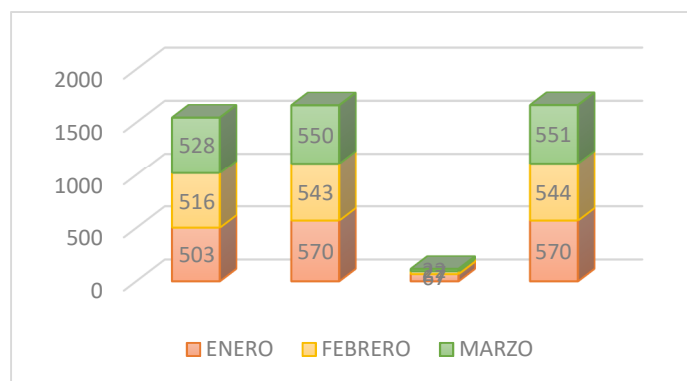


INDICADORES DE SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, en el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, por medio de la Oficina de Atención al Usuario busca responder a las necesidades del usuario y su familia, por tanto implementa estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario.

Por lo anterior para el primer trimestre del año el indicador de satisfacción del usuario arrojo los siguientes resultados de acuerdo con la información recopilada en cada una de las sedes adscritas a la entidad y de acuerdo a los diferentes servicios habilitados.

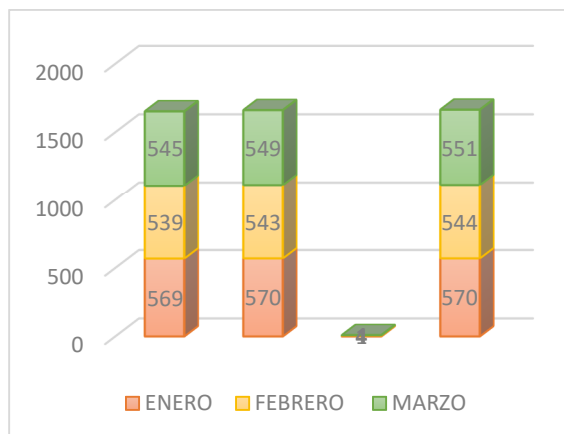


MES	Total de usuarios satisfechos	N° de usuarios que responden la pregunta Global	Total, de usuarios insatisfechos	N° total de usuarios encuestados
ENERO	503	570	67	570
FEBRERO	516	543	27	544
MARZO	528	550	22	551

Se aplicaron un total de 1665 encuestas el trimestre de las cuales: en la ESE Hospital Regional de Duitama se tabularon 1358 encuestas, en Santa Rosa 205 encuestas y en la de sede Sativa Sur 102.

MES	Total, usuarios que recomendaría la IPS	N° de usuarios que responden la pregunta	Total, de insatisfacción	N° total de usuarios encuestados
ENERO	569	570	1	570
FEBRERO	539	543	4	544
MARZO	545	549	4	551

Durante el primer trimestre a lo que corresponde a la pregunta si recomendaría los servicios que presta el HRD 1656 usuarios de los 1665 recomendarían la IPS.



Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el transcurso del año 2019 se han interpuesto en la oficina de atención al usuario 20 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se les han dado respuesta a los plazos establecidos por la ley.

Por otra parte se han realizado la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios del comité de Ética en donde se tabularon un total de 305 buzones de los cuales 270 usuarios presentaron felicitaciones a cada servicio y 60 usuarios dieron a conocer sugerencias, por lo que mediante el comité de Ética Hospitalaria se han priorizado las sugerencias y se han establecido planes de mejora dentro de ellos, mesas de trabajo con los supervisores de las áreas involucradas, en donde informaron que teniendo en cuenta las sugerencias se han realizado capacitaciones al personal en atención al usuario y humanización, así mismo los descargos correspondientes según el caso y el análisis y otras medidas correctivas según los procesos de cada empresa a la que se encuentran vinculados los funcionarios involucrados.

SERVICIO	TOTAL ENERO	TOTAL FEBRERO	TOTAL MARZO	SATISFACCION ENERO	SATISFACCION FEBRERO	SATISFACCION	INSATISFACCION ENERO	INSATISFACCION FEBRERO	INSATISFACCION
A1	10	4	24	10	4	22	0	0	2
A2	11	11	16	9	8	10	2	3	6
B2	9	5	10	6	4	8	3	1	2
C2	35	91	69	34	87	67	1	4	2
C3	7	18	27	7	17	27	0	1	0
SALA DE PARTOS	3	1	1	3	0	0	0	1	1
URGENCIAS	3	7	14	0	0	7	3	7	7
CIRUGIA AMBULATORIA	22	48	42	22	48	42	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	4	13	10	0	10	5	4	3	5
ADMINISTRATIVOS	2	1	2	1	0	2	1	1	0
TOTAL	106	199	215	92	178	190	14	21	25
	305			270			60		

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 primer trimestre de 2019 realizó 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 por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU