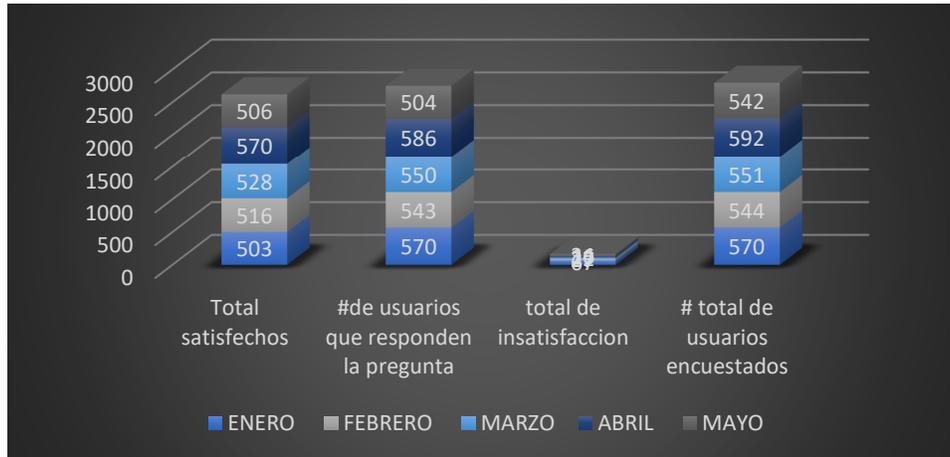


INDICADORES DE SATISFACCIÓN MAYO 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

A continuación, se dan a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción del mes de MAYO de 2019 de la E.S.E Hospital Regional de Duitama, lo que contribuye a implementar estrategias de mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta.



Se aplicaron un total de 542 encuestas en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de 94% de satisfacción, de los cuales 506 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida y 34 usuarios se encuentran insatisfechos, de los 540 que respondieron a la pregunta global.

DUITAMA

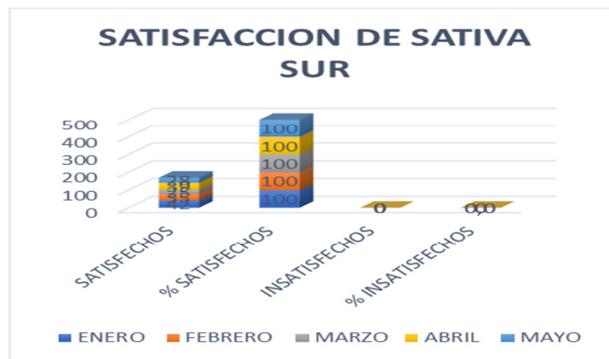


¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
INTERNACION	128	4
AMBULATORIOS	137	7
URGENCIAS	106	23

TOTAL	371	34
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN%	INSATISFACCION%
INTERNACION	97	3
AMBULATORIOS	95	5
URGENCIAS	82	18
TOTAL	91	9

En la sede de Duitama se aplicaron 406 encuestas de las cuales 371 usuarios con el 92% están satisfechos y que corresponde a 34 usuarios se encuentran insatisfechos. Un usuario no da respuesta a la pregunta.

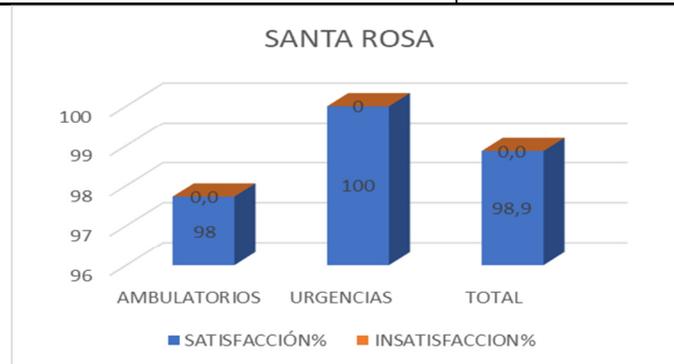
SATIVA SUR



Para La Sede de Sativa Sur se aplicaron 28 encuestas de las cuales el 100% se encuentra satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio.

SANTA ROSA DE VITERBO

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCION
AMBULATORIOS	43	0
URGENCIAS	64	0
TOTAL	107	0



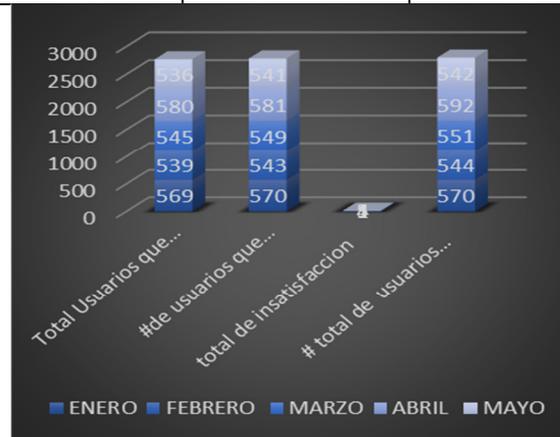
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 108 encuestas de las cuales 107 usuarios con el 99% se encuentra satisfecho con la atención que recibieron, en el mes de mayo 1 usuario no dio respuesta a la pregunta.

	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	38	90	4	0	0	132	371	405	34	406	1
Ambulatorios Duitama	0	20	117	6	0	1	144					
Urgencias Duitama	1	11	95	20	3	0	130					
Ambulatorios sativa	0	6	22	0	0	0	28	28	28	0	28	0
Ambulatorios santa r	1	28	15	0	0	0	44	107	107	0	108	1
Urgencias santa r	0	21	43	0	0	0	64					
	2	124	382	30	3	1	542	506	540	34	542	2

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"

Se puede evidenciar que, de las 542 encuestas aplicadas, 536 usuarios recomendarían la institución de 541 que respondieron la pregunta.

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
FEBRERO	539	543	4	544
MARZO	545	549	4	551
ABRIL	580	581	1	592
MAYO	536	541	5	542



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satis	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	130	2	0	0	132	401	406	5	406	0
Ambulatorios Duitama	0	137	7	0	0	144					
Urgencias Duitama	0	110	15	4	1	130					
Ambulatorios sativa	0	28	0	0	0	28	28	28	0	28	0
Ambulatorios santa r	0	36	8	0	0	44	107	107	0	108	1
Urgencias santa r	1	41	22	0	0	64					
	1	482	54	4	1	542	536	541	5	542	1

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de Mayo de 2019 se recibieron en la oficina de atención al usuario 4 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se ha dado respuesta dentro de los plazo establecido con promedio de respuesta de 11 días .

												se notifico via telefonica para presentarse al HRD se envia a correo electronico
24	13/05/2019	Marlon David Gracia Valderrama	vinculado	urgencias	7	SEGURIDAD DEL PACIENTE Y SUBGERENCIA CIENTIFICA Y	30/05/2019	30/05/2019	30/05/2019	7/06/2019	13	
25	22/05/2019	Sandra Marcela Jurado Vasquez	contributivo	consulta externa	3	SUBGERENTE CIENTIFICO	6/06/2019	6/06/2019	6/06/2019	6/06/2019	10	correo electronico
26	22/05/2019	Adriana Salamanca	contributivo	consulta externa	5	SUBGERENTE CIENTIFICO	7/06/2019	7/06/2019	7/06/2019	7/06/2019	11	correo electronico
27	23/05/2019	Samuel Alejandro Porras	seguros de vida	consulta externa	1	SUBGERENTE CIENTIFICO	7/06/2019	7/06/2019	7/06/2019	10/06/2019	11	correo electronico

Así mismo se realizó la apertura de buzones en compañía de los representantes de los usuarios en donde se recolectaron un total de 170 buzones de los cuales 152 son satisfactorios resaltando la labor del personal y 18 sugerencias.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A2	8	6	2	<ul style="list-style-type: none"> No porque me molesto la actitud del turno de la noche, lunes 6 de mayo, solo tomando tinto, chismoseando, risas y se les pidió un favor, su respuesta fue ya vamos y nunca llegaron. Esa clase de personas dan mala imagen al hospital. SUGERENCIA: que sean más profesionales. Atte.: Flor Blanco. No porque hay demora en los exámenes al adulto, cuando son exámenes que ellos no pueden comer, los dejan 2 días sin alimentación, ni líquidos. SUGERENCIA: que se tenga en cuenta al adulto mayor en la toam de exámenes y nos lo demoren tanto. 		
2	B2	3	2	1	<ul style="list-style-type: none"> Quiero poner la queja que el día 21 de mayo siendo las 9 pm me encontraba con mi hija en el hospital y le dio una fiebre muy alta; llame a la jefe Sandra González y le dije que mi hija estaba muy mal que por favor me ayudara con ella y no quiso que hasta que terminara de dar los medicamentos. Las dos enfermeras que estaban de turno y ninguna me hizo caso hasta las 10 pm vino una enfermera a colaborar me tuvo que pasar una hora para que vinieran a auxiliar a mi hija, me parece el colmo porque si uno pide ayuda es por algo, tuve que ponerle paños de agua fría para bajarle la fiebre y sin embargo cuando la enfermera llego mi hija tenía la fiebre en 38.9. lo cual pido que llamen la atención a estas enfermeras y jefe. Primero deben atender a la persona que necesita atención, porque si no hubiese estado tan malita yo no las hubiese molestado, pero mi hija estaba desesperada por eso pido justicia. Muchas Gracias por su atención. Atte.: Gloria Esperanza Alfonso Gamboa. 3142539364 		JEFE: SANDRA GONZALEZ
3	C2	77	75	2	<ul style="list-style-type: none"> Si excelente la atención por parte del personal de enfermería. Pero en cuanto a los especialistas: el Dr. Carvajal y el Dr. Méndez fueron muy acertados en sus conceptos y plan de manejo hospitalario y ambos enfatizaron el concepto de que mi infección fuera tratada dentro del hospital por ser probablemente intrahospitalaria, Pero el Dr. Jeffer cambio ese manejo y dio egreso con 2 días y nada de tratamiento con piperacilina, tazobactam y lo cambio por levofloxacina. Considero que estos cambios repentinos de tratamiento pueden empeorar mi salud y el germen puede hacer resistencia. Era prioritario tratarlo intrahospitalariamente ya que además por mis múltiples patologías cardíacas y pulmonar corro el riesgo de hacer una falla cardíaca. El doctor Jeffer no atendió mis razones y me dio egreso antes de haber terminado mi tratamiento. SUGERENCIA: que el paciente sea tratado por un solo especialista o que respeten los conceptos de los otros especialistas. Atte.: Martha Lida González Becerra.3227768393. 	Doctor Castellanos pediatra excelente servicio	DOCTOR MORENO. - alimentación y caladuría ser más respetuosos y amables con los pacientes
4	C3	20	20	0			
5	SALA DE PARTOS	0	0	0			
6	URGENCIAS	1	0	1	<ul style="list-style-type: none"> No llevo 2 horas esperando atención para mi hijo de 6 meses, no llaman a ningún paciente, y hay pocos usuarios pero a pesar de eso no atienden. Preguntamos que pasa y la respuesta es que solo hay 3 médicos pero ninguno de ellos nos atiende. SUGERENCIA: tener más personal y mejorar tiempo de oportunidad merecemos respeto. Atte.: Mónica Katherine Díaz. 		

7	CIRUGIA AMBUL ATORIA	46	45	1	<ul style="list-style-type: none"> No se demoran mucho en pasar a los pacientes, no tienen bien la programación y toca esperar mucho llegamos a las 7 am, ingresaron al paciente hasta las 3 pm. SUGERENCIA: mejorar la atención, atender por orden de llegada
8	CONSULTA EXTERNA	9	4	5	<ul style="list-style-type: none"> No los teléfonos que dan para pedir cita no funcionan y no contestan. No tenía que cancelar una cita y desde el día anterior a la cita llame en varias ocasiones y el día a la cita y no fue posible que entrara la llamada y perdí mi cita. SUGERENCIA: yo sé que tengo que cumplir la cita pero también tengo derechos al cancelar la cita y no fue posible. Contesten ese teléfono. Atte.: Cenaida Cobos. No el día 10 de mayo a las 2:30 pm colocaron a una señora para asignar a cita y no sabe cómo es el manejo de las citas ni los paquetes de cirugía. SUGERENCIA: coloquen a las personas que si saben, porque lo que hacen es ponernos a dar más vueltas. No la asignación de citas las han hecho mal y pierde uno el tiempo por la ineficiencia del personal a cargo del servicio. SUGERENCIA: Que sepan por lo menos manejar el sistema para saber la diferencia entre una ecografía y una cita ginecológica. Atte.: Alexandra Mesa. No porque en fisioterapia asignaron cita a las 10:40 facturamos a las 10:20 y la atención que no es por hora si no por orden de llegada. SUGERENCIA: no dar hora sino día de cita y por orden de facturación por favor hablar con la doctora muy grosera. Atte.: Carlos Rico.
9	ADMINISTRATIVOS	6	0	6	<ul style="list-style-type: none"> No mala atención. En primer lugar mucha demora, en segundo lugar no tienen plata para dar vueltas, le pago los servicios y no tienen plata. Me parece una falta de respeto si yo pago es para un buen servicio. Atte.: Ricardo Ramírez. No mayo 18 en horas de la mañana la enfermera Nancy y sus dos compañeras al trasladar a la señora Guillermina Morantes a realizarse un examen en radiología, ellas la tratan en forma brusca, fuera de que hicieron comentarios que no fueron aptos, además exigen que el acompañante ayudara con algo, es el trabajo de ellas. SUGERENCIA: deben ser más humanas en el trato para con sus pacientes. Atte.: Luz Neyra. No tratan mal al paciente Guillermina Morantes la enfermera Sandra y las otras dos enfermeras en turno. No el servicio de vigilancia del día de hoy mayo 19 fue muy grosero conmigo y con mi familia. SUGERENCIA: solicito respeto y evitar amenazas ya que nos encontramos con un familiar muy grave y nos sentimos maltratados con frases como "los saco ya" que irrespeto. Gracias por tener en cuenta la solicitud Atte.: Ana Granados. 7604080. Cuando me vieron escribiendo se burlaron y nos dijeron "antes con quejas" No el día de hoy se solicitó entrada a visitar el paciente Miguel Granados quien se encuentra muy grave de salud con altanería me persiguió hasta la cafetería y me dijo que tenía que salir, me parece que no es la forma de tratar a los usuarios que llegan angustiados a buscar el servicio y visitar a familiares muy graves; soy usuaria hace más de 10 años. La señora Edilma Muñoz tiene un trato grosero, junto a mis familiares nos sentimos maltratados. 19 de mayo 2019 a la 1:00 pm Atte.: Ana Granados.7604080 No me sentí maltrata con el servicio de vigilancia y con la señora de recepción Edilma Muñoz.
	TOTAL	170	152	18	

Se catalogan las sugerencias recibidas en trato al usuario por parte funcionarios tanto de enfermería como de vigilancia, demoras en la atención, disponibilidad de las líneas telefónicas establecidas para solicitar y cancelar citas y criterios médicos.

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 32 usuarios discriminados

Por EAPB Y ESPECIALIDAD:

MES	EPS	TOTAL	CIRUGIA GENERAL	UROLOGIA	OTORRINO	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	NEUROCIROLOGIA
Mayo	COMPARTA	13	4	0	2	7	0	0
	COMFAMILIAR	10	6	0	2	1	0	1
	NUEVA EPS	2	0	1	1	0	0	0
	EMDISALUD	4	3	0	1	0	0	0
	SANIDAD MILITAR	0	0	0	0	0	0	0
	COOSALUD	1	1	0	0	0	0	0
	SALUDVIDA	2	0	0	2	0	0	0
	TOTAL	32	14	1	8	8	0	1

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 mayo 31 usuarios no asistieron a su cita programada, discriminado de la siguiente manera:

Por EAPB:

N° DE INASISTENCIA						
MES		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
EPS	COMPARTA	15	13	19	15	14
	COMFAMILIAR	13	3	3	3	4
	NUEVA EPS	1	2	1	1	1
	EMDISALUD	0	1	2	1	0
	SANIDAD MILITAR	0	1	1	2	3
	POLICIA	5	2	0	0	0
	PARTICULAR	3	1	0	1	1
	SALUD TOTAL	1	2	0	1	0
	MEDIMAS	1	1	0	4	4
	COMPENSAR	0	1	0	0	0
	SOAT	0	0	0	0	3
	COOSALUD	0	4	1	0	1
		TOTAL	39	31	27	28

Por Especialidad:

INASISTENCIA A CONSULTA ESPECIALIZADA																					
MES	ESPECIALIDAD	ORTOPEDIA	GINECOLOGIA	CARDIOLOGIA	PEDIATRIA	PSICOLOGIA	PSIQUIATRIA	OTORRINO	FISIATRIA	CIRUGIA	MEDICINA								TOTAL		
											INTERNA	UROLOGIA	OFTALMO	NUTRICION	ECOGRAFIAS	TERAPIA FISI	TERAPIA LEN	NEUROCIRO		CURACIONES	
	ENERO	5	9	5	1	7	1	2	3	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	FEBRERO	1	3	3	2	5	2	2	3	3	0	3	1	2	1	0	0	0	0	0	31
	MARZO	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	2	0	1	1	2	1	1	1	0	27
	ABRIL	3	7	2	1	2	0	2	0	3	5	0	0	1	1	0	1	0	0	0	28
	MAYO	7	3	1	3	0	1	2	0	3	2	3	1	1	0	0	0	0	2	2	31

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 Mayo de 2019 realizo 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 100 usuarios, por diferentes medios (presencial, telefónica o por medios electrónicos).

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU

