

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 1 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

<b>FECHA INFORME</b>	Diciembre de 2021	<b>PERIODO EVALUADO</b>	Enero – Diciembre de 2021
<b>PROCESO/SUBPROCESO</b>	Atención y Servicio al Usuario – ASU		
<b>INFORME DE</b> (asunto/ tema)	Informe de Satisfacción de Usuarios		
<b>ELABORADO POR</b>	María Fernanda Bejarano – Líder de Atención y Servicio al Usuario	<b>REVISADO POR</b>	María Fernanda Bejarano – Líder de Atención y Servicio al Usuario
<b>DIRIGIDO A</b>	Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.		

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. FICHA TÉCNICA .....	4
2.1. INFORME ENERO 2021.....	4
2.1.1. CONSULTA EXTERNA .....	6
2.1.2. LABORATORIO ELMER ARBOLEDA .....	7
2.1.3. URGENCIAS .....	7
2.1.4. HOSPITALIZACIÓN .....	7
2.1.5. IMÁGENES DIAGNOSTICAS.....	7
2.2. RECOMENDACIONES.....	8
2.3. INFORME MARZO 2021 .....	8
2.3.1. CONSULTA EXTERNA .....	10
2.3.2. URGENCIAS .....	10
2.3.3. HOSPITALIZACION .....	11
2.3.4. MATERNIDAD.....	11
2.3.5. PEDIATRIA .....	11
2.3.6. IMÁGENES DIAGNOSTICAS.....	11
2.4. RECOMENDACIONES.....	11

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 2 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

2.5.	INFORME ABRIL 2021.....	12
2.5.1.	URGENCIAS .....	13
2.5.2.	CONSULTA EXTERNA .....	13
2.5.3.	HOSPITALIZACION .....	14
2.5.4.	PEDIATRIA .....	14
2.6.	RECOMENDACIÓN .....	14
2.7.	INFORME MAYO 2021.....	14
2.7.1.	URGENCIAS .....	16
2.7.2.	CONSULTA EXTERNA .....	17
2.8.	INFORME MES DE JUNIO 2021 .....	17
2.8.1.	URGENCIAS .....	19
2.8.2.	CONSULTA EXTERNA .....	19
2.9.	INFORME MES DE JULIO .....	20
2.9.1.	URGENCIAS .....	22
2.9.2.	HOSPITALIZACION .....	22
2.9.3.	PEDIATRIA .....	23
2.10.	INFORME MES DE AGOSTO .....	23
2.10.1.	URGENCIAS.....	26
2.10.2.	HOSPITALIZACION.....	26
2.10.3.	CONSULTA EXTERNA.....	26
2.10.4.	IMÁGENES DIAGNOSTICAS .....	27
2.10.5.	ELMER ARBOLEDA .....	27
2.11.	RECOMENDACIONES .....	27
2.12.	INFORME SEPTIEMBRE 2021 .....	28
2.12.1.	MATERNIDAD .....	30
2.12.2.	URGENCIAS.....	31
2.12.3.	CONSULTA EXTERNA.....	31
2.12.4.	PEDIATRIA .....	31
2.13.	RECOMENDACIONES .....	31
2.14.	INFORME MES OCTUBRE .....	32

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 3 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

2.14.1. AMBULATORIO .....	34
2.14.2. URGENCIAS.....	35
2.14.3. MATERNIDAD .....	35
2.14.4. PEDIATRIA .....	35
2.14.5. HOSPITALIZACION.....	35
2.15 INFORME MES DE NOVIEMBRE.....	36
2.16 INFORME MES DE DICIEMBRE .....	40

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 4 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

La Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E, implementa estrategias que contribuyan a mejorar un sistema de gestión de la calidad que permita el mejoramiento de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta y mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, determina la percepción que tienen sobre la calidad de los servicios, y de acuerdo a los resultados que arroja la encuesta se realiza acciones de mejora, lo cual garantiza que se brinde atención en salud integral, humanizada y de calidad.

## 2. FICHA TÉCNICA

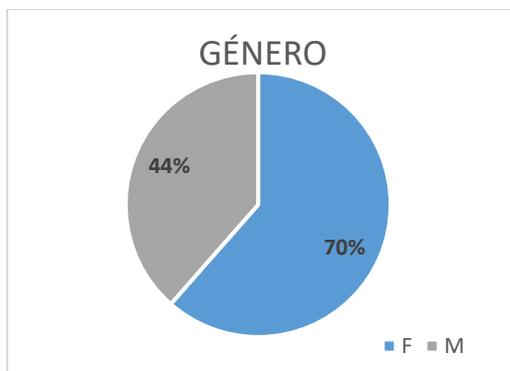
El presente apartado da a conocer la metodología y el proceso que se lleva a cabo para el análisis de la satisfacción de los usuarios en las diferentes áreas y/o servicios del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.

<b>Naturaleza de la investigación</b>	Cuantitativa
<b>Diseño de la muestra</b>	Muestreo aleatorio
<b>Técnica</b>	Entrevista personal con aplicación de cuestionario estructurado
<b>Grupo Objetivo</b>	Usuarios que solicitaron la prestación de los servicio en los meses de enero, marzo, abril, mayo, junio, julio de 2021
<b>Lugar de Aplicación de las Encuestas</b>	Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E.
<b>Fecha de recolección de la Información</b>	Enero, marzo, abril, mayo, junio, julio 2021
<b>Funcionario(s) que realizaon las encuestas</b>	María Fernanda Bejarano – Líder de Atención y Servicio al Usuario

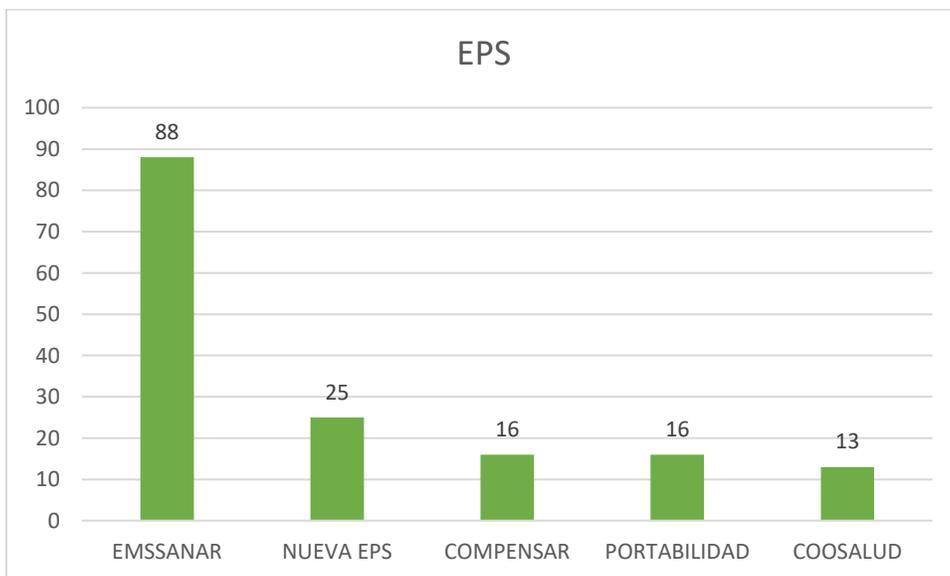
### 2.1. INFORME ENERO 2021

Para el mes de Enero se aplicaron un total de 158 encuestas de satisfacción a los usuarios que asisten a los servicios de la entidad de las cuales 145 se encuentran satisfechos.

<b>GÉNERO</b>	
<b>F</b>	<b>M</b>
110	48



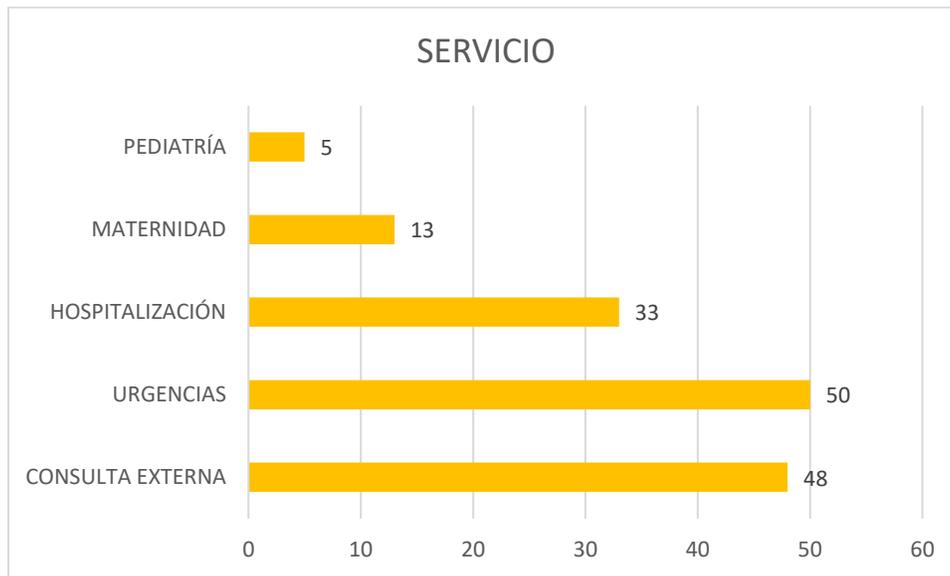
EPS	CANTIDAD
EMSSANAR	88
NUEVA EPS	25
COMPENSAR	16
PORTABILIDAD	16
COOSALUD	13
	<b>158</b>



SERVICIO	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	86	54%
LABORATORIO ELMER ARBOLEDA	20	13%
MATERNIDAD	16	10%

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 6 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

URGENCIAS	14	9%
HOSPITALIZACIÓN	12	8%
IMAGÉNES DIAGNÓSTICAS	10	6%
	<b>158</b>	<b>100%</b>



Para el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., es muy importante seguir trabajando en la necesidades manifiestas a través de las sugerencias y solicitudes presentadas por los usuarios y evaluar los planes de mejoramiento en cada servicio.

Durante el mes de enero, el porcentaje de recomendación de esta IPS a familiares y amigos correspondió al 93% y el porcentaje de usuarios que calificaron su experiencia global fue del 90%, en todas la experiencia percibida donde el usuario reconoce con satisfacción su grado de atención en los servicios prestados por la E.S.E., de igual manera en las encuestas de satisfacción, se encuentra el ítem de conocer la expectativas del usuario para con ello lograr reconocer su experiencia con nosotros.

### **2.1.1. CONSULTA EXTERNA**

Para este mes las encuestas aplicadas en el área de consulta externa fueron de 86, donde el usuario reconoce el servicio de consulta externa como bueno y enfatiza los puntos más altos dentro de las encuestas de satisfacción: La atención médica, la privacidad de la consulta y trato humanizado brindado por el personal médico. Sin embargo, refiere que se debe mejorar el tiempo en los trámites administrativos, y una mejor orientación desde el momento del ingreso a la institución, manejando los protocolos de bioseguridad, dentro

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 7 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

del margen de las 18 preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para el servicio de urgencia, la calificación corresponde a uno (1) como muy deficiente y cinco (5) excelente, se obtuvo un promedio para el mes de Enero de: tres (3) equivalente a una atención regular

Además el usuario refiere que no contestan el call center, lo que ocasiona que ellos se desplacen hasta las instalaciones del Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E. para pedir su cita.

### **2.1.2. LABORATORIO ELMER ARBOLEDA**

Para este mes se aplicaron 12 encuestas de satisfacción donde el usuario califica como cinco (5) la atención recibida por parte del personal del Laboratorio Clínico.

### **2.1.3. URGENCIAS**

Para este mes en el servicio de urgencias se aplicaron 14 encuestas donde el usuario refiere que la información brindada por el personal de salud fue bueno, con relación a su explicación médica, sin embargo recomiendan que el personal de salud se presente por su nombre (humanización del servicio), además de tener más condiciones de privacidad para atender al paciente, dentro del margen de las 18 preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para el servicio de urgencia, la calificación corresponde a uno (1) como muy deficiente y cinco (5) excelente, se obtuvo un promedio para el mes de Enero de: cuatro (4); lo que refleja que el usuario califica el servicio general de urgencias como bueno, aunque se debe de mejorar en tiempos de atención, humanización de servicios y condiciones de privacidad.

### **2.1.4. HOSPITALIZACIÓN**

Para este mes en el servicio de hospitalización se aplicaron 12 encuestas donde el usuario refiere que se debe de mejorar la atención para con el paciente y disminuir los trámites administrativos, dentro del margen de las 18 preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para el servicio de urgencia, la calificación corresponde a uno (1) como muy deficiente y cinco (5) excelente, se obtuvo un promedio para el mes de Enero de: cuatro (4) equivalente a Bueno.

### **2.1.5. IMÁGENES DIAGNOSTICAS**

Para este mes se aplicaron 10 encuestas de satisfacción donde el usuario califica como cuatro (4) la atención recibida por parte del personal de Imágenes Diagnósticas y del servicio prestado, recomiendan mejorar los tiempos de espera en desinfección de pacientes COVID-19 para la toma de Ecografías y Rayos X.

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 8 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

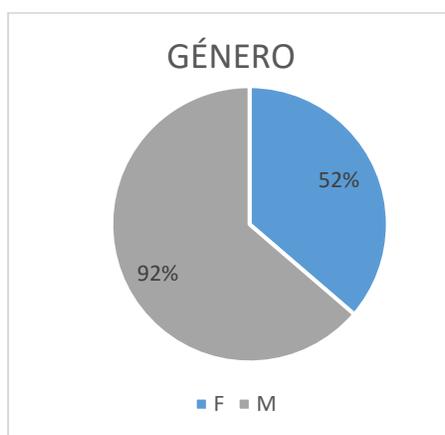
## 2.2. RECOMENDACIONES

SERVICIO	HALLAZGOS	PLAN DE MEJORAMIENTO
URGENCIAS	Mejorar el trato del persona hacia el usuario en condiciones de privaidad	Para ello se dio a conocer al lider del proceso, donde desde el proceso de urgencias se realizó humanización y trato digno al usuario, junto con el mantenimiento al area de urgencias y dotaciones de enceres y hoteleria
AMBULATORIO	Mejorar los tramites administrativos, y protocolos de bioseguridad	Desde el COVID-19 se ha implementado protocolos de bioseguridad desde el ingreso del usuario a las instalación de la E.S.E., toma de temperatura, lavado de manos, y distanciamiento, con el area de facturacion se colocaron dos cajeros mas para dar mayor agilidad; y desde autorizaciones se inicio atención desde las 6:00 am jornada continua

## 2.3. INFORME MARZO 2021

Para este mes se aplicaron 182 encuestas de satisfacción, de las cuales 168 usuarios fueron satisfechos, lo que corresponde al 92%

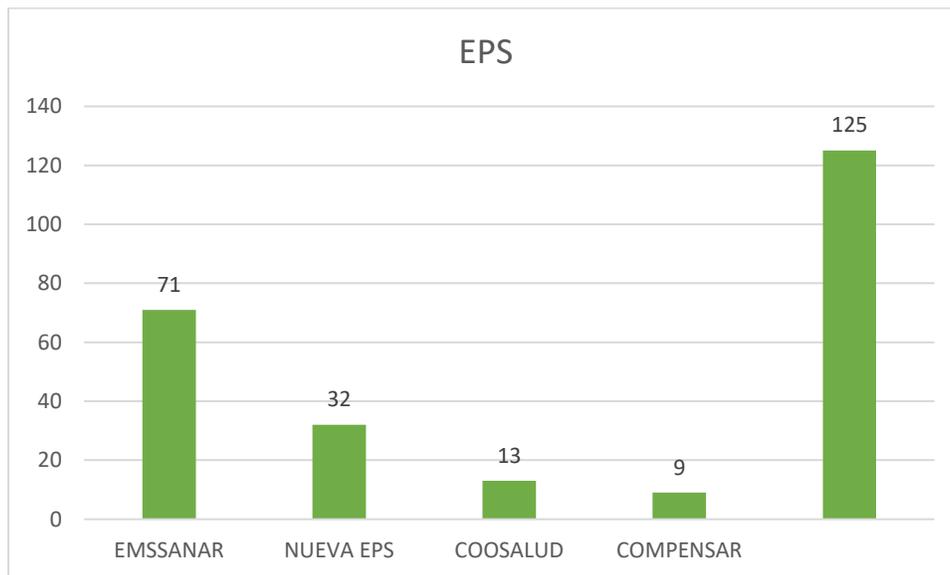
GÉNERO	
F	M
95	87



EPS	CANTIDAD
EMSSANAR	107

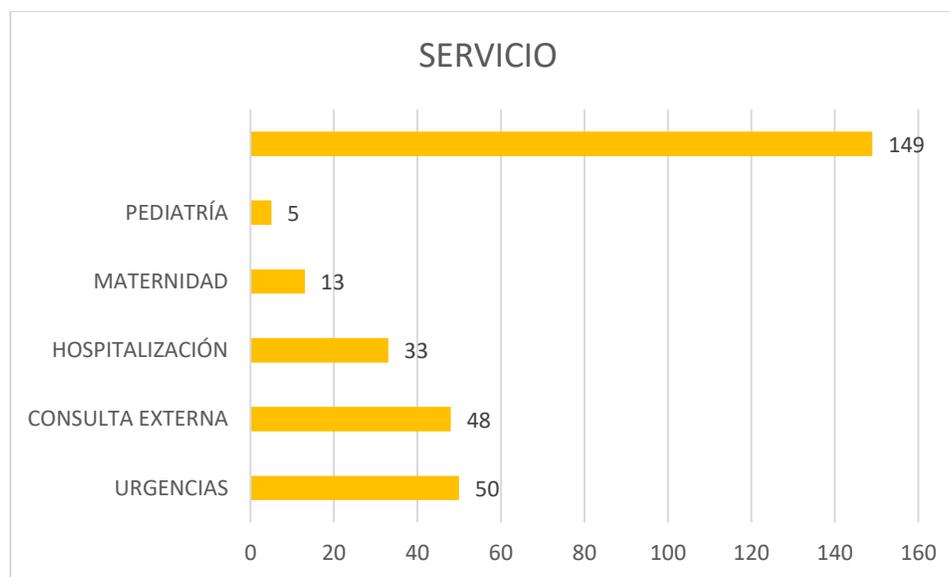
	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 9 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

NUEVA EPS	32
COOSALUD	16
COMPENSAR	9
PORTABILIDAD	4
	<b>182</b>



SERVICIO	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	99	54%
URGENCIAS	32	18%
HOSPITALIZACIÓN	28	15%
MATERNIDAD	10	5%
PEDIATRÍA	7	4%
IMAGÉNES DIAGNÓSTICAS	6	3%
	<b>182</b>	100%

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 10 de 40
		<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	



<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	92%
<b>NIVEL DE RECOMENDARIA</b>	90%

Para el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E., es muy importante seguir trabajando en la necesidades manifiestas a través de las sugerencias y solicitudes presentadas por los usuarios y evaluar los planes de mejoramiento en cada servicio.

### **2.3.1. CONSULTA EXTERNA**

Para este mes se aplicaron 99 encuestas de satisfacción a los usuarios, los cuales calificaron con un valor de tres (3), ya que refieren que se debe mejorar en la atención, protocolos de bioseguridad y el tiempo en facturación.

### **2.3.2. URGENCIAS**

Para este mes en el servicio de urgencias se aplicaron 32 encuestas donde el usuario refiere que la información brindada por el personal de salud fue buena para el servicio de urgencia, dentro del margen de las 18 preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para el servicio de urgencia, la calificación corresponde a uno (1) como muy deficiente y cinco (5) excelente, se obtuvo un promedio para el mes de Marzo de: cuatro (4), el usuario reconoce que se han realizado mejoras en el servicio y que están más oportunos en la atención.

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 11 de 40
		Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

### **2.3.3. HOSPITALIZACION**

Para este mes se aplicaron 28 encuestas al servicio de hospitalización donde los usuarios refieren sentirse a gusto con la atención recibida por parte del personal médico sin embargo refieren más atención al paciente por parte del personal de enfermería que estén más atentos al usuario, se observa que califican como satisfactoria la atención cuatro (4).

### **2.3.4. MATERNIDAD**

Para este mes se aplicaron 10 encuestas de satisfacción los usuarios refieren que la atención es buena calificándola como cuatro (4), recomiendan mejorar la atención y el trato al usuario por parte del personal médico.

### **2.3.5. PEDIATRIA**

Para este mes se aplicaron 7 encuestas en el servicio de pediatría, los usuarios refieren sentirse a gusto con la atención y califican como excelente la satisfacción del usuario, además refieren que les explican bien el criterio médico, recomiendan mejorar la infraestructura y horarios de atención.

### **2.3.6. IMÁGENES DIAGNOSTICAS**

Para este mes se aplicaron 6 encuestas de satisfacción, los usuarios refieren que la atención es buena calificándola como cuatro (4) de satisfacción, recomiendan mejorar la orientación del usuario y los tiempos de espera en el proceso de espera para la toma.

## **2.4. RECOMENDACIONES**

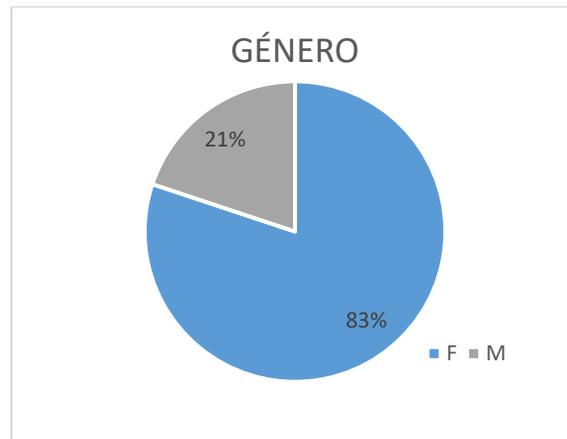
<b>SERVICIO</b>	<b>HALLAZGO</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>
AMBULATORIO	Mejorar el tiempo de facturación	Para ello se implementa otra cajera más para agilizar el tiempo y se realiza plan de mejora al call center para oportunidad de cita médica
MATERNIDAD	Mejorar el trato al usuario	Dentro de la oficina del SIAU se está adelantando la política de humanización y trato digno al usuario, y desde talento humano se está adelantando el plan de capacitaciones la personal asistencial

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 12 de 40
		<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

## 2.5. INFORME ABRIL 2021

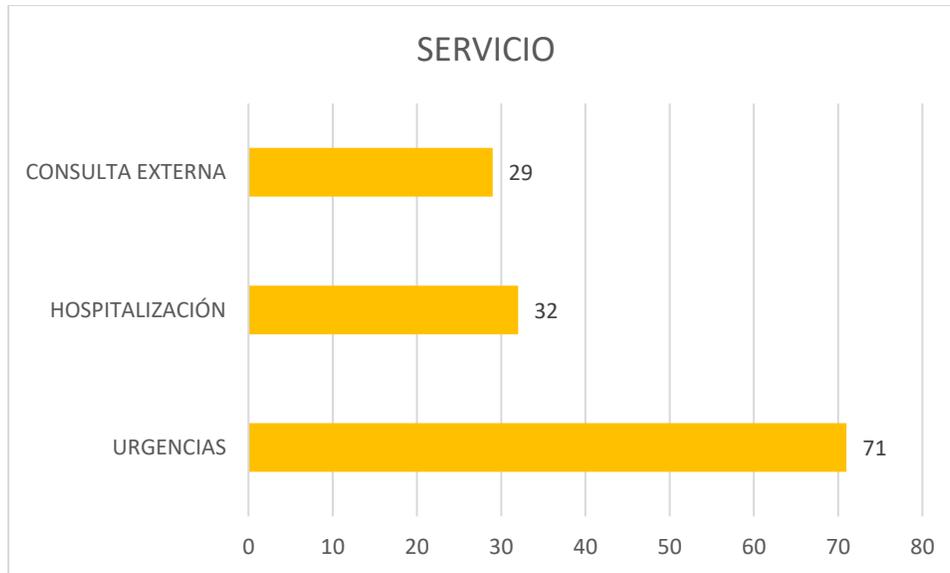
Para este mes se aplicaron 164 encuestas, vía telefónica por servicios consultando con el usuario su atención después del servicio prestado, debido a la alteración del orden público, y en las áreas de urgencias, hospitalización y pediatría manejando los protocolos de bioseguridad, los usuarios satisfechos fueron de 150 para un total de 91% de satisfacción.

GÉNERO	
F	M
132	32



SERVICIO	CANTIDAD	%
URGENCIAS	65	43%
CONSULTA EXTERNA	62	41%
HOSPITALIZACIÓN	18	12%
PEDIATRÍA	5	3%
	<b>164</b>	<b>100%</b>

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 13 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	



<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>92%</b>
<b>RECOMENDARIA</b>	<b>90%</b>

Se realizaron llamadas para la encuesta por consulta externa y consulta externa especializada, dando el siguiente resultado: cuatro (4), como una satisfacción buena se observa que los usuarios pese a esta dificultad en orden público, que altera sus citas o paraclínicos, y no poder acceder al servicio de salud, califican como satisfactoriamente con un valor de cuatro (4), para ellos la atención a mejorado, y en cuanto a los procesos internos del manejo de bioseguridad refieren que han observado que el hospital cumple con los estándares de protocolo de manejo por el COVID-19, como observación proponen implementar teleconsultas.

### **2.5.1. URGENCIAS**

Para este mes se aplicaron 65 encuestas, donde el usuario califica con tres (3) la atención, refiere que está muy congestionado el servicio y se demoran en la atención, pero reconocen en el momento de indagar las encuestas que el servicio se encuentra limpio, el personal médico y enfermeras han sido amables.

### **2.5.2. CONSULTA EXTERNA**

Para este mes en el área de consulta externa, se realizaron 62 encuestas por servicio, se llamaron a los usuarios para conocer su opinión sobre la atención por

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 14 de 40
		<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

servicio de consulta externa, para ellos se obtuvo una calificación de cuatro (4) pero refieren que se debe mejorar en el tiempo de autorizaciones y facturación.

### **2.5.3. HOSPITALIZACION**

Para este mes se aplicaron 18 encuestas en hospitalización de los usuarios que se encontraban en el piso, califican el servicio en la encuesta (en la pregunta 11) con un valor de cuatro (4) para un total de la satisfacción como buena.

### **2.5.4. PEDIATRIA**

Para este mes se aplicaron en el area de pediatria 5 encuestas, donde refiere y califican el servicio con cinco (5).

### **2.6. RECOMENDACIÓN**

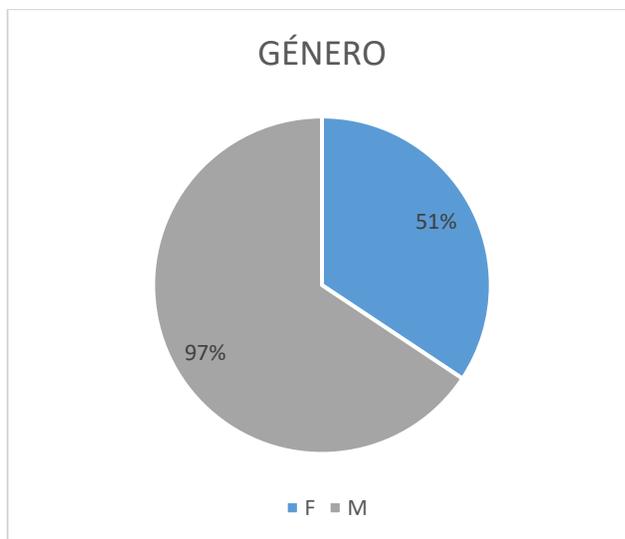
<b>SERVICIO</b>	<b>HALLAZGO</b>
URGENCIAS	Mejorar el tiempo en el triage
C. EXTERNA	Mejorar los tiempos de facturación y autorizaciones

### **2.7. INFORME MAYO 2021**

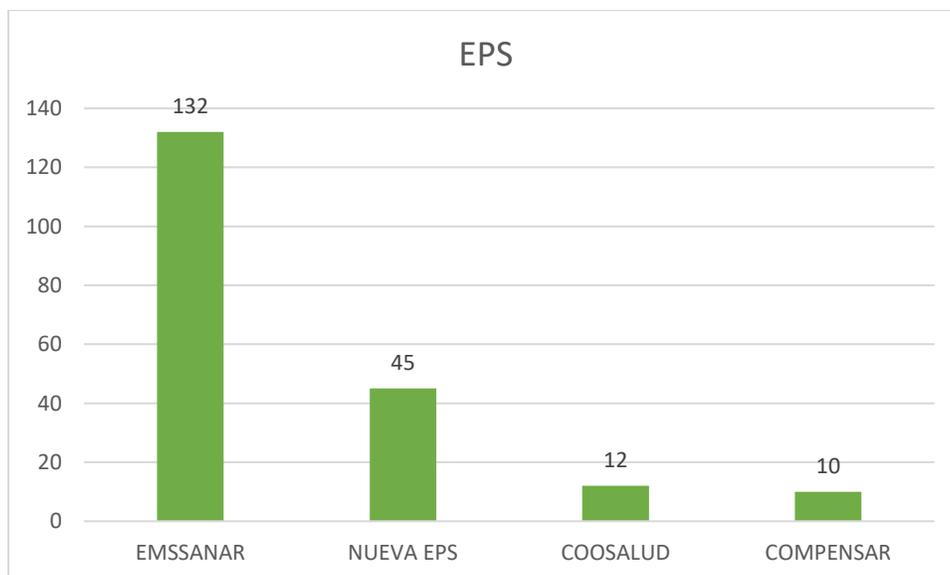
Para este mes se aplicaron 199 encuestas, donde 185 usuarios se sintieron satisfechos para un 93%, 14 usuario refieren que no se siente a gusto y en las encuestas colocan su observación; debido a la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 se realizó encuestas de satisfacción vía telefónica por servicio del área de urgencias, consulta externa. Por ende, se observa que las llamadas telefónicas los usuarios califican en el área de consulta externa 91 puntos sobre 4 y en urgencias 89 sobre 4, lo que es satisfactorio en el proceso de consulta externa.

La observación mayor y reiterativa que manifestaban era la oportunidad en algunas citas de especialistas como urología y otorrino, pero referían que la atención en general era satisfactoria; de igual manera algunos usuarios manifiestan preocupación por que las ordenes autorizadas caduquen sin ser atendidos.

<b>GÉNERO</b>	
F	M
101	98



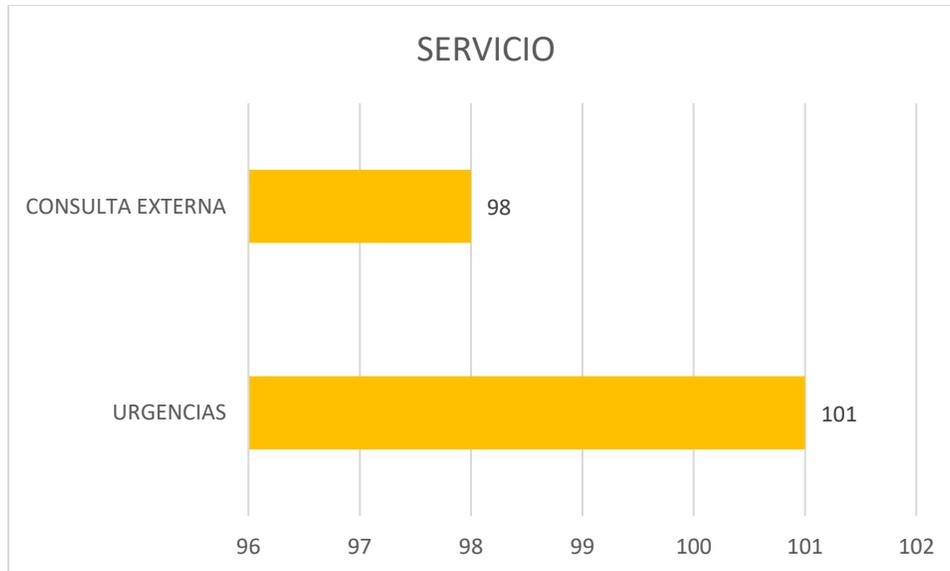
EPS	CANTIDAD
EMSSANAR	132
NUEVA EPS	45
COOSALUD	12
COMPENSAR	10
	<b>199</b>



SERVICIO	CANTIDAD	%
----------	----------	---

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 16 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

URGENCIAS	101	51%
CONSULTA EXTERNA	98	49%
	<b>199</b>	<b>100%</b>



<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	96%
<b>RECOMENDARIA</b>	90%

### 2.7.1. URGENCIAS

Para este mes se aplicaron en el área de urgencias 101 encuestas pos servicio, para ello se llamo al usuario y se le dio a conocer la encuesta de satisfacción, donde los usuarios en la pregunta 11 de la encuesta ¿Cómo califica su satisfacción respecto a nuestros servicios? 89 usuario respondieron como Buena, es decir cuatro (4) y 12 usuarios con 3 (regular) para ellos se le pregunto qué observaciones se pueden implementar y refieren que mejorar el trato para con el paciente por parte del personal de enfermería.

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 17 de 40
		<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

### 2.7.2. CONSULTA EXTERNA

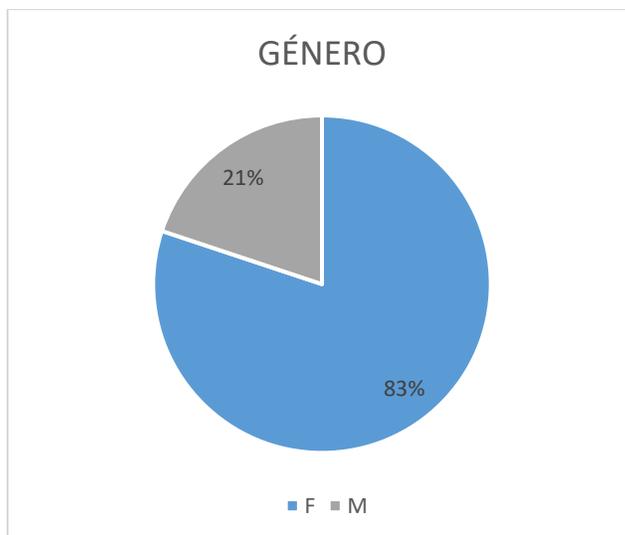
Para este mes aplicaron en el área de consulta externa 98 encuesta pos servicio de atención ambulatorio y del proceso de autorizaciones, donde los usuarios en la pregunta 11 de la encuesta ¿Cómo califica su satisfacción respecto a nuestros servicios? 80 usuario respondieron como Buena, es decir cuatro (4) y 12 usuarios 3 (regular) y 5 usuarios con 2 (malo).

El usuario realiza observaciones en el mejoramiento del tiempo para radicar y mejorara el tiempo para facturación, ya que existe mucha congestión, para ello con el líder del proceso de facturación se implementó otro facturador en horario pico; y desde Atención y Servicio al Usuario conjuntamente con el orientador se brinda manejo a los casos prioritarios. Y refieren de manera verbal quejas con la asignación de citas a través del call center, para ello se da a conocer al contratista quien refiere que cuenta con 10 de agentes y que desde el mes de julio se colocará un PBX en el área de consulta externa para solicitar las citas médicas.

### 2.8. INFORME MES DE JUNIO 2021

Para el mes de junio se aplicaron 164 encuestas de las cuales 152 usuarios se encontraban satisfechos con la atención para un 93% de satisfacción y el 96% de usuarios nos recomendarían a sus familiares y amigos, se realizaron 71 encuestas pos servicio del área de urgencias, 32 encuestas pos servicio en el área de hospitalización y 29 encuestas presencial en el área de consulta externa, es importante resaltar que se realiza la jornada de descentralización del SIAU, en la comuna 8 y se logran realizar 32 encuestas en el centro de salud de Rozo, donde se conocen las necesidades sentidas de la comunidad, quien se les da a conocer a la jefe del puesto de salud, se implementa el trabajo en equipo con líderes de la JAC; para este mes se logra un 93 % de satisfacción.

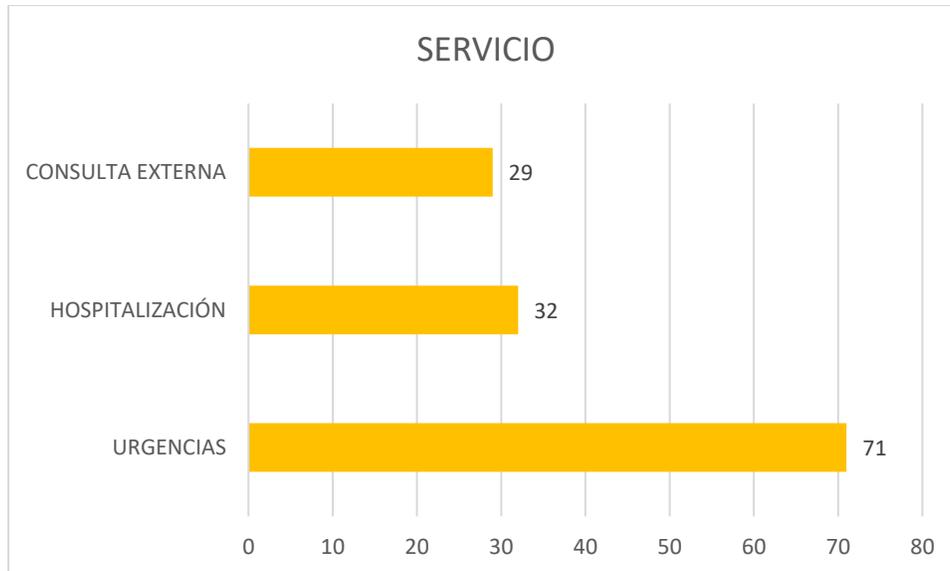
GÉNERO	
F	M
136	28



EPS	CANTIDAD
EMSSANAR	148
NUEVA EPS	36
COMPENSAR	17
COOSALUD	11
	<b>164</b>

SERVICIO	CANTIDAD	%
URGENCIAS	91	54%
HOSPITALIZACIÓN	42	24%
CONSULTA EXTERNA	29	22%
	164	100%

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 19 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	



<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	95%
<b>RECOMENDARIA</b>	96%

### **2.8.1. URGENCIAS**

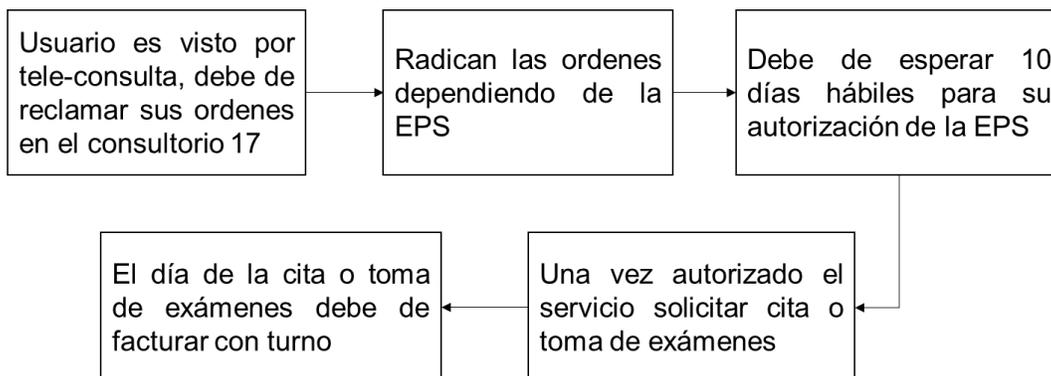
Para este mes los usuarios refieren que se debe de mejorar la atención en urgencias, por parte del proceso de facturación, y del personal asistencial; se aplicaron 71 encuestas de satisfacción donde los usuarios en la pregunta 11 de la encuesta de satisfacción ¿Cómo califica su satisfacción respecto a nuestros servicios? 68 usuarios respondieron como Buena, es decir cuatro (4), mencionan que el hospital ha mejorado en los procesos de atención por parte del personal asistencial pero que han colocado muchas barreras administrativas y demora en el momento de facturación y en espera de autorizaciones, se realiza desde ASU, Atención y Servicio al Usuario, socialización de deberes y derechos en sitio y se da a conocer las jornadas de descentralización.

### **2.8.2. CONSULTA EXTERNA**

Para este mes se aplicaron 29 encuestas de satisfacción en el área de consulta externa pos servicio, donde se llamaron a los usuarios después de la atención cita médica especializada y autorizaciones, para los cuales los usuarios califican a la

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 20 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

E.S.E., con 21 puntos para una atención buena y 5 para mala, dentro de las encuestas los usuarios refieren que hay demasiado tiempo de espera para facturar una cita y que en muchas ocasiones han perdido la cita, además que no se está cumpliendo con la caja preferencial; para el mes de junio se implementa ruta de atención.

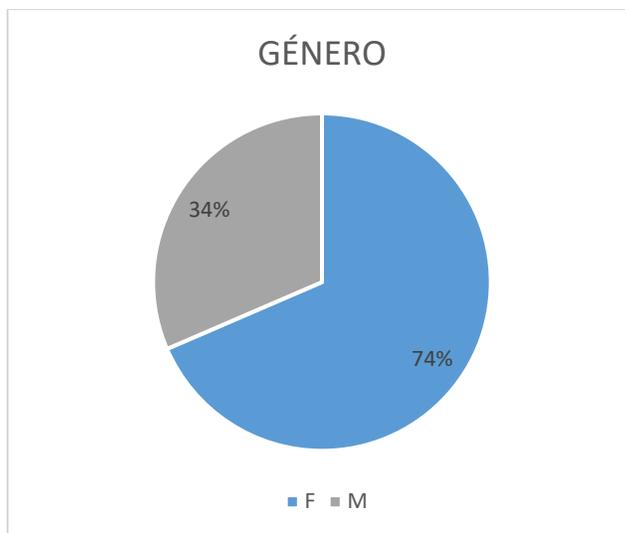


## 2.9. INFORME MES DE JULIO

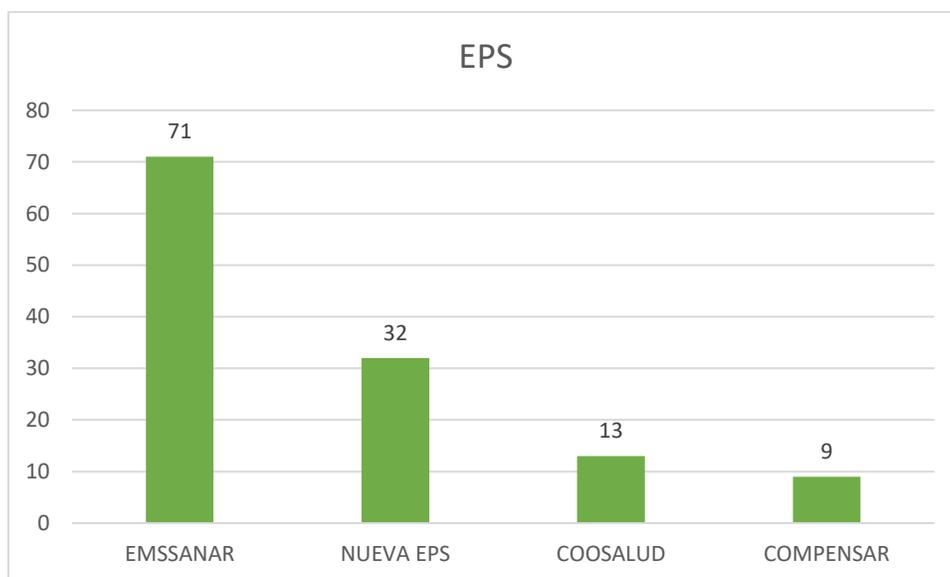
Para el mes de julio se aplicaron 149 encuestas de las cuales 137 usuarios se encontraban satisfechos con la atención para un 92% de satisfacción; el 95% de usuarios nos recomendarían a sus familiares y amigos. Se realizaron 50 encuestas pos servicio del área de urgencias, 33 encuestas pos servicio en el área de hospitalización, 48 encuestas presenciales en el área de consulta externa, 5 en el área de pediatría y 13 en el área de maternidad.

Se obtuvo una experiencia global del 90% satisfactoria y el 8% de los usuarios presentan insatisfacción de los servicios.

GÉNERO	
F	M
111	38

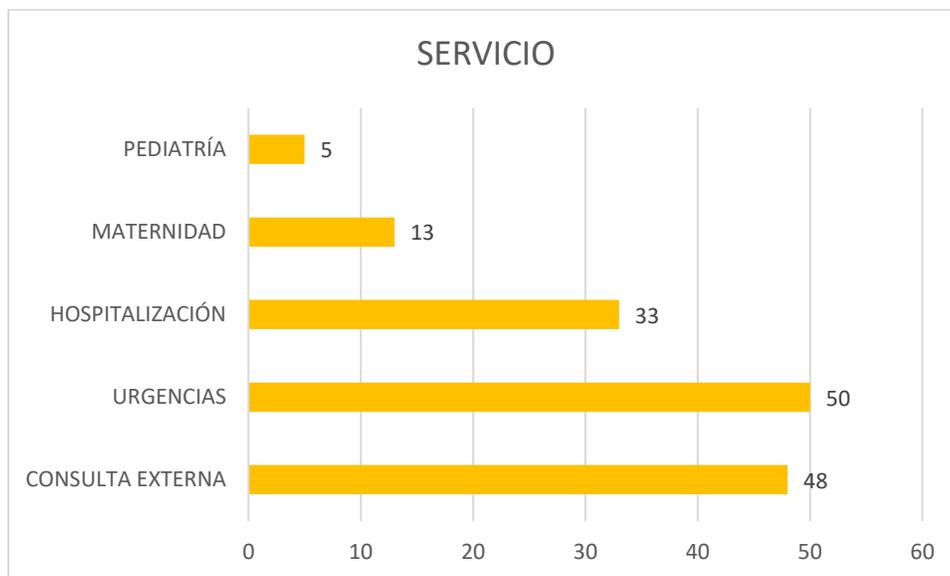


EPS	CANTIDAD
EMSSANAR	81
NUEVA EPS	32
COOSALUD	13
COMPENSAR	9
	<b>149</b>



	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 22 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

SERVICIO	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	48	32%
URGENCIAS	50	34%
HOSPITALIZACIÓN	33	22%
MATERNIDAD	13	9%
PEDIATRÍA	5	3%
	<b>149</b>	<b>100%</b>



<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>91%</b>
<b>RECOMENDARIA</b>	<b>95%</b>

### **2.9.1. URGENCIAS**

Para este mes en el servicio de urgencias se aplicaron 50 encuestas de satisfacción, el principal motivo de sugerencia de los usuarios, fue el mejoramiento de la comunicación asertiva del medico al paciente y del personal de enfermería.

### **2.9.2. HOSPITALIZACION**

Para este mes en el servicio de hospitalizacion se aplicaron 33 encuesta de satisfacción, refieren sentirse a gusto con la atención brindada sin embargo en las

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 23 de 40
		<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

sugerencias los usuarios refieren mejorar en hoteleria de las habitaciones como cortinas, sábanas, y que el personal medico y de enfermeria explique los tratamientos y el tiempo de estancia

### **2.9.3. PEDIATRIA**

Se aplicaron 5 encuestas de satisfaccion los usuarios refieren sentirse satisfechos con la atencion recibida por parte del personal medico.

### **2.9.4 CONSULTA EXTERNA**

Se aplicaron 48 encuestas de satisfaccion en el area de consulta para este mes los usuarios refieren mejorar en cuanto a la oportunidad en facturacion y autorizaciones, porque deben de realizar muchas filas para poder radicar y facturar situacion que se da a conocer al lider del proceso de facturacion y se conscientes en el mejoramiento continuo para nuestro cliente de servicio se habilita la casilla preferencial y en el proceso de autorizacion el usuario puede facturar con el ticket informativo y el mensaje que envia la Eps de soporte al numero registrado, esto mejora y permite agilidad en el proceso.

## **OBSERVACIÓN**

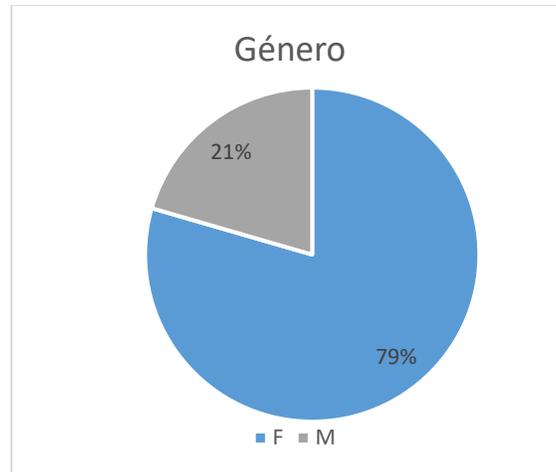
Es importante resaltar que para este semestre se obtuvo una felicitacion por parte de nuestro usuario de servicio al proceso de urgencias, destacando su compromiso, y dedicacion en lo desempeñado.

### **2.10. INFORME MES DE AGOSTO**

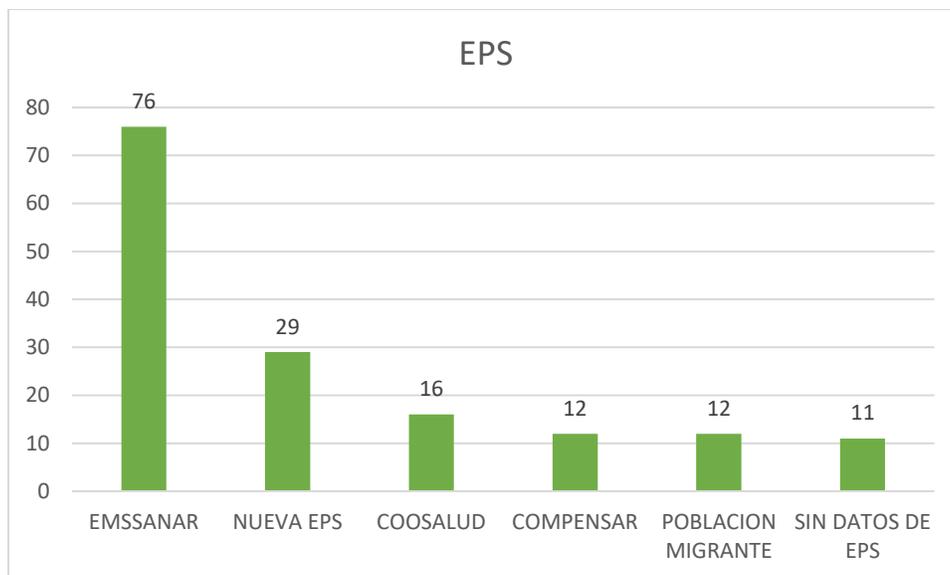
Para este mes se aplicaron 151 encuestas de satisfaccion, para nosotros es muy importante seguir trabajando en las necesidades manifestadas a traves de las sugerencias y solicitudes presentadas por nuestros usuarios y evaluar los planes de mejoramiento en cada servicio; el porcentaje de recomendaria esta lps a familiares y amigos fue del 93% y el porcentaje de usuarios que calificaron su experiencia global fue del 90%, donde el usuario reconoce con satisfacción su grado de atencion en los servicios prestados por la E.S.E, de igual manera estamos en las encuestas de satisfaccion nuestro item de conocer la expectativas del usuario para lograr conocer su experiencia con nosotros.

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 24 de 40
		Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

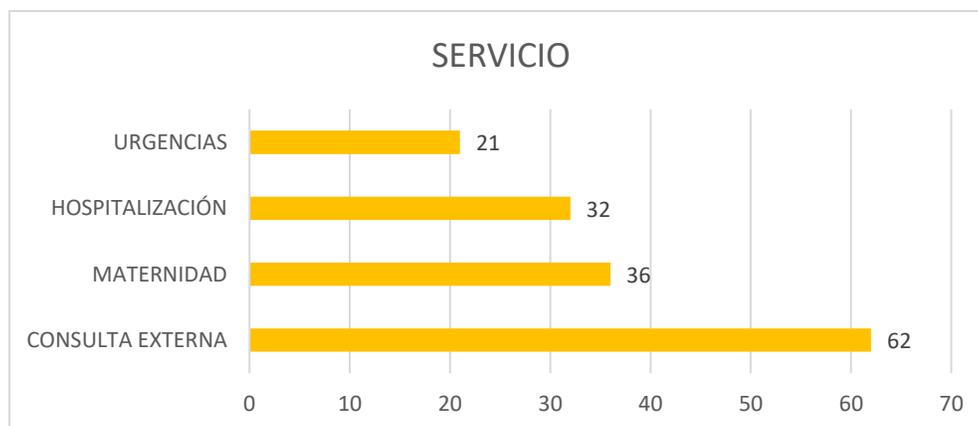
<b>GÉNERO</b>	
<b>F</b>	<b>M</b>
110	48



<b>EPS</b>	<b>CANTIDAD</b>
EMSSANAR	88
NUEVA EPS	25
COMPENSAR	16
PORTABILIDAD	9
COOSALUD	3
SIN INFORMACIÓN	10
	<b>151</b>



SERVICIO	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	87	58%
LABORATORIO ELMER	20	3%
MATERNIDAD	14	9%
URGENCIAS	12	34%
I. DIAGNOSTICAS	10	3%
HOSPITALIZACIÓN	8	22%
	<b>151</b>	<b>100%</b>



	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 26 de 40
		Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

### 2.10.1. URGENCIAS

Para este mes en el servicio de urgencias se aplicaron 12 encuestas donde el usuario refiere que la información brindada por el personal de salud fue buena, su explicación médica, sin embargo recomiendan que el personal de salud se presente por su nombre (humanización del servicio), y tener más condiciones de privacidad para atender al paciente, dentro del margen de las 18 preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para el servicio de urgencia, donde 1 es muy deficiente y 5 es excelente para este mes es: 4. Lo que se ve reflejado es que el usuario califica el servicio general de urgencias como bueno aunque se debe de mejorar en tiempos de atención, humanización de servicios, y condiciones de privacidad.

### 2.10.2. HOSPITALIZACIÓN

Para este mes en el servicio de hospitalización se aplicaron 8 encuestas donde el usuario refiere que se debe de mejorar la atención para con el paciente y disminuir los trámites administrativos, dentro del margen de las 18 preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para el servicio de hospitalización, donde 1 es muy deficiente y 5 es excelente para este mes es: 4. El usuario refiere el servicio de hospitalización bueno.

### 2.10.3. CONSULTA EXTERNA

Para este mes las encuestas aplicadas en el área de consulta externa fue de 87, donde el usuario reconoce el servicio de consulta externa como bueno, y enfatiza los puntos más altos dentro de las encuestas de satisfacción la atención médica, la privacidad de la consulta y trato humanizado brindado por el personal médico, sin embargo refiere que se debe de mejorar el tiempo en los trámites administrativos, y una mejor orientación desde el momento del ingreso a la institución, manteniendo los protocolos de bioseguridad, dentro del margen de las 18 preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para el servicio de urgencia, donde 1 es muy deficiente y 5 es excelente para este mes es: 3 y además el usuario refiere que no contestan desde su casa para el call center lo que ocasiona que ellos se desplacen hasta las instalaciones del HROB para pedir su cita.

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 27 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

#### 2.10.4. IMÁGENES DIAGNOSTICAS

Para este mes se aplicaron 10 encuestas de satisfacción donde el usuario calificó como 4 la atención recibida por parte del personal de I. Diagnósticas y del servicio prestado, recomienda mejorar los tiempos de espera en desinfección de pacientes COVID para la toma de ecografías y rayos X.

#### 2.10.5. ELMER ARBOLEDA

Para este mes se aplicaron 12 encuestas de satisfacción donde el usuario calificó como 5 la atención recibida por parte del personal del laboratorio clínico.

#### 2.11. RECOMENDACIONES

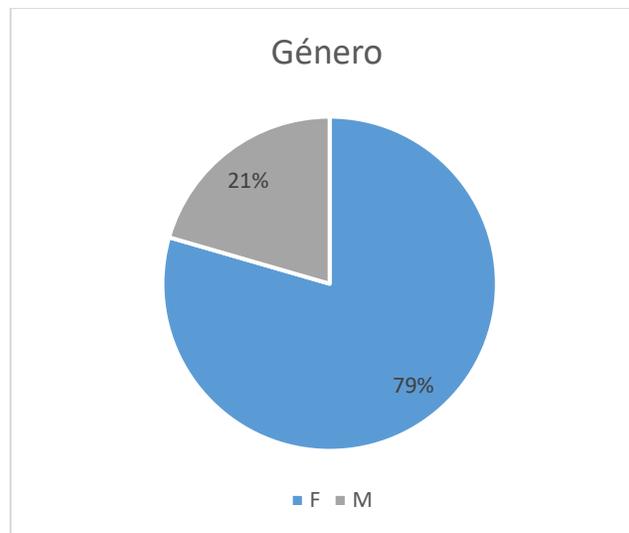
SERVICIO	HALLAZGO	PLAN DE MEJORAMIENTO
Urgencias	Mejorar el trato del paciente hacia el usuario condiciones de privacidad	Para ello se dio a conocer al líder del proceso, se realizó desde el proceso de urgencias humanización y trato digno al usuario y se realizó mantenimiento al área de urgencias y dotaciones de enseres y hotelería
Consulta Externa	Mejorar los trámites administrativos, y protocolos de bioseguridad	Desde el COVID-19 se ha implementado protocolos de bioseguridad desde el ingreso del usuario al HROB, toma de temperatura, lavado de manos, y distanciamiento, con el área de facturación se colocaron 2 cajeros más para dar mayor agilidad y desde autorizaciones se inició atención desde las 6:00 am jornada continua

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 28 de 40
		Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

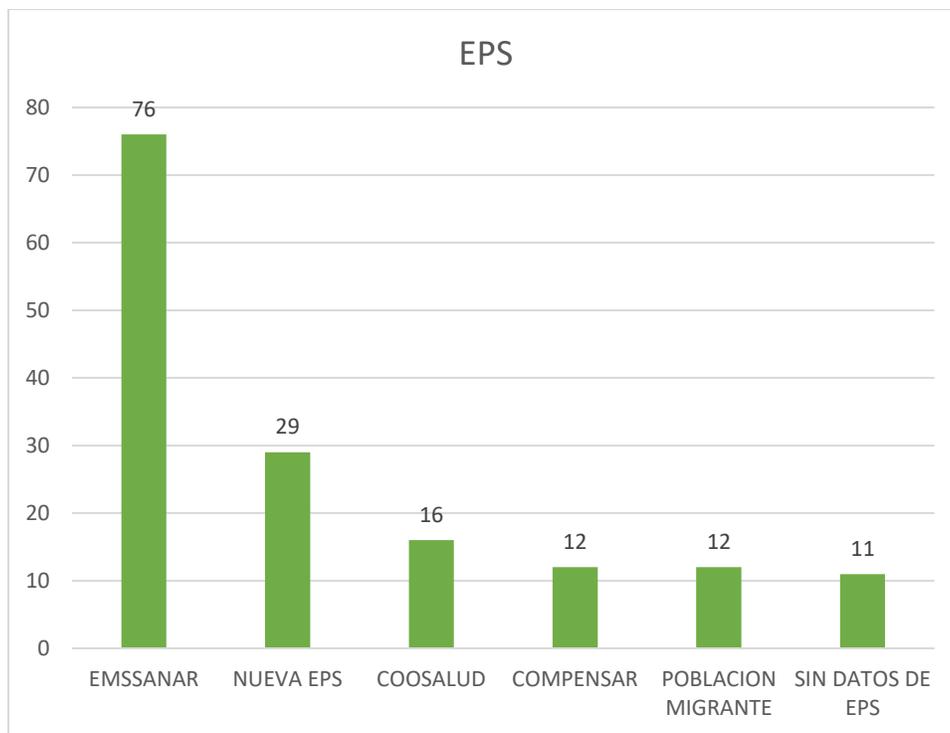
## 2.12. INFORME SEPTIEMBRE 2021

Para este mes se aplicaron 146 encuestas de satisfacción, de estos 133 usuarios estuvieron satisfechos es decir, el 91% divididos en:

<b>GÉNERO</b>	
<b>F</b>	<b>M</b>
112	34

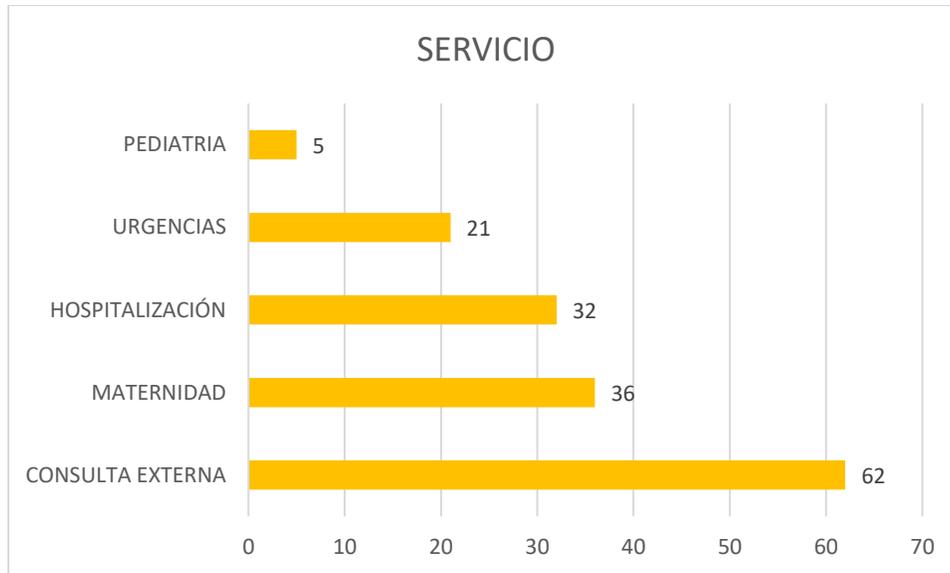


<b>EPS</b>	<b>CANTIDAD</b>
EMSSANAR	82
NUEVA EPS	23
COMPENSAR	10
PORTABILIDAD	12
COOSALUD	14
POBLACION MIGRANTE	5
	<b>146</b>



SERVICIO	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	94	64%
URGENCIAS	31	34%
MATERNIDAD	16	9%
PEDIATRIA	5	3%
	<b>146</b>	<b>100%</b>

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 30 de 40
		Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	



Para nosotros es muy importante seguir trabajando en la necesidades manifiestas a través de las sugerencias y solicitudes presentadas por nuestros usuarios y evaluar los planes de mejoramiento en cada servicio, de acuerdo al análisis de las 10 primeras quejas que se presentan en los servicios; el porcentaje de recomendaría esta Ips a familiares y amigos fue del 91% y el porcentaje de usuarios que calificaron su experiencia global fue del 91%, donde el usuario reconoce con satisfacción su grado de atención en los servicios prestados por la ESE, de igual manera estamos en las encuestas de satisfacción nuestro ítem de conocer la expectativas del usuario para lograr conocer su experiencia con nosotros. Y el nivel de recomendaría fue del 91%, es importante resaltar que las observaciones que los usuarios refieren es de trato digno y humanización de algunos servicios además de la oportunidad en asignación de citas y de programación de cirugía lo que algunos dicen que debemos de mejorar y un 9% que nos calificó malo para recomendarnos.

### 2.12.1. MATERNIDAD

Para este mes en el servicio de maternidad se aplicaron 16 encuestas donde el usuario refiere que la información brindada por el personal de salud fue buena, su explicación médica, sin embargo recomiendan que el personal de salud se presente por su nombre (humanización del servicio) y no se demoran mucho en tiempo de espera para remitir un paciente sin embargo se les explica al usuario la que el código de remisión de un paciente a otro nivel no depende del Hospital sino de la EPS, pero

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 31 de 40
		Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

en general el servicio lo califican en bueno (4) según la pregunta de la encuesta no. 11.

### 2.12.2. URGENCIAS

Para este mes en el servicio de urgencias se aplicaron 31 encuestas, donde nos califican la satisfacción en 4 como buena, sin embargo no calificaron como regular en el trato que se evidencia del personal médico al paciente, pero reconocen que el servicio de urgencias está muy ágil en atención y oportunidad.

### 2.12.3. CONSULTA EXTERNA

Para este mes las encuestas aplicadas en el área de consulta externa fue de 94, donde 88 usuarios nos calificaron la satisfacción general en 4 pero usuarios que calificaron 6 como regular, donde el usuario reconoce el servicio de consulta externa como bueno, y enfatiza los puntos más altos dentro de las encuestas de satisfacción la atención médica, la privacidad de la consulta y trato humanizado brindado por el personal médico, sin embargo refiere que se debe mejorar el tiempo en los trámites administrativos, y una mejor orientación desde el momento del ingreso a la institución, manteniendo los protocolos de bioseguridad, además el usuario refiere que no contestan desde su casa para el call center lo que ocasiona que ellos se desplacen hasta las instalaciones del HROB para pedir su cita.

### 2.12.4. PEDIATRIA

Para este mes se aplicaron 5 encuestas en pediatría que corresponden a los niños que en el día que fuimos a realizar las encuestas según el cronograma estaban en la sala ese día, califican la atención en 4 como buena y reconocen que el personal médico es muy formal.

### 2.13. RECOMENDACIONES

SERVICIO	HALLAZGO	PLAN DE MEJORAMIENTO
----------	----------	----------------------

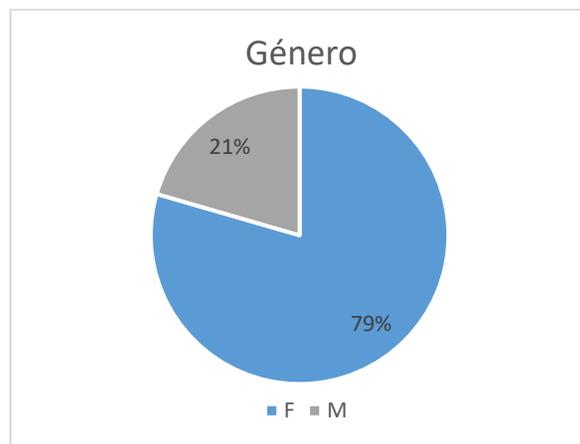
	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 32 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

Urgencias	Mejorar el trato del persona hacia el usuario condiciones de privacidad	Para ello se dio a conocer al lider del proceso, se realizo desde el proceso de urgencias humanizacion y trato digno al usuario y se realizo mantenimiento al area de urgencias y dotaciones de enceres y hoteleria
Ambulatorio	Mejorar los tramites administrativos, y protocolos de bioseguridad	Se implemento como opcion de mejora, que el proceso de facturacion entregue los nua de los usuarios que tiene cita medica y ticket informativo de la eps emssanar, ademas se coloco la casilla preferencial, y se eesta llamando al usuario en sitio de acuerdo a la agenda para ser mas agil en la atencion

## 2.14. INFORME MES OCTUBRE

Para este mes de Octubre se aplicaron 156 encuestas divididas en:

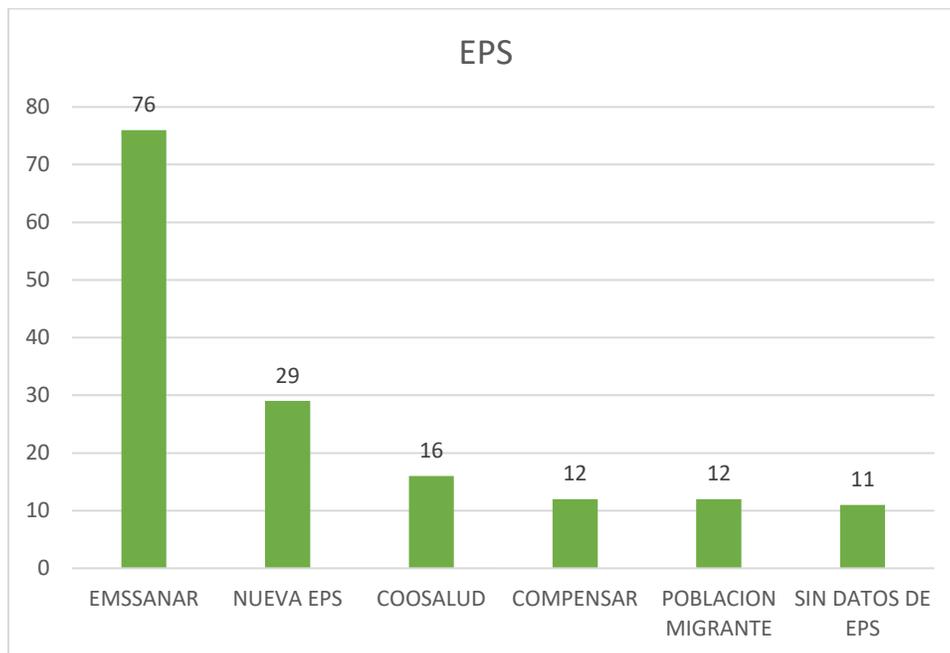
<b>GÉNERO</b>	
<b>F</b>	<b>M</b>
124	32



<b>EPS</b>	<b>CANTIDAD</b>
EMSSANAR	76
NUEVA EPS	29

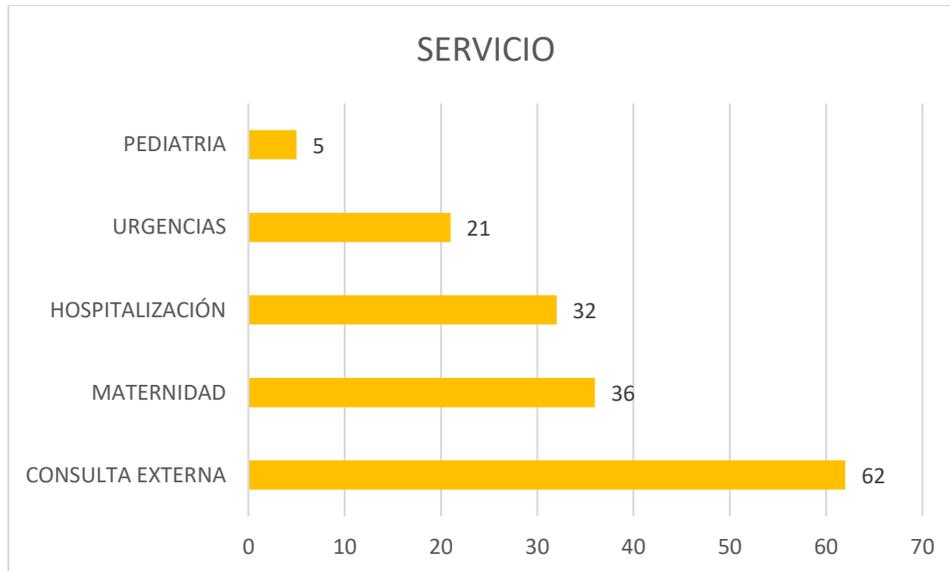
	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 33 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

EPS	CANTIDAD
COOSALUD	16
COMPENSAR	12
POBLACION MIGRANTE	12
SIN DATOS DE EPS	11
	<b>156</b>



SERVICIO	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	62	40%
MATERNIDAD	36	9%
HOSPITALIZACIÓN	32	3%
URGENCIAS	21	34%
PEDIATRIA	5	3%
	<b>156</b>	<b>100%</b>

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
		Versión 01	Página 34 de 40
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	



<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>	129
<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	156
<b>% SATISFACCION</b>	82.9%
<b>% INSATISFACCION</b>	7%

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>93%</b>
<b>RECOMENDARIA</b>	<b>91%</b>

### 2.14.1. AMBULATORIO

Para el area de ambulatorio , se aplicaron 62 encuestas de satisfaccion,de la cuales con puntuacion de 3 estuvo la pregunta 6 ( tiempos administrativos), la pregunta 1 (informacion brindada desde el ingreso) y la 3. ( oportuna en citas), dentro de las recomendaciones mas predominantes fueron: colocar en funcionamiento el televisor, mejorar los tiempos en facturacion, mejorar la oportunidad de asignacion de citas medico general en puestos de salud, no realizar mas de 1 fila para un tramite ya que actualente el usuario realiza 3 filas ( desde la entrada al HORB, para autoprizaciones y para facturar), mejorar la humanizacion en los servicios ambulatorios de facturacion.

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 35 de 40
		Fecha Emisión: noviembre de 2021 Fecha Revisión: - Fecha Actualización: -	

### 2.14.2. URGENCIAS

Para este mes se aplicaron 21 encuestas de satisfacción, donde el usuario reconoce el mejoramiento en los tiempos de atención en general se obtuvo una calificación en respuesta a las 18 preguntas de la encuesta en 4, solo recomienda más humanización y explicación de diagnóstico por parte del personal de enfermería y médico.

### 2.14.3. MATERNIDAD

Para este mes se aplicaron 36 encuestas en el servicio de maternidad, los usuarios calificaron la mayoría de las encuestas realizadas en 4, sin embargo refieren las siguientes recomendaciones:

- tener más privacidad en el área de pos parto como biombos o cortinas ya que todos los que están ahí están viendo a los demás
- más humanización del personal médico al paciente y explicar los diagnósticos clínicos
- mejorar la atención de algunas enfermeras cuando se les pregunta algo del servicio.
- Dejar un acompañante por paciente para aclarar dudas médicas.

### 2.14.4. PEDIATRIA

Para este mes se aplicaron 5 encuestas en pediatría, revisando la tabulación de las encuestas los usuarios se sienten a gusto con el servicio brindado y el tiempo de atención.

### 2.14.5. HOSPITALIZACION

Para este mes se aplicaron 32 encuestas de satisfacción en el servicio de hospitalización, donde los usuarios calificaron en las encuestas de satisfacción con 4 (bueno en la atención general recomiendan mayor privacidad en los cuartos y mejorar la hotelería (sábanas, cortinas), y además ser más oportunos en las remisiones de los pacientes.

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 36 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

## 2.16 INFORME MES NOVIEMBRE

Para este mes de noviembre se aplicaron 154 encuestas divididas así:

<b>GÉNERO</b>	
<b>F</b>	<b>M</b>
105	59

<b>EPS</b>	<b>CANTIDAD</b>
EMSSANAR	68
NUEVA EPS	32
COOSALUD	28
COMPENSAR	25
POBLACION MIGRANTE	0
PORTABILIDAD	11
	<b>154</b>

<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
CONSULTA EXTERNA	73	40%
MATERNIDAD	0	9%
HOSPITALIZACIÓN	33	3%
URGENCIAS	33	34%
PEDIATRIA	15	3%
	<b>154</b>	<b>100%</b>

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 37 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>	138
<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	154
<b>% SATISFACCION</b>	89.6%
<b>% INSATISFACCION</b>	11%

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>89.61%</b>
<b>RECOMENDARIA</b>	<b>89.63%</b>

**URGENCIAS:** para este mes en el area de urgencias se aplicaron 33 encuestas en servicio, el usuario reconoce el mejoramiento en los tiempos de atencion del triague y valoracion medica, esta a gusto con la atencion brindada por algunos medicos del servicio y especialistas, sin embargo reifere mejoras en:

- Privaciada del paciente ya que algunos pacientes los ubican en camillas en los pasillos
- Mejorar el trato y comunicación del personal de enfermeria para con el paciente
- Que algunos medicos en el momento del triague ( carpa blanca) revise signos.

**HOSPITALIZACION:** Para este mes se aplicaron 33 encuestas de satisfaccion en el area de hospitalizacion, donde nos califican como 4 la atencion recibida y el trato brindado pro el personal medico y auxiliares, sin embargo los usuarios refieren mejorar en:

- Informar al familiar las condiciones del paciente
- Mejorar las camillas de algunas habitaciones

**PEDIATRIA:** para este mes se aplicaron 15 encuestas en el area de pediatria , nos calificacion con 5 sobre 5 en la atencion al usuario, comunicación con el paciente, y oportunidad en la atencion

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 38 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

**CONSULTA EXTERNA:** para este mes se aplicaron 73 encuestas de satisfacción, el servicio con mayor número de quejas y observaciones fue el área de facturación donde nos calificaron con 3 sobre 5, y ambulatorio por la oportunidad de citas médicas

- Mejora la oportunidad de atención en facturación
- Que las cajeras sean más atentas
- Colocar más médico general en los puestos de salud (ya que cada vez que llamamos nos dicen que no hay agenda)
- Mejorar el proceso de autorizaciones y facturación
- Más calidad humana

#### 2.17 INFORME MES DE DICIEMBRE:

Para este mes de diciembre se aplicaron 151 encuestas de satisfacción divididas en :

<b>GÉNERO</b>	
<b>F</b>	<b>M</b>
98	53

<b>EPS</b>	<b>CANTIDAD</b>
EMSSANAR	79
NUEVA EPS	33
COOSALUD	12
COMPENSAR	19
POBLACION MIGRANTE	0
PORTABILIDAD	9
	151

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 39 de 40
		<b>Fecha Emisión: noviembre de 2021</b> <b>Fecha Revisión: -</b> <b>Fecha Actualización: -</b>	

SERVICIO	CANTIDAD	%
CONSULTA EXTERNA	74	40%
MATERNIDAD	0	9%
HOSPITALIZACIÓN	16	3%
URGENCIAS	39	34%
PEDIATRIA	8	3%
	<b>151</b>	<b>100%</b>

<b>USUARIOS SATISFECHOS</b>	137
<b>USUARIOS ENCUESTADOS</b>	151
<b>% SATISFACCION</b>	90.7%
<b>% INSATISFACCION</b>	10%

<b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>	<b>89.41%</b>
<b>RECOMENDARIA</b>	<b>89.0%</b>

**URGENCIAS:** Para este mes de diciembre en el area de urgencia se aplicaron 39 encuestas de satisfaccion, el usuario califico la atencion en urgencias con 4, y la privacidad de atencion, con 3 calificaron los tiempos de espera en remisiones sin embargo se le explica a los usuarios que no depende del hospitla sino de la eps en dar autorizaciones.

- Mejorar los tiempos de espera en remisiones
- Mejora la atencion en atencion de enfermeria
- Dar informacion al familiar de los pacientes
- No cancelar la agenda de consulta prioritaria sin avisarle al paciente

	<b>FORMATO</b>	<b>FR4-SGC</b>	
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Versión 01	Página 40 de 40
		<b>Fecha Emisión:</b> noviembre de 2021 <b>Fecha Revisión:</b> - <b>Fecha Actualización:</b> -	

**HOSPITALIZACION:** para este mes en hospitalizacion se aplicaron 16 encuestas de satisfaccion donde los usuarios calificaron con 4 la atencion medica y privacidad , y el aseo en las habitaciones, recomendaron lo siguiente:

- Mejorar la entrega de alimentos / ropa a pacientes hospitalizados ya que se demoran mucho para llevarle las cosas el rondero
- Establecer un horario de entrega de alimentos y ropa
- Permitir que el acompañante se acerque a la estacion de enfermeria para que le brinden atencion al familiar
- Mejorar la atencion de algunos medicos y expliquen bien el diagnostico

**PEDIATRIA:** para este mes se aplicaron 8 encuestas de satisfaccion en el area de pediatria, los usuarios calificaron como 4 la atencion brindada por el personal medico y enfermeria, mejorar en los tiempos de remision de pacientes sin embargo se le explica al usuario que los tiempos de espera en remisiones no dependen de la IPS sino de la EPS

**CONSULTA EXTERNA:** para este mes se aplicaron 74 encuesta de satisfaccion en sitio, notando alto numero de quejas en el area de facturacion y programacion de cirugia.

- Mejorar los tiempos de programacion de cirugia ambulatoria
- No hacer tantas filas para facturar
- Mejorar la oportunidad en la asignacion de citas