

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

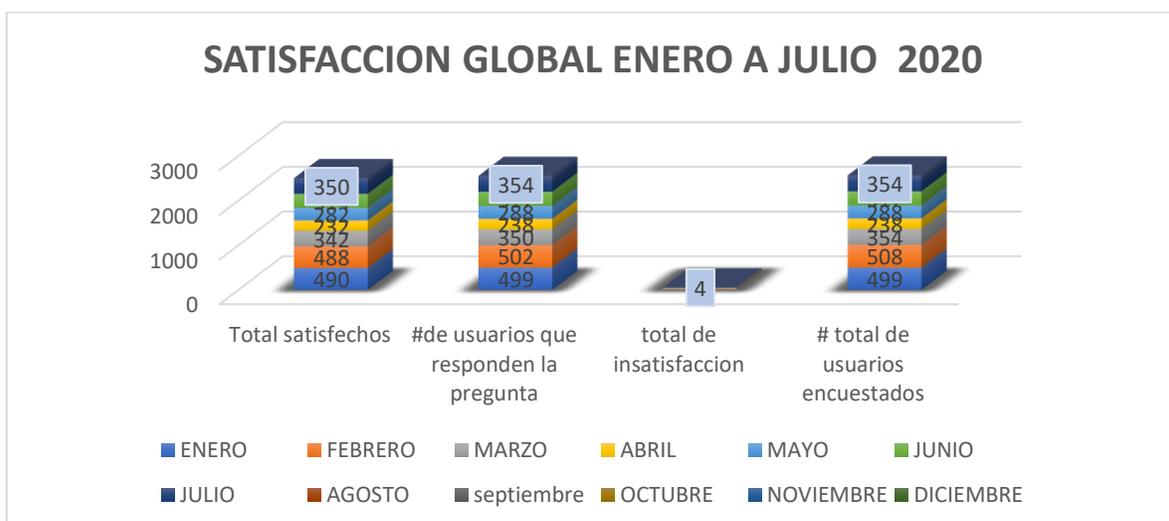
INDICADORES DE SATISFACCIÓN JULIO 2020

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 354 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de julio de 2020 en las tres sedes, 350 Satisfechos y 4 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 354 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
Internacion Duitama	0	28	45	1	0	0	74	224	227	3	227	0
Ambulatorios Duitama	0	35	40	0	0	0	75					
Urgencias Duitama	0	14	62	2	0	0	78					
Ambulatorios sativa	0	6	10	0	0	0	16	16	16	0	16	0
Ambulatorios santa r	0	27	20	1	0	0	48	110	111	1	111	0
Urgencias santa r	0	27	36	0	0	0	63	350	354	4	354	0
	0	137	213	4	0	0	354					



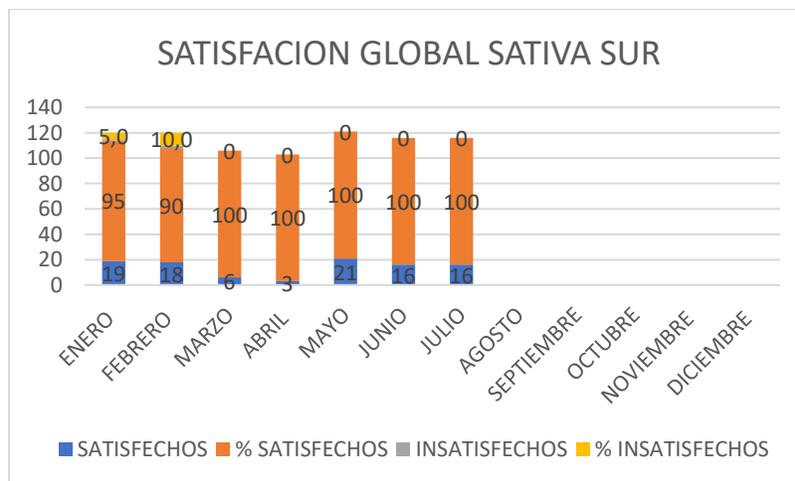
En la sede de Duitama se aplicaron 224 encuestas de las cuales 227 usuarios están satisfechos y 3 se encuentran insatisfechos de los 227 que respondieron a la pregunta.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
INTERNACION	73	1
AMBULATORIOS	75	0
URGENCIAS	76	2
TOTAL	224	3

¿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	99	1
AMBULATORIOS	100	0
URGENCIAS	97	3
TOTAL	99	1



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 16 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio.



En la sede de Santa Rosa se aplicaron 111 encuestas de las cuales el 110 usuarios se encuentra satisfecho con la atención y un usuario califica la atención como regular en ambulatorio.

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN
AMBULATORIOS	47	1
URGENCIAS	63	0
TOTAL	110	1

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN %	INSATISFACCIÓN %
AMBULATORIOS	98	2
URGENCIAS	100	0
TOTAL	99	2



Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?** se puede evidenciar que de las 354 encuestas aplicadas el 100% recomendarían la institución.

	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	74	0	0	0	74	227	227	0	227	0
Ambulatorios Duitama	0	74	1	0	0	75					
Urgencias Duitama	0	76	2	0	0	78					
Ambulatorios sativa	0	7	9	0	0	16	16	16	0	16	0
Ambulatorios santa r	0	36	12	0	0	48	111	111	0	111	0
Urgencias santa r	0	37	26	0	0	63					
	0	304	50	0	0	354	354	354	0	354	0

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Julio de 2020 se recibió 1 PQRSD presencial en la oficina de atención de atención al usuario correspondiente a oportunidad en la atención y por la web 1 derechos de petición,

Presencial

23	22/07/2020	Juan Jose Rojas	hospitalización	7	subgerencia científica	22/07/2020	4/08/2020	4/08/2020	4/08/2020	correo electronico
----	------------	-----------------	-----------------	---	------------------------	------------	-----------	-----------	-----------	--------------------

Web.

137	duitama	30/07/2020	Derechos de petición	40043412		
-----	---------	------------	----------------------	----------	--	--

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes del comité de Ética en donde se encontraron 76 buzones de los cuales 71 son satisfactorios y 5 son sugerencias. En Duitama se recogieron 65 buzones de los que 61 son felicitaciones y 5 insatisfacciones, 1 insatisfacción en Santa Rosa y 10 felicitaciones de Sativa sur.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES
1	A1	23	23	0	
2	A2	5	2	3	<ul style="list-style-type: none"> • Los días que mi familiar estuvo, casi siempre que la enfermera Viviana M. tuvo una actitud fea cada vez que se le pedía ayuda para el parto del familiar, estaba hablando por celular y nunca iba, no me gusto su atención. 23/06/2020. Atte.: Gabriela de Transito Cadena. • Mi familiar estuvo hospitalizada y la atención de la auxiliar de enfermería Viviana M. no fue la adecuada se la pasa hablando por su celular, con una mano tiende camas con otra esta su celular. Si así atiende a pacientes es un mal servicio por parte de ella. 26/06/2020. Atte.: Martha Roció Salcedo. • La enfermera Viviana M. no presta una buena actitud le he hecho varias solicitudes pero no nos atendió oportunamente, por el contrario se le ve atendiendo su celular. 22/06/2020.
3	B2	0	0	0	
4	C2	8	8	0	
5	C3	0	0	0	
6	SALA DE PARTOS	0	0	0	
7	URGENCIAS	0	0	0	
8	CIRUGIA AMBULATORIA	19	19	0	
9	CONSULTA EXTERNA	10	9	1	<ul style="list-style-type: none"> • Mientras esperaba asignación de citas, otras funcionarias del hospital se acercaron a hablar con el equipo de trabajo que me estaba atendiendo; refiriéndose a cancelar cita de una anciana en tono burlón y ofensivo. SUGERENCIA: más respeto hacia los demás, nadie sabe con el afán que vive otro.
10	ADMINISTRATIVOS	0		0	
11	SATIVASUR	10	10	0	
12	SANTA ROSA	1	0	1	<ul style="list-style-type: none"> • Se demoraron en facturar, más de 40 minutos. Para tomar la tensión no había nadie en la oficina.
	TOTAL	76	71	5	



Durante el mes de julio se realizaron 9 comparendos educativos a usuarios que presentaron inasistencia a citas o cirugías programadas en Duitama y 26 en Santa Rosa.

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 Julio 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