

INDICADORES DE SATISFACCIÓN JULIO 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 JULIO 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 504 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 97.2% de satisfacción, de los cuales 490 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 14 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 504 que respondieron a la pregunta global.

DUITAMA



¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	134	4
AMBULATORIOS	127	3
URGENCIAS	129	6
TOTAL	390	13

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	97	3
AMBULATORIOS	98	2
URGENCIAS	96	4
TOTAL	97	3

En la sede de Duitama se aplicaron 403 encuestas de las cuales 390 usuarios con el 97% están satisfechos y 13 usuarios se encuentran insatisfechos.

SATIVA SUR

E.S.E Hospital Regional de Duitama

Tel. 7632330-7632323
Av. AméricasCr 35
www.hrd.gov.co





Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 22 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio.

SANTA ROSA DE VITERBO

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
AMBULATORIOS	51	0
URGENCIAS	27	1
TOTAL	78	1



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 79 encuestas de las cuales 78 usuarios con el 99% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internación Duitama	0	35	99	4	0	0	138	390	403	13	403	0
Ambulatorios Duitama	0	26	101	3	0	0	130					
Urgencias Duitama	0	9	120	6	0	0	135					
Ambulatorios sativa	0	2	20	0	0	0	22	22	22	0	22	0
Ambulatorios santa r	0	24	27	0	0	0	51	78	79	1	79	0
Urgencias santa r	0	16	11	1	0	0	28					
	0	112	378	14	0	0	504	490	504	14	504	0

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?™

Se puede evidenciar que, de las 504 encuestas aplicadas, 501 usuarios recomendarían la institución de 502 que respondieron la pregunta.

MES	Total Usuarios que recomendaría la IPS	#de usuarios que responden la pregunta	total de insatisfacción	# total de usuarios encuestados
ENERO	569	570	1	570
FEBRERO	539	543	4	544
MARZO	545	549	4	551
ABRIL	580	581	1	592
MAYO	536	541	5	542
JUNIO	555	561	6	562
JULIO	501	502	1	504



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	136	2	0	0	138	401	402	1	403	1
Ambulatorios Duitama	1	127	1	1	0	130					
Urgencias Duitama	0	133	2	0	0	135					
Ambulatorios sativa	1	16	5	0	0	22	21	21	0	22	1
Ambulatorios santa r	0	32	19	0	0	51	79	79	0	79	0
Urgencias santa r	0	20	8	0	0	28					
	1	464	37	0	0	504	501	502	1	504	2

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de julio de 2019 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 6 PQRS, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazo establecido con promedio de respuesta de 11 días .



36	4/07/2019	Maria Tamayo Medina	comfamiliar	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	4/07/2019	11/07/2019	11/07/2019	12/07/2019	6	correo electronico
37	12/07/2019	Yeymy Paola Carvajal	comfamiliar	consulta externa	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA	12/07/2019	18/07/2019	12/07/2019	12/07/2019	0	correo electronico
38	19/07/2019	Sildana de las Mercedes Martinez	comfamiliar	consulta nexterna	1	SEBGERENCIA CIENTIFICA	19/07/2019	23/07/2019	23/07/2019	23/07/2019	3	personalmente
39	22/07/2019	Humberto Gutierrez	comfamiliar	hospitalizacion	1	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	22/07/2019	1/08/2019	1/08/2019	1/08/2019	8	correo electronico
40	30/07/2019	Carlos Alirio Pineda	comfamiliar	hospitalizacion	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA	30/07/2019	6/08/2019	6/08/2019	9/08/2019	7	personalmente
41	31/07/2019	Zoraida Duran vega	comfamiliar	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	31/07/2019	8/08/2019	8/08/2019	9/08/2019	6	solicita envio por via t

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios en donde se recolectaron un total 172 de buzones de los cuales 150 son satisfactorios resaltando la labor del personal y 22 sugerencias.

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
TOTAL POR MES	106	199	215	188	170	188	172	1238
SATISFACCION	92	178	190	166	153	169	150	1098
INSATISFACCION	14	21	25	22	17	19	22	140



Se catalogan las sugerencias recibidas en trato al usuario por parte funcionarios (médicos especialistas, enfermería y vigilancia), demoras en la atención de los servicios de urgencias y consulta externa, oportunidad en citas, mantenimiento de los baños, área de alimentación en cuanto a temperatura.



ORDSERVICIO	TOTAL	HSFACCH	ATS	FSFACCH	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	5	4	1	No por la atención de algunas enfermeras y jefes que son malgeniadas. SUGERENCIA: los vigilantes cambien su actitud.	Felicitó al equipo de pediatría	
2	A2	20	20	0		excelente calidad humana de todos los funcionarios asistenciales del piso de medicina interna	
3	B2	14	13	1	No la queja es para la auxiliar Andrea Chaparro la falta de respeto con las personas de la tercera edad, a gritos y de mala manera no es el trato adecuado. SUGERENCIA: que por favor los orienten con la atención a los pacientes y más con los pacientes de la tercera edad. Ellas también tienen madre, abuela y se concientizan de lo que estudiaron. 17/07/2019. 3102786221.		la queja es para la auxiliar Andrea Chaparro la falta de respeto con las personas de la tercera edad
4	C2	58	50	8	No la jefe Clara Eugenia es tosca no contesta el saludo, no es clara con las preguntas que se le hacen. Es muy poco cordial, le falta más calidad humana para con los pacientes, igual el vigilante Cristancho es muy altanero. SUGERENCIA: Que sean amables y cordiales a nadie se le niega el saludo, que les brinden una charla de humanismo. 24/07/2019. No mi queja es contra la enfermera jefe Clara Eugenia, no sabe tratar al usuario con respeto y cultura. SUGERENCIA: una charla de humildad y gentileza. No mucha demora para atender los pacientes de cirugía conociendo los riesgos y no contar con el suficiente personal. 24/07/2019. No la alimentación no es lo suficientemente balanceada, llega fría y en ocasiones quemada. No tienen en cuenta el tipo de dieta que le deja el doctor al paciente. SUGERENCIA: revisar el tema de la alimentación. 22/07/2019 Atte: Sandra Gutiérrez. No la jefe Clara Eugenia no responde ni un saludo es de malgenio. SUGERENCIA: mejorar la atención con el usuario. No pésimo servicio no cuentan con un buen personal para la realización de cirugía y tampoco saben dar un dictamen exacto para la preparación de cirugía. 24/07/2019. No porque he venido presentando una hemorragia desde el 1 de marzo del presente, muchas veces he acudido a urgencias, también estoy muy enferma de las vórices dolor e inflamación lo único que me hacen es sacar sangre y nada que me solucionan mi enfermedad. SUGERENCIA: que sean un poco más cumplidos con el traslado no esperar a que uno se muera, hagan de cuenta que es un miembro de su familia. 24/07/2019 Atte.: María del Carmen Rodríguez 3208297913 No pese a que el hospital se caracteriza por el buen servicio por esta razón escogí para el parto de mi hija, me encuentro insatisfecha en informe preocupada por el momento del parto durante la expulsión de la bebé "la médico internista que la recibía la dejó resbalar y caer generándole un golpe y trauma lo cual es inadmisibles que suceda tratándose de un momento crucial en la vida de una persona, como es su nacimiento. Por las consecuencias que un trauma en fase perinatal o postnatal pueda traer a inmediato, corto, mediano o largo plazo no solo a nivel físico, sino neurológico, psicológico. Teniendo en cuenta lo sucedido se requiere se tomen medidas para evitar otros casos y dar seguimiento preventivo mediante los exámenes que mi hija requiera. 15/07/2019. Atte: Andrea Fonseca.	la jefe Diana Duarte por su profesionalismo, su calidez humana, la jefe Ángela parada por su profesionalismo	la jefe Clara Eugenia es tosca no contesta el saludo
5	C3	16	15	1	No por parte de médicos y enfermeras auxiliares excelente atención, pero la higiene de los baños súper mal, las tazas están muy amarilladas por dentro y llenas de infección, los baños en sí muy antihigiénicos y la comida muy mala. SUGERENCIA: hablar y capacitar al personal de aseo para mejor limpieza. 13/07/2019 Atte.: Álvaro Palacios		
6	SALA DE PARTOS	1	0	1	No hoy 06/07/2019 el ginecólogo Doctor Daniel Pinzón manifestó su inconformidad porque vine hoy sábado, fue grosero y dijo que porque tenía que escoger el día de hoy para venir. Tengo Glándula Barroli ni inflamada y no tolero el dolor. Fue demasiado brusco en el tacto, grosero y poco profesional. SUGERENCIA: Revisar conducta del profesional. 06/07/2019 Atte: Sandra Chaparro		
7	URGENCIAS	3	1	2	No me encuentro en el Hospital regional de Duitama llevo por dolor abdominal vómito y diarrea. Ingreso a las 2:15 am con el Doctor Jonathan Sánchez el me envió unos exámenes y medicamentos con líquidos, entregó a la enfermera Johana Barrera a las 2:45 am el examen coprológico y ella lo entrega al laboratorio a las 6:15 am, siendo las 8:30 am no ha sido reportado, soy madre soltera con 3 hijos y por motivo de los hijos a mis menores por venir al hospital con mi enfermedad y juegan con mi salud y tiempo. Agradezco su colaboración con respecto a estas inconsistencias. 06/07/2019. Atte: Karen Patricia Sarmiento Suarez 3156106902-3173448061. Karen85654@gmail.com. No porque no hay una buena y oportuna atención, no nos respetan como pacientes o usuarios del mismo. SUGERENCIA: que se cambie el personal de enfermería y médicos. 09/07/2019 Atte: Andrea Salcedo.		
8	CIRUGIA AMBULATORIA	44	42	2	No porque el dolor es terrible y me parece injusto tener que soportar tan grande dolor. SUGERENCIA: tratar de aislar a los pacientes así porque los olores son terribles. 23/07/2017. 3213023890. No muy demoradas las citas	la señora Betty es muy atenta y amable Rosalba es una profesional muy capacitada, amable con todas las personas	
9	CONSULTA EXTERNA	10	5	5	No pongo una queja para los que somos de lejos y por la ineficiencia con el personal, porque viene uno bien enfermo y le dan las citas hasta los 2 o 3 meses. SUGERENCIA: que sean un poco más comprensivos con los pacientes y si no que digan no los podemos atender. No la enfermera Gladys no respeta los turnos ni las llamadas que hace el médico tratante, no permite que el paciente con el turno ingrese al consultorio si no que ingresa a otros pacientes con turnos posteriores. SUGERENCIA: no permitir que los funcionarios del Hospital Regional de Duitama puedan entrar pacientes a su antojo, llamado de atención. Quedo atento a la atención de mi queja y se me indique las medidas tomadas. 08/07/2019. Atte: Juan Camilo Huérfano. 3178387542. No por la forma que el doctor Rincón trata al paciente es muy ofensiva y nada amable, daña la autoestima del paciente. SUGERENCIA: que a pesar de ser un profesional reciba clases de manejo de pacientes, donde el trato sea amable, cordial y humano que ayude a la autoestima y por ende a su sanación. 22/07/2019. No el día 11 de julio de 2019 mi hija Andrea Fuquen con T.I. 1052837243 fue atendida por el Doctor Juan Manuel Hernández ortopedista, el cual fue muy grosero al no saber nosotros como pacientes cual era el diagnóstico, nos ofendió diciendo que si la niña no le da se iba a quedar limpiando platos, pienso que no hay que desmentar a las personas por su trabajo. Ejijo respeto por favor. SUGERENCIA: buen trato al paciente, no todos somos estudiados. 17/07/2019. Atte: Viviana Andrea Ariza. No nos atienden cuando lo necesitamos y nos colocan las citas después de 2 o 3 meses ya cuando uno no tiene remedio. Además las señoritas que dan las citas siempre nos hacen perder tiempo y pasajes. Se viene a pedir cita y dicen para esta semana ya no hay, lo que ocasiona que se venzan las autorizaciones y de nuevo solicitarlas y así pasa frecuentemente.	el señor Horacio Hernández nos atendió de manera oportuna, la señora Adelaida y que persona tan humana	
10	ADMINISTRATIVOS	1	1	1	Señores Oficina atención al usuario SIAU E.S.E Hospital Regional de Duitama Motivo: inconformidad contra usuaria Cordial saludo, Como medica general desempeñándome en el área de pediatría urgencias en el Hospital Regional Duitama me permito hacer llegar inconformidad contra la madre del paciente JUAN DIEGO CUERVO VELANDIA identificado con documento de identidad 1050631341, usuario de la EPS COMPENSAR, la acudiente identificada como Beatriz Velandia Celular 3107892978-3108590313 se negó a recibir atención de mi parte el día 16/07/2019 quien cursaba episodios eméticos, intolerancia a la vía oral y malestar general, el paciente fue clasificado como triage 3, sin embargo al ver que presentaba varios episodios eméticos decidí atenderlo con prioridad, no obstante al ingresar al consultorio la madre manifiesta inconformidad con recibir atención de mi parte argumentando que el día 02/06/2019 viaorea a su hijo, diagnostique como "otitis media aguda" y le indique amoxicilina suspensión oral 250mg/5ml 9cc cada 12 horas por 10 días(90mg/kg/día repartida en 2 dosis) la madre comenta que acudí a pediatría particular quien realiza el mismo diagnóstico pero le receta el antibiótico a las mismas dosis pero cada 8 horas y no cada 12 horas, la usuaria me acusa de forma irresponsable de haber "aumentado la inflamación del oído del niño por prescribirle mal el medicamento" y amenaza con colocar queja ante la superintendencia de salud. Le explico a la madre que el manejo dado a su hijo está sustentado en guías adoptadas por el hospital y que hace parte de la estrategia AIEPI le muestro la guía con la dosis de la amoxicilina y frecuencia de acuerdo al peso, sin embargo persiste con mala actitud, por lo que decidí no valorar al menor y solicitar a otro profesional de otra área que suma el caso y siguiendo normas de ética médica solicito que la consulta sea inmediata ya que veo signos de deshidratación e intolerancia a la vía oral en el paciente. Considero que en este caso la madre del paciente está realizando una acusación irresponsable hacia mi persona al asegurar (cito palabras de la señora) "por su culpa la inflamación del oído le empeoro porque le ordeno mal el medicamento" por lo tanto acudo a interponer la queja ante la eps COMPENSAR, con el fin de que se equivoque a la paciente en deberes y derechos del usuario y se le informe los conductos regulares para aclarar sus dudas frente alguna conducta tomada por los profesionales, para que se le explique y se le enseñen las guías clínicas que determinan los tratamientos suministrados a los pacientes, antes de lanzar acusaciones irresponsables no solo mi buen nombre si no el de la Institución. Aclaro además, que el lógico pensar que un antibiótico "aumente la inflamación e infección del oído" si se prescribe cada 12 horas, dicha afirmación no tiene sustento científico alguno. Cuento con capacitación certificada en la estrategia AIEPI (atención integral a enfermedades prevalentes en la primera infancia) de donde sustenté mi proceder en el		
TOTAL		172	150	22			



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 mayo 32 usuarios no asistieron a su cita programada, discriminado de la siguiente manera:

Por EAPB:

		N° DE INASISTENCIA						
MES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
EPS	COMPARTA	15	13	19	15	14	15	16
	COMFAMILIAR	13	3	3	3	4	5	8
	NUEVA EPS	1	2	1	1	1	0	1
	EMDISALUD	0	1	2	1	0	1	0
	SANIDAD MILITAR	0	1	1	2	3	5	3
	POLICIA	5	2	0	0	0	0	0
	PARTICULAR	3	1	0	1	1	1	0
	SALUD TOTAL	1	2	0	1	0	1	0
	MEDIMAS	1	1	0	4	4	0	1
	COMPENSAR	0	1	0	0	0	0	0
	SOAT	0	0	0	0	3	1	2
COOSALUD	0	4	1	0	1	0	1	
TOTAL		39	31	27	28	31	29	32

Por Especialidad:

		INASISTENCIA A CONSULTA ESPECIALIZADA																					
		ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	IMEDICINA INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIA	TERAPIA FISIO	TERAPIA LEN	NEUROCIUM	CURACIONES	ANESTESIA	TOTAL	
MES	ENERO		5	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	0	0	0	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	0	0	0	31
	MARZO		1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1	1	1	0	0	27
	ABRIL		3	7	2	1	2	0	2	0	3	5	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	28
	MAYO		7	3	1	3	0	1	2	0	3	2	3	1	1	0	0	0	0	2	2	0	31
	JUNIO		3	4	0	3	4	1	1	0	1	3	1	1	6	1	0	0	0	0	0	0	29
TOTAL SEMESTRE			20	28	12	12	24	6	11	7	13	15	10	3	11	4	2	2	3	2	0	185	
JULIO			2	1	1	2	3	0	1	2	1	8	1	0	3	2	0	0	2	0	3	32	

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 Julio 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 100 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU

