

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 1 de 8

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESPONSABLES	2
2.	PRESENTADO A.	2
3.	PERIODO DEL INFORME.	2
4.	OBJETIVO.....	2
5.	INFORME GENERAL.....	2
6.	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	3
7.	INDICADOR DE RECOMENDACIÓN	4
8.	PARTICIPACION CIUDADANA.....	5
9.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	6
10.	BUZONES DE SUGERENCIAS.	7
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	8

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 2 de 8

1. RESPONSABLES

Oficina de Atención al usuario y ciudadano- Experiencia del usuario

2. PRESENTADO A.

Equipo directivo

Comité de líderes administrativos y asistenciales.

Comité de ética hospitalaria.

Asociación de usuarios HRD.

3. PERIODO DEL INFORME.

El informe de satisfacción presentado corresponde al mes de Febrero del año 2024 en concordancia con las estrategias implementadas por la E.S.E Hospital Regional de Duitama para contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de la satisfacción de nuestros usuarios y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

A continuación, se dan a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas desde el 1 de Febrero al 29 de Febrero del año 2024 en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

4. OBJETIVO.

Dar seguimiento al Plan de mejoramiento continuo en la calidad de prestación del servicio por medio de la aplicación de **168** encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

5. INFORME GENERAL.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **168** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Febrero de 2024 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **162** están satisfechos con la atención recibida y **166** recomendarían al Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 3 de 8

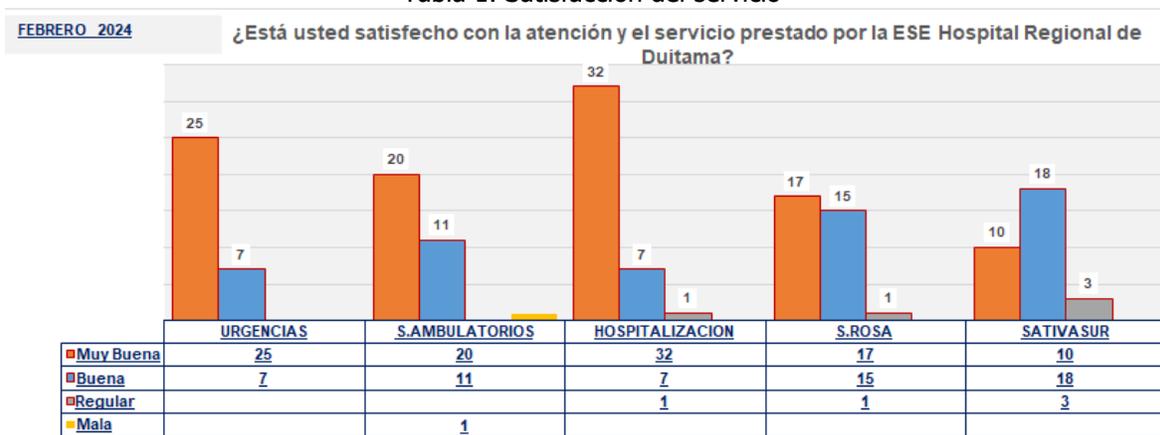
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	100%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	97%	97%
DUITAMA INTERNACIÓN	98%	100%
SANTA ROSA DE VITERBO	96%	100%
SATIVA SUR	90%	100%
TOTAL 168 ENCUESTAS		

Se puede determinar que en la actual medición respecto a la anterior los servicios fueron mejor apreciados por los usuarios, se observa un menor desempeño de la sede Sativasur con puntuaciones más bajas.

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

6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 4 de 8

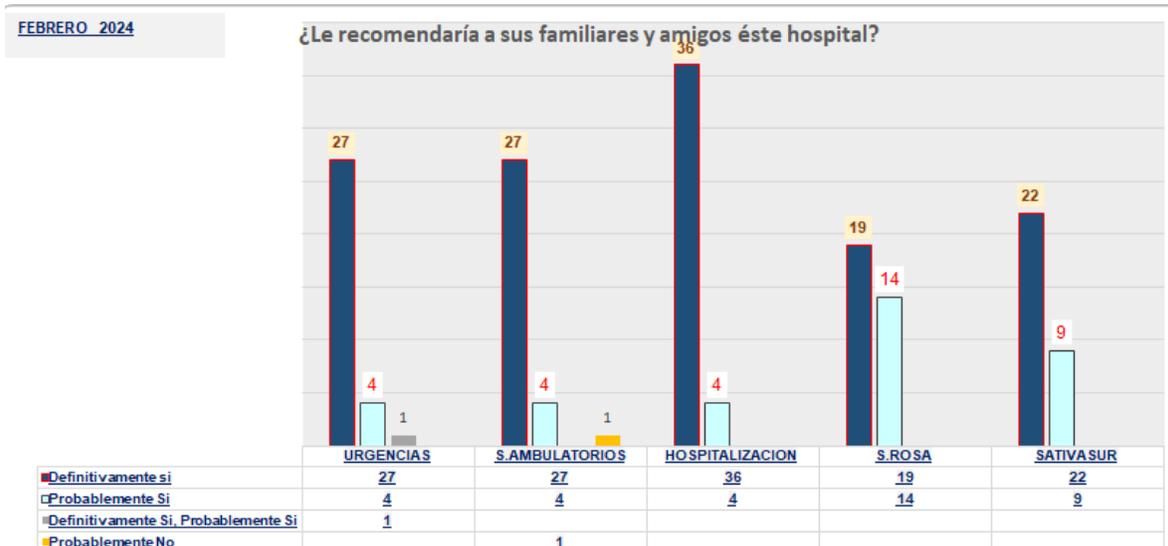
¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?					
ENCUESTAS ENERO 2024 ¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio?					
Sede	Buena	Muy Buena	Regular	Mala	Total general
URGENCIAS	7		25		32
S.AMBULATORIOS	11		20	1	32
HOSPITALIZACION	7		32	1	40
S.ROSA	15		17	1	33
SATIVASUR	18		10	3	31
Total general	58		104	5	168

Al medir el indicador de satisfacción promedio en Febrero se observa mejor desempeño en los servicios sin embargo la sede de Sativasur se reporta con una mejoría respecto a la medición anterior, sin embargo es más distante este mes respecto a los demás servicios en la satisfacción.

En la comparación de las respuestas entre muy buena y buena, las respuestas –Bueno- tienen mayor incidencia en las Unidades Básicas de Atención así como en los servicios ambulatorios.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



Se puede observar en el gráfico que existe una mayor proporción de usuarios que indican que probablemente recomendarían la institución y cada uno de los servicios especialmente en las unidades básicas de atención, comportamiento que dista de los servicios de hospitalización o urgencias en Duitama, donde se observa mayor decisión hacia la recomendación

8. PARTICIPACION CIUDADANA

FEBRERO 2024

¿Sabía usted que tiene derecho a acceder a una segunda opinión sobre los conceptos o tratamientos propuestos en su atención?

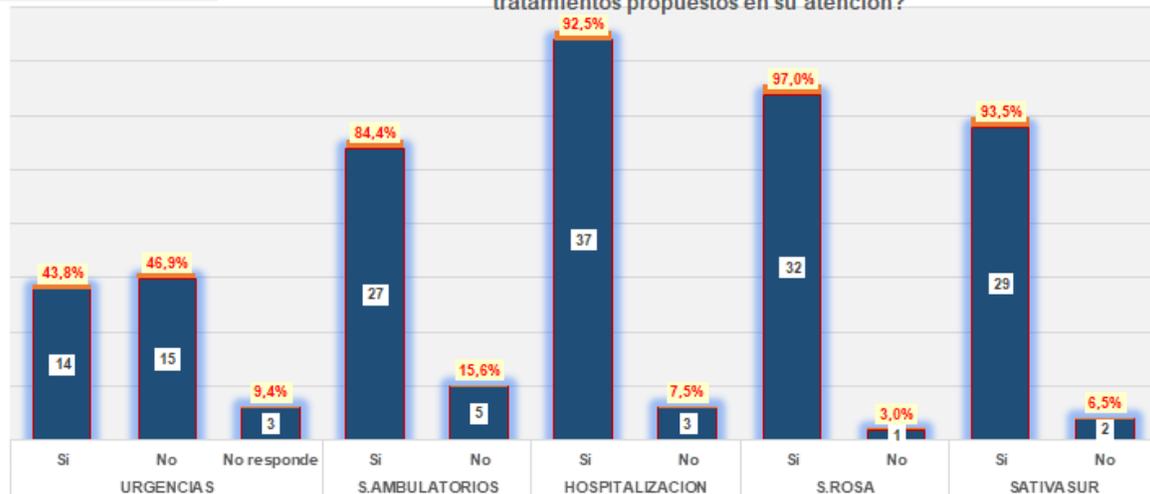


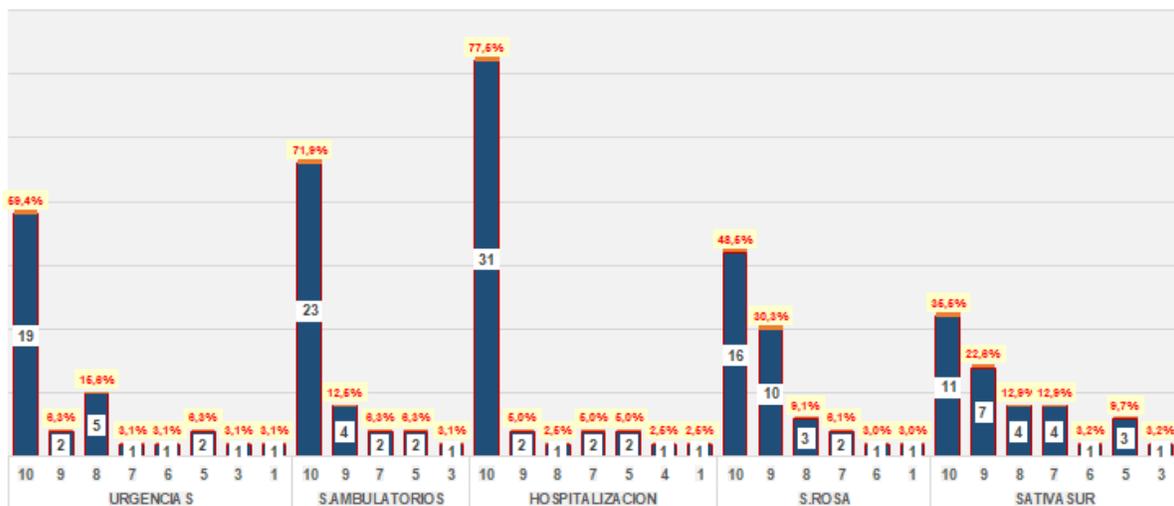
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

En términos generales, los usuarios en su mayoría conocen el derecho a la segunda opinión, no obstante las áreas en las cuales se requiere fortalecer la socialización son urgencias en Duitama y los servicios ambulatorios

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes

FEBRERO 2024

¿Que tanto conoce sus deberes y sus derechos como usuario?



En la medición del Ratio entre el auto reconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios y la respuesta a la pregunta en el reconocimiento directo del derecho a tener una segunda opinión

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 6 de 8

con la fórmula: Total de pacientes que puntúan 8,9 y 10 en la pregunta de reconocimiento menos Total de pacientes que contestan no conocer el derecho a recibir una segunda opinión sobre el total de usuarios encuestados arroja una puntuación para este mes **0.654** donde 1 es el puntaje óptimo.

9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La ESE Hospital Regional de Duitama recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de sus usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de los diferentes espacios habilitados: Líneas telefónicas, página WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencial.

En la gráfica 5. Se muestra la cantidad de PQRSDF recibidas en el transcurso del mes de Febrero del 2024 con un total de 12 **manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

ID	Código	Fecha creación	Usuario	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Descripción
220	2024-0016	2024-02-07	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	10	Reclamo	Ivonne Camargo	Informa que en urgencias no hay papel de baño y que el familiar ha tenido que realizar actividades que considera deben ser de enfermería
221	2024-0017	2024-02-07	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	10	Queja	María Fanny Aguirre	Informa no estar de acuerdo con traslado de unidad hospitalaria
223	2024-0018	2024-02-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	11	Queja	Nydia Yamile Pedraza Caro	Informa que tiene complicaciones relacionadas con una cirugía
224	2024-0019	2024-02-13	Usuario Externo	9	Queja	Melissa Viasus Chamorro	Informa que el personal de enfermería de urgencias no se identifica y no se presta atento a necesidades
225	2024-0020	2024-02-16	Usuario Externo	6	Felicitación	LINA ROCIO RIVERA	Agradece la atención brindada en la Institución
226	2024-0021	2024-02-17	Usuario Externo	6	Petición	Ceferino Ruge	Solicita reporte clínico de un usuario por inconformidad en la atención

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 7 de 8

227	2024-0022	2024-02-19	Usuario Externo	0	Queja	Olga del tránsito pulido de Rangel	Informa que no está de acuerdo con conducta propuesta por medico internista
228	2024-0023	2024-02-21	Usuario Externo	3	Petición	Pablo Chaparro Ponguta	Requiere una aclaración respecto a una orden medica de una tomografia
229	2024-0024	2024-02-23	Usuario Externo	1	Petición	CARLOS HUMBERTO	Solicitud de copia historia clinica
230	2024-0025	2024-02-23	Usuario Externo	1	Petición	NICOLAS HUMBERTO SALCEDO PARRA	Solicitud de copia historia clinica
231	2024-0026	2024-02-23	Usuario Externo	1	Petición	PAOLA ALEJANDRA SALCEDO PARRA	Solicitud de copia historia clinica
232	2024-0027	2024-02-26	Usuario Externo	13	Petición	ANA HILDA MEJÍA LEÓN	Informa que no está de acuerdo con el manejo y la atención en consulta médica por parte de medico general en Sede SativaSur

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Febrero del 2024 es de **5.9** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

10. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de febrero, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la oficina de Control Interno de la Institución, uno o más representantes de la asociación de usuarios de la Institución y el líder de experiencia del usuario.

Se encontraron en total **166 manifestaciones** en los buzones de sugerencias en las 3 sedes de las cuales se realiza el consolidado para elegir los servicios y colaboradores más felicitados.

Gráfica 6. Top 3 de los servicios más reconocidos a través de los buzones de sugerencias enero y febrero 2024

SERVICIOS MAS FELICITADOS
Cirugía Ambulatoria (35 Felicitaciones)
C2-Gineco-obstetricia (25 Felicitaciones)
A1- Pediatría (20 Felicitaciones)

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 8 de 8

Gráfica 7. Top 3 de los colaboradores más reconocidos a través de los buzones de sugerencias enero y febrero 2024

COLABORADORES MAS FELICITADOS
Vilma Panqueva (12 Felicitaciones)
Andrea Sanchez (7 Felicitaciones)
Horacio Hernandez (3 Felicitaciones)

Las manifestaciones de agradecimiento y los reconocimientos que los usuarios realizan a los servicios son publicadas en el mural de felicitaciones de la Institución, el top tres se publica en el tablero de honor de manera bimensual como lo describe el programa de humanización promoviendo la cultura de servicio y la humanización a todos los niveles; así mismo las felicitaciones que refieren directamente a un colaborador conllevan agradecimientos proveídos directamente por la gerencia del Hospital.

11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Febrero del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 203 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.