



**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

HOY SOMOS MÁS

**INFORME TERCER
TRIMESTRE
2024**

ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU





INFORME SATISFACCION Y PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024



SERVICIOS ENCUESTADOS

- Hospitalización
- Cirugía ambulatoria
- Unidad de Cuidados Intensivos
 - Farmacia
 - Urgencias
- Transición de urgencias
- Sede ambulatorias Girón/conucos





INDICE DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE 2024

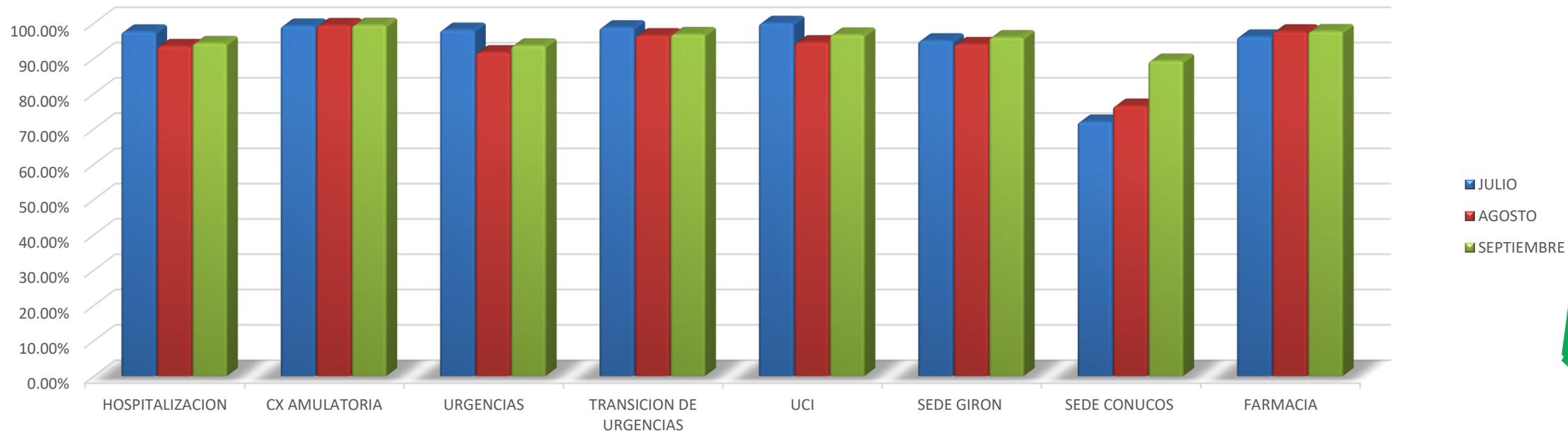
MES	SATISFACCION
JULIO	94,61%
AGOSTO	93,25%
SEPTIEMBRE	95,45%
PROMEDIO	94,44%

Contamos con un promedio anual del 94.44% en la satisfacción de los ocho servicios encuestados de la CUB.



INDICE COMPARATIVO POR SERVICIO TERCER TRIMESTRE 2024

INDICE COMPARATIVO POR SERVICIOS

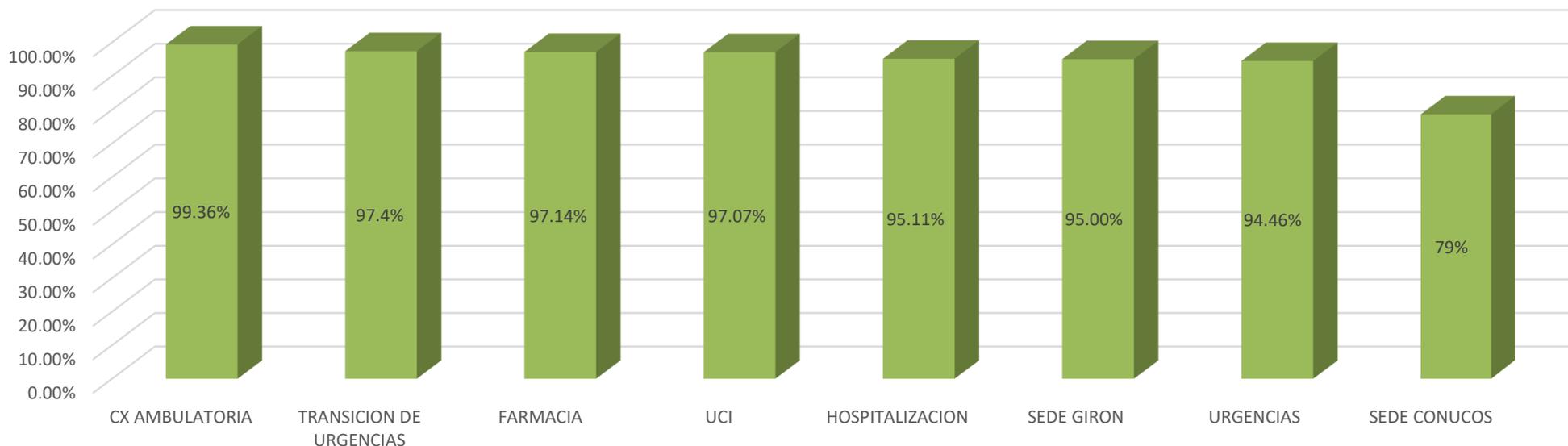


MES	HOSPITALIZACION	CX AMULATORIA	URGENCIAS	TRANSICION DE URGENCIAS	UCI	SEDE GIRON	SEDE CONUCOS	FARMACIA
JULIO	97,57%	99,25%	98,08%	98,75%	100%	95%	72,00%	96%
AGOSTO	93,5%	99,4%	91,7%	97%	94,5%	94,00%	76,52%	97,60%
SEPTIEMBRE	94,3%	99,5%	93,6%	96,8%	96,7%	96%	89,30%	97,7%
PROMEDIO	95,11%	99,36%	94,46%	97,37%	97,07%	95,00%	79,27%	97,14%



PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL TERCER TRIMESTRE AÑO 2024

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS



Los servicios con los índices de satisfacción más altos son **Cirugía Ambulatoria** y **Transición de Urgencias**. En contraste, los servicios con los índices más bajos de satisfacción son el **Servicio de Urgencias** y la **sede ambulatoria de Conucos**, esta última por debajo de la meta establecida del 90%. La **oportunidad en la asignación de citas** y la **accesibilidad** en las líneas de atención han afectado la satisfacción general en la sede ambulatoria de **Conucos**.

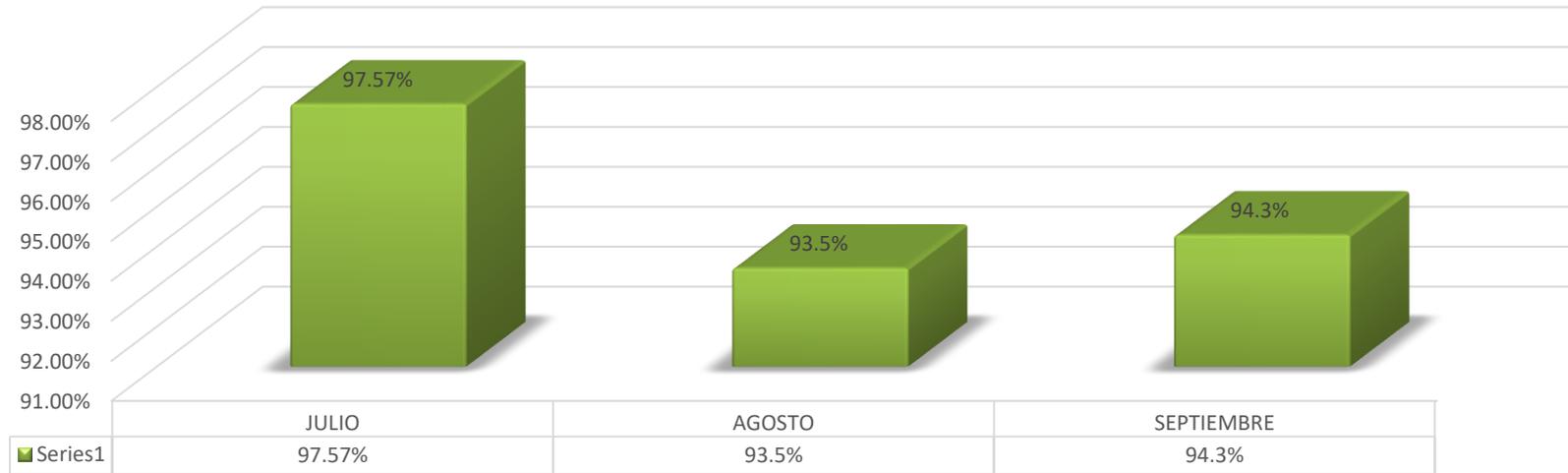


SATISFACCION HOSPITALIZACION 2024



INDICE DE SATISFACCION MENSUAL HOSPITALIZACION

HOSPITALIZACION



De los 492 usuarios encuestados en el tercer trimestre de 2024, el 95.11% expresó satisfacción con la atención recibida en el servicio de hospitalización. Se notó un leve aumento en la satisfacción durante el último mes, especialmente por la mejoría en el trato del personal de enfermería. No obstante, persistieron las observaciones sobre la calidad de la alimentación y la infraestructura, destacando la ausencia de cortinas y jabón en los baños del área de hospitalización. Para solucionar estos problemas, se han implementado planes de mejora en conjunto con el área de atención al usuario, nutrición y el área de ambiental.

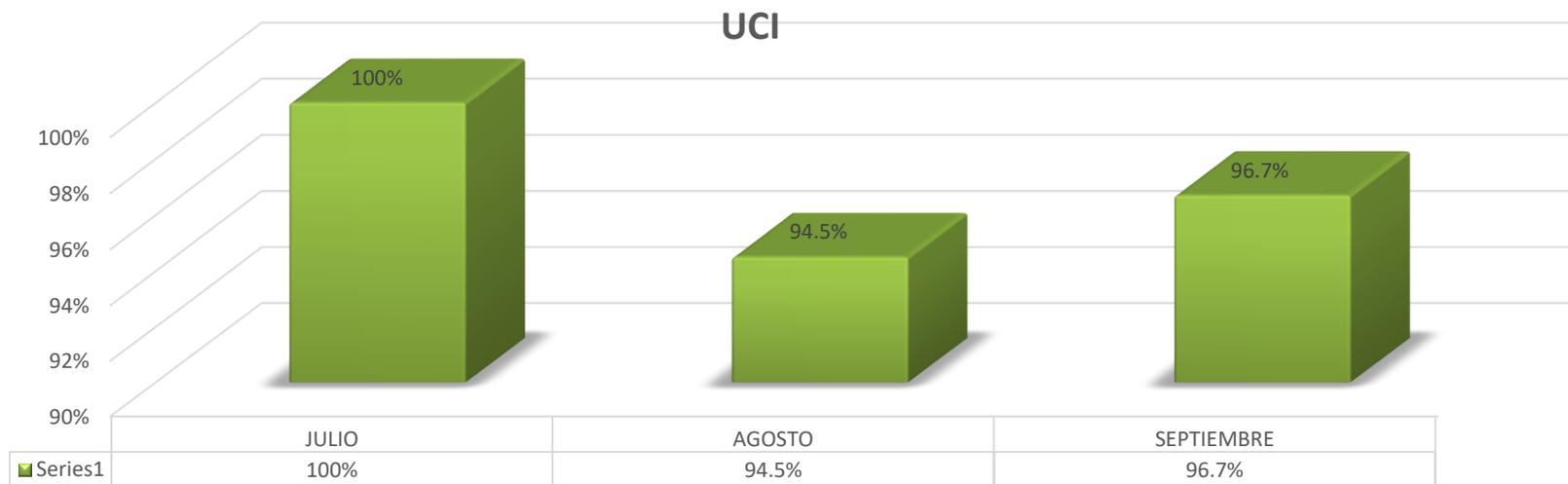


SATISFACCION UCI TERCER TRIMESTRE 2024





INDICE DE SATISFACCION MENSUAL UCI



De los 116 usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2024, el 97% reportó satisfacción con la atención recibida en el servicio de UCI. Los usuarios destacaron la calidad del trato y la oportunidad en la prestación del servicio. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora relacionadas con la comunicación de los médicos, específicamente en cuanto a la necesidad de un mayor tacto al transmitir información de alto impacto a los familiares.

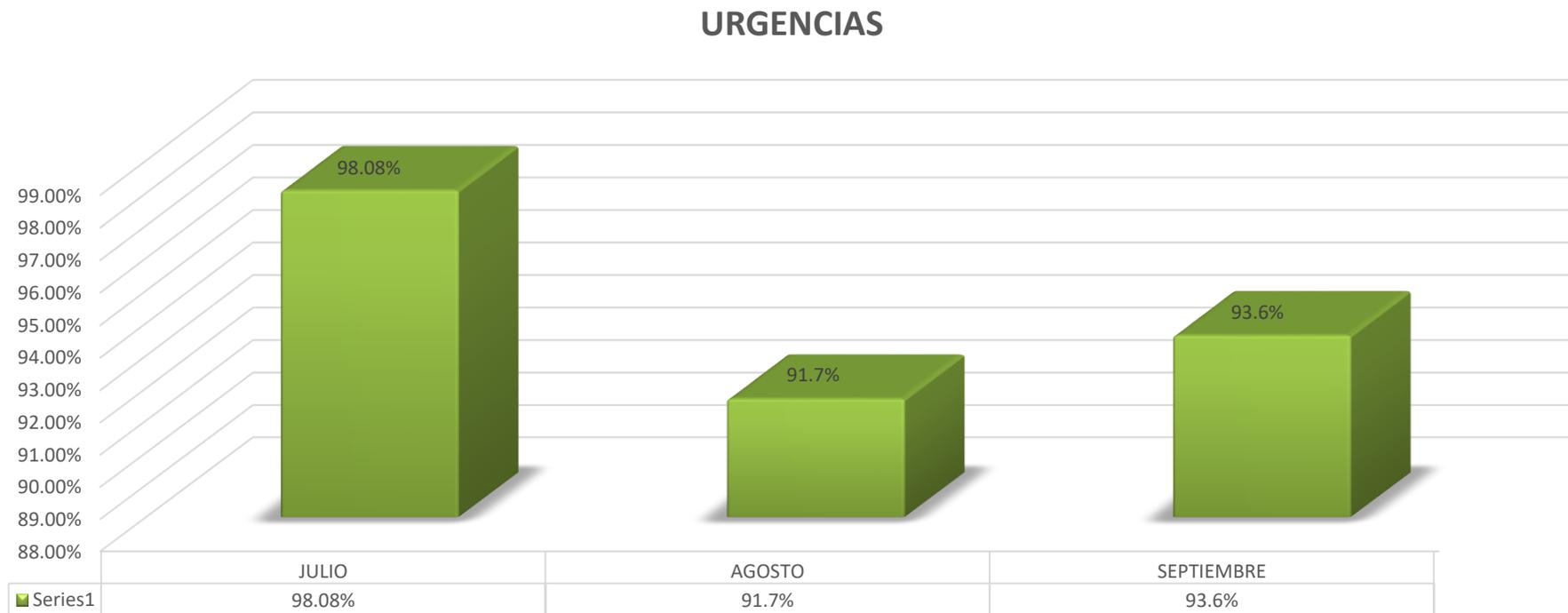


SATISFACCION URGENCIAS TERCER TRIMESTRE 2024





INDICE DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE URGENCIAS 2024



De los 242 usuarios encuestados, el 94.46% expresó satisfacción con la atención recibida en el servicio de urgencias. Sin embargo, se observa una tendencia a la baja en la satisfacción general, particularmente en relación con el ítem de OPORTUNIDAD en la atención. Los usuarios perciben que la atención médica en el servicio de urgencias es inoportuna, especialmente durante la primera atención (TRIAGE)

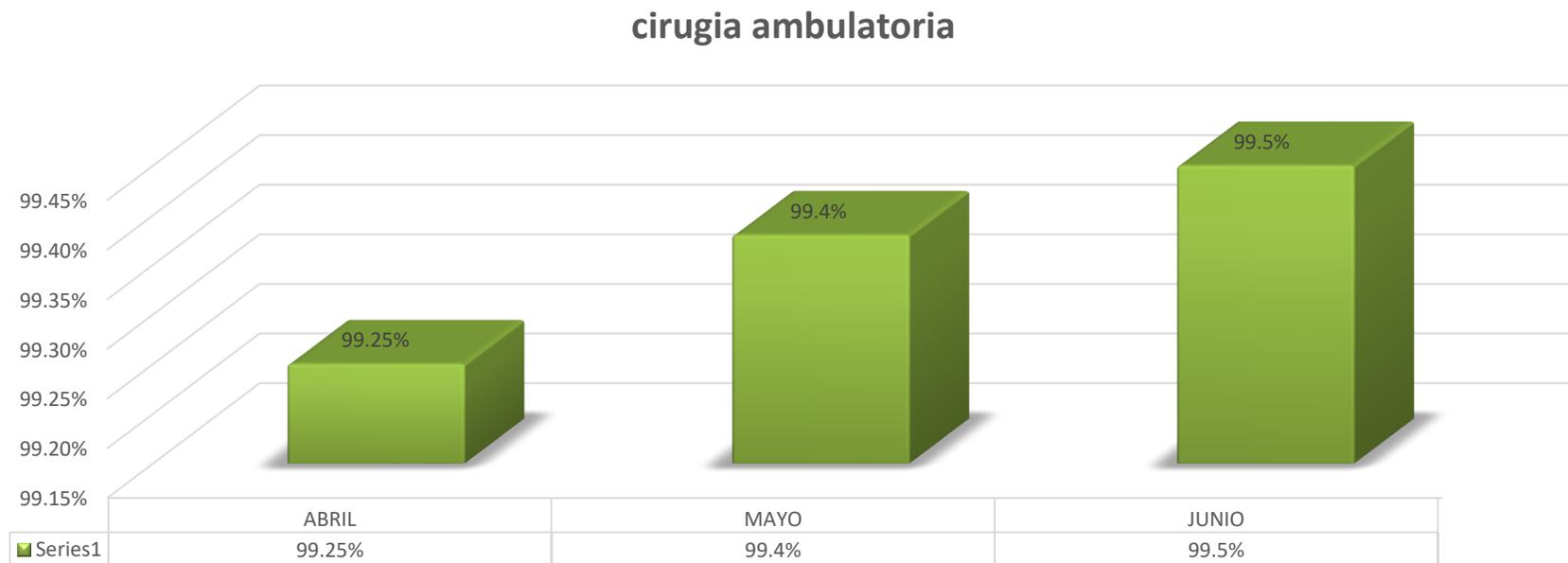


SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA TERCER TRIMESTRE 2024





INDICE DE SATISFACCION MENSUAL CIRUGIA AMBULATORIA 2024



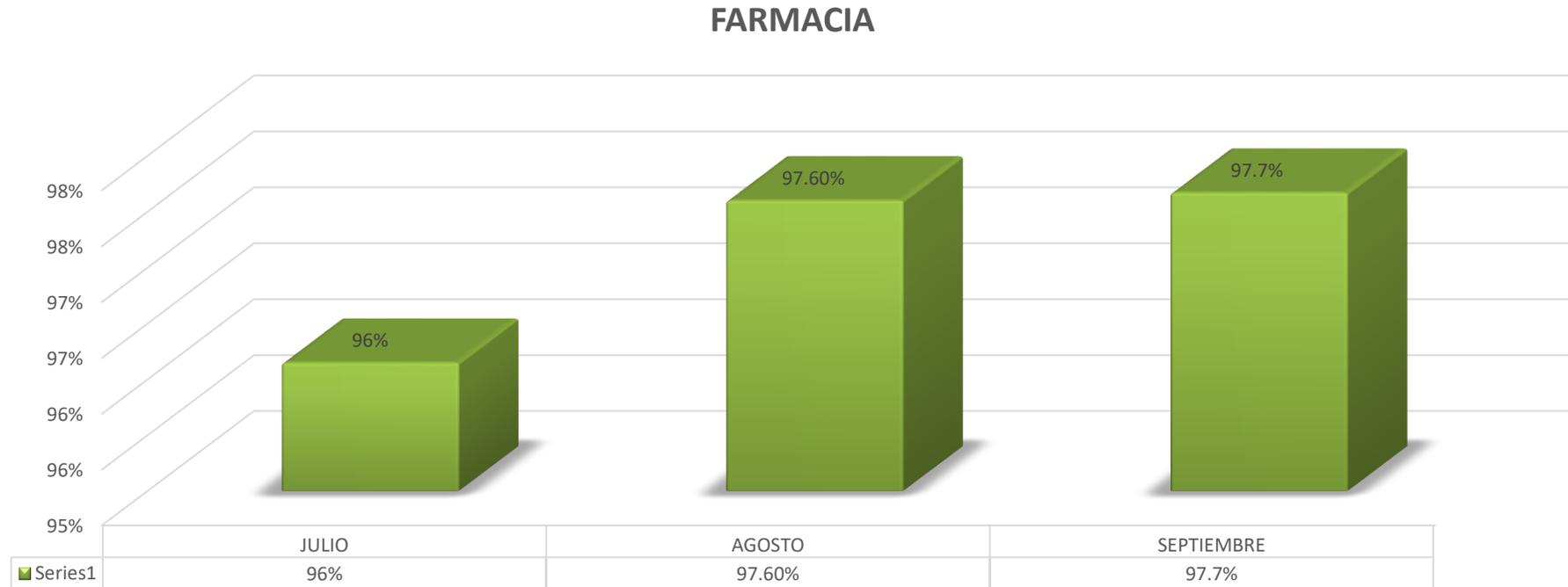
De los 477 usuarios encuestados en el tercer trimestre de 2024, el 99.36% manifestó estar satisfecho con la atención recibida en el servicio de cirugía ambulatoria. Las encuestas de satisfacción reflejan un alto nivel de satisfacción, evaluando principalmente la calidad del ciclo de atención durante el procedimiento quirúrgico ambulatorio. Sin embargo, no se incluye en la evaluación el tiempo de espera para la asignación de la programación quirúrgica.

SATISFACCION FARMACIA TERCER TRIMESTRE 2024





INDICE DE SATISFACCION MENSUAL FARMACIA 2024



De 367 usuarios encuestados el 97.14% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de farmacia en el tercer trimestre de 2024. Los usuarios reconocen el buen trato y agilidad del servicio.

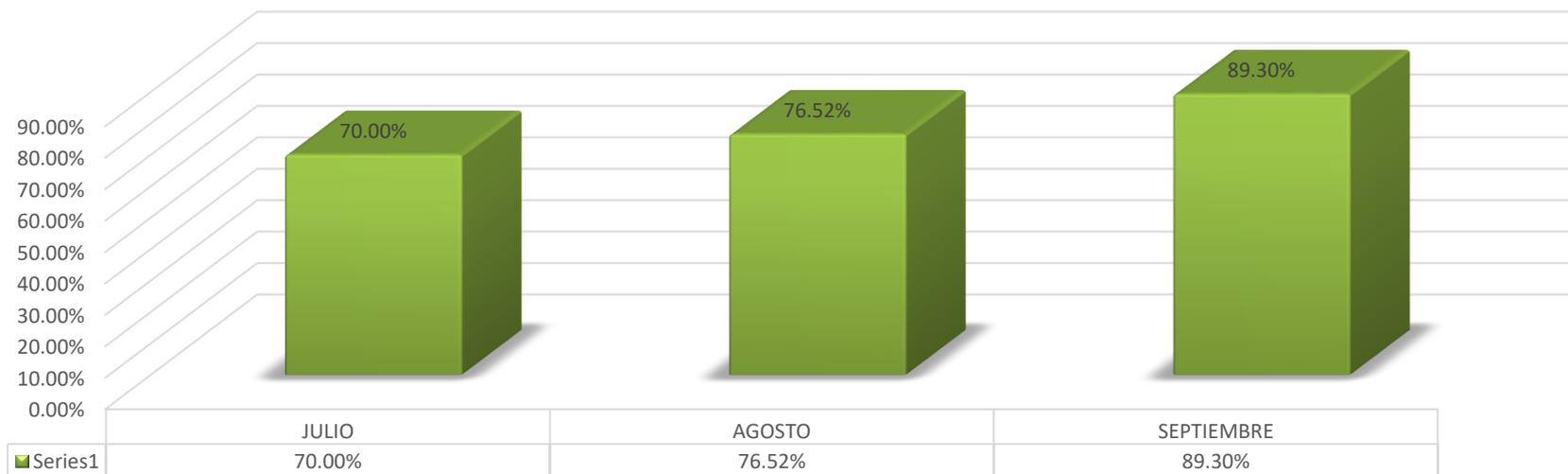
**SATISFACCION SERVICIOS
AMBULATORIOS SEDE CONUCOS
TERCER TRIMESTRE 2024**





INDICE DE SATISFACCION MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS 2024

SEDE CONUCOS



De los 411 usuarios encuestados en el tercer trimestre de 2024, **el 78.61%** reportó satisfacción con la atención recibida en el servicio ambulatorio de la sede Conucos, un porcentaje por debajo de la meta establecida del **90%**. Aunque se observa una tendencia al alza en comparación con los meses anteriores, persisten como áreas críticas de mejora los ítems relacionados con la OPORTUNIDAD en la asignación de citas y la ACCESIBILIDAD a los canales de atención habilitados para consulta externa, específicamente la falta de respuesta en WhatsApp y la disponibilidad limitada de agendas, los cuales son los atributos de calidad más afectados.

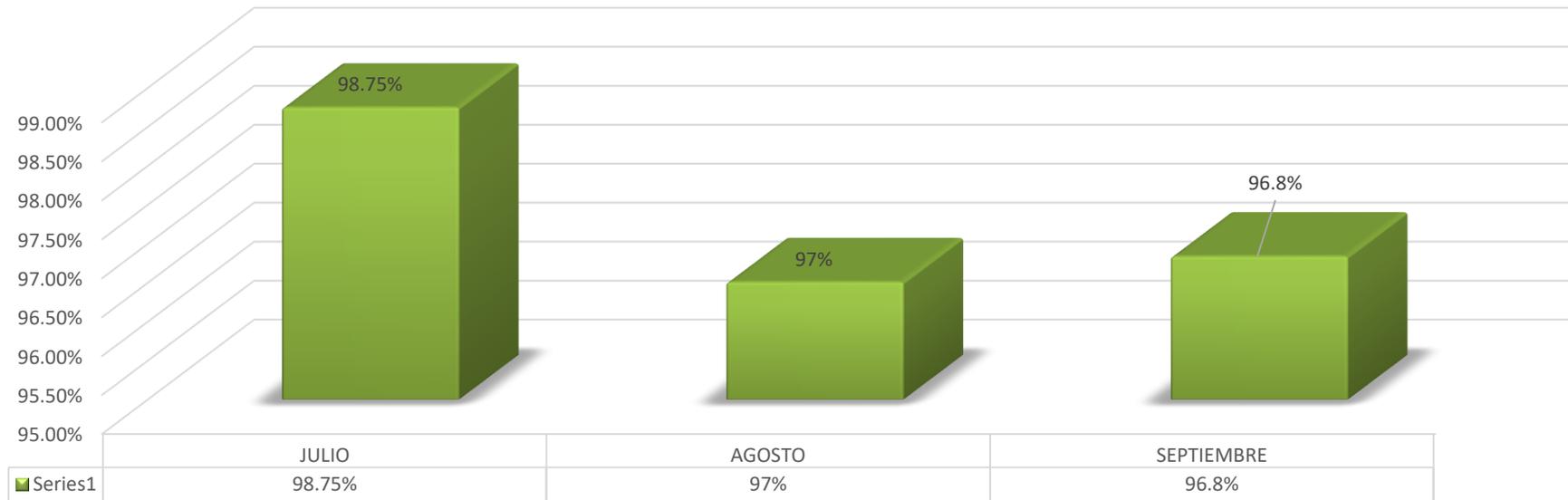
**SATISFACCION SERVICIOS
TRANSICIÓN DE
URGENCIAS
2024**





SATISFACCION SERVICIOS TRANSICIÓN DE URGENCIAS 2024

TRANSICION DE URGENCIAS



De los 261 usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2024, el 97.37% expresó satisfacción con la atención recibida en el servicio de transición de urgencias. Este resultado se mantiene por encima de la meta establecida, destacando una mejora continua en la calidad de la atención brindada por el personal médico y de enfermería.



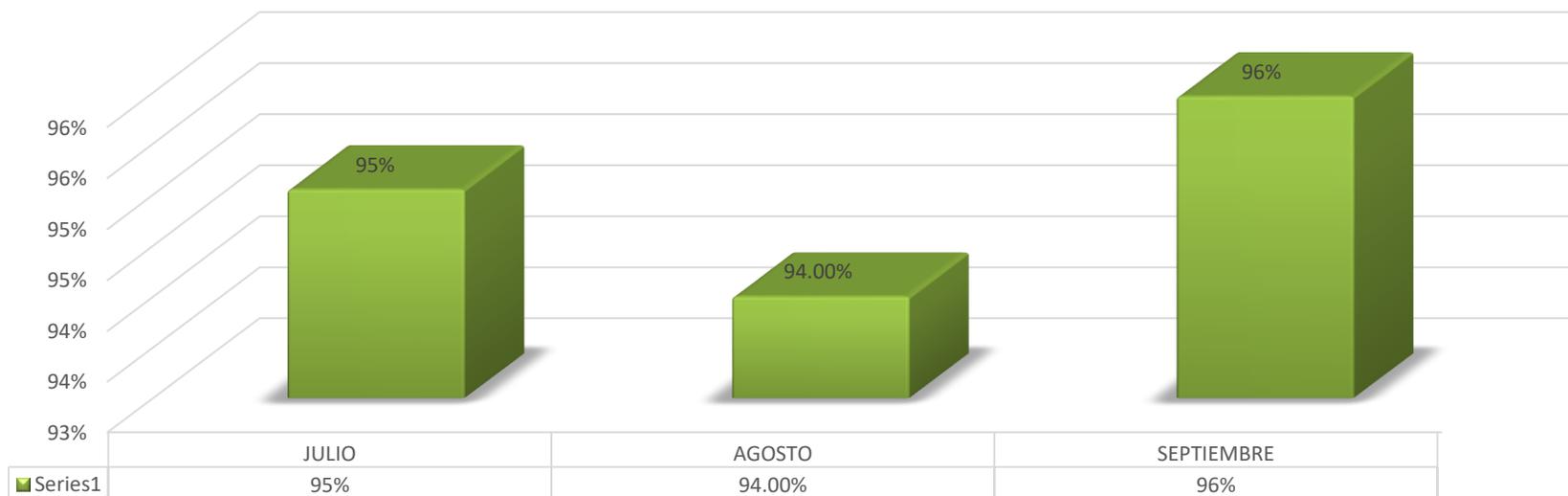
SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON TERCER TRIMESTRE 2024





SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON 2024

SEDE AMBULATORIA

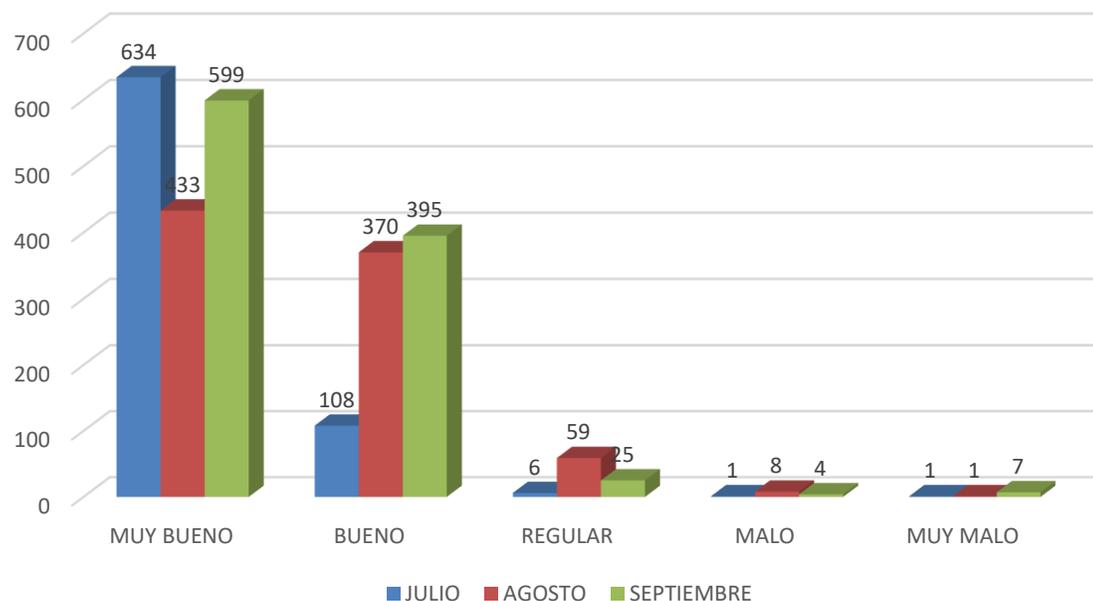


De los 300 usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2024, el 95% expresó satisfacción con la atención recibida en los servicios ambulatorios de la sede Girón. Se evidencia un leve incremento en el nivel de satisfacción en comparación con el mes de agosto; sin embargo, el ítem relacionado con la oportunidad en el acceso a las líneas de atención habilitadas ha generado insatisfacción entre los usuarios de dicha sede.

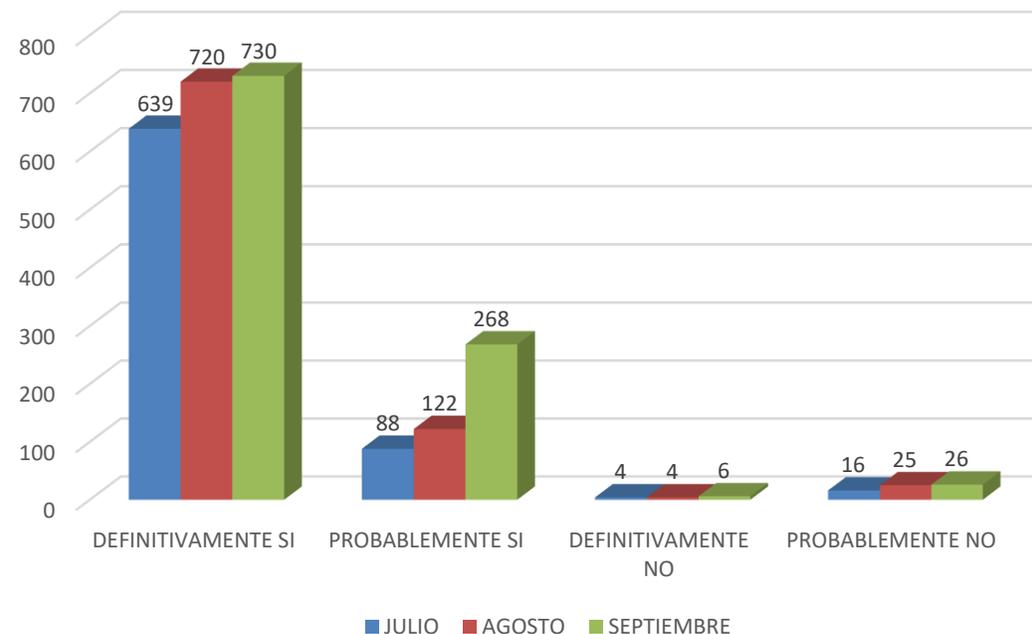


PREGUNTAS TRAZADORAS 256 de 2012

¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO?



¿RECOMENDARIA ESTA CLINICA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

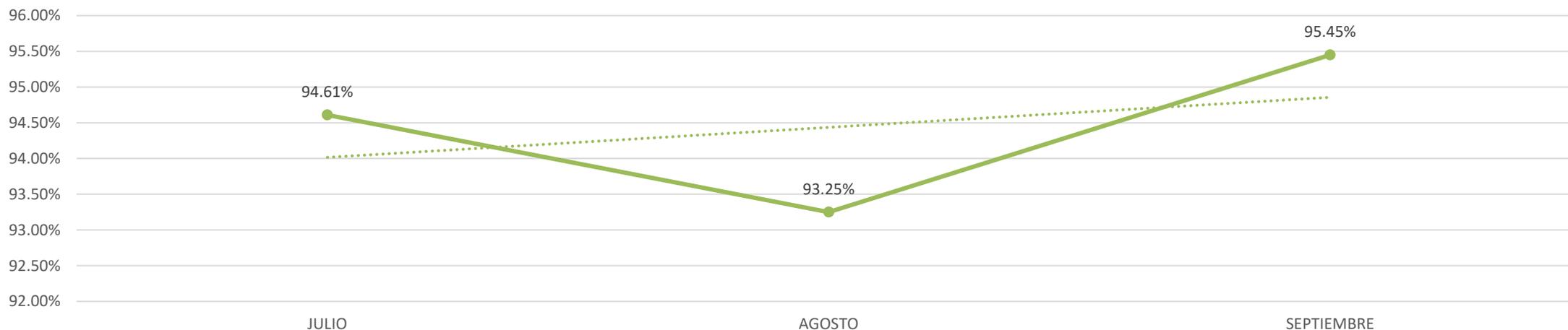


De un total de 2,666 usuarios encuestados durante el tercer trimestre de 2024, 2,539 expresaron estar satisfechos con la experiencia global en relación con los servicios de salud recibidos en la institución, lo que equivale a un 95.24% de satisfacción. Además, 2,567 de los usuarios recomendarían la clínica a familiares y amigos, lo que corresponde a un 95.29% de fidelización



NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL POR MES 2024

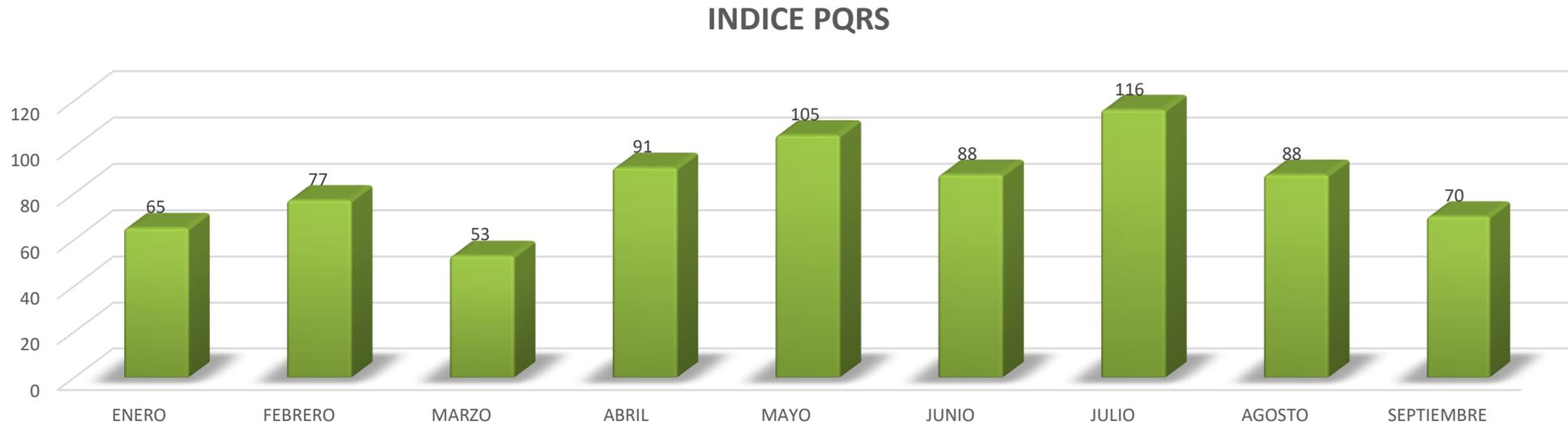
TENDENCIA DE SATISFACCION III TRIMESTRE



Actualmente, el promedio de satisfacción global es del **95.17%**, calculado a partir de las encuestas realizadas entre enero y septiembre. Durante el tercer trimestre, se encuestaron 2,666 usuarios, manteniendo un índice de satisfacción del 95%, con un leve incremento observado en septiembre. Sin embargo, se identifican áreas críticas que afectan la satisfacción global, principalmente relacionadas con la **accesibilidad** a las líneas de comunicación de consulta externa y la **oportunidad** en el agendamiento de citas..



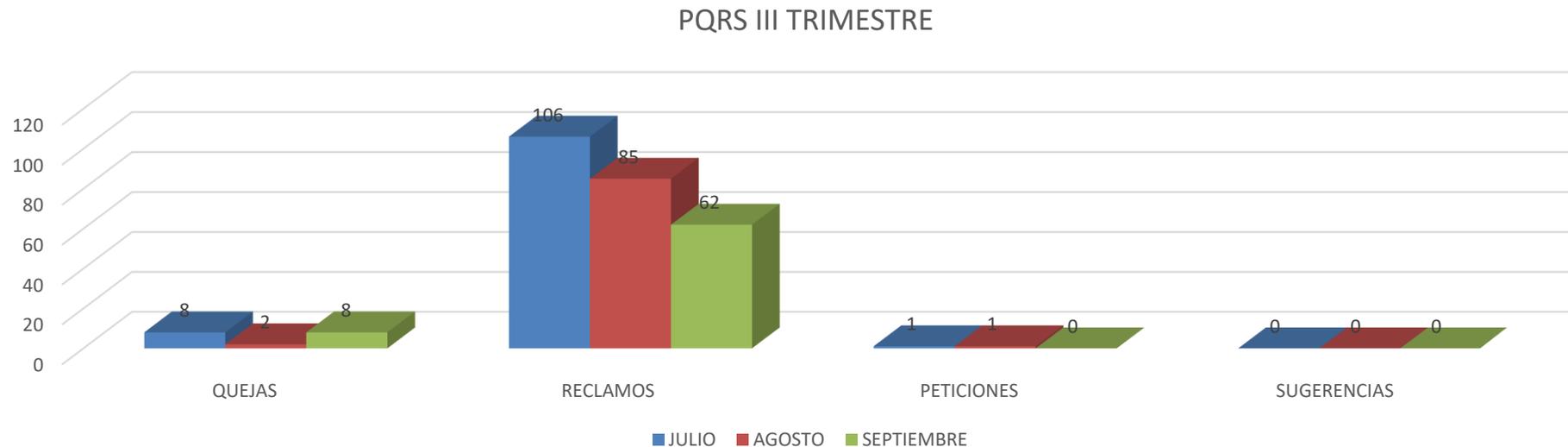
INDICE MENSUAL DE PQRS 2024



Entre enero y septiembre de 2024, se registraron 753 quejas y reclamos, lo que refleja una tendencia a la baja en el índice de PQRS durante los últimos dos meses. Se ha constatado una disminución en las quejas relacionadas con la **calidez** y el **trato** del personal de salud hacia nuestros usuarios, así como en aquellas vinculadas a la **programación de cirugías ambulatorias**.



INDICE PQRS TERCER TRIMESTRE 2024



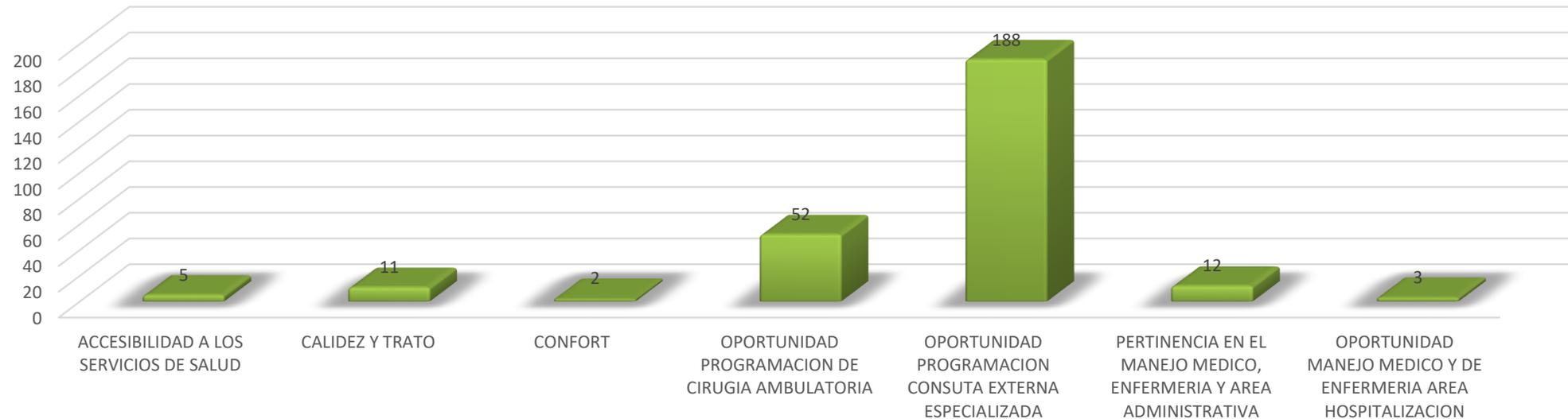
MES	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS
JULIO	8	106	1	0
AGOSTO	2	85	1	0
SEPTIEMBRE	8	62	0	0
TOTAL	18	253	2	0

Durante el Tercer trimestre se recibieron 273 PQRS, evidenciando disminución en el índice de quejas en los tres últimos meses.



PQRS TERCER TRIMESTRE

CAUSALES PRINCIPALES



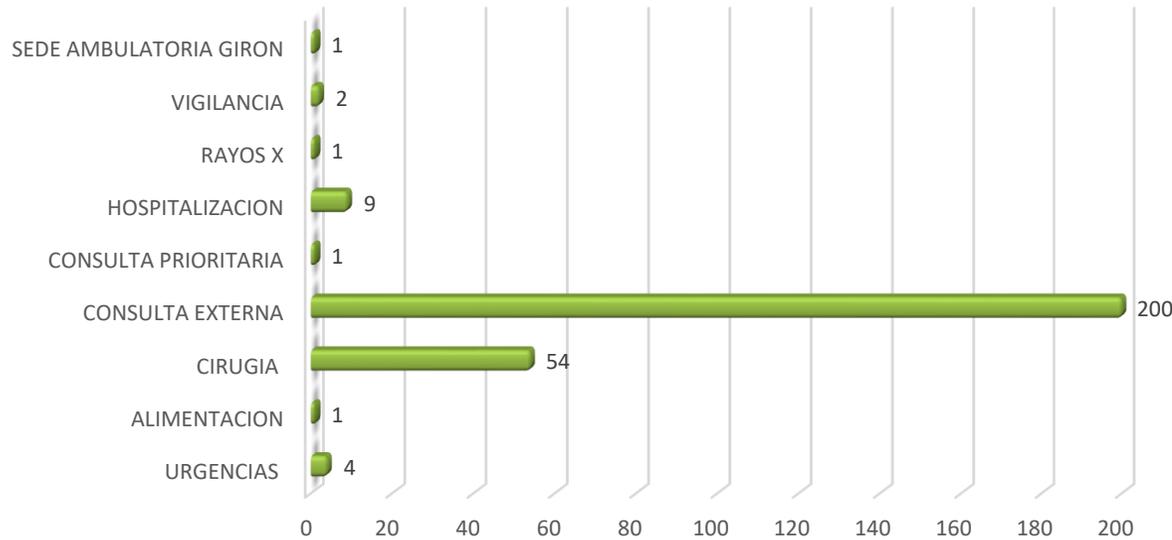
Las principales causas de PQRS se han relacionado con la **inoportunidad en el agendamiento de citas** para medicina especializada y la **programación de cirugías ambulatorias**. Asimismo, la **accesibilidad limitada a las líneas de comunicación** para consulta externa ha sido un factor significativo que ha motivado a los usuarios a presentar quejas sobre este servicio.

Las quejas relacionadas con la **calidez y el trato** correspondieron a la atención brindada por algunos especialistas durante las consultas, tanto hacia los pacientes como a sus acompañantes. Estas observaciones fueron remitidas a la Dirección Médica para su seguimiento y gestión adecuada. **Cabe destacar que una queja puede ser multicausal**

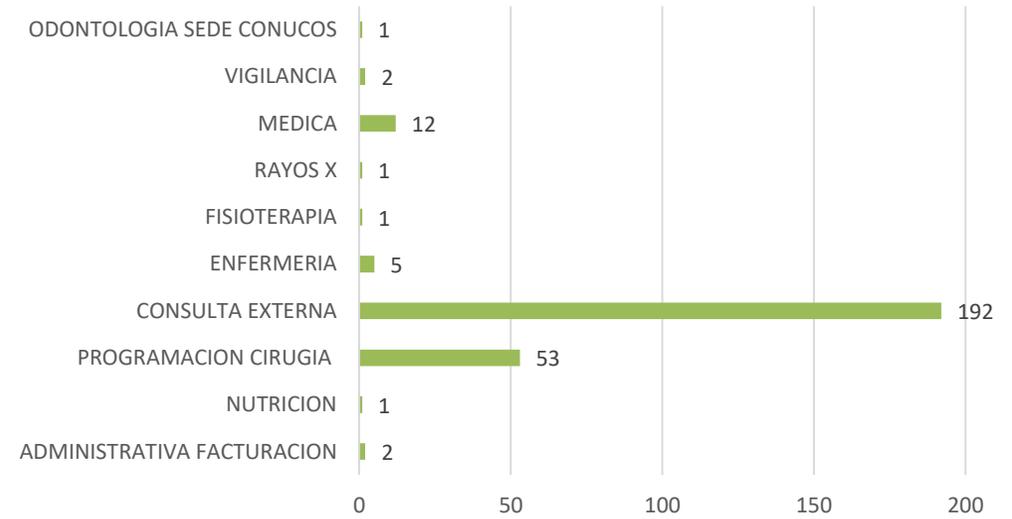


PQRS TERCER TRIMESTRE

SERVICIOS AFECTADOS



AREA AFECTADA



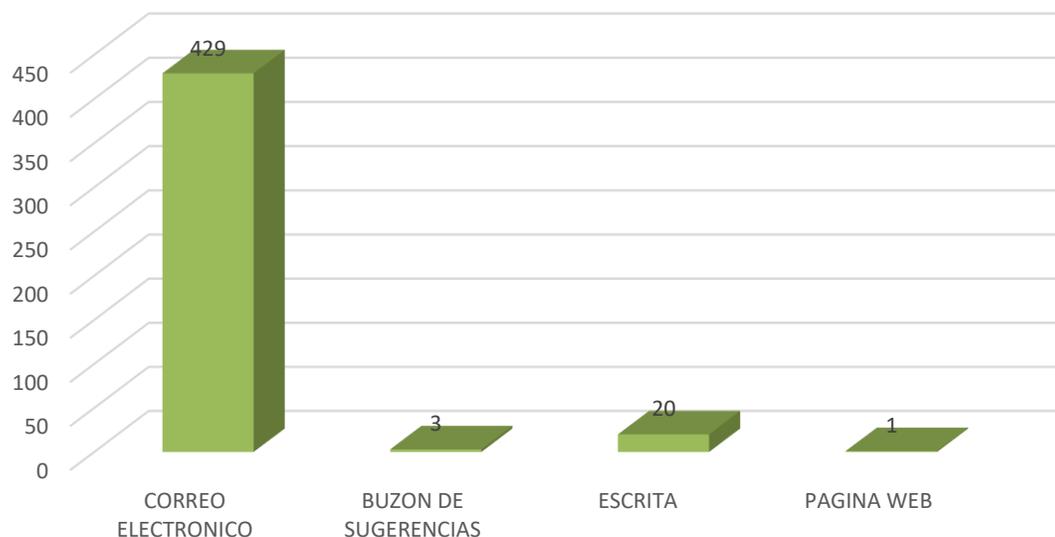
Como se evidencia en las gráficas, los servicios de Cirugía Ambulatoria y Consulta Externa han sido los más afectados hasta el momento. Asimismo, el mayor número de inconformidades se registró en el área administrativa, específicamente en la programación de cirugía y consulta externa.



PQRS III TRIMESTRE 2024

La gráfica muestra que el medio más utilizado para la recepción de quejas es el correo electrónico. Asimismo, se evidencia que los usuarios de **SANITAS** son quienes han presentado el mayor número de inconformidades en este tercer trimestre.

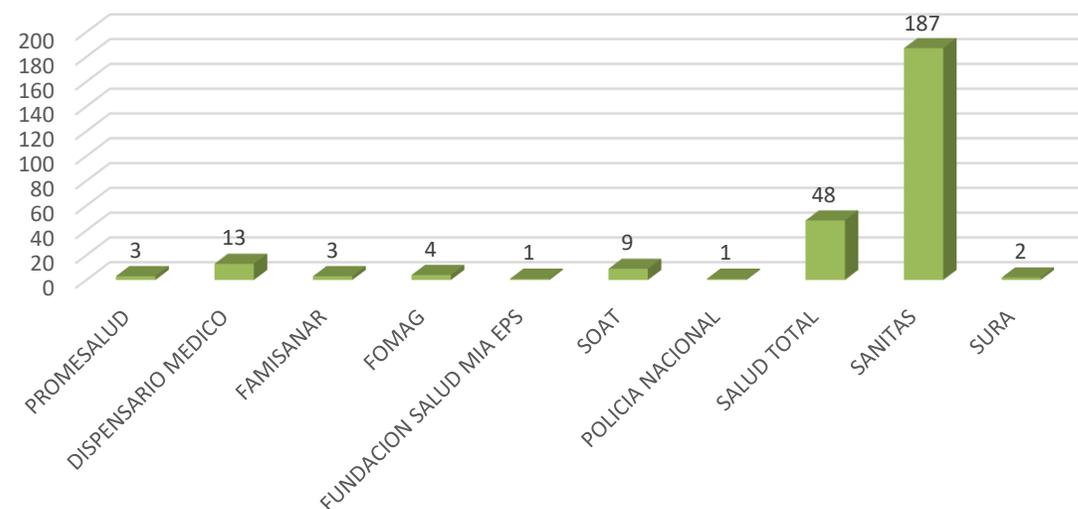
FORMA DE RECEPCION



OPORTUNIDAD RESPUESTAS A QUEJAS III TRIMESTRE

- **PQRS oportunas en rta: 204**
- **PQRS vencidas en rta: 60**
- **Cirugía:** 14 quejas vencidas
- **Consulta externa:** 44 quejas vencidas
- **Urgencias:** 1 queja vencida
- **UCI:** 1 queja vencida

EPS





PLAN EDUCACIONAL SIAU A USUARIOS

TERCER TRIMESTRE	PROTOCOLO DE BIENVENIDA (derechos y deberes)	336
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	36
	PREVENCIÓN DEL SUICIDIO	72
	INTERPOSICION DE PQRSF	336
	BIENESTAR HOSPITALARIO	29
	SAT (SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL)	116
	DONACION DE SANGRE	62
	REGULACIÓN EMOCIONAL	31
	PPSS (POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL)	42
	SINDROME DEL CUIDADOR QUEMADO	29
	DENGUE	80
	DONACIÓN DE ORGANOS	57
	LAVADO DE MANOS	24
	CUOTAS MODERADORAS	50
PREVENCIÓN CAIDAS	40	
TOTAL	1340	

En el tercer trimestre de 2024 se socializaron 1.340 usuarios (pacientes y acompañantes) sobre temáticas de derechos y deberes, salud mental, temas de interés del Sistema de Seguridad Social en Salud entre otros.



PLAN EDUCACIONAL SIAU A COLABORADORES III TRIMESTRE

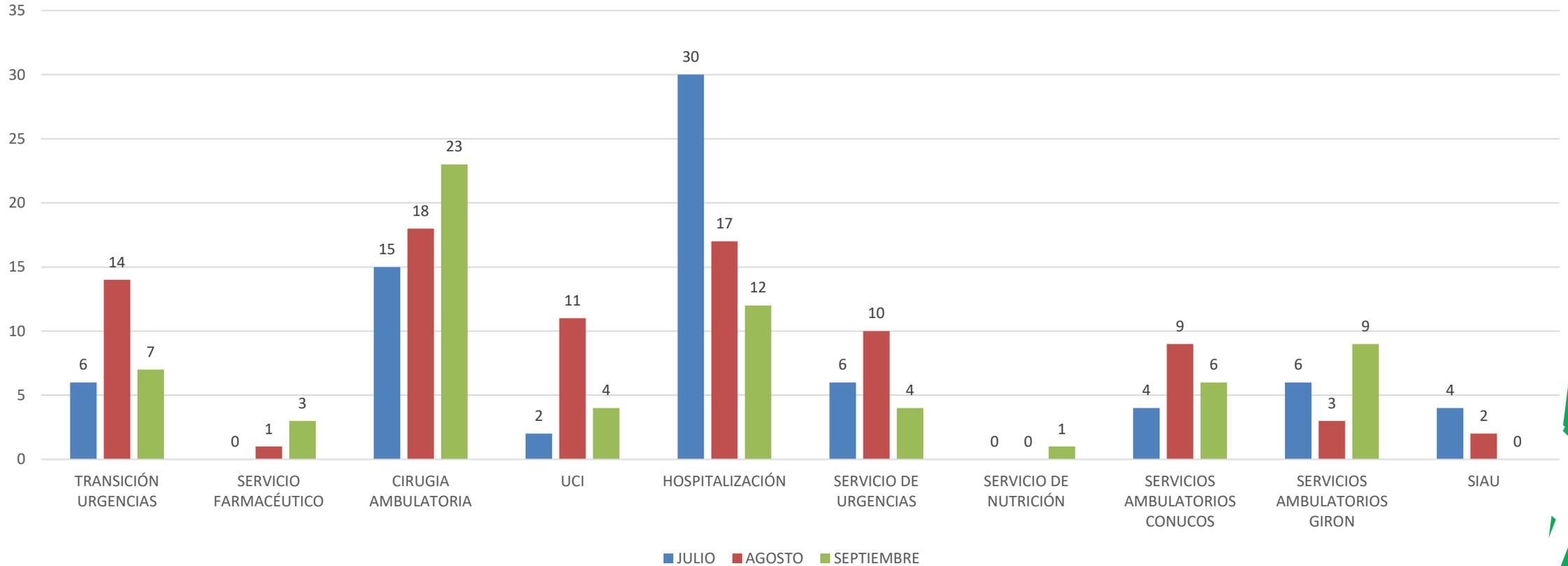
EDUCACION A COLABORADORES TERCER TRIMESTRE 2024		
MES	TEMA	CANTIDAD
III TRIMESTRE	DIA MUNDIAL PREVENCION DEL SUICIDIO	74
	CAMPAÑA DERECHOS Y DEBERES – SEGURIDAD DEL PACIENTE	58
	DIA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL	45
	SEMANA SEGURIDAD DEL PACIENTE – COMUNICACION ASERTIVA	81
TOTAL		258

En el tercer trimestre se realizaron talleres cortos a 258 colaboradores sobre temáticas de salud mental y humanización



FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS TERCER TRIMESTRE 2024

FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS POR SERVICIOS



En el tercer trimestre se recibieron 227 felicitaciones y agradecimientos, las cuales se recibieron a través de las encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y de forma presencial en la oficina de SIAU.