

INDICADORES DE SATISFACCIÓN ABRIL 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de Abril de 2019 de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, lo que contribuye a implementar estrategias de mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta.

Se aplicaron un total de 592 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 97.3% de satisfacción, de los cuales 570 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 16 usuarios con el 2.6% se encuentran de insatisfechos, de los 586 que respondieron a la pregunta global.



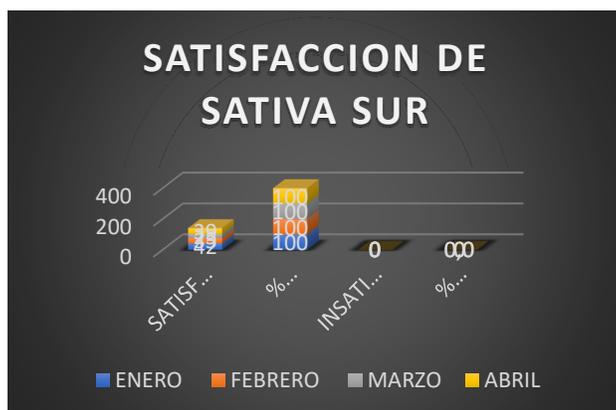
En la sede de Duitama se aplicaron 450 encuestas de las cuales 436 usuarios con el 97% están satisfechos y 2.7% que corresponde a 14 usuarios se encuentran insatisfechos.

| ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? | | |
|---|--------------|----------------|
| SERVICIO | SATISFACCIÓN | INSATISFACCION |
| INTERNACION | 147 | 2 |
| AMBULATORIOS | 149 | 2 |
| URGENCIAS | 140 | 10 |
| TOTAL | 436 | 14 |

| ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? | | |
|---|---------------|-----------------|
| SERVICIO | SATISFACCIÓN% | INSATISFACCION% |
| INTERNACION | 99 | 1 |
| AMBULATORIOS | 99 | 1 |
| URGENCIAS | 93 | 7 |
| TOTAL | 97 | 3 |

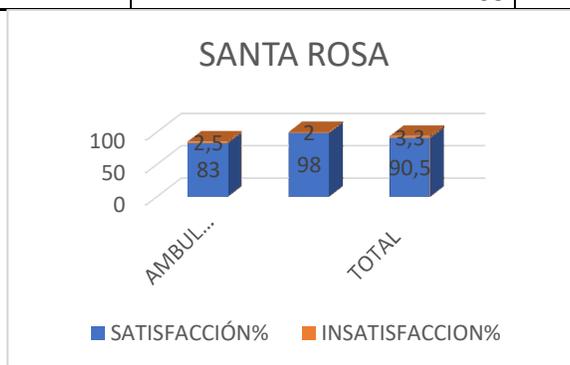


Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 39 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio.



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 103 encuestas de las cuales 95 usuarios con el 98% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron y 2 insatisfechos con 1.9%. en el mes de Abril 6 usuarios no dieron respuesta a la pregunta.

| ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? | | |
|---|--------------|----------------|
| SERVICIO | SATISFACCIÓN | INSATISFACCION |
| AMBULATORIOS | 33 | 1 |
| URGENCIAS | 62 | 1 |
| TOTAL | 95 | 2 |



| | NoResponde | MuyBuena | Buena | Regular | Mala | MuyMala | Total | satis | total respuestas | insatis | suma total | NO TOTAL RESPONDEN |
|----------------------|------------|----------|-------|---------|------|---------|-------|-------|------------------|---------|------------|--------------------|
| Internacion Duitama | 0 | 32 | 115 | 2 | 0 | 0 | 149 | 436 | 450 | 14 | 450 | 0 |
| Ambulatorios Duitama | 0 | 27 | 122 | 2 | 0 | 0 | 151 | | | | | |
| Urgencias Duitama | 0 | 11 | 129 | 9 | 1 | 0 | 150 | | | | | |
| Ambulatorios sativa | 0 | 14 | 25 | 0 | 0 | 0 | 39 | 39 | 39 | 0 | 39 | 0 |
| Ambulatorios santa r | 6 | 17 | 16 | 1 | 0 | 0 | 40 | 95 | 97 | 2 | 103 | 6 |
| Urgencias santa r | 0 | 25 | 37 | 0 | 0 | 1 | 63 | | | | | |
| | 6 | 126 | 444 | 14 | 1 | 1 | 592 | 570 | 586 | 16 | 592 | 6 |

Para la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? se puede evidenciar que de las 592 encuestas aplicadas, 580 usuarios recomendarían la institución de 581 que respondieron la pregunta y 1 no la recomendaría.

| MES | Total Usuarios que recomendaría la IPS | #de usuarios que responden la | total insatisfacción de | # total de usuarios encuestados |
|-----|--|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------|
|-----|--|-------------------------------|-------------------------|---------------------------------|

| | | pregunta | | |
|---------|-----|----------|---|-----|
| ENERO | 569 | 570 | 1 | 570 |
| FEBRERO | 539 | 543 | 4 | 544 |
| MARZO | 545 | 549 | 4 | 551 |
| ABRIL | 580 | 581 | 1 | 592 |



| | NO RESPONDE | SI | PROB SI | DEF NO | PROB NO | TOTAL | satisf | total respuestas | insatis | suma total | TOTAL NO RESPONDEN |
|----------------------|-------------|-----|---------|--------|---------|-------|--------|------------------|---------|------------|--------------------|
| Internacion Duitama | 0 | 149 | 0 | 0 | 0 | 149 | 449 | 450 | 1 | 450 | 0 |
| Ambulatorios Duitama | 0 | 150 | 1 | 0 | 0 | 151 | | | | | |
| Urgencias Duitama | 0 | 118 | 31 | 1 | 0 | 150 | | | | | |
| Ambulatorios sativa | 0 | 37 | 2 | 0 | 0 | 39 | 39 | 39 | 0 | 39 | 0 |
| Ambulatorios santa r | 9 | 22 | 9 | 0 | 0 | 40 | 92 | 92 | 0 | 103 | 11 |
| Urgencias santa r | 2 | 33 | 28 | 0 | 0 | 63 | | | | | |
| | 11 | 509 | 71 | 1 | 0 | 592 | 580 | 581 | 1 | 592 | 11 |

Teniendo en cuenta los espacios de participación con lo que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Abril de 2019 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 3 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta a 1 dentro del plazo establecido.

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se recogieron 188 buzones de los cuales están 166 satisfechos con el servicio y 22 sugerencias las cuales se dieron a conocer a los diferentes líderes de los servicios para establecer planes de mejora, se identifican quejas del personal de enfermería hacia los usuarios.

En cuanto al comparendo educativo que se realiza a usuarios que presentan inasistencia a citas o cirugías programadas se evidencia que durante el mes de Abril 28 usuarios no asistieron a su cita programada, discriminado de la siguiente manera:

Por EAPB:

| | | N° DE INASISTENCIA | | | |
|-----|-----------------|--------------------|---------|-------|-------|
| MES | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL |
| EPS | COMPARTA | 15 | 13 | 19 | 15 |
| | COMFAMILIAR | 13 | 3 | 3 | 3 |
| | NUEVA EPS | 1 | 2 | 1 | 1 |
| | EMDISALUD | 0 | 1 | 2 | 1 |
| | SANIDAD MILITAR | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | POLICIA | 5 | 2 | 0 | 0 |
| | PARTICULAR | 3 | 1 | 0 | 1 |
| | SALUD TOTAL | 1 | 2 | 0 | 1 |
| | MEDIMAS | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | COMPENSAR | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | COOSALUD | 0 | 4 | 1 | 0 |
| | TOTAL | 39 | 31 | 27 | 28 |

Por Especialidad:

| | ESPECIALIDAD | ORTOPEDIA | GINECOLOGIA | CARDIOLOGIA | PEDIATRIA | PSICOLOGIA | PSIQUIATRIA | OTORRINO | FISIATRIA | CIRUGIA | MEDICINA INTERNA | UROLOGIA | OFTALMO | NUTRICION | ECOGRAFIAS | TERAPIA FIS | TERAPIA LEN | NEUROCIRU | TOTAL |
|-----|--------------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------|-------------|----------|-----------|---------|------------------|----------|---------|-----------|------------|-------------|-------------|-----------|-------|
| MES | ENERO | 5 | 9 | 5 | 1 | 7 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 39 |
| | FEBRERO | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| | MARZO | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 27 |
| | ABRIL | 3 | 7 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 28 |

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas en la oficina de atención al usuario, así mismo se puede decir que esta área durante el mes de Abril de 2019 realizo acciones de información y orientación sobre servicios, 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 a un promedio aproximado de 150 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU