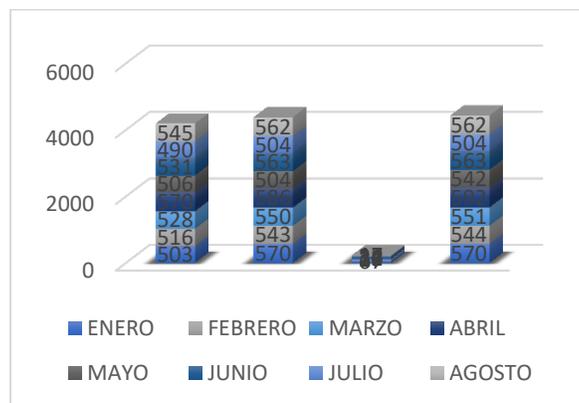


INDICADORES DE SATISFACCIÓN AGOSTO 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de AGOSTO 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 562 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 97% de satisfacción, de los cuales 545 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 17 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 562 que respondieron a la pregunta global.

DUITAMA

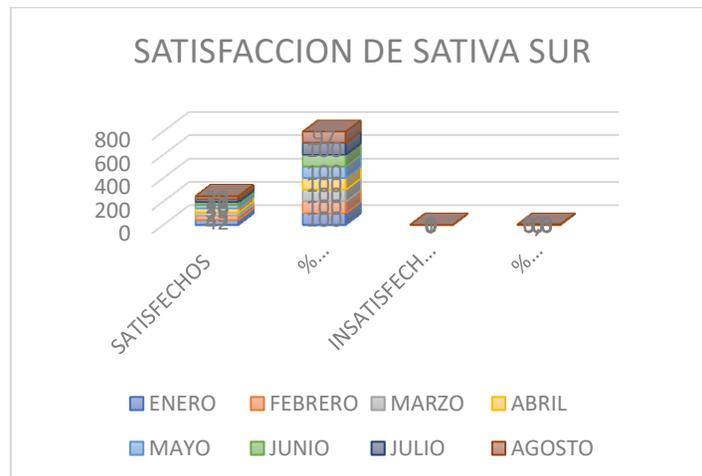


¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?			
SERVICIO	SATISFACCIÓN		INSATISFACCION
INTERNACION	146		1
AMBULATORIOS	138		2
URGENCIAS	126		9
TOTAL	410		12

¿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	99		1
URGENCIAS	93		7
TOTAL	97		3

En la sede de Duitama se aplicaron 422 encuestas de las cuales 410 usuarios con el 97% están satisfechos y 12 usuarios se encuentran insatisfechos.

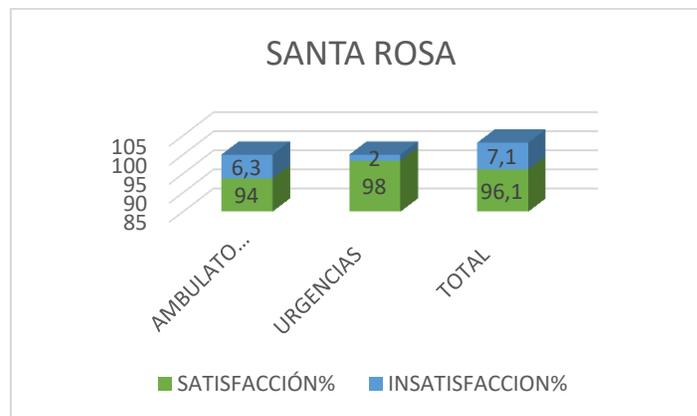
SATIVA SUR



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 30 encuestas de las cuales el 97% se encuentra satisfechos y 1 usuario califica la atención recibida como regular con el 3.3%

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	61	1
TOTAL	106	4



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 110 encuestas de las cuales 106 usuarios con el 96.1% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.

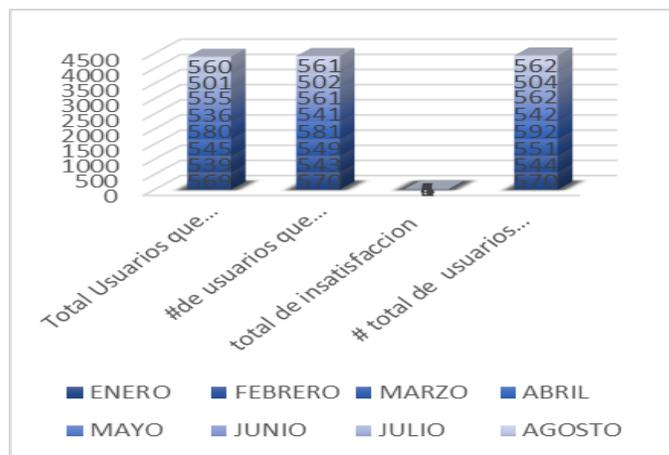
	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	31	115	1	0	0	147	410	422	12	422	0
Ambulatorios Duitama	0	32	106	1	1	0	140					
Urgencias Duitama	0	6	120	7	2	0	135					
Ambulatorios sativa	0	4	25	1	0	0	30	29	30	1	30	0
Ambulatorios santa r	0	16	29	3	0	0	48	106	110	4	110	0
Urgencias santa r	0	25	36	1	0	0	62					
	0	114	431	14	3	0	562	545	562	17	562	0



¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"

Se puede evidenciar que, de las 562 encuestas aplicadas, 560 usuarios recomendarían la institución de 561 que respondieron la pregunta.

MES	Usuarios que recomiendan	que responden la pregunta	total de insatisfacciones	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
AGOSTO	560	561	1	562



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN				
Internacion Duitama	0	143	4	0	0	147	421	422	1	422	0				
Ambulatorios Duitama	0	139	1	0	0	140									
Urgencias Duitama	0	112	22	0	1	135									
Ambulatorios sativa	0	19	11	0	0	30						30	0	30	0
Ambulatorios santa r	1	24	23	0	0	48						109	109	0	110
Urgencias santa r	0	38	24	0	0	62									
	1	475	85	0	1	562	560	561	1	562	1				



Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de AGOSTO de 2019 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 16 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazos establecido con promedio de respuesta de 11 días.



42	5/08/2019	Soledad Gaviria Pedreros	subsidiado	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	5/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	6	correo electronico
43	5/08/2019	Laura Maria Toba Pacheco	subsidiado	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	5/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	6	correo electronico
44	5/08/2019	Juan Camilo Huerfano	buzon de sugere	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	5/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	6	correo electronico
45	9/08/2019	Hilda Nelly Ortiz Urrea	comfamiliar	urgencias	5	SUBGERENCIA CIENTIFICA	12/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	3	correo electronico
46	9/08/2019	Julietth Carolina Estupiñan	policia	urgencias	2	SUBGERENCIA CIENTIFICA	12/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	14/08/2019	3	correo electronico
47	13/08/2019	Diana Antonia Cardenas Amaya	sanida militar	consulta externa	7	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13/08/2019	29/08/2019	29/08/2019	29/08/2019	11	correo electronico
48	14/08/2019	Martha Lucia Rojas	salud Total	consulta externa	5,7	SUBGERENCIA CIENTIFICA - SUB AD	14/08/2019	27/08/2019	27/08/2019	27/08/2019	8	correo electronico
49	15/08/2019	Luis Ignacio Torres Chaparro	sanidad militar	consulta externa	5	SUBGERENCIA CIENTIFICA	16/08/2019	2/09/2019	2/09/2019	2/09/2019	11	personalmete
50	15/08/2019	Ana Clara Morales Contreras	comfamiliar	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	16/08/2019	02/09/2019	2/09/2019	2/09/2019	11	correo electronico
51	15/08/2019	Olga lucia Rojas Fonseca	medimas	consulta externa	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA	16/08/2019	02/09/2019	2/09/2019	2/09/2019	11	correo electronico
52	23/08/2019	Doris Johana Rojas Cervantes	nueva Eps	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA-COORDINACIÓN URGENCIAS	23/08/2019	03/09/2019	3/09/2019	3/09/2019	7	correo electronico
53	23/08/2019	Ester Luisa Perez	comfamiliar	consulta externa	3	SUBGERENCIA CIENTIFICA	23/08/2019					
54	29/08/2019	Flor Cecilia Chavez Hernandez	nueva eps	hospitalizacion	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA-SEGURIDAD DEL PACIENTE - HOSPITALIZACION Y URGENCIAS	29/08/2019					
55	30/08/2019	Miguel Andres Lopez Ayala	subsidiado	consulta externa	5	SUBGERENCIA CIENTIFICA	30/08/2019					
56	30/08/2019	Maria Juliana Valderrama Cely	famisanar	urgencias	7	SUBGERENCIA CIENTIFICA-URGENCIAS	30/08/2019					
57	30/08/2019	Ilima del Carmen Pico	soat	consulta externa	6	SUBGERENCIA CIENTIFICA	30/08/2019					

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.



1	A1	4	4	0	
2	A2	15	10	5	<ul style="list-style-type: none"> No el control de los llamados en las camillas es muy deficiente, además poco es usado por los usuarios. SUGERENCIA: hacer la recomendación a los pacientes que hay un botón de llamado para cualquier cosa que necesiten. 14/08/2019 3143635989. Atte.: Rafael David Reyes. No la enfermera Camila Alvarado tiene una actitud grosera y déspota con los enfermos. Si no puede ser humana debería buscarse otro trabajo. La enfermera jefe si el paciente está en el baño no le da los medicamentos y no es capaz de llamarlos. 12/08/2019 3142711186. No por algunas enfermeras como Deisy Molina en su actitud humana con los enfermos no es profesional, debería buscarse otra profesión que no se con el trato con enfermos. En ocasiones se carcajean a altas horas de la noche y esto afecta el descanso de los enfermos. SUGERENCIA: deberían algunas enfermeras, ser amables, mas colaboradoras con los enfermos. 12/08/2019 3142711186. No porque hace mucho frio. No hay televisor. SUGERENCIAS: cobijas y un televisor. No me encuentro del todo satisfecho, en este segundo piso hace frio y las cobijas no son muy cálidas. SUGERENCIA: tener más cobijas cálidas como las del tercer piso. 31/07/2019. 3132671833 Atte.: Fernando Sánchez.
3	B2	13	10	3	<ul style="list-style-type: none"> No el aseo de los baños de la habitación es muy malo, están perducidos y llenos de hongos. De vez en cuando las enfermeras contestan muy feo. SUGERENCIA: mejorar el aseo, trato a pacientes, todos somos seres humanos. 08/08/2019. No el aseo de los baños es muy malo. SUGERENCIA: mejorar aseo gracias. 08/08/2019. No porque mi camilla no funcionaba, el techo está deteriorado, el televisor no sirve. SUGERENCIA: deberían tener papel higiénico en el baño. 23/08/2019.
4	C2	81	79	2	<ul style="list-style-type: none"> No la señora Miriam Lucia que atiende el servicio de hospitalización en ginecología no se expresa con respeto, soy tía de un niño que nació el 22 de agosto 2019, ella le movió a mi sobrino la cabeza muy bruscamente y aparte mandaba a mi hermana. SUGERENCIA: que esta persona que ya tiene avanzada edad debería desempeñar una labor administrativa porque no tiene la educación y paciencia. 24/08/2019 3102510919. Atte.: Lorena González Castro. No la paciente María Rodríguez de la habitación 201 C2 se torna todo el tiempo agresiva, permanece de malgenio y no acepta la toma de laboratorios, se pone agresiva y la familia igualmente. SUGERENCIA: paciente aqueja que nadie hace nada que no le resuelven el problema que tiene sobre su cirugía. Atte.: Alicia Fajardo.
5	C3	24	24	0	



6	SALA DE PARTOS	2	0	2	<ul style="list-style-type: none"> No el escaso personal de enfermería hace que la atención con el paciente sea deficiente se debe hacer supervisión sorpresa del personal de enfermería para evaluar si el trabajo es eficaz. SUGERENCIA: se debe establecer estrategias para que el trabajo sea eficaz y eficiente y así no se congestione el área. Que tengan más personal de enfermería para mejorar la atención. No el día de mi parto llegue a la 1 am porque rompí fuente en mi casa y me atendió un docto que no se ni el nombre, en la madrugada se fueron a dormir y a las 4: 59 am les decía que sentía algo en la vagina y me decían que no había dilatado hasta que sentí la contracción y en la camilla tuve mi bebe. SUGERENCIA: más atención a lo que el paciente señala, que estén más pendientes de su trabajo. 28/07/2019 3112591767. Atte.: Anyi Torres
7	URGENCIAS	5	0	5	<ul style="list-style-type: none"> No de manera respetuosa les solicito instalar una capota o sombrilla en la puerta de acceso a urgencias, se lava uno mientras el vigilante revisa en la base de datos si el paciente esta. 14/08/2019. Atte.: Andrés Guecha. No la sala de espera debe tener más sillas y ventilación.26/08/2019 3153431795. No en las sillas de urgencias siempre hay mucha congestión y muchos pacientes que se quedan horas sentados esperando una atención que se demora. SUGERENCIA: no dejar muchos pacientes en espera eso colapsa el hospital. 14/08/2019. Atte.: Rafael David. No en urgencias el espacio se encuentra muy limitado, me encontraba en la camilla 16 y muchas veces las señoritas del aseo y alimentación siempre pasan con mucha dificultad. SUGERENCIA: no obstaculizar los pasillos con sillas, escaleras, objetos personales. Tener movilidad constante. 14/08/2019 3143635989. Rafael David Reyes. No en la sala de urgencias cuando ingrese el día 11/08/2019 me encontraba muy deshidratado el doctor ordena la aplicación de suero para la deshidratación. Tuve muchos inconvenientes en urgencias con la aplicación de los sueros en los horarios y las medidas incorrectas. SUGERENCIA: mantener un control estricto en horarios y medidas de medicamentos. 14/08/2019 3143635989. Rafael David Reyes.
8	CIRUGIA AMBULATORIA	39	39	0	
9	CONSULTA EXTERNA	3	2	1	<ul style="list-style-type: none"> No porque al momento de recibir la atención médica, la manera en que lo recibe el medico de ortopedia no es la apropiada, con afán, grosero y alzando la voz. Trata de atrazar el proceso que se llevaba. SUGERENCIA: mejorar la actitud con los pacientes porque después de tanta espera la atención no es la apropiada. 21/08/2019 3133788806. Atte.: Daniela Heredia Jaime
10	ADMINISTRATIVOS	2	1	1	<ul style="list-style-type: none"> No a mi familiar le tenían que hacer la diálisis día de por medio, pasaron 3 días sin hacerle el procedimiento, esto llevo a mi familiar a poner en riesgo su vida ya que no le funcionaban bien los pulmones. SUGERENCIA: que a mi familiar le hagan el correspondiente procedimiento después de salir de la UCI A hospitalización
	TOTAL	188	169	19	



Buzones Santa Rosa de Viterbo Total 4

Satisfechos 1

- Si, Muy ágil y oportuna con mucha calidad humana sobre todo la señora enfermera Sandra Vargas, la recomiendo para que siga trabajando de esta manera.

Insatisfechos 3

- No, actualmente requerimos del servicio de psicología para tener un apoyo en el desarrollo de mi hijo y el mío como madre, las sesiones cada vez son más difíciles pues estábamos trabajando cada semana una hora y por el volumen de pacientes ahora es cada 15 o 20 días. Por favor aumentar el servicio de psicología para cubrimiento de las necesidades de los pacientes. Paola Becerra.
- No, la atención de la enfermera Ana en urgencias es grosera y se toma atribuciones que no le tocan.
- No, porque no me quisieron recibir una muestra de orina, porque era tarde, hoy no encuentra el resultado y la doctora toda brava, me toco venir otro día y el niño enfermo

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.

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 Agosto 23 usuarios no asistieron a su cita programada y en Santa Rosa 45 discriminado de la siguiente manera:

Por EAPB:

		N° DE INASISTENCIA							
MES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
EPS	COMPARTA	15	13	19	15	14	15	16	12
	COMFAMILIAR	13	3	3	3	4	5	8	6
	NUEVA EPS	1	2	1	1	1	0	1	1
	EMDISALUD	0	1	2	1	0	1	0	0
	SANIDAD MILITAR	0	1	1	2	3	5	3	0
	POLICIA	5	2	0	0	0	0	0	0
	PARTICULAR	3	1	0	1	1	1	0	1
	SALUD TOTAL	1	2	0	1	0	1	0	0
	MEDIMAS	1	1	0	4	4	0	1	0
	COMPENSAR	0	1	0	0	0	0	0	1
	SOAT	0	0	0	0	3	1	2	0
	COOSALUD	0	4	1	0	1	0	1	2
TOTAL		39	31	27	28	31	29	32	23



Por Especialidad:

		INASISTENCIA A CONSULTA ESPECIALIZADA																				
	ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIAS	TERAPIA FIS	TERAPIA LEN	NEUROCIUR	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	0	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	
	AGOSTO	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	1	23	

N° DE INASISTENCIA SANTA ROSA		
MES		AGOSTO
EPS	NUEVA EPS	11
	EMDISALUD	18
	COMFAMILIAR	16
TOTAL		45

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 Agosto 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

