

INDICADORES DE SATISFACCIÓN MARZO 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 354 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Marzo de 2020 en las tres sedes, y 8 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 534 que respondieron a la pregunta global, los 4 usuarios que no respondieron la pregunta corresponde a la sede de Santa Rosa de Viterbo 1 del servicio de urgencias y 3 del ambulatorio.

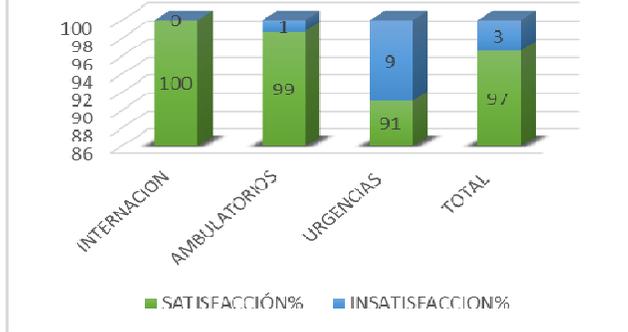


En la sede de Duitama se aplicaron 257 encuestas de las cuales 249 usuarios están satisfechos y 8 se encuentran insatisfechos

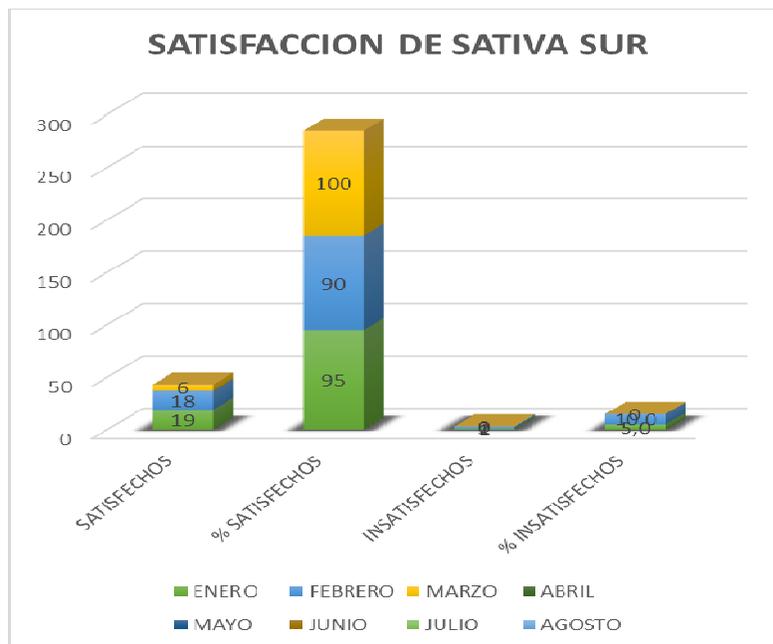
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
INTERNACION	100	0
AMBULATORIOS	78	1
URGENCIAS	71	7
TOTAL	249	8

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN N%	INSATISFACCIÓN N%
INTERNACION	100	0
AMBULATORIOS	99	1
URGENCIAS	91	9
TOTAL	97	3

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



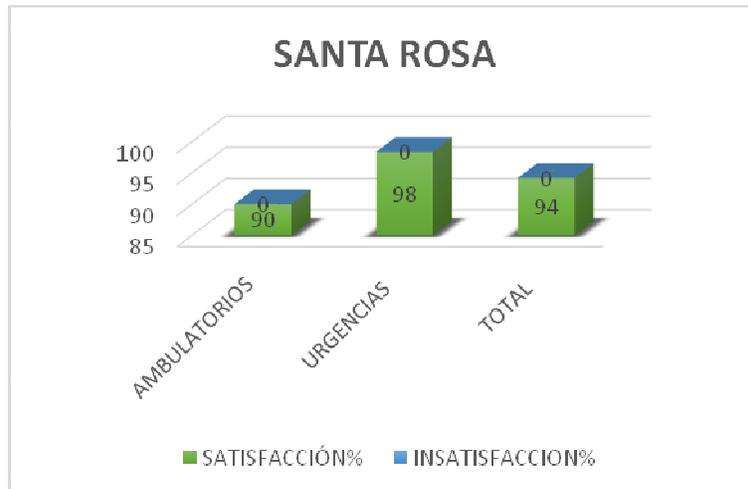
Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 6 encuestas de las cuales 6 se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio.



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 91 encuestas de las cuales el 87 se encuentra satisfecho con la atención de 87 que respondieron la a la pregunta.

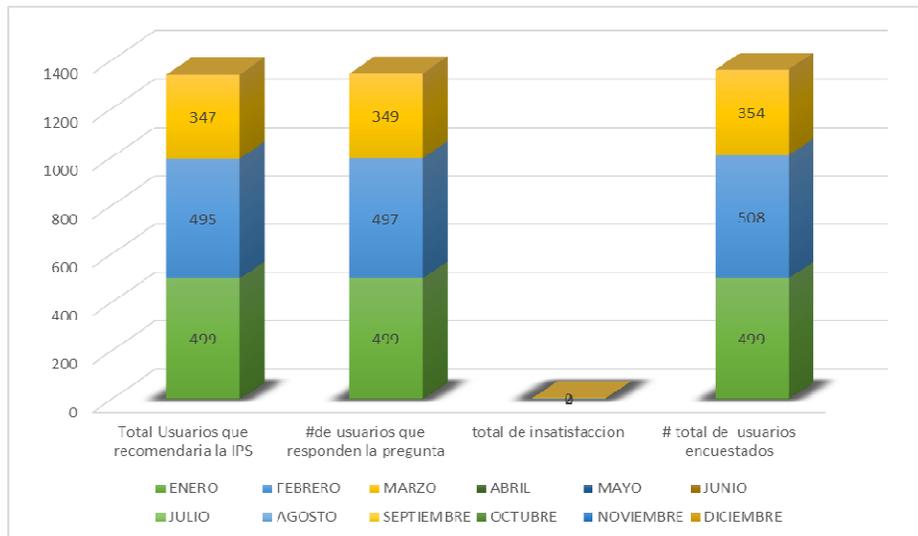
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
AMBULATORIOS	27	0
URGENCIAS	60	0
TOTAL	87	0

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCIÓN%
AMBULATORIOS	90	0
URGENCIAS	98	0
TOTAL	94	0



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	31	69	0	0	0	100	249	257	8	257	0
Ambulatorios Duitama	0	16	62	1	0	0	79					
Urgencias Duitama	0	8	63	7	0	0	78					
Ambulatorios sativa	0	5	1	0	0	0	6	6	6	0	6	0
Ambulatorios santa r	3	9	18	0	0	0	30	87	87	0	91	4
Urgencias santa r	1	23	37	0	0	0	61					
	4	92	250	8	0	0	354	342	350	8	354	4

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?** se puede evidenciar que de las encuestas aplicadas 347 usuarios recomendarían la institución de los 349 que respondieron la pregunta, 2 usuarios de la sede de santa rosa no se encuentran satisfechos y 5 de la misma sedes no respondieron la pregunta



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuest	as	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	98	2	0	0	100	257	257	0	257	0	
Ambulatorios Duitama	0	79	0	0	0	79						
Urgencias Duitama	0	72	6	0	0	78						
Ambulatorios sativa	0	6	0	0	0	6	6	6	0	6	0	
Ambulatorios santa r	4	14	10	2	0	30	84	86	2	91	5	
Urgencias santa r	1	42	18	0	0	61						
	5	311	36	2	0	354	347	349	2	354	5	

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Marzo de 2020 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 7 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se han dado respuesta a 15 días dentro de los plazos establecidos.

10	2/03/2020	Martha Lucia Medina	nueva eps	imágenes diagnosticas	5	subgerencia científica	2/03/2020	5/03/2020	5/03/2020	5/03/2020
11	4/03/2020	Angie Viviana Celis	nueva eps	imágenes diagnosticas	5	subgerencia científica	4/03/2020	10/03/2020	12/03/2020	16/03/2020
12	12/03/2020	Luz Graciela Morales	comparta	urgencias	7	urgencias	13/03/2020	20/03/2020	20/03/2020	01/04/2020
13	13/03/2020	Jose Ricardo Avellaneda	soat	consulta externa	5	subgerencia científica	13/03/2020	24/03/2020	24/03/2020	01/04/2020
14	13/03/2020	Emiliy Sofia Laverde		consulta externa	7	subgerencia científica	13/03/2020	24/03/2020	24/03/2020	01/04/2020
15	16/03/2020	Meyer Alexis Mesa	comfamiliar	consulta externa	7	subgerencia científica	16/03/2020	27/03/2020	27/03/2020	01/04/2020
16	16/03/2020	Maria Cristina Acero		ambulancias	7	subgerencias administrativa	17/03/2020	20/03/2020	02/04/2020	02/04/2020

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 139 buzones de los cuales 112 son satisfactorios y 27 son sugerencias, en Duitama se recogieron 137 de los que 111 son felicitaciones y 26, dos corresponden a Santa Rosa con una felicitación y una inconformidad.



Nº ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	4	3	1	• Presento mi inconformidad por la mala atención prestada por las auxiliares de enfermería Alicia Fajardo y Marina Vargas del servicio C2, ya que son de muy mal carácter, se dirigen al paciente de muy mala manera y con vocabulario muy poco acorde a las circunstancias que uno como paciente vive; en realidad ellas no saben porque situaciones o circunstancias uno vive o pasa y por qué está enfermo para que se dirijan de muy mala manera. SUGERENCIA: me gustaría que tomaran cartas o medidas en el asunto para que no se siga repitiendo este tipo de situaciones ya que la inconformidad es muy grande; porque no solo me ha pasado a mí, he escuchado de otras personas el mismo problema. Agradezco su atención prestada a la presente y ojala no se vuelva repetir este tipo de situaciones		inconformidad por la mala atención prestada por las auxiliares de enfermería Alicia Fajardo y Marina Vargas del servicio C2
2	A2	2	2	0			
3	B2	7	6	1	• Con el servicio de alimentación: cubiertos sucios, sopa ahumada ayer domingo, sopa salada al almuerzo. SUGERENCIA: colocar jabón, gel anti bacterial en las habitaciones. 16/03/2020 Atte.: Aura León Paz		
4	C2	30	29	1	El maltrato de las enfermeras a los bebés y a la madre		
5	C3	22	20	2	• Por favor que las señoras del aseo laven los baños. • El Doctor Urólogo Raúl Castro tiene un forma muy grosera de tratar tanto a paciente como acompañantes, no deja que los anteriormente nombrados le pregunten nada y cuando se logra preguntarle él contesta de muy mala manera. SUGERENCIA: que sea más respetuoso en la manera de explicar cómo proceder. 29/02/2020. Atte.: Misael Merchán	• Mil gracias al doctor Libardo Pulido y al personal del hospital en el bloque C3	• El Doctor Urólogo Raúl Castro tiene un forma muy grosera de tratar tanto a paciente como acompañantes
6	SALA DE PARTOS	1	1				
7	URGENCIAS	3	1	2	• La atención del médico Sebastián Gaitán Villate es tosco, odioso no admite que el paciente hable, debería aprender a tratar a la gente o si no que se retire de esta profesión. 28/02/2020 Atte.: Alba Yadira Pedraza. 3208587858. • La falta de respeto del médico Sebastián Villate, porque contesta de mala gana y no tiene paciencia con los pacientes, mal medico; lo mejor es que lo saquen. 28/02/2020 Atte.: Susana Rodríguez. 3143483228		• La atención del médico Sebastián Gaitán Villate es tosco, odioso
8	CIRUGIA AMBULATORIA	14	12	2	• de En el momento de ir a caja la señorita se demora, razón de ir a tomar onces, falta respeto ya que se demora 40 minutos. SUGERENCIA: atención pronta. 11/03/2020 Atte.: Jaqueline Álvarez. 3106259786 • La señora que atiende en la caja llega tarde, es demasiado lenta para atender al usuario, luego abandonada su puesto de trabajo para irse a tomar onces perjudicando el desarrollo de los procedimientos por no atender con prontitud. SUGERENCIA: cambiar el personal por alguien capacitado y buena disposición para atender al usuario. 11/03/2020 Atte.: Elisa Beatriz Barrios. 3132451285		
9	CONSULTA EXTERNA	5	2	3	• Remiten a mi hija a la clínica Boyacá en donde me solicitaron el kardex para saber los medicamentos que le estaban aplicando, esta información no iba en los documentos entregados por lo cual vine nuevamente y en el servicio de urgencias y archivo se echaban la culpa sin nadie entregar la información solicitada, sin importar que esto es vital para seguir con el tratamiento de un bebé. 02/03/2020 Atte.: Carlos Nontoa. 3043836750. • Salimos de control con mi esposo 9:30 am con la doctora Sanabria; seguimos con jefe de enfermería son 12:00 pm y no me atiende, resalto tengo embarazo de 37 semanas y es de alto riesgo, me siento cansada, y siento que fueron violados mis derechos como gestante. SUGERENCIA: dar prioridad a las madres gestantes. 28/02/2020 Atte.: Paula Andrea Ochoa. • Las llamadas para solicitar cita muy demorado y complicado		
10	ADMINISTRATIVOS						
11	SATIVASUR	20	20	0			
					• Me parece denigrante la actitud de la auxiliar de ambulancia muestra arrogancia		

10	ADMINISTRATIVOS					
11	SATIVASUR	20	20	0		
12	SANTA ROSA	4	0	4	<ul style="list-style-type: none"> • Me parece denigrante la actitud de la auxiliar de ambulancia muestra arrogancia y poca empatía para el servicio, debería por lo menos contestar el saludo. Solicito respuesta como dice la normatividad a mi queja hoy puesta por escrito; de no ser así la expondré en la sede de Duitama en contra de los directivos. Ortizdayis94@gmail.com 06/03/2020 atte.: Dayana Ortiz. • Estuve en la fila para la asignación de citas y me doy cuenta que la señorita que atiende en la hora de la mañana trata groseramente a los paciente en especial a los adultos mayores ya que no les explica de una manera adecuada ni la fecha, hora, ni el procedimiento a seguir y casi todos se van sin saber que hacer. SUGERENCIA: asignar una persona que este realmente capacitada para atender a las personas y tratarlas adecuadamente, ya que en su mayoría son personas mayores y necesitan un trato especial y bueno. En papel de asignación de citas el nombre de la trabajadora es Eva Juliana. Atte.: Felipe Granados Pérez. 3209601131 • Por las citas asignadas, lo asignan a una hora y lo llaman a otra con un médico y luego la cambian. Tener en cuenta la pérdida de tiempo. SUGERENCIA: se respete la asignación y la persona que da las citas tenga en cuenta y respete la asignación. 17/02/2020 Atte.: María Cely. 3175698599 • Recibo llamada de la auxiliar de odontología quien asigna una cita para el 12 de marzo y llego a la institución y no estoy en la agenda de la doctora. SUGERENCIA: las llamadas que hacen sean serias porque esto me lleva a 	
	TOTAL	112	96	16		

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 Marzo 39 usuarios en Duitama y 51 en Santa Rosa de Viterbo no asistieron a su cita programada discriminado de la siguiente manera:

Por EAPB:

N° DE INASISTENCIA DUITAMA			
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO
COMPARTA	12	17	21
COMFAMILIAR	1	3	7
NUEVA EPS	1	0	4
ECOPSOS	2	0	0
SANIDAD MILITAR	2	0	1
POLICIA	2	2	0
PARTICULAR	1	1	1
SALUD TOTAL	0	0	0
MEDISALUD	1	0	0
COMPENSAR	1	1	1
SOAT	0	0	0
COOSALUD	1	6	4
TOTAL	24	30	39

N° DE INASISTENCIA SANTA ROSA		
MES MARZO		
EPS	NUEVA EPS	40
	CAJA COPI	4
	COMFAMILIAR	7
	TOTAL	51

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 Marzo 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 a un promedio aproximado de 85 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Por otra parte, según el reporte de la base de datos enviada por el área de Trabajo Social encargada de los servicios de urgencias e internación se respondieron 56 interconsultas.

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU