro Sánchez	Famisanar Eps Ltda	Coordinación Urgencias	Cerrado	Dificultades en diagnóstico de paciente en urgencias
245	12/01/2024	José Manuel Quero Miranda	Comfamiliar	Citas Medicas	Cerrado	Solicita programación para potenciales evocados
246	22/07/2022	Álvaro Cristancho	Cajacopi Ars	Citas Medicas	Cerrado	Solicitud cita para junta quirúrgica
247	22/07/2022	María Buitrago	Comfamiliar	Citas Medicas	Cerrado	Direccionada por Supersalud solicitud Cita Otorrino
248	26/07/2022	Leonor Avellaneda	Particular	Vigilancia	En proceso	Dificultades con personal de vigilancia en consulta externa
249	27/07/2022	José Adinosedeth Pica	Nueva Eps	Coordinación Internación	En proceso	Dificultad para el ingreso de alimentos al piso de internación

Así mismo se encontró que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en quejas que ocurrieron o están relacionados con el área de Hospitalización y programación de citas o procedimientos en la sede principal de Duitama.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Julio del 2022 es de 3.3 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

BUZONES DE SUGERENCIAS. JULIO DE 2022

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de 5 representantes de los usuarios de la Institución y el Sistema de Información y Atención al Usuario, se encontraron 53 manifestaciones en los buzones de sugerencias de la sede Duitama, 0 manifestaciones en la sede Santa Rosa y 2 manifestaciones en la sede Sativa Sur, los datos se encuentran representados así:



Según lo observado en las gráficas anteriores, 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 sus sedes de primer nivel.

Cinco 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

Así mismo durante el mes de Julio del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **214.** 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
ESE Hospital Regional de Duitama