

INDICADORES DE SATISFACCIÓN ABRIL 2020

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de encuestas de satisfacción al usuario y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

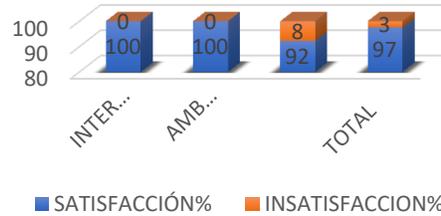
El siguiente informe está basado en la información suministrada en 238 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de ABRIL de 2020 en las tres sedes, 232 Satisfechos y 6 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 238 que respondieron a la pregunta global.



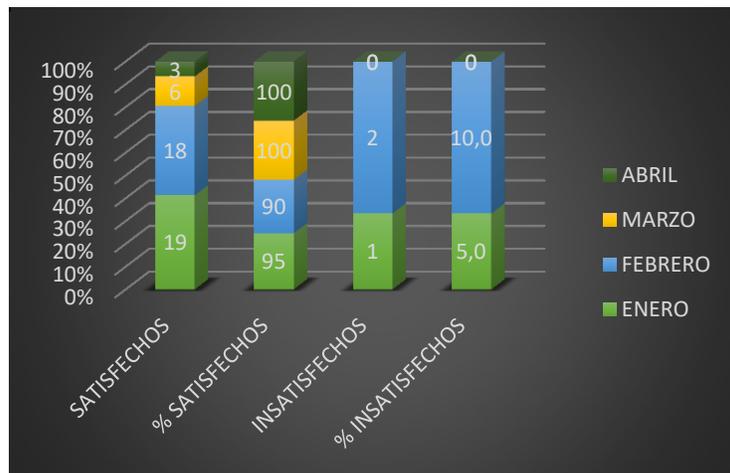
En la sede de Duitama se aplicaron 172 encuestas de las cuales 166 usuarios están satisfechos y 6 se encuentran insatisfechos.

¿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	INSATISFACCIÓN	SERVICIO	SATISFACCIÓN N%	INSATISFACCIÓN N%
INTERNACION	72	0	INTERNACION	100	0
AMBULATORIOS	22	0	AMBULATORIOS	100	0
URGENCIAS	72	6	URGENCIAS	92	8
TOTAL	166	6	TOTAL	97	3

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

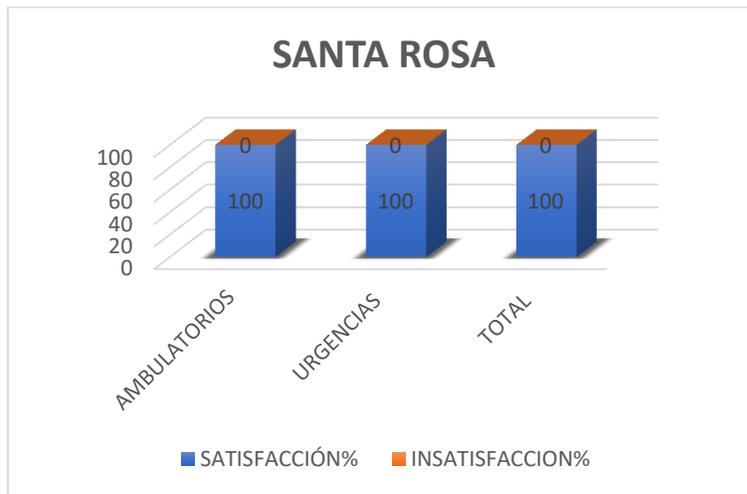


Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 3 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio.



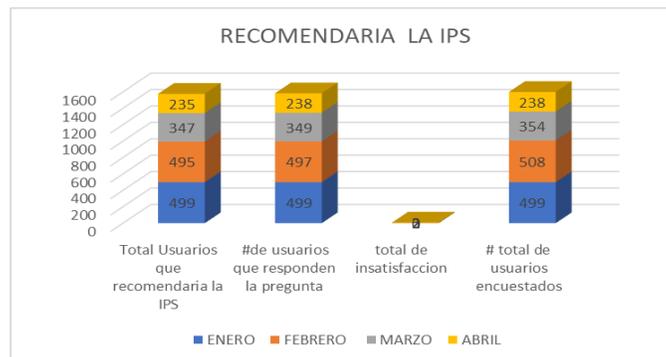
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 63 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfecho con la atención.

¿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	INSATISFACCIÓN	SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
AMBULATORIOS	28	0	AMBULATORIOS	100	0
URGENCIAS	35	0	URGENCIAS	100	0
TOTAL	63	0	TOTAL	100	0



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	72	0	0	0	72	169	172	3	172	0
Ambulatorios Duitama	0	22	0	0	0	22					
Urgencias Duitama	0	72	3	1	2	78					
Ambulatorios sativa	0	1	2	0	0	3	3	3	0	3	0
Ambulatorios santa r	0	20	8	0	0	28	63	63	0	63	0
Urgencias santa r	0	26	9	0	0	35					
	0	213	22	1	2	238	235	238	3	238	0

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?** se puede evidenciar que de las 238 encuestas aplicadas 235 usuarios recomendarían la institución de los 238 que respondieron la pregunta.



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	72	0	0	0	72	169	172	3	172	0
Ambulatorios Duitama	0	22	0	0	0	22					
Urgencias Duitama	0	72	3	1	2	78					
Ambulatorios sativa	0	1	2	0	0	3	3	3	0	3	0
Ambulatorios santa r	0	20	8	0	0	28	63	63	0	63	0
Urgencias santa r	0	26	9	0	0	35					
	0	213	22	1	2	238	235	238	3	238	0

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de ABRIL de 2020 se recibió en la oficina de atención de atención al usuario 1 PQRS, a la cual se dio la respuesta en el tiempo establecido

SEGUNDO TRIMESTRE												
17	3/04/2020	Dayana Ortiz		ambulancia	7	sugerencia administrativa	3/04/2020	16/04/2020	23/04/2020	23/04/2020	12	correo electronico

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 50 buzones de los cuales 44 son satisfactorios y 6 son sugerencias, en Duitama se recogieron 46 de los que 41 son felicitaciones y 5 insatisfacciones, 1 corresponden a Santa Rosa inconformidad y 3 felicitaciones de Sativa sur.

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 y teniendo en cuenta la situación actual no se realizaron comparendos y en Santa Rosa de Viterbo

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 2020 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