

INDICADORES DE SATISFACCIÓN 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 508 encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Febrero de 2020 en las tres sedes en donde se evidencia un promedio de **96.7%** de satisfacción, y 14 usuarios con el **1.8%** se encuentran insatisfechos, de los 502 que respondieron a la pregunta global, los 6 usuarios que no respondieron la pregunta corresponde a la sede de Santa Rosa de Viterbo 3 del servicio de urgencias y 3 del ambulatorio.



En la sede de Duitama se aplicaron 372 encuestas de las cuales 363 usuarios están satisfechos y 9 se encuentran insatisfechos

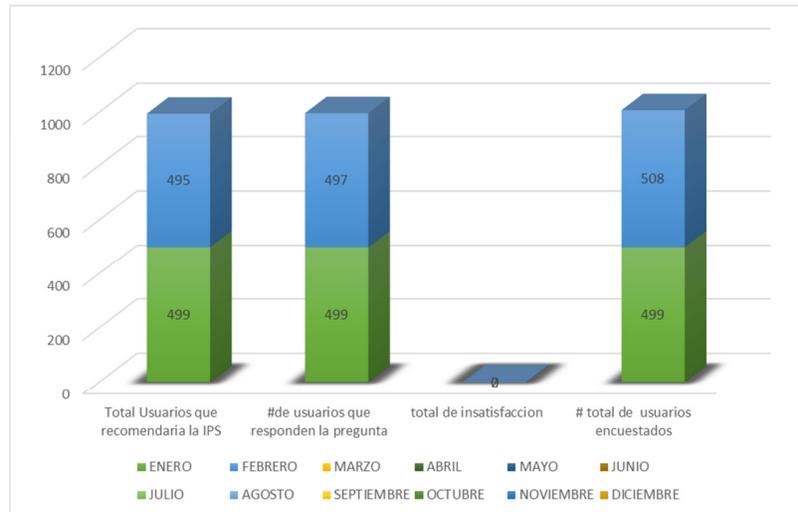
En la sede de Santa Rosa se aplicaron 110 encuestas de las cuales el 107 se encuentra satisfecho con la atención.

¿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%
AMBULATORIOS	54	1	AMBULATORIOS	93	2
URGENCIAS	53	2	URGENCIAS	91	3
TOTAL	107	3	TOTAL	92	3



	NoResponde	MuyBuena	Buena	Regular	Mala	MuyMala	Total	satis	total respuestas	insatis	suma total	NO TOTAL RESPONDEN
Internacion Duitama	0	33	84	3	0	0	120	363	372	9	372	0
Ambulatorios Duitama	0	49	79	3	0	0	131					
Urgencias Duitama	0	18	100	3	0	0	121					
Ambulatorios sativa	0	0	18	2	0	0	20	18	20	2	20	0
Ambulatorios santa r	3	22	32	1	0	0	58	107	110	3	116	6
Urgencias santa r	3	23	30	2	0	0	58					
	6	145	343	14	0	0	508	488	502	14	508	6

Para la pregunta **¿Recomendaría A Sus Familiares Y Amigos Esta Ips?™** se puede evidenciar que de las encuestas aplicadas 495 usuarios recomendarían la institución de los 497 que respondieron la pregunta, 11 usuarios de la sede de santa rosa no respondieron la pregunta



	NO RESPONDE	SI	PROB SI	DEF NO	PROB NO	TOTAL	satisf	total respuestas	insatis	suma total	TOTAL NO RESPONDEN
Internacion Duitama	0	115	5	0	0	120	372	372	0	372	0
Ambulatorios Duitama	0	127	4	0	0	131					
Urgencias Duitama	0	106	15	0	0	121					
Ambulatorios sativa	0	16	2	2	0	20	18	20	2	20	0
Ambulatorios santa r	3	37	18	0	0	58	105	105	0	116	11
Urgencias santa r	8	26	24	0	0	58					
	11	427	68	2	0	508	495	497	2	508	11

Teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta el usuario se puede informar que en el mes de febrero de 2020 se recibieron en la oficina de atención de atención al usuario 4 PQRSD, de las cuales hasta la fecha se han dado respuesta a 15 días dentro de los plazos establecidos.

6	12/02/2020	Yenny Rocio Suarez Jimenez	medimas	urgencias	7	subgerencia científica	12/02/2020	24/02/2020	28/02/2020	28/02/2020	correo electronico
7	17/02/2020	Yeny Torrens Conde		porteria	7	subgerencias administrativa	17/02/2020	27/02/2020	28/02/2020	28/02/2020	se fija en cartelera ya que no se cuenta con datos para envio de respuesta
8	19/02/2020	Juliana Andrea Blanco	coosalud	consulta externa	5	subgerencia científica	19/02/2020	2/03/2020	2/03/2020	2/03/2020	correo electronico
9	24/02/2020	Blanca Yasmin Cruz Araque	positiva	ambulancia	1	subgerencia administrativa	24/02/2020	26/02/2020	2/02/2020	5/02/2020	correo electronico

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.

N° ORDEN	SERVICIO	TOTAL	SATISFACCION	INSATISFACCION	OBSERVACIONES	FUNCIONARIOS DESTACADOS	QUEJAS
1	A1	21	14	7	<p>Me parece inhumano con el familiar. En lo cual pide que se me de un trato digno por lo que he tenido problemas con la alimentación, soy madre de un niño con discapacidad y debe tener cuidado todas las 24 horas del día por lo cual no puedo salir y dejarlo solo. Pido que me den la alimentación o que nos dejen ingresar almento no me parece que nos nieguen esta opción.</p> <p>Soy madre que tiene su hijo con discapacidad, en el día me parece inhumano porque el familiar del paciente resulta enfermo por no alimentarlo bien como las madres, para tener buena salud para acompañar al paciente, por lo cual no tengo que ser reactiva y me toca todo el día con él. No me parece que toque hacer gasto en la cafetería que es más cara. 30/01/2020 Atte.: Angélica Rodríguez y me</p> <p>Hay un queja va dirigida a la señora Patricia Torres por su mal trato a nosotras las madres, no es un persona idonea para trabajar en el lugar donde la atención es prioridad. Ninguno de los alimentos brindados sal del bolsillo de ella. SUGERENCIA: Un cambio de personal sería un beneficio para el IPD. 17/02/2020</p> <p>En la parte del conector del conector la señora Patricia Torres quien sirve la comida fue muy grossera, no tiene sentido de entender a los usuarios, en este caso marra con bebe en incubadora prematuro dando la comida de mala gana y arrojando la comida sin nada que tomar (agua, jugo, Café). SUGERENCIA: tomar las precauciones o medidas necesarias y evaluar la calidad del servicio de esta persona. 18/02/2020 Atte.: Yulbeth Sánchez Ortiz 3174908478.</p> <p>En la cocina se encuentra una señora llamada Patricia Torres quien tiene un trato bastante incofrme con los pacientes, soy una madre; ella lo sabía y me dejó sin comida en 4 ocasiones y otra señora tuvo que sacar y alistar otra comida. SUGERENCIA: a mí parecer un cambio de personal mejoraría por ella; al hospital se me pide por una tortura y una de esas es humanidad, ella no sabe que es eso. 18/02/2020.</p> <p>La internista de pediatría muy odiosa, no es colaboradora y no le interesa la humanidad en el servicio, además la escuché hablando mal de la madre. Es la internista de la Dra. Clara. 20/02/2020 Atte.: Lorena Morales</p> <p>Falta de una impresora en el servicio. 20/02/2020 Atte.: Lorena Morales</p>	<p>Felicitar a la enfermera Rosmary.</p> <p>Felicitar especial a la jefe Carolina Hernández.</p> <p>Por la atención de la enfermera Rosalba Castro.</p> <p>Felicitar especial a la enfermera Aidé de pediatría</p>	<p>la señora Patricia Torres</p>
2	A2	12	7	5	<p>El personal de enfermería no es humanitario, son grosseras, no tratan bien a los pacientes, no les hablan y realizan sus funciones muy mecánicamente como si no fueran personas, especialmente las enfermeras del día domingo 10 y lunes 11. Hoy 17 de febrero recibí un mal encuentro con personal muy grotesco e inhumano. 17/02/2020</p> <p>Me padre Luis Abelardo Vargas está hospitalizado, en aislamiento de contacto, como es posible que en la habitación no se encuentren en guantes ni tapabocas para los familiares, soy médico y no estoy de acuerdo con esto que es en este hospital. SUGERENCIA: que el burton de sugerencias sea más grande la hoja. 17/02/2020.</p> <p>Tengo a mi esposa hospitalizado es una persona de la tercera edad igual que yo, está muy delicado de salud, sus cuidados son paliativos, pero las enfermeras del día 11 de febrero lo cojan sin tener compasión, con la mirada discriminan. No me parece que para ser enfermeras tengan que trabajar en un hospital sin ser humanitarias con los usuarios. 17/02/2020 Doseleina Rodríguez 3203189833.</p> <p>Tengo a mi padre hospitalizado, es un adulto mayor igual mi madre, venía a visitarlo y acompañarlo. Ella es postoperatorio de riñón y las enfermeras obligan a mi madre a bañarlo; le quitan el pañal y dejan sus heces en el piso y sacan como si nada. A mí madre le toco levantar del piso y no me parece justo. 17/02/2020 Atte.: Lady Vargas 3203189833.</p> <p>La alimentación no es la mejor para recuperar a pacientes, no es para nada conveniente los jugos y frutas con los atisores.</p>		<p>Cayal Molina es muy despectiva con los pacientes y compañeros</p>
3	B2	2	2	0			
4	C2	42	42	0			
5	C3	9	7	2	<p>Me siento muy aislado por un problema que tengo. Porque el día de ayer no se me organizó habitación, me cambiaron sábanas, no tuve nada de hacer en habitación. Viernes 14 de febrero Atte.: Eder Sierra 3124288833.</p> <p>Porque hay muchos doctores malgeniados, dicen una cosa y después otra. No se puede preguntar porque se enojan. 10/02/2020 Atte.: Adriana González 322820861</p>		
6	SALA DE PARTOS	2	2	0			
7	URGENCIAS	8	2	6	<p>Ingresamos a las 8 pm del 17 de febrero, en el triage nos atendió Ximena con muy mala actitud de servicio. Además de nosotros llevan esperando más de 3 horas personas de la 3 pm, como pueden revisar el historial a verificar hora de la atención en triage y hora del llamado al médico. Se la han pasado en la categoría del frente sin ningún afán por atender tanto el médico del consultorio y como ella. Negligente el servicio. 18/02/2020 Atte.: Diana — Guillermo Leguizamón 3214708150</p> <p>La Doctora Ximena Cadial me contesto lo con una pregunta que yo le hice del ortopedista. Me contesto "que ella no tenía al ortopedista en el bolsillo". 7/02/2020 Atte.: Sonia Correa.</p> <p>Me esposo llegó en un mal estado y a pesar de que le dije al doctor de admisiones triage que estaba muy mal pareció no importarle y solo sonreía. SUGERENCIA: atender más humanamente a los pacientes asegurándose de su estado en triage. 23/02/2020 Atte.: Andrés Forero 3107786665</p> <p>Fui atendida por la enfermera Lizet Segura, señora demasiado grossera para el cargo, se molestó porque no me encontraba las venas para canalizarme; me lastimó dos veces el brazo y por haberlo dicho que con cuidado se alzó, le dije que iba a pasar la sugerencia y me dijo que si me acompañaba a hacerla. SUGERENCIA: favor seleccionar mejor al personal para esa área. 30/01/2020 Atte.: Luz Amanda Aceros 3202602080.</p> <p>En este momento estoy esperando para triage. SUGERENCIA: que en todos los tv ubicados en las salas de espera aprovechen la oportunidad de difundir videos educativos e informativos a cambio de novelas y noticieros.</p>	<p>la doctora paula Martinez su labor eficaz</p>	
8	CIRUGIA AMBULATORIA	16	16	0			
9	CONSULTA EXTERNA	24	18	6	<p>Estoy consternada. Mal servicio en el hospital, descuido total hacia el paciente en la entrega de resultados de radiografías y ecografías, entrega de equivocación de resultados a diferentes pacientes y/o sustitutos. La gineco obstetra Diana Jiménez Hernández entrega las imágenes equivocadas. Por otro lado las encargadas de darme las citas y medicinas y de especialistas cometen los errores de escribir mal el código de quienes están con convenio con la policía o cualquier entidad. Pasa el servicio de las cajeras y intentan al decir que lo van a llevar a uno dando el número de celular y nunca llaman, lo hacen venir a uno varias veces sabiendo lo enfermo que uno está. Lo tiene a uno toda la mañana esperando aquí.</p> <p>Mi cita es a las 7 am, son las 8 am y los médicos no llegan, el personal contesta mal y no saben nada. Nuestro tiempo también vale consideren la gente mayor. SUGERENCIA: sean más puntuales y por favor sean amables. 21/02/2020 Atte.: Gladys Pérez.</p> <p>Mi cita es a las 7:30 am, son las 8 am y el doctor Chow no ha llegado y al pedir que lleguen una hora antes, tengo que trabajar y me parece el cómo SUGERENCIA: por favor cumplir con el horario las citas</p> <p>Tenía la cita a las 7 am pero el Doctor Fincón llega hasta las 8: 40 am, hora de ese llega con afán me atiende en 5 minutos a las carreras. SUGERENCIA: más respeto con el paciente que trabaja y tiene responsabilidades. 05/02/2020</p> <p>Me parece negligente el servicio de enfermería de este hospital, como es posible que nos den una fecha equivocada para una curación haciéndonos perder plata y tiempo, la atención de las enfermeras es pésima, aparte de alargar el proceso. 05/02/2020 Atte.: Fátima 3114479677.</p> <p>No contestan es difícil por teléfono llamar. Número del teléfono 314-4792527</p>	<p>muy gentil don Horacio en vacunación</p> <p>La atención recibida por Johana la guarda de seguridad</p>	
10	ADMINISTRATIVOS	1	1	0			
11	SATIVASUR	0	0	0			
12	SANTA ROSA	2	1	1	<p>Las señoras que asigna cita evaden su lugar de trabajo aproximadamente media hora. SUGERENCIA: que la atención sea mejorada.</p>		
	TOTAL	139	112	27			

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 febrero 30 usuarios en Duitama y 42 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
EPS	COMPARTA	12	17
	COMFAMILIAR	1	3
	NUEVA EPS	1	0
	ECOPSOS	2	0
	SANIDAD MILITAR	2	0
	POLICIA	2	2
	PARTICULAR	1	1
	SALUD TOTAL	0	0
	MEDISALUD	1	0
	COMPENSAR	1	1
	SOAT	0	0
	COOSALUD	1	6
	TOTAL	24	30

N° DE INASISTENCIA SANTA ROSA		
MES FEBRERO		
EPS	NUEVA EPS	35
	CAJA COPI	4
	COMFAMILIAR	11
	TOTAL	50

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 FEBRERO 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 80 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 discriminadas de la siguiente manera.

MOTIVO DE CONSULTA		CLASIFICACION		EPS		SERVICIO	
1	RE DE APOYO	26	1 GESTANTES	ADRES	0	URGENCIAS	29
2	SIN SEGURIDAD SOCIAL	3	2 MENOR DE EDAD	CAPITAL SALUD	0	INTERNACION	23
3	INTENTO DE SUICIDIO	4	4 ADULTO Y MAYOR	COMFAMILIAR	10	SALA DE PARTOS	4
4	CODIGO VERDE	4	5 ADULTO	COMPARTA	13	TOTAL	56
5	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	2	TOTAL	COMPENSAR	0		
6	POBLACION MIGRANTE	1		COOSALUD	1		
7	HABITANTE DE CALLE O EN ABANDONO			SECRETARIA DE SALUD	6		
8	OTROS	16		EMSANAR	0		
	TOTAL	56		FAMISANAR	1		
				MEDIMAS	1		
				NUEVA EPS	17		
				POLICIA	1		
				SANIDAD MILITAR	2		
				SANITAS	0		
				UNION TEMPORAL MEDISA	2		
				UPTC UNISALUD	1		
				ALIANZA MEDELLIN	1		
				ANTIQUIA EPS SAS SAVIA			
				SALUD EPS			
				SIN SEGURIDAD SOCIAL	0		
				TOTAL	56		

Ana María Mejía Higuera
Trabajadora Social
SIAU