

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

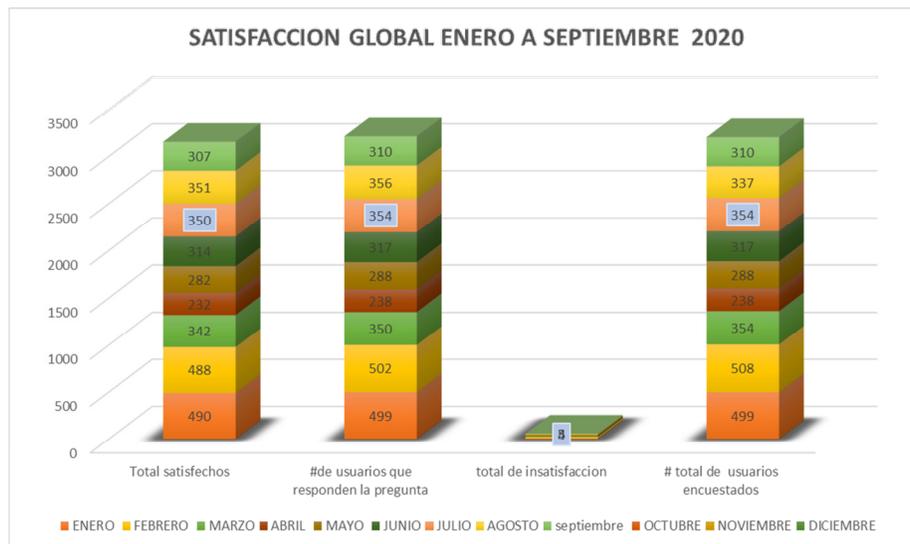
INDICADORES DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE 2020

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 310 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de SEPTIEMBRE de 2020 en las tres sedes, 307 Satisfechos y 3 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 310 que respondieron a la pregunta global.

A continuación, se relaciona la tabla de respuestas obtenida por servicio y sede de la satisfacción del usuario.

	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internación Duitama	0	28	47	1	0	0	76	211	212	1	212	0
Ambulatorios Duitama	0	29	41	0	0	0	70					
Urgencias Duitama	0	12	54	0	0	0	66					
Ambulatorios sativa	0	3	0	0	0	0	3	3	3	0	3	0
Ambulatorios santa r	0	12	19	1	1	0	33	93	95	2	95	0
Urgencias santa r	0	21	41	0	0	0	62					
	0	105	202	2	1	0	310	307	310	3	310	0



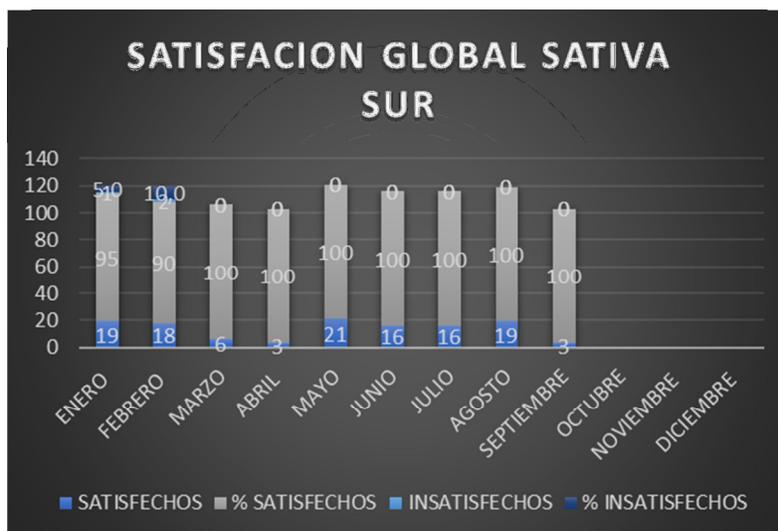
En la sede de Duitama se aplicaron 212 encuestas de las cuales 211 usuarios están satisfechos y 1 se encuentran insatisfechos respondiendo regular en el servicio de internación de los 212 que respondieron a la pregunta.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
INTERNACION	75	1
AMBULATORIOS	70	0
URGENCIAS	66	0
TOTAL	211	1

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
INTERNACION	99	1
AMBULATORIOS	100	0
URGENCIAS	100	0
TOTAL	100	0



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 95 encuestas de las cuales el 93 usuario se encuentra satisfecho con la atención y 2 usuario presentan insatisfacción en el servicio ambulatorio

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
AMBULATORIOS	31	2
URGENCIAS	62	0
TOTAL	93	2

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
AMBULATORIOS	94	6
URGENCIAS	100	0
TOTAL	97	6

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?** se puede evidenciar que de las 310 encuestas aplicadas el 310 recomendarían

	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuest as	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	76	0	0	0	76	212	212	0	212	0
Ambulatorios Duitama	0	68	2	0	0	70					
Urgencias Duitama	0	65	1	0	0	66					
Ambulatorios sativa	0	3	0	0	0	3	3	3	0	3	0
Ambulatorios santa r	0	17	16	0	0	33	95	95	0	95	0
Urgencias santa r	0	33	29	0	0	62					
	0	262	48	0	0	310	310	310	0	310	0

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de septiembre de 2020 se recibieron 2 PQRSD presencial en la oficina de atención de atención al usuario y una por el correo electrónico.

Presencial

26	10/09/2020	Angela Flechas	positiva	urgencias	7	subgerencia científica	10/09/2020	16/09/2020	16/09/2020	16/09/2020	correo electronico
27	16/09/2020	Maria Paulina Rivera	medimas	internacion	1	subgerencia científica	16/09/2020	5/10/202	5/10/2020	5/10/2020	correo electronico

Web.

La pagina web se encuentra en actualizacion.

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 49 buzones de los cuales 42 son satisfactorios y 7 son sugerencias. en Duitama se recogieron 39 buzones de los que 36 son felicitaciones y 3 insatisfacciones en Santa Rosa 8 buzones 4 insatisfacción y 4 felicitaciones y de Sativa sur 2 felicitaciones.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES
1	A1	0	0	0	
2	A2	5	4	1	18 septiembre 2020 Hijo de paciente hab.208B "Omar Tunarroza" se dirige a personal de enfermería con palabras irrespetuosas como "entre más vacas menos leche" con gritos manifestando que la prioridad en el servicio es el paciente Pedro Tunarroza, en varias ocasiones se le explico que hay varios pacientes y que no podemos estar en la habitación todo el tiempo. Familiar poco colaborador, quien no moviliza a paciente porque necesita siempre de nuestra colaboración, se le informa como realizar los cuidados al paciente y se le pide más colaboración y más respeto para nosotras. Atte.: Personal de enfermería A2
3	B2	0	0	0	
4	C2	0	0	0	
5	C3	4	4	0	
6	SALA DE PARTOS	0	0	0	
7	URGENCIAS	1	0	1	Creo que las jefes de enfermería deberían dar ejemplo con la manipulación de medicamentos; ya me abrió la pasta se le cae al pasillo principal, la recoge y me la da que me la tome
8	CIRUGIA AMBULATORIA	22	22	0	
9	CONSULTA EXTERNA	6	6	0	
10	ADMINISTRATIVOS	1	0	1	Señores: Directores Hospital Regional Duitama el día de hoy 26 de agosto siendo aproximadamente las cinco y media llegan funcionarios de la alcaldía gritando al personal que se encontraba atendiendo, que ellas tenían prioridad, que las atendieran porque habían pagado altas sumas de dinero por las pruebas de covid, pero que pena todos somos seres humanos y tenemos el mismo derecho sin importar el estrato y se debe respetar porque hemos llegado temprano para que nos atiendan y llegan ellas exigiendo que las atiendan ya. Me parece una falta de respeto para con los médicos, enfermeras y las personas que nos encontramos en ese momento, de parte de esa funcionaria pues me sentí muy mal por esa situación. Atte.: Ana Milena López.
11	SATIVASUR	2	2	0	
12	SANTA ROSA	8	4	4	<ul style="list-style-type: none"> • No estoy satisfecha porque los números de celular que dan ninguno lo contestan y en Duitama lo dejan hablando por 5 minutos vuelvo y marco y se repite. Hay que tener mucha consideración con la gente del campo, por favor se arregle esto. SUGERENCIA: va tocar hacer una recolecta para comprar un celular solo para sacar cita para ver si así contestan 3112821410. Atte.: Miriam Acero Ríos. • Marco a la línea fija y no timbra. SUGERENCIA: que dejen el celular. Atte.: Paula Cárdenas 13/09/2020. • La asignación de las citas presenta problemas, la fecha y hora de las citas se elimina y cuando el paciente viene se le informa que no aparece registrado. La encargada de asignación informa que es falla en el sistema, esta situación se presenta seguido. SUGERENCIA: mejorar el servicio de asignación de citas. Atte.: Antonio Acosta. 16/09/2020 • Estuve llamando el 4 de septiembre para solicitar una cita, no contestan llame 10 veces en la mañana, luego llame por la tarde me contesta el celador y no me quería atender; me toma los datos y dijo que me colaboraba por que la señora de la farmacia me entrega medicamentos hasta el 5 de cada mes. SUGERENCIA: solicito más colaboración para asignación de cita ya que necesito medicamentos para una artritis; todos los meses es injusto que no estén pendientes, requiero más atención en estos casos. Atte.: Aurora Alfonso
	TOTAL	49	42	7	



Durante el mes de septiembre se realizaron comparendos educativos a usuarios que presentaron inasistencia a citas o cirugías programadas en Duitama

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 Septiembre de 2020 realizaron 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
Asesora SIAU Hospital Regional de Duitama