

	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.....	7

	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 Mayo 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 abril al 31 de mayo 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 **166** 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 **166** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **164** están satisfechos con la atención recibida y **Todos los encuestados** 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

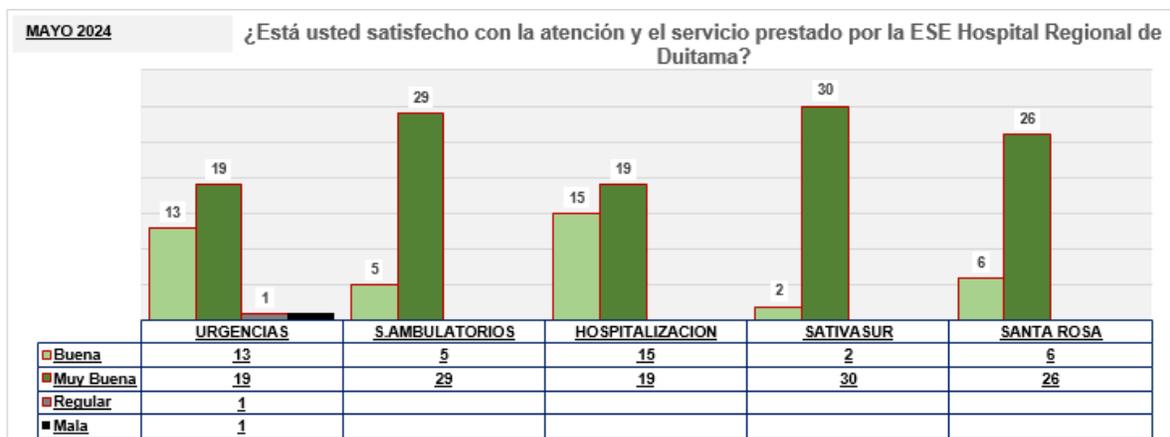
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	94.1%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	100%	100%
DUITAMA INTERNACIÓN	100%	100%
SANTA ROSA DE VITERBO	100%	100%
SATIVA SUR	100%	100%
TOTAL 166 ENCUESTAS		

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 se observa una medición estable sin embargo, con ligera tendencia a la baja en especial en los servicios ambulatorios de Duitama.

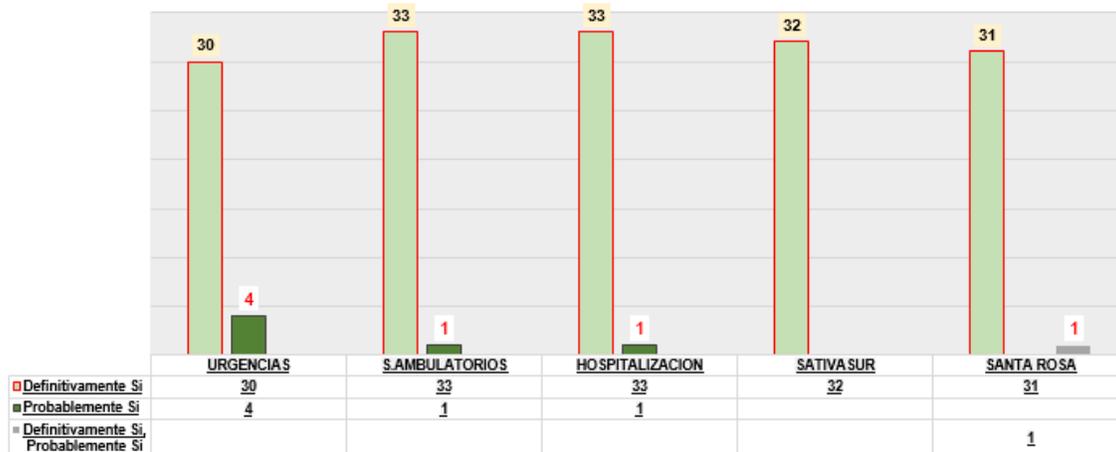
En la comparación de las respuestas entre muy buena y buena, las respuestas –Bueno- tienen mayor incidencia en los servicios ambulatorios de Duitama.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio

MAYO 2024

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos éste hospital?



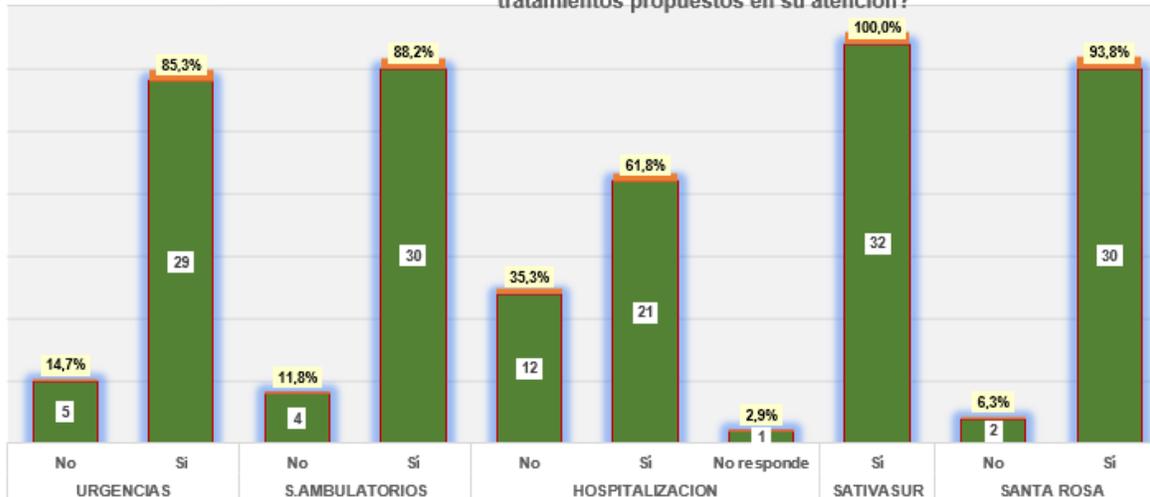
Se puede observar en el gráfico que existe una mayor proporción de usuarios que indican que definitivamente recomendarían la institución y cada uno de los servicios especialmente en las unidades básicas de atención, el comportamiento de este indicador es relativamente similar y replicable en todos los servicios y sedes pues en todos existe una calificación del 100%.

8. PARTICIPACION CIUDADANA

Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión

MAYO 2024

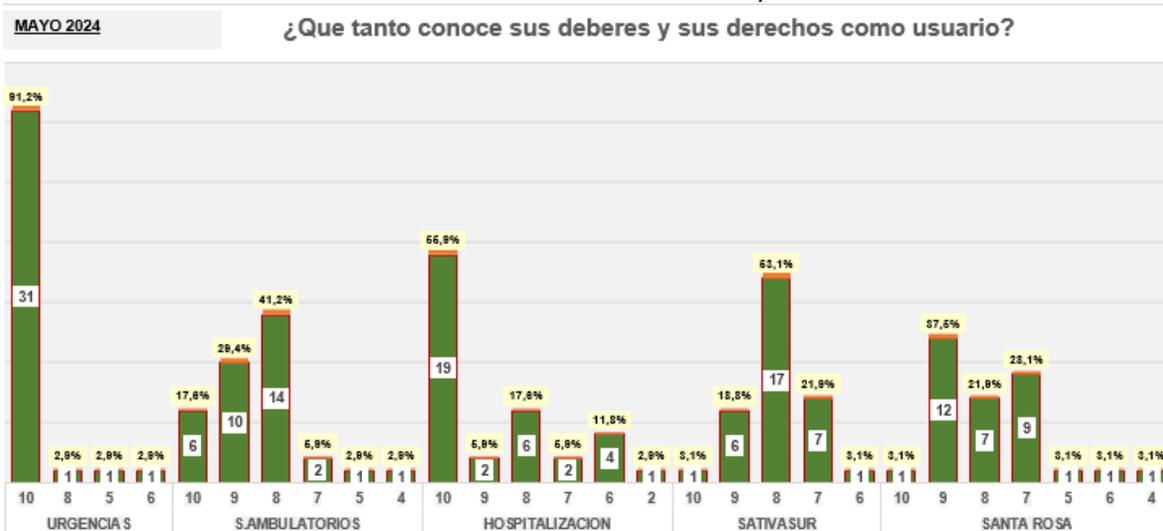
¿Sabía usted que tiene derecho a acceder a una segunda opinión sobre los conceptos o tratamientos propuestos en su atención?



	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 para esta medición es el servicio de internación

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 **0.66** 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 con un total de **19 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

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

Código	Fecha creación	Usuario	Días transcurrido	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Seguridad Social (EPS)	Descripción
2024-0061	2024-05-06	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	13	Karen Hernandez	1054064643	Nueva Eps	Informa que medico de urgencias maltrató a usuaria menor de edad en el servicio de triage
2024-0062	2024-05-06	Usuario Externo	4	GERMAN MANUEL ALVAREZ CONTRERAS	74302833	POLICIA NACIONAL	Solicita copia de historia clinica
2024-0063	2024-05-08	Usuario Externo	14	Diego Fernando Guzman Becerra	74380662	Sanidad Militar	Informa demora en tramites de salida administrativos con EAPB Sanidad Militar
2024-0064	2024-05-10	Usuario Externo	13	Yanire Estid Torres Merchán	1012320593	COMPENSAR eps	Solicita devolución de dinero aportado como soporte mientras se conseguía verificar la afiliación a seguridad social
2024-0065	2024-05-16	Usuario Externo	2	POMPILIO ESTUPIÑAN GOYENECHÉ	1113351	NUEV EPS	Solicita cita de urología
2024-0066	2024-05-20	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	13	Dayanara Cachope	1055313025	nr	Informa que percibió atención insatisfactoria en caja de autorizaciones de consulta externa
2024-0067	2024-05-20	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	7	Yerlin Yesid Rodriguez	nr	nr	Informa dificultades en la atención por parte de la funcionaria de asignación de fichas
2024-0068	2024-05-20	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	7	Angel Muñoz	1053612141		Informa mala atención recibida por parte de funcionaria de caja de SOAT
2024-0069	2024-05-20	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	7	Yenny Pita	1052379463	nr	Sugiere implementar una guardería para mujeres con escasos recursos que requieran cirugía y no tengan donde dejar sus hijos
2024-0070	2024-05-20	Usuario Externo	14	ANGELA VIVIANA VARGAS MACIAS	1055272928	NUEVA EPS	Solicita revisión por parte del area de facturación el cobro del COPAGO realizado a usuario
2024-0071	2024-05-20	Usuario Externo	7	Yovana Becerra Castro - en representación de mi menor hijo Juan José González Becerra	46674884	Sanidad Militar	Informa demora en tramites de salida administrativos con EAPB Sanidad Militar
2024-0072	2024-05-20	Usuario Externo	13	Luseleni Cordero Niño	1098658660	Sanitas	Informa que en la atención de la cita medica de su abuela, se interrumpió la consulta por parte del especialista por uso del celular por parte del usuario
2024-0073	2024-05-21	Usuario Externo	12	Ivan Darío Lara	1052402484	Sanitas	Informa que su pareja fue atendida bruscamente en el proceso de diagnostico por parte de especialista en ginecología
2024-0074	2024-05-22	Usuario Externo	11	MY. EVA LUCIAS MACIAS TORRES	10000000	SANIDAD MILITAR ESM GMSIL	Informa demora en tramites de salida administrativos con EAPB Sanidad Militar
2024-0075	2024-05-23	Usuario Externo	13	Karen Alejandra Mateus	1002528765	Sanidad	Informa mal servicio al cliente por parte de personal de facturación en el area de urgencias

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

Código	Fecha creación	Usuario	Días transcurrido	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Seguridad Social (EPS)	Descripción
2024-0076	2024-05-24	Usuario Externo	12	Patiño Triana	23914588	Medisalud	Solicita seguimiento a posibles accesos no autorizados a la historia clínica de su hermano
2024-0077	2024-05-25	Usuario Externo	12	Josué Leonardo Acosta Durán	79875577	SOAT	Informa demoras en la atención en urgencias por parte del servicio de neurocirugía
2024-0078	2024-05-27	Usuario Externo	13	MANUEL SARMIENTO	7224221	nueva eps	Felicita al servicio de urgencias del Hospital Regional de Duitama por su excelente atención, sobretodo al personal de enfermería
2024-0079	2024-05-29	Usuario Externo	9	Mayra Camila Arroyo	1144078202	Sura	Solicitud de referenciación

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de **10.3** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

10. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **Mayo** 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 **95 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.

11. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de Mayo del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 279 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.

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

Las principales barreras gestionadas por el Sistema de Información y atención al Usuario y Ciudadano corresponden a las siguientes características de acuerdo a los usuarios que solicitaron el servicio así:

Gráfica 8. Top 3 de los colaboradores más reconocidos a través de los buzones de sugerencias marzo y abril 2024

TOP DE GESTIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Arreglo orden medica*especialidad*
Gestión orden médica *especialidad*
Impresión órdenes médicas (órdenes, incapacidades)
Gestión administrativa externa (órdenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, etc)
Comparendo pedagógico

Se observa que la especialidad que más ha requerido gestiones por parte de los usuarios es el área de medicina interna, ortopedia y medicina general