

	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 Abril 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 30 de Abril 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 **183** 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 **183** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **174** 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

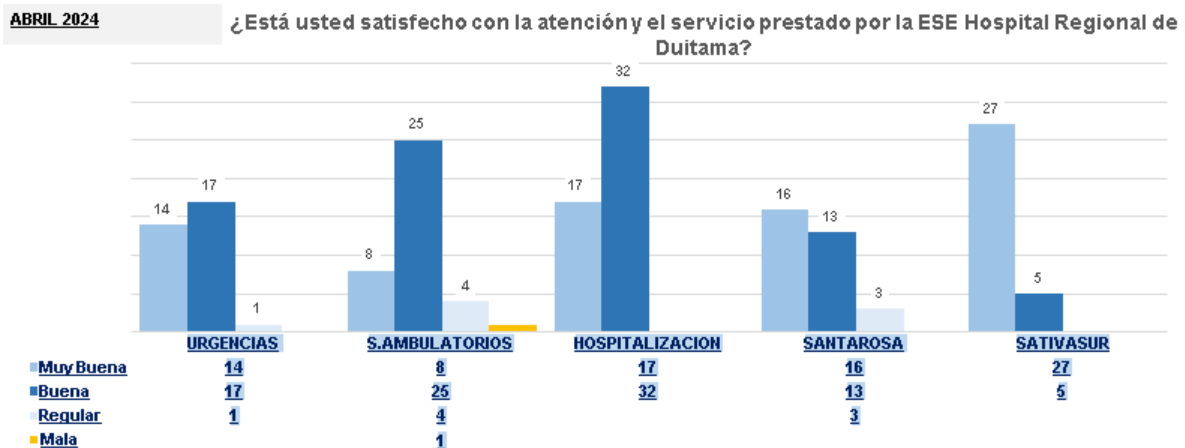
SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA URGENCIAS	96.8%	100%
DUITAMA AMBULATORIO	86.8%	100%
DUITAMA INTERNACIÓN	100%	100%
SANTA ROSA DE VITERBO	90.6%	100%
SATIVA SUR	100%	100%
TOTAL 183 ENCUESTAS		

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

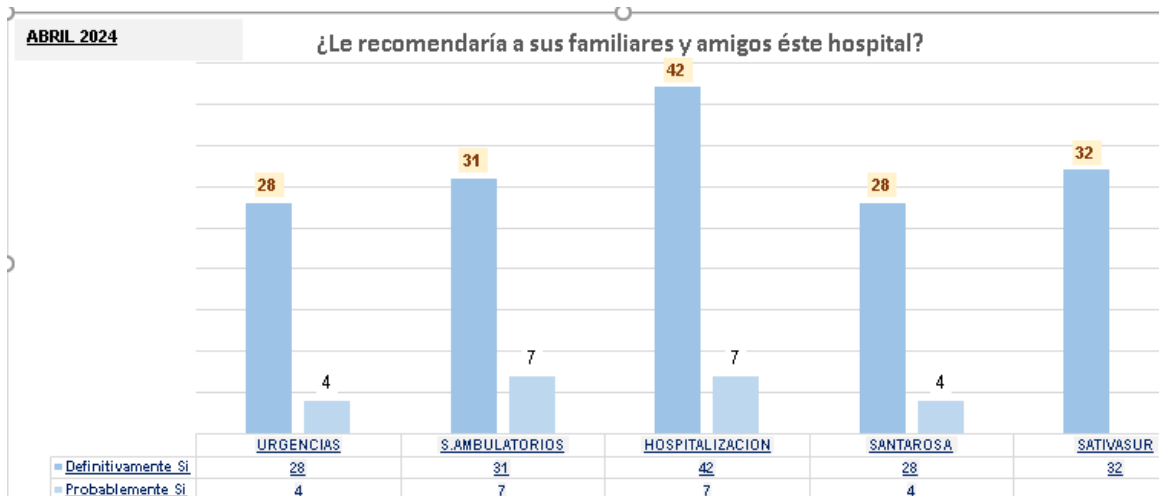


Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable sin embargo, con ligera tendencia a la baja en especial en los servicios ambulatorios de Duitama.

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

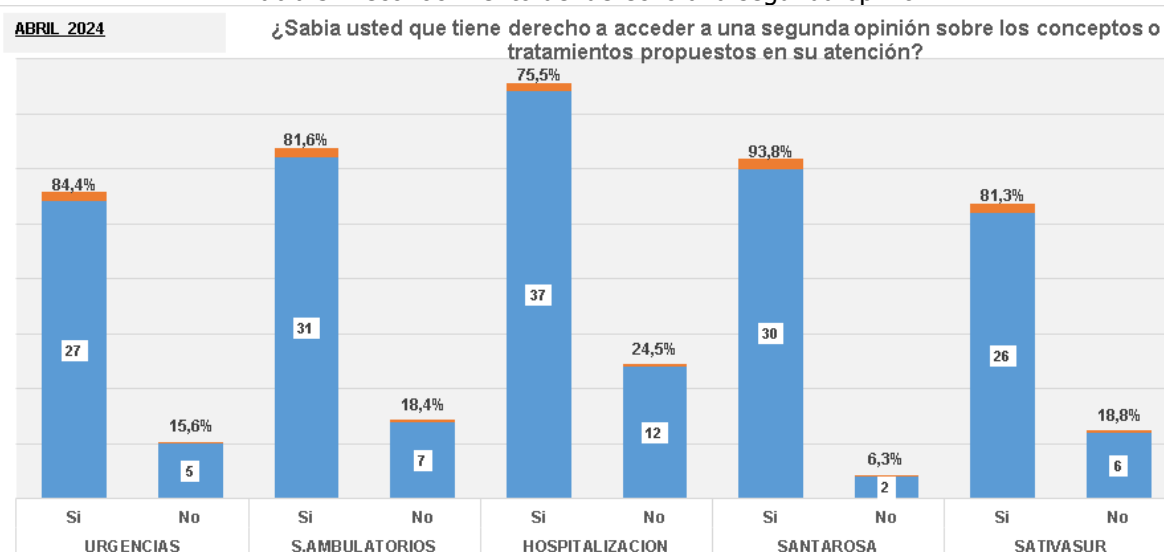
Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



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

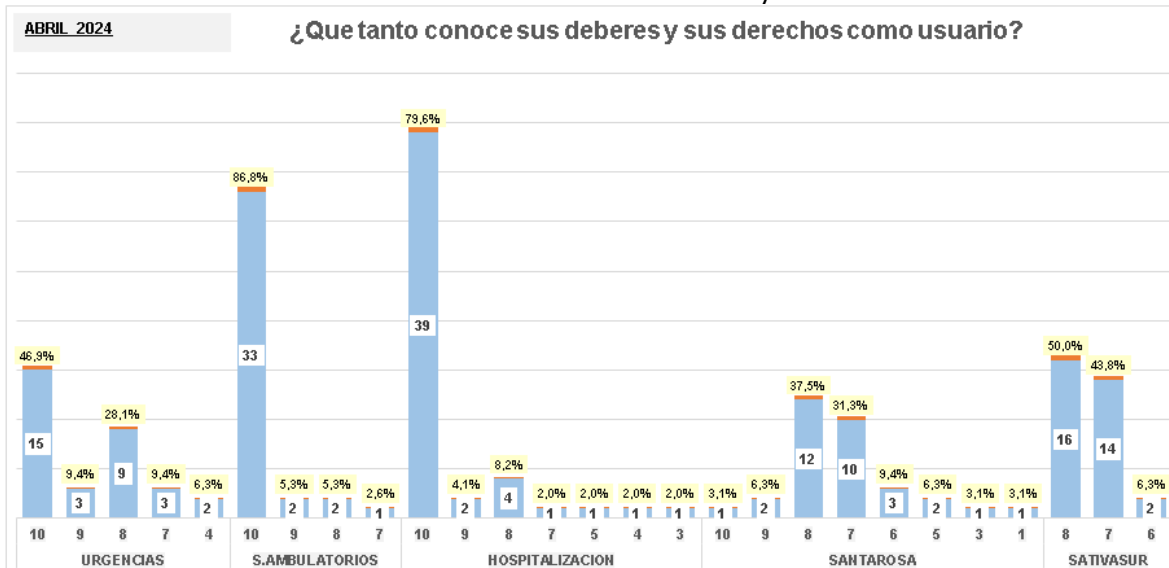
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	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 **0.43** 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 **14 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

Consecutivo	Fecha creación	Usuario	Estado	Días salida	Nombres y Apellidos	Descripción
2024-047	2024-04-02	Usuario Externo	Notificado	4	Yesid Camargo y Laura Margarita Gracia	Familiares informan Error y/o olvido del médico tratante generando repetir venopunción a menor de 1 año y 11 meses, inconsistencias en
2024-048	2024-04-03	Usuario Externo	Notificado	13	Gina Paola Roa Mercado	Usuaría informa que fue maltratada por profesional de enfermería en el proceso de
2024-049	2024-04-03	Usuario Externo	Notificado	6	BLANCA CECILIA SIMBAQUEVA	Solicitan aclaración de la conducta médica a tomar en la atención de la usuaria
2024-050	2024-04-04	Usuario Externo	Notificado	2	Procuraduría General De La Nación	Oficio para conocimiento
2024-051	2024-04-06	Usuario Externo	Notificado	1	Eva Lucia Torres	En remisión por competencia, Usuaría informa que fue maltratada por profesional de
2024-052	2024-04-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Notificado	8	Angela Niño	Informa la necesidad de apertura de la puerta de consulta externa
2024-053	2024-04-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Notificado	13	Adriana Matallana	Informa falta de adherencia a procedimientos de enfermería
2024-054	2024-04-09	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Notificado	9	Ginna Vivianna Rubiano	Informa inconformidad respecto a la orden de hospitalización por parte de pediatra
2024-055	2024-04-11	Usuario Externo	Notificado	11	Talhía robles	Usuaría reporta que enfermera le pidió no realizar grabaciones en la institución y realizó
2024-056	2024-04-17	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Notificado	0	ROSA ELISA QUIROGA DE BENAVIDES	Usuaría desea aclaración respecto al consumo de vales de atención para medicina prepagada
2024-057	2024-04-17	Usuario Externo	Notificado	1	FLORIDANO CRUZ CORREA	Solicita copia de historia clínica
2024-058	2024-04-19	Daniel Sebastian Fuentes Martinez	Notificado	13	YASMERY C. ABREU	Informa atención insatisfactoria por parte de especialista en ginecología al solicitar
2024-059	2024-04-26	Usuario Externo	Notificado	10	HOLMAN YECID ANGEL FUYA	Solicita copia de historia clínica
2024-060	2024-04-29	Usuario Externo	Notificado	4	Ana maria español manta	Solicita corrección de incapacidad médica
			Total días	6,7		

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes 2024 es de **6.7** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

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

10. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **Abril** 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 **143 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.

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

SERVICIOS MAS FELICITADOS
Bloque de hospitalización C2 (44 Felicitaciones)
Bloque de hospitalización C3 (32 Felicitaciones)
Bloque de hospitalización B1 (24 Felicitaciones)

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

COLABORADORES MAS FELICITADOS
Aux. Vilma Panqueva (5 Felicitaciones)
Dr. David Stivel Pinzón (3 Felicitaciones)
Dr. Libardo Enrique Pulido (2 Felicitaciones)

	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 **Abril** del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 206 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.

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 (ordenes, incapacidades)
Gestión administrativa externa (ordenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, etc)
Comparendo pedagógico
Gestión citas médicas
Impresión MIPRES
Gestión arreglo pagador

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