

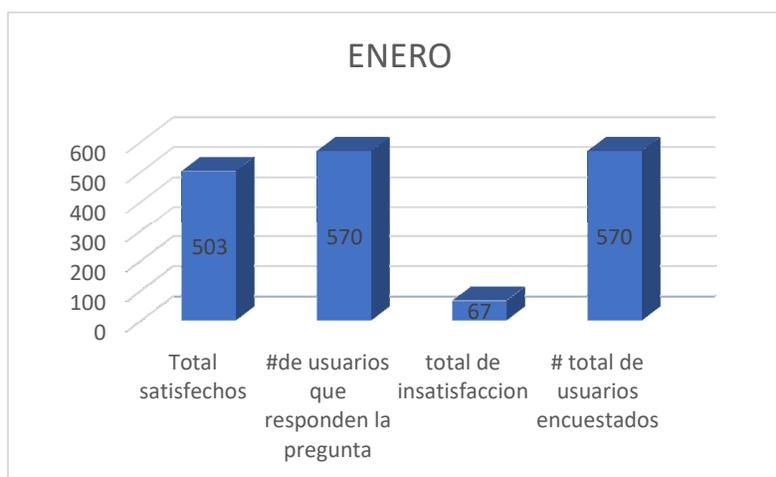
INDICADORES DE SATISFACCIÓN ENERO 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario.

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de Enero de 2019

Se aplicaron un total de 570 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 88.2% de satisfacción, de los cuales 503 usuarios con el 88.2% se encuentran satisfechos con la atención recibida y 67 usuarios con el 11.7% se encuentran de insatisfechos, de los 570 que respondieron a la pregunta global.



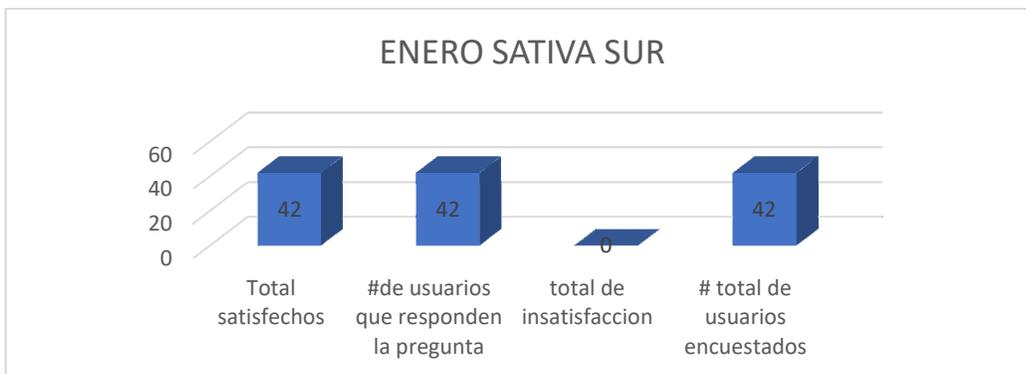
En la sede de Duitama se aplicaron 453 encuestas de las cuales 386 usuarios con el 85% están satisfechos y 11.7 que corresponde a 67 usuarios se encuentran insatisfechos.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?			¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION	SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	139	11	INTERNACION	93	7
AMBULATORIOS	134	17	AMBULATORIOS	89	11
URGENCIAS	113	39	URGENCIAS	74	26
TOTAL	386	67	TOTAL	85	15

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

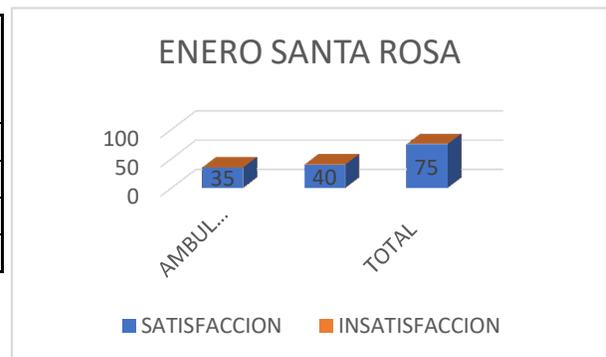


Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 42 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio.



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 75 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron.

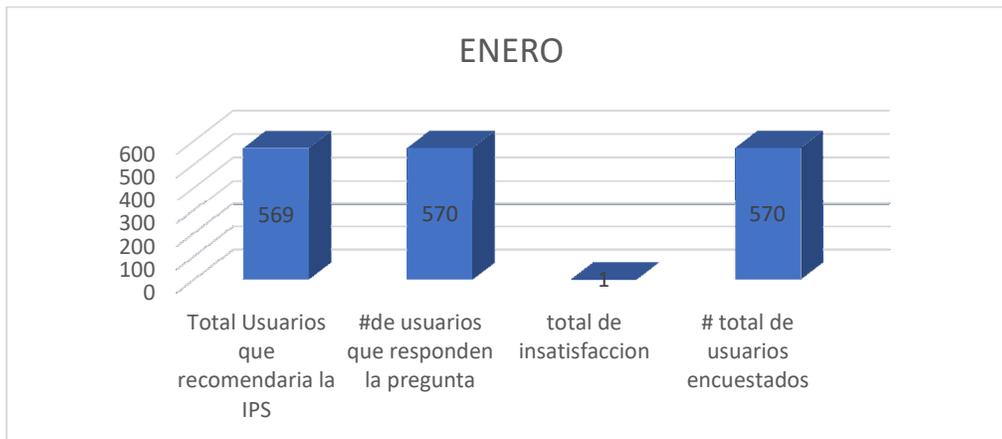
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
CIO	SATISFACCION	INSATISFACCION
AMBULATORIOS	35	0
URGENCIAS	40	0
TOTAL	75	0



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respues	insatis	suma total
Internacion Duitama	0	23	116	11	0	0	150	386	453	67	453
Ambulatorios Duitama	0	28	106	17	0	0	151				
Urgencias Duitama	0	8	105	37	2	0	152				
Ambulatorios sativa	0	12	30	0	0	0	42	42	42	0	42
Ambulatorios santa r	0	21	14	0	0	0	35	75	75	0	75
Urgencias santa r	0	24	16	0	0	0	40				
	0	116	387	65	2	0	570	503	570	67	570

Para la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” se puede evidenciar que de las 570 encuestas aplicadas, un usuario en el servicio de urgencias no recomendaría la institución.

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



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	129	21	0	0	150	452	453	1	453	0
Ambulatorios Duitama	0	146	5	0	0	151					
Urgencias Duitama	0	121	30	1	0	152					
Ambulatorios sativa	0	19	23	0	0	42	42	42	0	42	0
Ambulatorios santa r	0	24	11	0	0	35	75	75	0	75	0
Urgencias santa r	0	29	11	0	0	40					
	0	468	101	1	0	570	569	570	1	570	0

Teniendo en cuenta los espacios de participación con lo que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Enero de 2019 se recibieron en la oficina de atención al usuario 6 PQRS, de las cuales hasta la fecha se han dado respuesta a 5 dentro de los plazos establecidos.

Nº RADICADO	FECHA DE RADICACION	NOMBRE USUARIO Y/O ACUDIENTE	TIPO DE VINCULACION AL SGSS	SERVICIO	# DESCRIPCION	PROCESO	FECHA DE TRASLADO
01/2019	4/01/2019	Ginna Viviana Rubiano Alcalá	Sanidad Militar	Urgencias	1,4,5	SUBGERENCIA CIENTIFICA, COORDINACIÓN URGENCIAS, COORDINACIÓN MEDICA	4/01/2019
02/2019	10/01/2019	Silvia Juliana Sanchez Ariza	Sanitas	Hospitalización	1,2,3,5,6	SUBGERENCIA CIENTIFICA	10/01/2018
03/2019	11/01/2019	Paola Montañez Chisino	PONAL	Consulta externa	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA	11/01/2019
04/2019	15/01/2019	Maria Fernanda Monrroy	Medimas	Hospitalización	1	SUBGERENCIA CIENTIFICA	15-ene
05/2019	24/01/2019	Nacy Villareal Cruz	PONAL	Consulta externa	1,3	SUBGERENCIA CIENTIFICA-COORDINACIÓN MEDICA	24/01/2019
06/2019	30-ene	Iuz Dary Ramirez	Comparta	Urgencias	1,5,7	SUBGERENCIA CIENTIFICA-SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA-COORDINACIÓN URGENCIAS-SEGURIDAD DEL PACIENTE	30/01/2019

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron las siguientes sugerencias por servicio.

SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES
A1	10	10	0	
A2	11	9	2	<ul style="list-style-type: none"> No, en urgencias la atención al adulto mayor es inhumano, las enfermeras son muy odiosas, no se puede preguntar por qué contestan feo. SUGERENCIA: más atención al adulto mayor, mejorar el trato a ellos porque merecen respeto. Atte.: Flor Agudelo. No, muy regular falta atención, consideración, caridad y actuar con rapidez porque son adultos mayores que necesitan cuidado. SUGERENCIA: favor más atención y amabilidad
B2	9	6	3	<ul style="list-style-type: none"> No, 09/01/2019 mi madre está hospitalizada desde el 31 de diciembre del 2018 y la carne que le han dado en las comidas huele y sabe feo, es imposible de comer. Es imposible que un hospital tan cotizado e importante pasen estas cosas tan desagradables. Gracias Atte.: Aurora Rojas. No la atención de algunos funcionarios es muy demorada y un poco grosera con los acompañantes del paciente. Solo algunas personas, otras fueron muy amables, gracias por eso. SUGERENCIA: agradecería más amabilidad al responder las preguntas y un poco más de consideración ya que no es fácil tener un familiar hospitalizado. 3202308660. No con el personal de mantenimiento, ingrese el día 4 de enero y desde ese día ha solicitado revisar el tv (cables sin conectar) y al día de hoy 18 ha sido imposible. SUGERENCIA: revisar permanentemente luces y tv. Atte.: Luz Marina Fuentes.
C2	35	34	1	<ul style="list-style-type: none"> No, la atención médica es muy buena y de algunas enfermeras pero para dar la salida es muy demorado. SUGERENCIA: se debe mejorar el servicio de salida.
C3	7	7	0	
SALA DE PARTOS	3	3	0	
URGENCIAS	3	0	3	<ul style="list-style-type: none"> No el día 16 de enero ingreso mi padre Polidoro Pérez Suarez por urgencias. A las 12:00 el doctor Carvajal le dio orden de salida y la alumna de su especialidad hasta las 4:45 pm le da salida. 5 horas para esa orden es una persona ineficiente y además se ponen de malgenio. Atte.: Janeth Pérez. No me parece que un paciente que acuda por urgencias tenga que esperar hasta más de 6 horas para ser atendido. SUGERENCIA: Desde que el paciente ingrese a triage infórmenle que no va ser atendido así uno busca otras alternativas. No el servicio de enfermería me parece muy malo no gozan de una vocación con sentido de humanización. Mi papa está hospitalizado desde el día 16 de enero en la mañana y las enfermeras han estado poco pendientes, en las órdenes médicas que han dado los especialistas. Hoy 17 de enero el cirujano paso a valorar a mi papa dio orden de pasar una bala de 500 de ssn y seguidamente poner líquidos o manteniendo a 130 cc desde las 7:00 am son las 12:00 pm y aun no se ejecutan las ordenes médicas, se le dice a la enfermera de turno quien contesta de mala manera, mi papa lleva 3 días sin comer con grado de deshidratación y ni líquidos se administran me parece terrible pensemos que podrían ser nuestros familiares. Atte.: Joaquín Muñoz.
CIRUGIA	22	22	0	
CONSULTA EXTERNA	4	0	4	<ul style="list-style-type: none"> No mi esposa Marcela Cotamo tiene cita con el internista de apellido Jiménez. La cita era a la 1 pm el día 22 de enero, llegamos 12:40pm para digitar, es la 1:30 pm y no ha llegado y yo debo ahora salir a trabajar. SUGERENCIA: puntualidad y respeto al usuario o que no programen citas a horas que no pueden cumplir. No, porque tengo la cita a las 11:30 am y son las 12 pm y no me han atendido. SUGERENCIA: estimado gerente que pasa gracias por su atención. No, hay mucha demora para facturar y para entrar a la cita se demoran 3 horas o más para ser atendidos. SUGERENCIA: que contraten más personal para realizar más eficiente y rápida la atención. No, termino la cita médica y la persona que debe entregar los documentos que envié el médico no está pendiente. SUGERENCIA: estar más pendientes.
ADMINISTRATIVO	2	1	1	
TOTAL	106	92	14	

En cuanto a los pacientes que han sido remitidos del área de consulta externa a la oficina de atención al usuario se informa que se recibieron 34 usuarios discriminados

Por EAPB Y ESPECIALIDAD:

MES	EPS	TOTAL	CIRUGIA GENERAL	UROLOGIA	OTORRINO	ORTOPEDIA
ENERO	COMPARTA	18	2	4	7	5
	COMFAMILIAR	11	5	4	1	1
	NUEVA EPS	2	1	1	0	0
	EMDISALUD	2	1	0	1	0
	SANIDAD MILITAR	1	0	0	1	0
TOTAL		34	9	7	10	5

POR EAPB Y MUNICIPIO:

MES	EPS	TOTAL	DUITAMA	SANTA ROSA	PAIPA	SOGAMOSO	TUTAZA	AQUITANIA	CHITA	FLORESTA	PESCA	SAN MATEO	BELEN	PAZ DE RIO	GARAGOA	UVITA
ENERO	COMPARTA	18	6	0	1	1	2	1	2	3	1	1	0	0	0	0
	COMFAMILIAR	11	3	0	3	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
	NUEVA EPS	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	EMDISALUD	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SANIDAD MILITAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL		34	9	2	5	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	0

De los cuales hasta el momento no han sido autorizados.

Por otra parte, con el compromiso de solicitud de autorizaciones por parte de la oficina de atención al usuario a la EAPB COMFAMILIAR se envía evidencia de los códigos los cuales se encuentran en tramite.

MES	# DOCUMENTO	ESPECIALIDAD	CIRUGIA	MUNICIPIO	CODIGO DE AUTO
ENERO	23324915	CIRUGIA GENERAL	SAFENOVARICOCELECTOMIA UNILATERA	DUITAMA	
	4053381	CIRUGIA GENERAL	A.I.HERNIORRAFIA UMBILICAL	BELEN	5496576
	4249752	UROLOGIA	PROSTATECTOMIA TRANSURETRAL	SOGAMOSO	5503167
	1052405476	OTORRINO	CIRUGIA ENDOSCOPICA TRANSNASAL	DUITAMA	5543578
	23857962	CIRUGIA GENERAL	COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPIA	PAIPA	5553865
	74322229	UROLOGIA	PROSTATECTOMIA TRANSURETRAL	PAIPA	5554051
	4190494	CIRUGIA GENERAL	HERNIORRAFIA INGUINAL DIRECTA SOD	PAIPA	5554658
	1052402430	CIRUGIA GENERAL	HERNIORRAFIA EPIGASTRICA EXCEPTO RECIDIVA INCLUYE HERNIORRAFIA SPIEGEL	DUITAMA	5554794
	23588485	ORTOPEDIA	EXTRACCION DE MATERIAL	FLORESTA	
	4239966	UROLOGIA	VARICOCELECTOMIA	UVITA	5572256
1077010	UROLOGIA	CISTOSCOPIA	UVITA	5572324	

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 Enero 39 usuarios no asistieron a su cita programada discriminado de la siguiente manera:

Por Especialidad:

	INASISTENCIA A CONSULTA ESPECIALIZADA											
	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA INTERNA	UROLOGIA	TOTAL
ENERO	5	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	39

Por EAPB:

MES	EPS	# DE INASISTENCIA
ENERO	COMPARTA	15
	COMFAMILIAR	13
	NUEVA EPS	1
	EMDISALUD	0
	SANIDAD MILITAR	0
	POLICIA	5
	PARTICULAR	3
	SALUD TOTAL	1
	MEDIMAS	1
	TOTAL	39

La información relacionada en este documento fue tomada de los soportes que reposan en carpetas en la oficina de atención al usuario.

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU