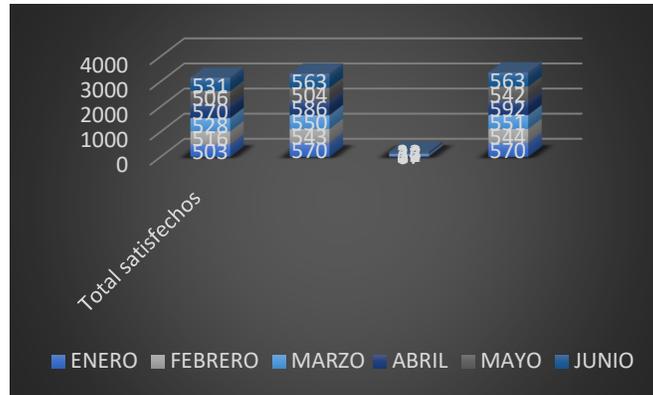


## INDICADORES DE SATISFACCIÓN JUNIO 2019

### SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de JUNIO 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 428 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 93% de satisfacción, de los cuales 400 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 28 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 428 que respondieron a la pregunta global.

### DUITAMA

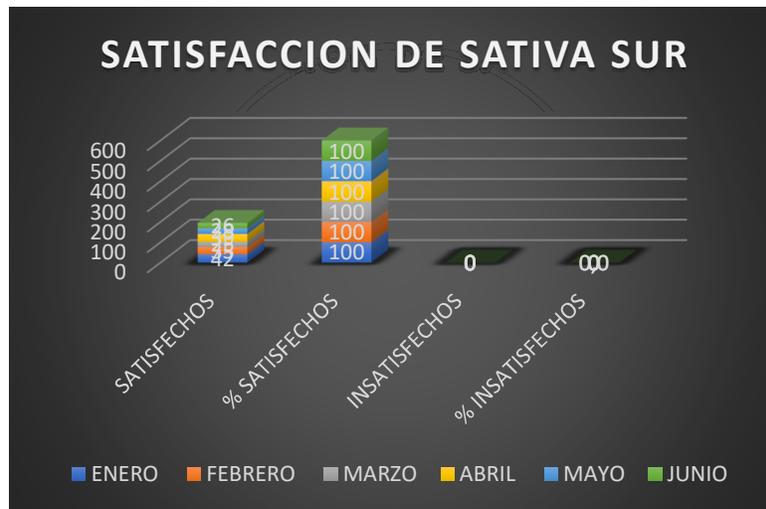


¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	147	2
AMBULATORIOS	125	7
URGENCIAS	128	19
TOTAL	400	28

¿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	95	5
URGENCIAS	87	13
TOTAL	93	7

En la sede de Duitama se aplicaron 406 encuestas de las cuales 371 usuarios con el 92% están satisfechos y que corresponde a 34 usuarios se encuentran insatisfechos. Un usuario no da respuesta a la pregunta.

#### SATIVA SUR

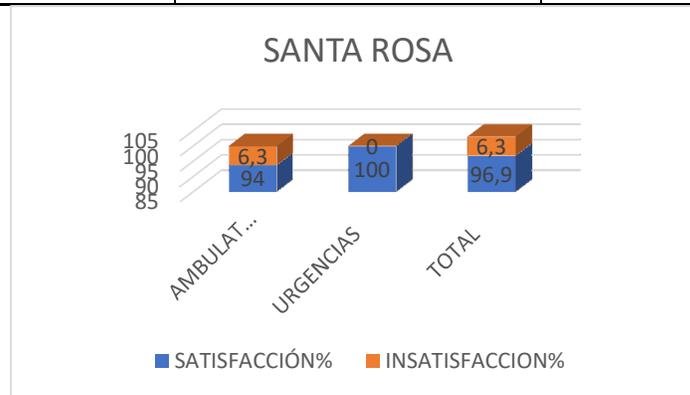


Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 26 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio.



## 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	45		3
URGENCIAS	60		0
TOTAL	105		3



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 108 encuestas de las cuales 105 usuarios con el 97% 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	32	115	2	0	0	149	400	428	28	428	0
Ambulatorios Duitama	0	29	96	7	0	0	132					
Urgencias Duitama	0	17	111	19	0	0	147					
Ambulatorios sativa	0	7	19	0	0	0	26	26	26	0	26	0
Ambulatorios santa r	0	18	27	3	0	0	48	105	108	3	108	0
Urgencias santa r	0	31	29	0	0	0	60					
	0	134	397	31	0	0	562	531	562	31	562	0

**¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"**



Se puede evidenciar que, de las 562 encuestas aplicadas, 555 usuarios recomendarían la institución de 561 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



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	147	1	1	0	149	422	427	5	428	1
Ambulatorios Duitama	1	129	2	0	0	132					
Urgencias Duitama	0	134	9	4	0	147					
Ambulatorios sativa	0	18	8	0	0	26	26	26	0	26	0
Ambulatorios santa r	0	24	23	1	0	48	107	108	1	108	0
Urgencias santa r	0	46	14	0	0	60					
	0	498	57	6	0	562	555	561	6	562	1

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de junio de 2019 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 8 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazo establecido con promedio de respuesta de 11 días .





28	4/06/2019	Angela Patricia Lopez Fajardo	prepagada	consulta externa	7	SUBGERENTE CIENTIFICO	7/06/2019	7/06/2019	7/06/2019	7/06/2019	1	correo electronico
29	6/06/2019	Maria Cano Garavito	medimas	vigilancia	7	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA	6/06/21019	25/06/2019	25/06/2019	25/06/2019	12	correo electronico
30	7/06/2019	Rosalba Garcia Cruz	sanidad militar	radiologia	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	10/06/2019	10/06/2019	10/06/2019	10/06/2019	1	Personalmente
31	11/06/2019	Maria Dolores Sepulveda	NUEVA EPS	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	11/06/2019	25/06/2019	25/06/2019	25/06/2019	9	correo certificado
32	13/06/2019	Leonardo Sanchez Monrroy	medimas	consulta externa	3	SUBGERENCIA CIENTIFICA	13/06/2019	18/06/2019	18/06/2019	19/06/2019	4	correo electronico
33	17/06/2019	Alvaro Dias Gualteros	nueva Eps	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	17/06/2019	18/09/2019	18/06/2019	19/09/2019	3	correo electronico
34	17/06/2019	Jose Antonio Mendoza	sanidad militar	urgencias	7	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	17/06/2019	19/06/2019	19/06/2019	25/06/2019	5	correo electronico
35	25/06/2019	Alba Luz Chaparro	subsidiado	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	25/06/2019	3/07/2019	3/07/2019	3/07/2019	5	Correo electronico

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios en donde se recolectaron un total 188 de buzones de los cuales 169 son satisfactorios resaltando la labor del personal y 19 sugerencias.

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
<b>TOTAL POR MES</b>	106	199	215	188	170	188	1066
<b>SATISFACION</b>	92	178	190	166	153	169	948
<b>INSATISFACCION</b>	14	21	25	22	17	19	118



SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS
A1	4	4	0		
A2	3	2	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>No la enfermera Camila A. es altanera, contesta de una forma grosera se nota que no le gusta el trabajo. A mi hermano no le puso la atención debida, cuando ayudaba a cambiar el pañal, era brusca, responde muy mal da mal concepto del hospital. <b>SUGERENCIA: no debería estar en el área de medicina interna, no tiene amor por los abuelos.</b></li> </ul>	Las jefes la mayoría muy amables como son: <b>Martha, Mabel.</b> -La jefe <b>Martha</b> muy amable, entregada a los pacientes y profesional divina. <b>Andrea Chaparro</b> una persona súper especial dada al dolor ajeno y muy profesional. - <b>Deisy Reyes:</b> muy amable, amigable y excelente profesional. - <b>Camila Alvarado, Andrea Pirajon</b> preciosos seres humanos. Y <b>Andrea Chaparro</b> las reinas de las venas divinas personas y excelentes profesionales. Dios las bendiga gracias
B2	6	5	1	<b>SUGERENCIA: que por favor reconsideren la importancia de cardiología y que no jueguen con la salud de los pacientes</b>	
C2	74	71	3	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Señores:</b> A quien corresponda Cordial saludo Agradecer por el buen servicio de los profesionales de este hospital (médicos). Por otro lado, ponerla queja por el mal servicio que prestan algunas enfermeras que atienden parte del piso de maternas, BLOQUE C2 porque les falta ser más humanas con las maternas que acaban de dar a luz y en ocasiones con las personas acompañantes. Agradezco la atención a la presente.</li> <li><b>Señores:</b> A quien corresponda el proceso de salida en la caja de hospitalización es demasiado demorado. Dan la orden de salida desde las 9 am y se llegan las 5 pm y los pacientes siguen en espera; cuando se va a preguntar por la salida no se obtiene el mejor trato por parte de los funcionarios de esta oficina. <b>SUGERENCIA: se les recomienda ser más eficientes y humanos.</b></li> <li>Buenas tardes para hacer la observación del letrero que (afiche) en la sala de partos donde dice puerperio, en la última parte donde dice que el papa debe dejar la bata en el contenedor verde, este no está y se debe dejar en la silla donde esta uno sentado.</li> </ul>	
C3	18	17	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>No me pude dar cuenta que hay muy poca atención en el área de enfermería ya que pedí el favor a una auxiliar que me colaborara para pasar a una paciente de la cama a la silla para lo cual me contestó que no; la paciente duro tres días sin baño después del postoperatorio porque por nervios no sabíamos como hacerlo, a lo cual nunca nos dijeron, ni colaboraron</li> </ul>	
SALA DE PARTOS	4	0	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>No, como puede ser posible que siendo las 15:30 horas del 02/06/2019 no aparezca el especialista en ginecología, aduciendo que está almorzando pero yo lo vi salir a almorzar a las 12:30 horas mucho tiempo de almuerzo una falta de respeto. Hacen un tac sobre las 10 horas y no nos han leído los resultados siendo la 15:20 horas. Estará viendo el partido sub 20 de Colombia? La verdad no interesa lo que esté haciendo, cuando lo que tiene que hacer es estar presto para los pacientes que requieren su servicio, por eso gana un sueldo para que este en tiempo disponible para sus pacientes. Atte.: Jhon Corredor.</li> <li>No porque impera en una conducta que resulta en una negligencia médica para los pacientes quienes terminan pagando las consecuencias con su vida. Atte.: John Corredor</li> <li>No hay respeto con los tiempos de los pacientes enfermos de los que pueden morir por eso vienen a pedir atención especializada, con sus actos demuestran que la vida de los pacientes es un juego. Los pacientes mueren no por sus enfermedades mueren por negligencia médica. Atte.: John Corredor.</li> <li>No es generalizado hay cosas en las que puede ser bueno el servicio, pero en cuanto al personal médico especializado es muy difícil poder contar con el tiempo de ellos, cuando el tiempo ahora es del usuario el que paga por el servicio. No es posible que los resultados de un tac demoren más de cinco horas para poder entender los resultados del mismo. <b>NEGLIGENCIA MÉDICA. SUGERENCIA: contratar personal con vocación no con profesión.</b> Atte.: John Corredor.</li> </ul>	
URGENCIAS	2	0	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>No porque la atención es muy demorada y los médicos son muy lentos para atender a los pacientes que falta de respeto con las personas que vienen acá. <b>SUGERENCIA: pedimos más atención y responsabilidad para con los pacientes.</b> Atte.: Maira Alvarado.</li> <li>No. <b>SUGERENCIA: es posible adecuar alguna ventilación para la salas de espera en urgencias.</b> Atte.: Janeth Martínez.</li> </ul>	
CIRUGIA AMBULATORIA	65	64	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>No desde la 1 esperando que facturaran y hasta las 3 pm lo pudieron hacer ya que los códigos los facturaron mal y tuvieron que volver a hacerlo de 1 a 2 pm no atienden y esto es mucha demora por parte de una señora Yolanda. El servicio de cirugía fue excelente.</li> </ul>	señora Betty gracias por su cuidados -Rosalba es una excelente persona muy atenta y servicial
CONSULTA EXTERNA	12	6	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>No una cita programada para las 11:20 demora a 1 hora o más para la atención, es decir siendo las 12:20 horas no han llamado para la atención del servicio médico. Ahora tienen el descaro de hacer llegar al paciente 30 minutos antes para facturación pero de qué sirve? Más que para hacer perder tiempo y el tiempo es un recurso no renovable que ustedes no respetan ni lo van a pagar. Atte.: John Corredor.</li> <li>No la atención es pésima y tardía, a mí parecer con dos horas de almuerzo hace que se congestionen los servicios, más si el medico es relajado y grosero con la atención. Atte.: John Corredor.</li> <li>No para facturar deberían recibir cuando uno llegue, no esperar una hora antes para que reciban la facturación ya que no se alcanza a facturar y llega la hora de la cita. Atte.: Jessica M.</li> <li>No me encontraba en consulta por psicología, llega la auxiliar a interrumpir sin golpear abriendo la puerta sin permiso, porque se encontraba un preso pendiente por cita con la profesional, lo cual fue molesto ya que incomoda a la profesional y en especial a mi como paciente. <b>SUGERENCIA: Realizar capacitaciones en relaciones humanas, enfocada a la cortesía y respeto hacia el paciente y profesional en consulta.</b> Atte.: Wilson Castellanos.</li> <li>No nos programan cita postoperatoria con ortopedia el día 11/06/2019 a las 11:30 am y estamos hace 2 horas esperando a que el doctor Niño llegue. Esto nos hizo perder otra cita con especialista en Tunja, lo cual se programa por disponibilidad de nuestro tiempo generando pérdida de dinero y tiempo. <b>SUGERENCIA: por favor respetar tiempo del paciente para no tener que re agendar citas.</b></li> <li>No en servicio de atención de citas telefónicas prestado el día 11/06/2019 fue muy malo debido la persona que me contestó sobre las 16 horas no me brindó las opciones necesarias y utilizó un tono inadecuado debido a que estaba llamando desde Duitama y me dijo que me acercara a solicitar el servicio personalmente. <b>SUGERENCIA: mejorar por favor este servicio porque llevo más de 10 años utilizándolo y hasta ahora me dicen que debo solicitar el servicio en persona.</b> Atte.: Mayuli Pinzón Oliveros.</li> </ul>	excelente atención de parte del profesional <b>Horacio Hernández</b>
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>169</b>	<b>19</b>		



Se catalogan las sugerencias recibidas en trato al usuario por parte funcionarios tanto de enfermería como de vigilancia, demoras en la atención, disponibilidad de las líneas telefónicas establecidas para solicitar y cancelar citas y criterios médicos.

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

Por EAPB:

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

Por Especialidad:

	ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIA	TERAPIA FIS	TERAPIA LEN	NEUROCIRU	CURACIONES	TOTAL
MES	ENERO	5	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	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	31
	MARZO	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1	1	0	27
	ABRIL	3	7	2	1	2	0	2	0	3	5	0	0	1	1	0	1	0	0	28
	MAYO	7	3	1	3	0	1	2	0	3	2	3	1	1	0	0	0	0	2	31
	JUNIO	3	4	0	3	4	1	1	0	1	3	1	1	6	1	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	185	

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 Mayo 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

