

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU INDICADORES DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 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 266 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de DICIEMBRE de 2020 en las tres sedes, 261 Satisfechos, 5 usuarios se encuentran insatisfechos.

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

	No Responde	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	Total	satis	insatis	TOTAL, NO RESPONDEN	suma total
Internación Duitama	0	59	16	2	0	0	77	214	4	0	218
Ambulatorios Duitama	0	40	38	0	0	0	78				
Urgencias Duitama	0	19	42	2	0	0	63				
Ambulatorios sativa	0	5	4	0	0	0	9	9	0	0	9
Ambulatorios Santa Rosa	0	14	6	1	0	0	21	38	1	0	39
Urgencias santa r	0	14	4	0	0	0	18				

Por otra parte, se puede identificar que de las 266 encuestas realizadas 264 usuarios recomendarían la Institución a familiares y amigos y solo 2 no.

	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	insatis	TOTAL, NO RESPONDEN	suma total
Internación Duitama	0	76	0	1	0	77	216	2	0	218
Ambulatorios Duitama	0	77	0	1	0	78				
Urgencias Duitama	0	62	1	0	0	63				
Ambulatorios sativa	0	7	2	0	0	9	9	0	0	9
Ambulatorios santa r	0	20	1	0	0	21	39	0	0	39
Urgencias santa r	0	15	3	0	0	18				

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

DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN 77 ENCUESTAS

Sede	Año	Mes	total	numero	preg1	RESPUESTAS												SATISFECHOS		INSATISFECHOS			
DUITAMA	2020	12	77			NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	Muy Mala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS		
				1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	31	40	43	56	3	4	0	0%	0	0	74	96	3	4		
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	40	52	34	44	3	4	0	0%	0	0	74	96	3	4		
						NoResponde	% NoResponde	SI	% SI					NO	%NO	NA	% NA			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	76	98					1	2	0	0%			76	98	1	2
				4	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	74	96					3	4	0	0%			74	96	3	4
				5	¿CONSIDERA ADECUADA LA ALIMENTACION EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE ACUERDO A SU DIAGNOSTICO?	0	0	71	92					6	8	0	0%			71	92	6	8
				6	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	76	99					1	1	0	0%			76	99	1	1
				7	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	77	100					0	0	0	0%			77	100	0	0
				8	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	77	100					0	0	0	0%			77	100	0	0
				9	EL TRAMITE ADMINISTRATIVO DE LA CUENTA AL RECIBIR EL ALTA HOSPITALARIA FUE EN UN TIEMPO RAZONABLE Y SIN ERRORES	0	0	7	9					1	1	69	90						
		NoResponde	% NoResponde	MuyBuen	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	%			INSATISFECHOS	%				
10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0	59	77	16	16	2	3	0	0,0	0	0	75	97	2	3						
		NoResponde	%No Responde	Definitivamente SI	%Definitivamente SI	Probablemente si	%Probablemente si	definitivamente no	%definitivamente no	probablemente no	%probablemente no			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS						
11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	76	98	0	0	1	2	0	0			76	98	1	2						

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE INTERNACIÓN

- Manifiestan satisfacción con el servicio.
- “La información brindada ha sido clara en la atención”.
 - PARA MEJORAR:
 - “La información brindada por parte de la médica no es clara”.
 - “La información no es clara sobre mi proceso con ortopedia, un día viene un ortopedista y me brinda información y al otro día me dice otra cosa”.
 - Mejorar la comunicación con el paciente respecto a sus exámenes.
 - Insatisfacción por parte del usuario respecto a la toma de exámenes y la información brindada no es clara.
 - Paciente refiere “mal trato por parte de la enfermera Martha Cely el 7/12/2020 en horas de la mañana (le gritó que si quería la demandara)”.
 - Prontitud en la atención por parte de las auxiliares de enfermería ante el llamado de los pacientes por dolor.
 - Prontitud en la atención por parte de las enfermeras en la recepción de los elementos de aseo y demás solicitados para los pacientes en el servicio.
 - La familiar manifiesta que “al llamado de una de las enfermeras no fue a la habitación a ver al bebé ya que vio que sus manos se ponían moradas”.
 - La familiar (hija) refiere que “el día sábado 19/12/2020 sobre el medio día, la profesional que tenía programado al paciente para el servicio de terapia física en el bloque c3, tuvo una atención grosera con el paciente tirándole el equipo para fortalecimiento pulmonar”.
 - Al ingreso por urgencias el vigilante le contestó de forma despectiva.
 - El día 27/12/2020 el almuerzo llegó en mal estado y el día 28/12/2020 el pollo estaba crudo.
 - La paciente manifiesta que según posoperatorio le dijeron que no debía consumir papa criolla por ahora y al almuerzo le trajeron.
 - La madre de la paciente manifiesta que la alimentación no ha sido la adecuada, ya que su hija es diabética y necesita una dieta especial que no cumplen.

SERVICIO URGENCIAS 63 ENCUESTAS

SEDE	AÑO	MES	TOTAL	numero	PREGUNTA	RESPUESTAS																
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS	
DUITAMA	2020	12	63	1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	4	6	59	93,7	0	0	0	0	0	0	63	100	0	0	
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	14	22	49	78	0	0,0	0	0	0	0	0	63	100	0	0
						NoResponde	% NoResponde	SI	% SI					NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	60	96%					3	4%	0	0		60	95	3	5
				4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	61	97%					2	3%	0	0		61	97	2	3
				5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	46	73%					17	27%	0	0		46	73	17	27
				6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	62	98%					1	0%	0	0,0		62	98	1	1,6
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	46	73%					17	27%	0	0,0		46	73	17	27
				8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO DE ACUERDO A SU ENFERMEDAD?	0	0	49	78%					14	22%	0	0,0		49	78	14	22
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	%	MuyMala	%		SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0	19	30	42	67	2	3	0	0	0	0		61	97	2	3				
		NoResponde	%No Responde	Definitiva	%Definitiva	Probab	%Proba	definitiv	%definitiv	probable	%prob				SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS				
10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	62	98	1	1,6	0	0,0	0	0				63	100	0	0				

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO DE URGENCIAS

- “Muy buena atención por parte de los médicos”.
 - “En urgencias la atención fue excelente por parte de médicos y enfermeras”.
 - Excelente la atención que nos brindaron en el Hospital de todo el personal médico.
 - Triage adecuado para mi atención.
 - Atención oportuna y clara
 - Satisfechos con la atención brindada.
 - Buen trato
 - Muy buen servicio
 - Adecuada información y buen trato
 - Muy buena y atención oportuna
 - Excelente servicio.
 - Buena atención
- PARA MEJORAR:
- Un poco demorados los tramites de remisión por parte de la EPS.
 - “Que hubiera disponibilidad de gastro el fin de semana”.
 - No hay suficientes insumos para el cuidado COVID Demora en el ingreso de pacientes.
 - “El acompañante, nota que al ingreso de urgencias a él no se le toman datos ni preguntan síntomas COVID”.
 - “Tener prioridad con el adulto mayor al ingreso por ser paciente crónico”
 - “Demora en la valoración de la especialidad de gastroenterología”.
 - “Demora para ingreso a salas de cirugía”.
 - Falencias en el tiempo de entrega de resultados, comunicación e información de exámenes y resultados de los pacientes.
 - “Demora para la valoración por el especialista más de ocho horas esperando”.
 - “Inconforme con el trato ya que fue poco humano y cordial, no tienen ética profesional”.
 - “Mantener revisión constante de aseo de baños del área de urgencias y observación”.

SERVICIO AMBULATORIO 78 ENCUESTAS

Sede	Año	Mes	total	numero	PREGUNTAS	RESPUESTAS															
						No Responde	% NoResponde	SI	% SI				NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHOS	% SATISFECHO	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
DUITAMA	2020	12	78	1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMNADO POR EL MEDICO	0	0	76	98				2	2	0	0		76	98	2	2
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA	0	0	78	100				0	0	0	0		78	100	0	0
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	0	0	78	100				0	0	0	0		78	100	0	0
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	65	84				13	16	0	0		65	84	13	16
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER	0	0	78	100				0	0	0	0		78	100	0	0
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE	0	0	76	98				2	2	0	0		76	98	2	2
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS	0	0	68	88				10	12	0	0		68	88	10	12
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	77	99				1		0	0		77	99	1	
						No Responde	%No Responde	A la hora asignada	%A la hora asignada	DES PUES DE 20 MIN	%DES PUES DE 20 MIN	DES PUES DE 40 MIN	%DES PUES DE 40MIN	MAS DE UNA HORA	%MAS DE UNA HORA		SATISFECHOS	% SATISFECHO	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS	
				9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE			62	80	10	13	1	1,0	5	6		62	80	16	20	
						NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHO	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA			40	52	38	48	0	0	0	0	0	0	78	100	0	0
						NoResponde	%No Responde	Definitivamente SI	%Definitivamente SI	Probablem ente si	%Probablem ente si	definitivame nte no	%definitivamen te no	probablement e no	%probablem ente no		SATISFECHOS	% SATISFECHO	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS	
				11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA			77	99	0	0,0	0	0	1	1		77	99	1	1	

OBSERVACIONES DUITAMA SERVICIO AMBULATORIO

- Excelente la atención recibida.
 - Excelente atención por parte del medico pediatra y psicología
 - Excelente atención de otorrino
 - Las veces que he asistido al hospital me han atendido muy bien
 - Información clara
 - Buena atención y a la hora adecuada.
 - Excelente atención tanto de médicos como administrativos.
 - Excelente la atención que brinda el doctor Sebastian Carvajal Cirujano plastico
 - Excelente atención del doctor gastroenterologo
 - Muy buena la atención brindada en el hospital en general
 - Información clara y oportuna por pediatría.
 - Gracias por su colaboración y atención humanizada
 - Muy contento y conforme con la atención del urologo
 - Muy buena la atención de la doctora Monica Fisiatra
 - Muy amables en el área de asignación de citas
 - Ha mejorado mucho el servicio, nos orientan donde se debe facturar
 - La atención fue excelente por parte de todo el personal.
- PARA MEJORAR:
- “En rayos x la atención no es la adecuada, no contestan el saludo a la hora de dar indicaciones lo hacen de una manera despota”.
 - Demora en el ingreso al consultorio
 - “El doctor un poco malgeniado, pero excelente especialista”
 - Falta de información cuando nos cancelan citas

TABLA DE TABULACION SATIVA SUR 9 AMBULTARIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	PREGUNTAS	SI	% SI			NO	%NO	NA	% NA		SATISFECHO S	% SATISFECHO	INSATISFECH OS	% INSATISFECHO			
SATIVA SU	2020	12	9																		
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL	5	56			4	44	0	0		5	56	4	44			
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD	9	100			0	0	0	0		9	100	0	0			
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	9	100			0	0	0	0		9	100	0	0			
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	9	100			0	0	0	0		9	100	0	0			
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	9	100			0	0	0	0		9	100	0	0			
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICAL LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	9	100			0	0	0	0		9	100	0	0			
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	9	100			0	0	0	0		9	100	0	0			
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	9	100			0	0	0	0		9	100	0	0			
						No Responde	%No Responde	A la hora asignada	%A la hora asignada	DESPUES DE 20 MIN	%DESPUES DE 20 MIN	DESPUES DE 40 MIN	%DESPUES DE 40MIN	MAS DE UNA HORA	%MAS DE UNA HORA	SATISFECHO S	% SATISFECHO	INSATISFECH OS	% INSATISFECHO		
				9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	0	0	8	88	1	12	0	0	0	0	9	100	0	0		
						NoResponde	% NoResponde	Muy Buena	% Muy Buena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHO S	% SATISFECHOS	INSATISFECH OS	% INSATISFECHO
				10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0	5	56	4	44	0	0	0	0	0	0	9	100	0	0
						NoResponde	%No Responde	Definitivame nte SI	%Definitivame nte SI	Probableme nte si	%Probableme nte si	definitivame nte no	%definitivame nte no	probablemen te no	%probablemen te no			SATISFECHO S	% SATISFECHOS	INSATISFECH OS	% INSATISFECHO
				11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	7	78	2	22	0	0	0	0			9	100	0	0

TABLA DE TABULACION SANTA ROSA 21 AMBULATORIOS

Sede	Año	Mes	total	numero	PREGUNTAS	0								S							
SANTA ROSA AMB	2020	12	21			No Responde	% No Responde	SI	% SI			NO	%NO	NA	% NA		SATIS FECHOS	% SATIS FECHOS	INS ATIS FECHOS	% INS ATIS FECHOS	
				1	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	19	90			2	10	0	0		19	90	2	10	
				2	RECIBIO USTED Y SU FAMILIA INFORMACION SOBRE SU ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO DE MANERA CLARA Y ENTENDIBLE	0	0	21	100			0	0	0	0		21	100	0	0	
				3	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCION	0	0	21	100			0	0	0	0		21	100	0	0	
				4	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCAS, QUEJAS Y RECLAMOS	0	0	16	76			5	24	0	0		16	76	5	24	
				5	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	19	90			2	10	0	0		19	90	2	10	
				6	AL MOMENTO DE ASIGNARLE SU CITA MEDICA LE INFORMARON SOBRE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TRAER.	0	0	18	86			3	14	0	0		18	86	3	14	
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	20	99			1	1	0	0		20	95	1	5	
				8	CONSIDERA OPORTUNA LA FECHA PARA LA CUAL FUE ASIGNADA SU CITA	0	0	20	99			1	1	0	0		20	99	1	1	
						No Responde	%No Responde	A la hora asignada	%A la hora asignada	DES PUES DE 20 MIN	%DES PUES DE 20 MIN	DES PUES DE 40 MIN	%DES PUES DE 40MIN	MAS DE UNA HORA	%MAS DE UNA HORA		SATIS FECHOS	% SATIS FECHOS	INS ATIS FECHOS	% INS ATIS FECHOS	
				9	EL TIEMPO DE ESPERA FUE RAZONABLE DESDE QUE LLEGO HASTA QUE FUE ATENDIDO	1	4	16	77	3	15			1	4		20	96	1	4	
						NoRespo	%No	Muy	% Muy	Buena	% Buena	Regular	%	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATIS FECHO	%	INS ATIS FECH	% INS ATIS FECHOS
				10	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE	0	0	14	66	6	29	1	5					18	99	1	
						NoRespo	%No	Definitiva	%Definitiva	Probableme	%Probableme	definitivame	%definitivame	probableme	%proba		SATIS FECHO	%	INS ATIS FECH	% INS ATIS FECHOS	
				11	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	16	77	5	23	0	0	0	0		21	100	0	0	

OBSERVACIONES:

- Muy buena atención por parte del personal médico
- Excelente servicio y profesionales
- Me atendieron muy bien y fueron muy amables
- Han mejorado el servicio, maravillosa atención.

SANTA ROSA URGENCIAS 18 ENCUESTAS

SEDE	AÑO	MES	TOTAL	numero	PREGUNTA	RESPUESTAS																	
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala	SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS		
SANTA ROSA	2020	12	18	1	COMO FUE EL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA	0	0	10	56	7	40	1	4	0	0	0	0	17	96	1	4		
				2	COMO FUE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	0	0	12	67	6	33	0	0	0	0	0	0	18	100	0	0		
						NoResponde	% NoResponde	SI	% SI					NO	% NO	NA	% NA			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				3	DURANTE EL PROCESO DE ATENCION FUE ESCUCHADO Y EXAMINADO POR EL MEDICO	0	0	18	100					0	0	0	0			18	100	0	0
				4	CONSIDERA CONFORTABLE Y COMODO EL SITIO DE ATENCIÓN	0	0	18	100					0	0	0	0			18	100	0	0
				5	CONOCE DONDE SE ENCUENTRA EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y	0	0	12	67					6	33	0	0			12	67	6	33
				6	¿EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ LE DIO A CONOCER SU NOMBRE Y CARGO EN LA INSTITUCIÓN?	0	0	17	96					1	4	0	0			17	96	1	4
				7	CONOCE CUÁLES SON SUS DEBERES Y SUS DERECHOS COMO USUARIO?	0	0	18	100					0	0	0	0			18	100	0	0
				8	EL MEDICO DE URGENCIAS LE EXPLICO EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER	0	0	17	96					1	4	0	0			17	96	1	4
						NoResponde	% NoResponde	MuyBuena	% MuyBuena	Buena	% Buena	Regular	% Regular	Mala	% Mala	MuyMala	% MuyMala			SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				9	¿ESTA USTED SATISFECHO CON LA ATENCION Y EL SERVICIO PRESTADO POR LA ESE HOSPITAL REGIONAL?	0	0	14	78	4	22	0	0	0	0	0	0			18	100	0	0
						NoResponde	% NoResponde	Definitivamente	% Definitivamente SI	Probablemente si	% Probablemente si	definitivamente no	%definitivamente no	probablemente no	%probablemente no					SATISFECHOS	% SATISFECHOS	INSATISFECHOS	% INSATISFECHOS
				10	¿LE RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	0	0	16	92	2	8	0	0	0	0	0	0			18	100	0	0

OBSERVACIONES:

- El servicio fue excelente
- El personal fue muy amable
- Buena atención.

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en lo corrido del año han recibido en la oficina de atención al usuario 33 Quejas. En el mes de diciembre se recibieron 7 queja presencial en la oficina de atención de atención al usuario.

32	17/11/2020	Marianita del Carmen Sanchez	comfamiliar	internacion	7	sub gerencia cientifica	17/11/2020	17/11/2020	23/11/2020	23/11/2020	correo electronico
33	9/12/2020	julio Eduardo Figueredo Medina		internacion	7	sub gerencia cientifica	10/12/2020				no se ha dado respuesta se envio correo con la solicitud
34	17/12/2020	Jose Gabriel Farieta Castro		urgencias-internacion	7	subgerencia cientifica	17/12/2020	21/12/2020	28/12/2020	28/12/2020	se envio a correo electronico
35	18/12/2020	Juan Jose Suarez Angarita	nueva Eps	internacion	7	subgerencia cientifica	18/12/2020	5/01/2021	6/01/2021	6/01/2021	se envio correos para la solicitud de respuesta se dio a conocer caso con prestacion de servicios
36	18/12/2020	Maritza Marciales Velazquez		internacion	7	subgerencia cientifica	18/12/2020	5/01/2021	6/01/2021	6/01/2021	correo electronico
37	28/12/2020	Marieny Nausa Gomez		internacion	7	subgerencia cientifica	28/12/2020				no ha obtenido respuesta
38	29/12/2020	Sonia Rosmira Estupiñan		urgencias respiratorios	7	subgerencia cientifica	29/12/2020	12/01/2021	13/02/2021	13/02/2021	correo electronico
39	30/12/2020	Maria Fernanda Talero	medimas	ambulatorios	7	subgerencias cientifica	30/12/2020	31/12/2020	4/01/2021	4/01/2021	correo electronico

Web.

Así mismo, se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 8 buzones de los cuales 3 son satisfactorios y 5 insatisfactorios.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES
1	A1	0	0	0	
2	A2	1	1	0	
3	B2	0	0	0	
4	C2	1	1	0	
5	C3	0	0	0	
6	SALA DE PARTOS	0	0	0	
7	URGENCIAS	0	0	0	
8	CIRUGIA AMBULATORIA	1	1	0	
9	CONSULTA EXTERNA	1	0	1	<ul style="list-style-type: none"> • Como usuaria exijo que se nos respete nuestro tiempo, no es justo que tengamos que hacer un montón de filas donde nos hacen perder el tiempo. Aparte la actitud de los trabajadores de las ventanillas de facturación en especial la ventanilla 4 "gestantes" pésima no responde ni el saludo. Asumen que como usuarios debemos saber todo el protocolo de filas y documentación cuando jamás nos informan. Tengo un problema grave de salud por lo tanto necesito una ecografía urgente que descarte algún tumor o cáncer y gracias a toda la demora perdí mi cita. La respuesta es que tengo que esperar un mes. SUGERENCIA: sugiero capacitar a sus empleados no solo en la parte profesional si no como personas.
10	ADMINISTRATIVOS	0	0	0	
11	SATIVASUR	0	0	0	

12	SANTA ROSA	4	0	4	<ul style="list-style-type: none"> • Tenía consulta a las 10 AM, el día 9/12/2020 y la doctora de odontología no nos llama y el señor vigilante Alonso no la deja ingresar a la cita temprano. Rosa Margarita Silva 3125643111. • El señor celador Quintero fue muy grosero a la hora de ingreso al hospital con tono de voz altos por motivos de salida. SUGERENCIA: llamado de atención para un buen trato a los pacientes y prudencia al dirigirse al usuario. Andrea Roa 3228226599 • El día 24 de diciembre tengo cita con la doctora Maritza a las 7 AM y son las 7:25 am y no me han atendido. SUGERENCIA: que el personal de odontología sea más serio para atender y no dejar esperando a los pacientes. Nelson Eduardo Vega 3108031093 • A las 7: 25 am me hicieron firmar y llenar un papel que no sabía que era una queja para la doctora Maritza por su llegada tarde. Nadie me comento que estaba en camino del Norte y que había sido por trabajo de ella, no quiero que tomen reproches en contra de ella. Me atendieron a las 7:30 am. 3108031093.
	TOTAL	8	3	5	

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 diciembre 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).

Hershey Fabiola Sandoval Báez
Trabajadora Social
Coordinación SIAU Hospital Regional de Duitama