

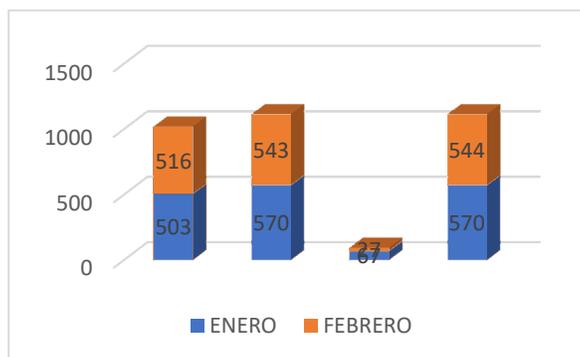
INDICADORES DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, 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.

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de Febrero de 2019

Se aplicaron un total de 544 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 95% de satisfacción, de los cuales 516 usuarios con el 95% se encuentran satisfechos con la atención recibida y 27 usuarios con el 5% se encuentran de insatisfechos, de los 543 que respondieron a la pregunta global.



En la sede de Duitama se aplicaron 450 encuestas de las cuales 424 usuarios con el 94.2% están satisfechos y 26 que corresponde a 26 usuarios se encuentran insatisfechos.

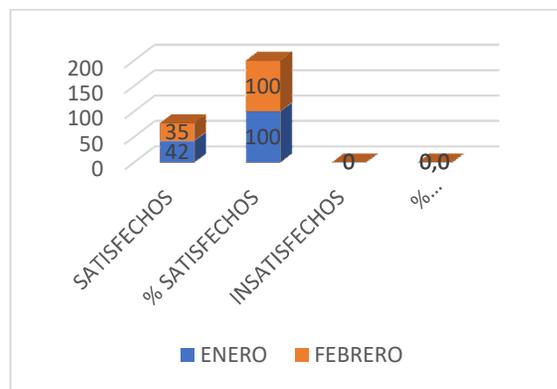
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
IO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	149	1
AMBULATORIOS	140	10
URGENCIAS	135	15
TOTAL	424	26

¿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	93	7
URGENCIAS	90	10
TOTAL	94	6

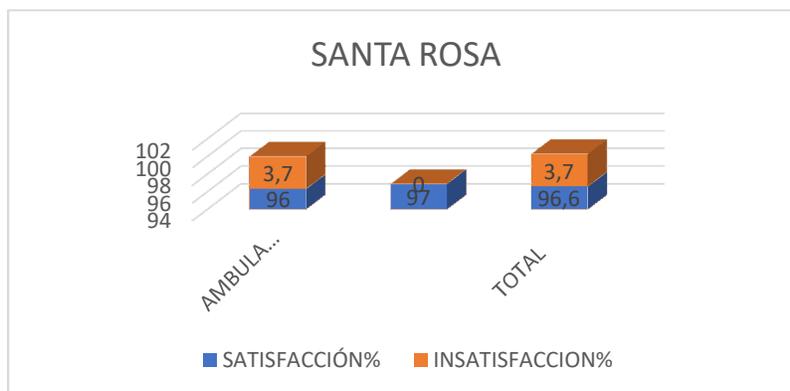
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 35 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio.



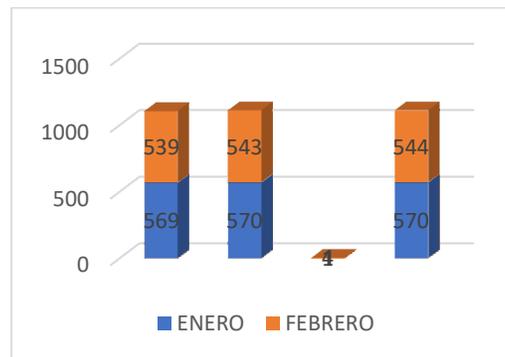
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 59 encuestas de las cuales el 96.6% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	44	105	1	0	0	150	424	450	26	450	0
Ambulatorios Duitama	0	35	105	10	0	0	150					
Urgencias Duitama	0	22	113	15	0	0	150					
Ambulatorios sativa	0	12	23	0	0	0	35	35	35	0	35	0
Ambulatorios santa r	0	7	19	1	0	0	27	57	58	1	59	1
Urgencias santa r	1	8	23	0	0	0	32					
	1	128	388	27	0	0	544	516	543	27	544	1

Para la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS? se puede evidenciar que de las 544 encuestas aplicadas, 539 usuarios recomendarían la institución de 543 que respondieron la pregunta y 4 no la recomendaría.

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



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	147	3	0	0	150	445	449	4	450	1
Ambulatorios Duitama	1	144	4	1	0	150					
Urgencias Duitama	0	137	10	3	0	150					
Ambulatorios sativa	0	17	18	0	0	35	35	35	0	35	0
Ambulatorios santa r	0	7	20	0	0	27	59	59	0	59	0
Urgencias santa r	0	13	19	0	0	32					
	0	465	74	3	0	544	539	543	4	544	1

Teniendo en cuenta los espacios de participación con lo que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Febrero de 2019 se recibieron en la oficina de atención al usuario 5 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se han dado respuesta a 3 dentro de los plazos establecidos.

Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	TIPO DE VINCULACION AL SGSS	SERVICIO	# DESCRIPCION	PROCESO	FECHA DE TRASLADO	FECHA DE RESPUESTA AL PROCESO	RESPUESTA AL USUARIO	CIERRE QUEJA	# Dias de respuesta	OBSERVACION
07/2019	12/02/2019	Maria Emma Yepes Muñoz	capital Salud	Urgencias	1,4	COORDINADOR DE URGENCIAS	12/02/2019	25/02/2019	25/02/2019	25/02/2019	9	correo electronico
08/2019	12/02/2019	Yuli Carolina Chalaca Meneses	PONAL	Consulta externa	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA	12/02/2019	19/02/2019	20/02/2019	20/02/2019	6	correo electronico
09/2019	15/02/2019	Vallery Nicoll Morales Saavedra	salud Vida	Consulta externa	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	15/02/2019	19/02/2019	19/02/2019	20/02/2019	2	correo electronico
10/2019	22/02/2019	Diana Patricia Merchan Pedraza		fichas	2,7	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	22/02/2019					
14/2019	27/02/2019	Martha Velandía Baez		urgencias	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA, COORDINACIÓN URGENCIAS	27/02/2019					

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron las siguientes sugerencias por servicio.

SERVICIO	TOTAL	SATISFACCION	INSATISFACCION	OBSERVACIONES
A1	4	4	0	
A2	11	8	3	<ul style="list-style-type: none"> No la carne del almuerzo del día 3 de febrero estaba como dañada, era carne molida. Mi suegra se la comió pero el olor no era de comida fresca. Atte.: Blanca Cristancho; Cristina Hernández paciente 206B. No hoy viernes 8 de enero la carne estaba dañada y el paciente no se la comió. No más medico internos, se demora mucho en verme.
B2	5	4	1	<ul style="list-style-type: none"> No hemos recibido mala actitud y respuesta de la enfermera Laura. Piso 2B por acompañar a paciente de post quirúrgico (me parece una actitud grosera). No es la manera correcta de dirigirse a usuarios con derechos a servicios de salud. SUGERENCIA: contratar a personal competente, con experiencia y convicción para labores de trato humano y aportar a la calidad de la entidad.
C2	91	87	4	<ul style="list-style-type: none"> No en primer lugar fue mucha la demora para pasarlo de la sala de recuperación a piso, también en la hora de turno que ha sido asignado, hay muy pocas sillas para los acompañantes en cirugía. SUGERENCIA: mejorar estas cosas. Atte.: Luz Dary Londoño. No la atención es muy tardía y si uno no está encima de ellas no lo atienden sino hasta que ellos quieran. SUGERENCIA: prestar más atención a los pacientes y darle prioridad a los que están enfermos y no a enfermeras con dolor de cabeza. No porque el día de hoy 23 de febrero del año en curso no recibí buen trato del ortopedista, medico de traumatología cuando vino a pasar revista no me dejo expresar mi situación, no me indico mi medicina anticoagulante para mi civ. SUGERENCIA: darles a los médicos de cómo tratar a sus pacientes, ya que con la enfermedad que el paciente padece es suficiente. Atte.: Leonitza Hurtado. No falta de ética y moral con los pacientes y las madres lactantes de la enfermera Claudia de C2 habitación 103c. turno de 7 pm a 7 am del día 30 de enero. Atte.: Francisco silva.
C3	18	17	1	<ul style="list-style-type: none"> No porque las enfermeras son muy duras y no se decidían con que estaba bien o no después de la cirugía.
SALA DE P	1	0	1	<ul style="list-style-type: none"> No el día 21-02-2019 fui remitida del hospital de Santa Rosa de Viterbo y al entregar la historia clínica que me fue entregada en Santa Rosa a ginecología no fue posible realizar su lectura. Por cuanto la historia clínica no es legible se encuentra firmada por el Dr. Julio Guio Torres. SUGERENCIA: que se diligencien las historias clínicas con letra legible pues se pierden los hallazgos del primer contacto del paciente con el profesional de salud. Atte.: Yuri Becerra
URGENCIA	7	0	7	<ul style="list-style-type: none"> No. SUGERENCIA: mejorar ventilación en urgencias en un sauna. Atte.: Astrid Santos. No porque ahora toca esperar 2 horas para que lo valoren en el triage y después 4 horas para que lo llame el medico que injusticia cada día peor el servicio. Pero como ahora ya no toman el tinto en la esquina si no en una tienda escondidos que tristeza que jueguen con la salud de las personas. No se aprovechen de enfermo. Voy hacer un video y lo mando a las noticias para que hagan algo. No el día 27 de enero llegue a las 6 pm con mi hijo de 11 años y siendo las 9: 30 pm pregunto qué cuantas personas hacen falta, y me dicen que no aparece en el sistema, que como si nunca hubiese pasado por triage. Cuando mi hijo tenía el papel en la mano. SUGERENCIA: el personal del triage estar más pendientes de los pacientes. Atte.: Natalia Herrera. No el portero de urgencias que grosero. Fue portero José esto a la 1:20 pm. SUGERENCIA: me gustaría que le llamara la atención. Atte.: Mayda Jazmin Lara. No mucha demora para atender a los pacientes. Se pueden morir esperando a que los llamen en triage. SUGERENCIA: organizar equipo de trabajo para que sean más. No porque la enfermera ANA ISABEL SANCHEZ el día 4 de febrero estando canalizando a mi mama la grito muy feo, se le dijo que le bajara al tono y ella respondió que no porque ella hablaba así y que no podía hacer nada. SUGERENCIA: sugiero que esa señora aprenda a tratar a las personas con un poco más de respeto ya que del resto del personal no tengo ninguna queja. Atte.: Carol Mayerly López. No porque llegamos a las 8 de la noche es la 1 y por leer una radiografía y un tac que lo tomaron a las 10:30 pm y esta es la hora y no dan ningún

CIRUGIA A	48	48	0	
CONSULTA	13	10	3	<ul style="list-style-type: none"> • No porque primero salude a la señorita y no me contesto, en seguida no me brindo la información que necesitaba, es muy grosera y de malgenio. SUGERENCIA: ser más amable con el paciente. Atte.: Ángela López. • No porque cuando dan un horario para cita es para respetarlo, pero que se demoren 30 minutos no 2 horas y cómo es posible que una persona atienda 3 consultorios al tiempo y tenga tantas personas por atender al tiempo, eso es irrespeto. SUGERENCIA: favor más personal para atender a las citas asignadas, porque esperar 2 o 3 horas es un abuso. • No porque en el momento de registrar a mi hijo se encontraba otra enfermera dando una explicación y no permitió corregir el registro del niño el cual quedo mal el nombre, motivo por el cual se presentó incomodidad con el papa del bebe y para arreglarlo hay que pagar la suma de \$120.000 pesos. SUGERENCIA: que cada quien respetara el tiempo para poder prestar mejor atención a lo que se está haciendo. Atte.: Deisy Katherine Gómez.
ADMINIST	1	0	1	<ul style="list-style-type: none"> • El día de ayer 25 de enero ingreso mi esposo Jairo Alexander Duran Botia C.C 74389902 por urgencias a las 5:30 pm manifestando dolor en el pecho, espalda y brazos con antecedente de Tup 2 episodios de trombo embolismo medicado con enoxaparina con dolor muy fuerte le tomaron signos lo dejaron en observación y hasta las 10:40 pm lo atendieron le tomaron ekg en el cual salió sospecha de infarto. A pesar de eso le toco dormir toda la noche en una silla sin oxígeno con el dolor más fuerte, a las 4:40 de la mañana. Me acerque a hablar con el doctor de turno, en el consultorio uno comentando la situación que debido a la falta de oxígeno tenia taquicardia entonces hasta esa hora le suministraron oxígeno, le tomaron exámenes donde salió positivo para infarto, a pesar de eso que había que esperar hasta que llegara el internista, el cual lo vio a las 9:40 am, ordeno otro ekg, realizo comparativos con ekg de un mes antes, ordeno llevar a reanimación y realizar trámites para uci coronaria. Es la 1 pm y nada que suministran ambulancia, hasta ahora aceptaron la remisión, ósea que si mi esposo se me muere acá quien responde. Hoy 26 de enero a la 1 pm queda por escrito que si mi esposo le sucede algo ustedes Regional Duitama son los responsables. Por eso se muere la gente.
TOTAL	199	178	21	

En cuanto a los pacientes que han sido remitidos del área de consulta externa a la oficina de atención al usuario se informa que se recibieron 42 usuarios discriminados

Por EAPB Y ESPECIALIDAD:

MES	EPS	TOTAL	CIRUGIA GENERAL	UROLOGIA	OTORRINO	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA
FEBRERO	COMPARTA	27	5	1	12	8	1
	COMFAMILIAR	5	2	1	1	1	0
	NUEVA EPS	2	1	0	1	0	0
	EMDISALUD	3	2	0	1	0	0
	SANIDAD MILITAR	1	0	0	1	0	0
	COOSALUD	4	2	0	1	1	0
TOTAL		42	12	2	17	10	1

POR EAPB Y MUNICIPIO:

MES	EPS	TOTAL	DUITAMA	SANTA ROSA	PAIPA	BOGAMOSO	TUTAZA	ACQUITANIA	CHITA	FLORESTA	PESCA	SAN MATEO	BELEN	PAZ DE RIO	GARAGODA	UVITA	CHISCAS	ESPINO	GLICAN	SAMACA	SOCOTA	TOPAGA	CERINZA	TIBASOSA	TUTA	SOCHA	
FEBRERO	COMPARTA	27	6	0	4	6	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	
	COMFAMILIAR	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
	NUEVA EPS	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EMDISALUD	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SANIDAD MILITAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	COOSALUD	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
TOTAL		42	8	3	5	6	0	2	0	2	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	

De los cuales hasta el 28 de febrero se han realizado 8.

EPS	ENERO	FEBRERO	Total	Realizadas
COMPARTA	18	27	45	6
COMFAMILIAR	11	5	16	0
NUEVA EPS	2	2	4	2/2 pendites
EMDISALUD	2	3	5	0
SANIDAD MILITAR	1	1	2	0
COOSALUD	0	4	4	0
TOTAL	34	42	76	8

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 Febrero 31 usuarios no asistieron a su cita programada, discriminado de la siguiente manera:

Por EAPB:

MES		ENERO	FEBRERO
EPS	COMPARTA	15	13
	COMFAMILIAR	13	3
	NUEVA EPS	1	2
	EMDISALUD	0	1
	SANIDAD MILITAR	0	1
	POLICIA	5	2
	PARTICULAR	3	1
	SALUD TOTAL	1	2
	MEDIMAS	1	1
	COMPENSAR	0	1
	COOSALUD	0	4
	TOTAL	39	31

Por Especialidad:

ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIAS	TOTAL
ENERO	5	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	0	0	0	39
FEBRERO	1	3	3	2	5	2	2	3	3	0	3	1	2	1	31

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 Febrero 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 200 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU