

	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.....	4
9.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	5
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 Marzo 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 marzo al 31 de marzo 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 **162** 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 **162** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Febrero de 2024 en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **152** están satisfechos con la atención recibida y **160** 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

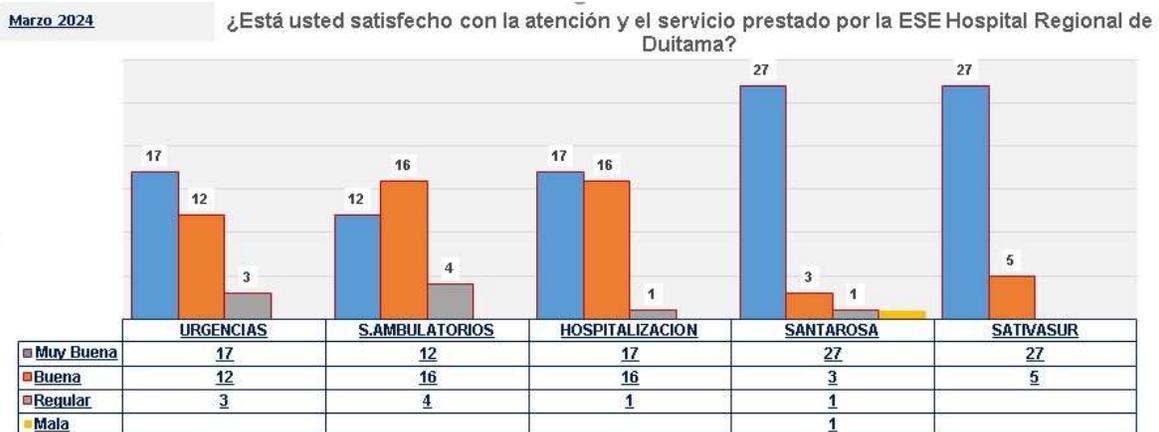
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	90.6%	96.9%
DUITAMA AMBULATORIO	87.5%	100%
DUITAMA INTERNACIÓN	97.1%	100%
SANTA ROSA DE VITERBO	93.7%	96.9%
SATIVA SUR	100%	100%
TOTAL 162 ENCUESTAS		

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 en urgencias de Duitama y de la sede Santa Rosa de Viterbo 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

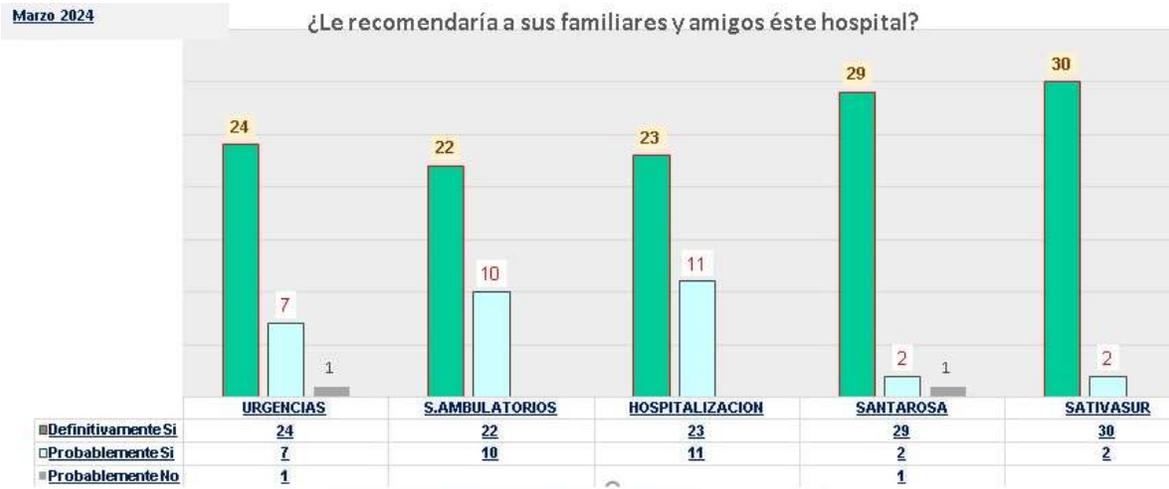


Al medir el indicador de satisfacción promedio en marzo se observa una medición estable, sin embargo con ligera tendencia a la baja en especial en los servicios de urgencias y ambulatorios de Duitama.

En la comparación de las respuestas entre muy buena y buena, las respuestas –Buena- tienen mayor incidencia en los servicios ambulatorios de Duitama.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

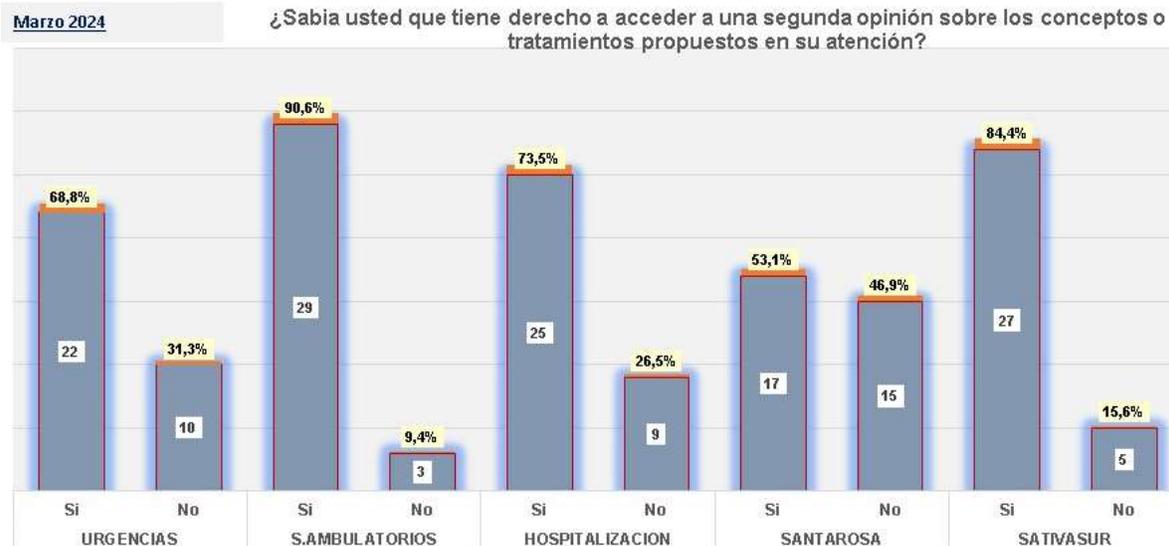
Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



Se puede observar en el gráfico que existe una mayor proporción de usuarios que indican que definitivamente recomendarían la institución y cada uno de los servicios especialmente en las unidades básicas de atención, el comportamiento de este indicador es relativamente similar y replicable en todos los servicios y sedes.

8. PARTICIPACION CIUDADANA

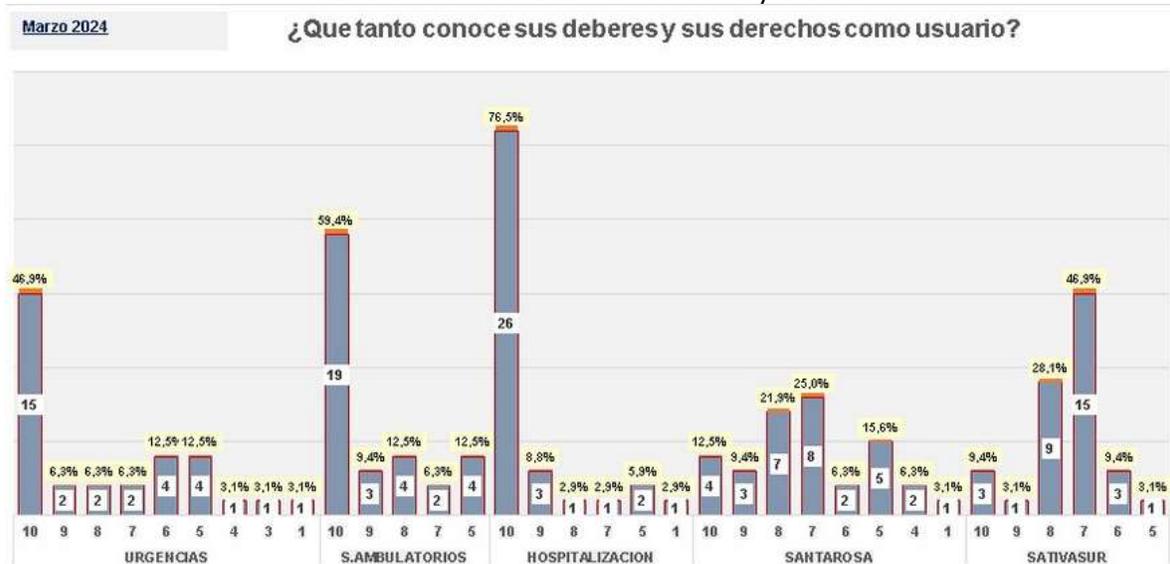
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 5 de 8

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



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 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 **0.370** 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 20 **manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

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

ID	Código	Fecha creación	Usuario	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Descripción
233	2024-0028	2024-03-04	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	11	Queja	Olga Diaz	Agradece la atención, servicios y calidad de todos los colaboradores. Informa queja por presunta mala conducta de auxiliar de enfermería en bloque A2
234	2024-0029	2024-03-04	Usuario Externo	11	Sugerencia	Patricia Diaz	Informa que no pudo acompañar a un familiar en el area de urgencias y sugiere eliminar barreras
235	2024-0030	2024-03-05	Usuario Externo	2	Petición	Nelson Ramirez Leon	Solicita copia de historia clinica
236	2024-0031	2024-03-05	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	10	Queja	Lady Mirana Higuera	Informa mala atención por parte de profesional de enfermería
237	2024-0032	2024-03-06	Usuario Externo	11	Petición	Cesar Alberto Franco Lasso	Solicita certificación laboral integral
238	2024-0033	2024-03-07	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	0	Queja	Libia Rosmira Perilla Vacca	Solicita factura de gastos de paciente
239	2024-0034	2024-03-08	Usuario Externo	9	Queja	johanna paipa	Informa dificultades en el proceso de entrada y salida de cuidadores y acompañantes con vigilancia
240	2024-0035	2024-03-11	Usuario Externo	12	Denuncia	Emperatriz Rincon de Tiuso	Informa dificultades en el proceso de atención de adulto mayor en ciclo de hospitalización y atención por enfermería
241	2024-0036	2024-03-11	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	12	Queja	Damaris Avella	Informa que presentó reacción alérgica a un medicamento
242	2024-0037	2024-03-11	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	13	Queja	Maria Fernanda Mesa	Manifiesta dificultades con la realización de procedimientos de enfermería a su hijo
243	2024-0038	2024-03-12	Usuario Externo	12	Queja	Flor Alba Rodríguez Monroy	Informa trato displicente por parte de auxiliar de radiología en la toma de exámenes
244	2024-0039	2024-03-14	Usuario Externo	10	Queja	Yamile Castro	Usuaría manifiesta que pediatra le dio información a tono de burla acerca del cuidado del menor
245	2024-0040	2024-03-15	Usuario Externo	13	Queja	Ruda Suárez Lady Johanna	Familiar de usuaria informa dificultades en la autorización de procedimientos ambulatorios por lo cual acude a urgencias y manifiesta que tuvo barreras por ne

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

ID	Código	Fecha creación	Usuario	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Descripción
246	2024-0041	2024-03-15	Usuario Externo	2	Petición	Iuz Herley Sánchez Uruña	Colaboradora informa dificultades en la atención de usuario y reporta maltrato problemas en la comunicación
247	2024-0042	2024-03-18	Usuario Externo	8	Queja	Hector Muñoz	Familiar de usuario informa que no ha contado con el apoyo esperado por parte del personal auxiliar del enfermería del bloque B2 para su movilización y gestión de las necesidades para el cuidado
248	2024-0043	2024-03-18	Usuario Externo	8	Queja	Diana Ravelo	Familiar de usuario informa que no ha contado con el apoyo esperado por parte del personal auxiliar del enfermería del bloque B2 para su movilización y gestión de las necesidades para el cuidado
249	2024-0044	2024-03-21	Usuario Externo	1	Queja	Johanna Paipa	Informa que no pudo acompañar a un familiar en el área de urgencias y sugiere eliminar barreras
250	2024-0045	2024-03-21	Usuario Externo	1	Sugerencia	Johanna Paipa	Informa que no pudo acompañar a un familiar en el área de urgencias y sugiere eliminar barreras
251	2024-0046	2024-03-26	Usuario Externo	2	Queja	Erika Cristina Sánchez	Informa que no ha podido acceder a cita de ginecología de manera oportuna

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de marzo del 2024 es de **7.7** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

10. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de marzo, se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la referente de la voz del usuario 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 **87 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.

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.

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

11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de marzo del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 166 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.