

INFORME TRIMESTRAL SIAU





SERVICIOS ENCUESTADOS

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

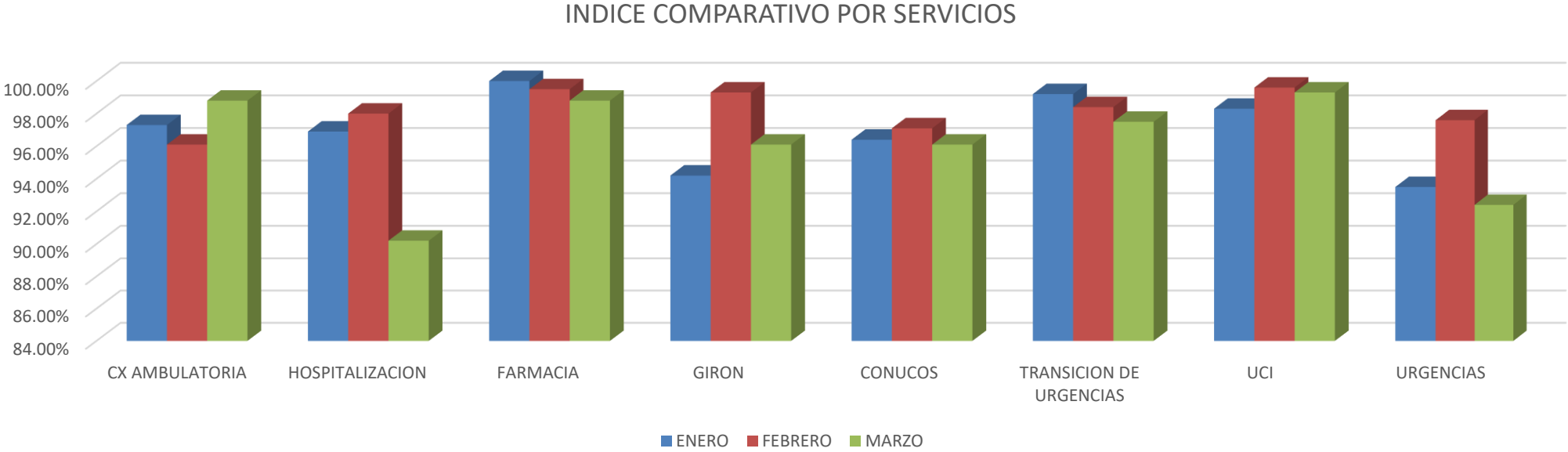


INDICE DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE 2024

MES	INDICE DE SATISFACCION GLOBAL
ENERO	95.50%
FEBRERO	94.25%
MARZO	96.00%
PROMEDIO	95.25%

Actualmente contamos un promedio anual del 95.25% de ocho servicios encuestados de la CUB.

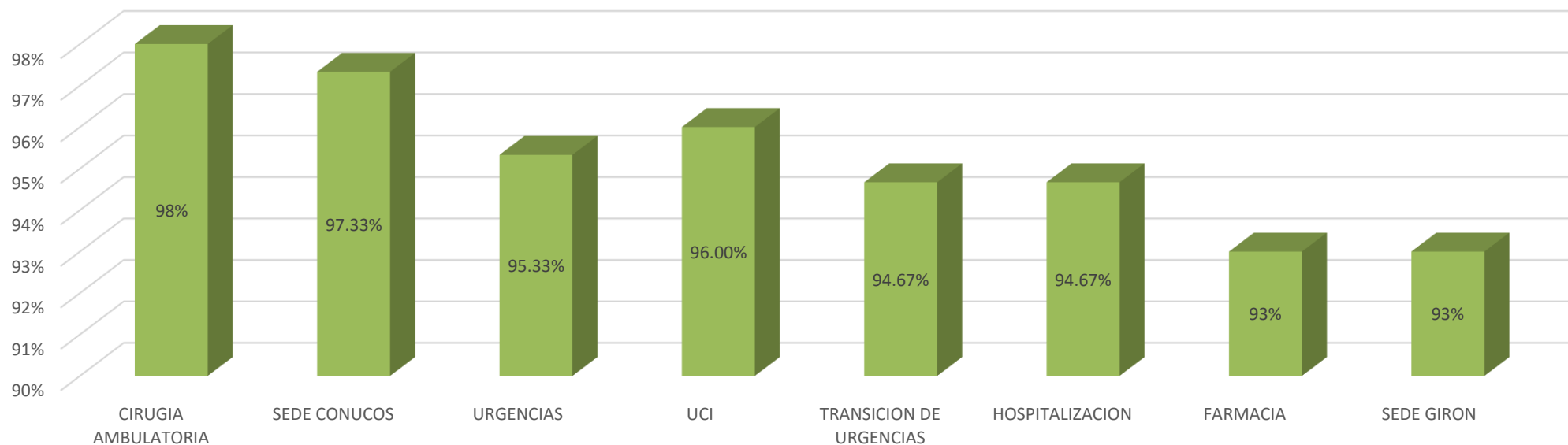
INDICE COMPARATIVO POR SERVICIO TERCER TRIMESTRE 2024



M ES	HOSPITALIZACION	CX AMULA TORIA	URGENCIAS	TRANSICION DE URGENCIAS	UCI	AMBULATORIOS GIRON	AMBULATORIOS CONUCOS	FARMACIA
ENERO	94.00%	97.00%	96.00%	94.00%	97%	92%	99.00%	94%
FEBRERO	95%	99%	95%	95%	92.00%	94.00%	100.00%	86.00%
MARZO	95.00%	98%	95%	95%	100.00%	91%	93.00%	98%
PROM EDIO	94.67%	98.00%	95.33%	94.67%	96%	92%	97.33%	93%

PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO AÑO 2024

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS

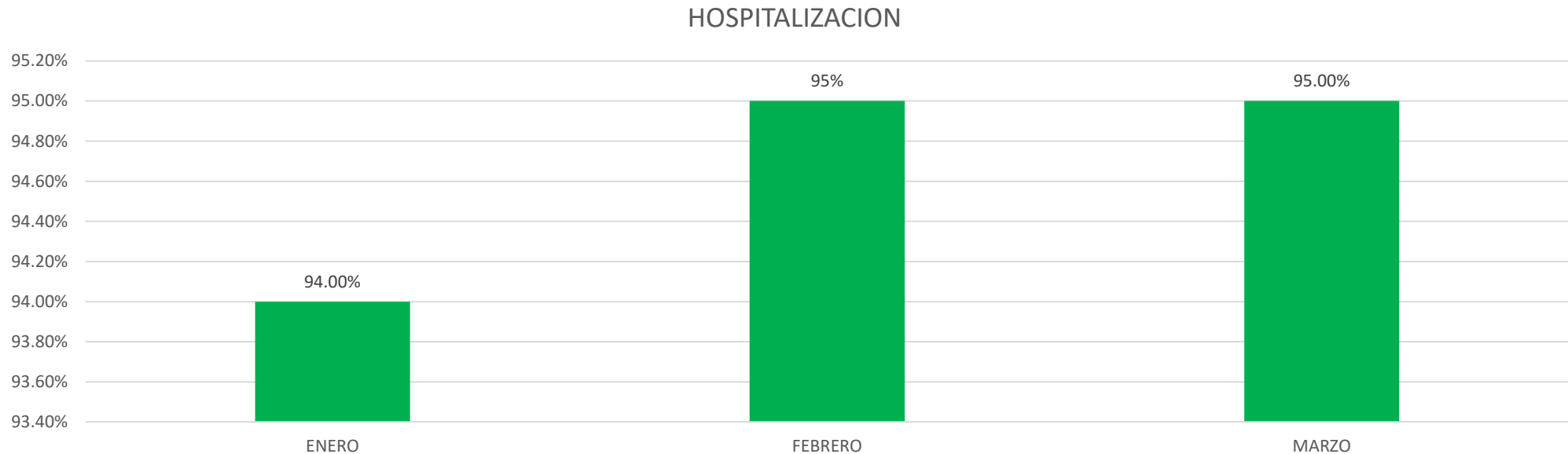


Los servicios con los índices mas altos de satisfacción fueron CIRUGIA AMBULATORIA y SEDE CONUCOS, los servicios con los índices mas bajos de satisfacción son FARMACIA Y SEDE AMBULATORIA GIRON aunque se encuentran dentro de la meta establecida (90%), El Ítem de OPORTUNIDAD en la ASIGNACION DE CITAS de la sede de Girón afectó la satisfacción global de este servicio.



SATISFACCION HOSPITALIZACION 2024

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL HOSPITALIZACION



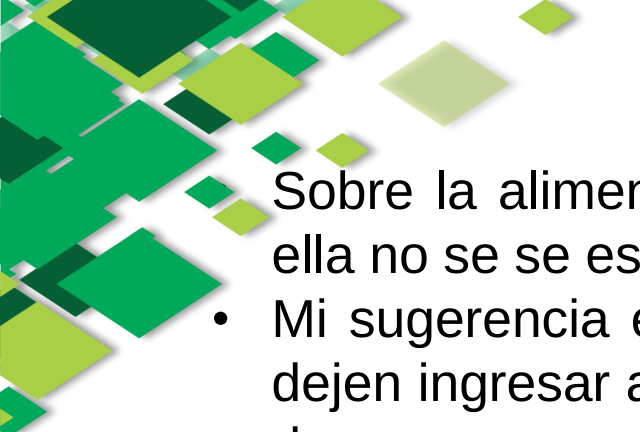
De 444 usuarios encuestados en el primer trimestre de 2024, el 94.67% usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización. Se evidencia permanencia en la satisfacción en los dos últimos meses, sin embargo, hubo observaciones respecto al trato brindado por el personal de enfermería.

OBSERVACIONES HOSPITALIZACION

- Mi sugerencia es tener mas personal para todos los pacientes
- En la alimentación muy mala salen pelos, la carne dura, la papa dura y con tierra , deben mejorar urgente eso en la cocina
- En la alimentación muy simple sin sabor
- Mucha negligencia por parte de enfermería en 4to piso sur, hasta el grado que me descompensé, cuando se dieron cuenta les tocó llevarme de urgencias para la UCI, los llamaba porque tenía mucho frio y mucha fiebre y nunca llegaban a la habitación y cuando me vomité tampoco me ayudaron, casi me ahogo con los vómitos y ellos ni cuenta se dieron
- Información confusa,
- Infraestructura fea, sillón en solo una parte de la habitación
- Comida muy dura para consumir, un pedazo de carne muy duro
- La alimentación muy maluca sin sabor
- En la parte de enfermería el día miércoles en el turno de la mañana una niña que me trajo las pastillas fue muy grosera me las dejo en la cama y se fue mas humanización con nosotros

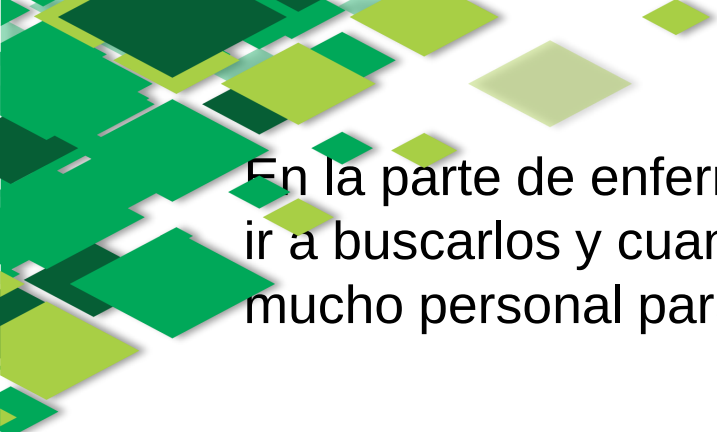
- 
- En la parte de la enfermería muy regular por que el día martes en el turno de la noche me trataron muy feo ala hora de la canalización mas empatía con nosotros los enfermos.
 - En la parte de la enfermería muy disgustado por que llama uno al timbre no llegan y segundo pide uno el favor para el cambio de pañal de mi nona y se demoran mucho me toca volver a decirles y si no les digo mi nona se puede quemar por tanto tiempo con el pañal sucio
 - Mucho ruido, no hay cuidado, contaminación auditiva La comida con mucha harina
 - Ventilador dañado y televisor
 - La comida sin sal, y sin sabor, demora en las resonancias magnéticas
 - No le gusta el sabor de la comida, muy simple, demora mucho el medico
 - Habitación cercanas a la calle, mucho ruido
 - Sugiero mas sillas de ruedas, no hay suficientes
 - Un medico me dice una cosa, y un medico otra
 - Muy sosa la comida, sin sabor, papa cruda y muy fría, las chicas de alimentación no saludan y solo dejan la comida
- 

- 
- Sillón en ambas partes de la habitación y aire acondicionado
 - No estoy conforme con el trato brindado por parte de los médicos
 - A veces son muy demoradas las enfermeras cuando uno las llama y no hay agua en las habitaciones
 - falta la jarra de agua en la habitación
 - Información medica confusa
 - Mi observación es sobre la estructura de las habitaciones en la parte del baño se encharca mucho cuando uno entra se moja los pies
 - En la parte de enfermería mi queja es por que hay enfermeras que le quieren pegara uno son muy groseras habitación 408^a
 - Deben mejorar en muchas cosas como la ventilación en las habitaciones, y en la alimentación tener un poco mas de sabor
 - Sobre la alimentación la paciente es diabética y le traen alimentos inadecuados para ella no se esta siguiendo la dieta adecuada como debe ser
 - Mi sugerencia es para los que nos quedamos cuidando de noche a los pacientes nos dejen ingresar alimentos o que vendan en la misma clínica ya que no encontramos nada de comer
- 



Sobre la alimentación la paciente es diabética y le traen alimentos inadecuados para ella no se se esta siguiendo la dieta adecuada como debe ser

- Mi sugerencia es para los que nos quedamos cuidando de noche a los pacientes nos dejen ingresar alimentos o que vendan en la misma clínica ya que no encontramos nada de comer
 - En la parte de la enfermería el trato es muy pésimo por muchos motivos el primero es que debo llamar demasiadas veces para que por favor recojan los orines yo no puedo por mi estado, Segundo mi familiar debe bañarme por que esta es la hora ni siquiera me preguntan si ya me bañe, tercero son muy groseras ala hora de responder o hacer las cosas tener mas humanización en este piso estuve en el 4 piso
 - No hay jarras de agua en la habitación
 - Permiso para colchonetas anti escaras
 - El ventilador de la habitación estaba dañado, los de mantenimiento se lo llevaron a las 8am y hasta la hora 4:32pm no lo han llevado y no me han autorizado el ingreso de un ventilador
 - Comida fría
 - Mas aseo en las habitaciones
 - En la parte de enfermería regular por que al momento de la canalización me puyaron muchas veces y no se logro hasta que llego la jefe y lo realizo muy bien
- 



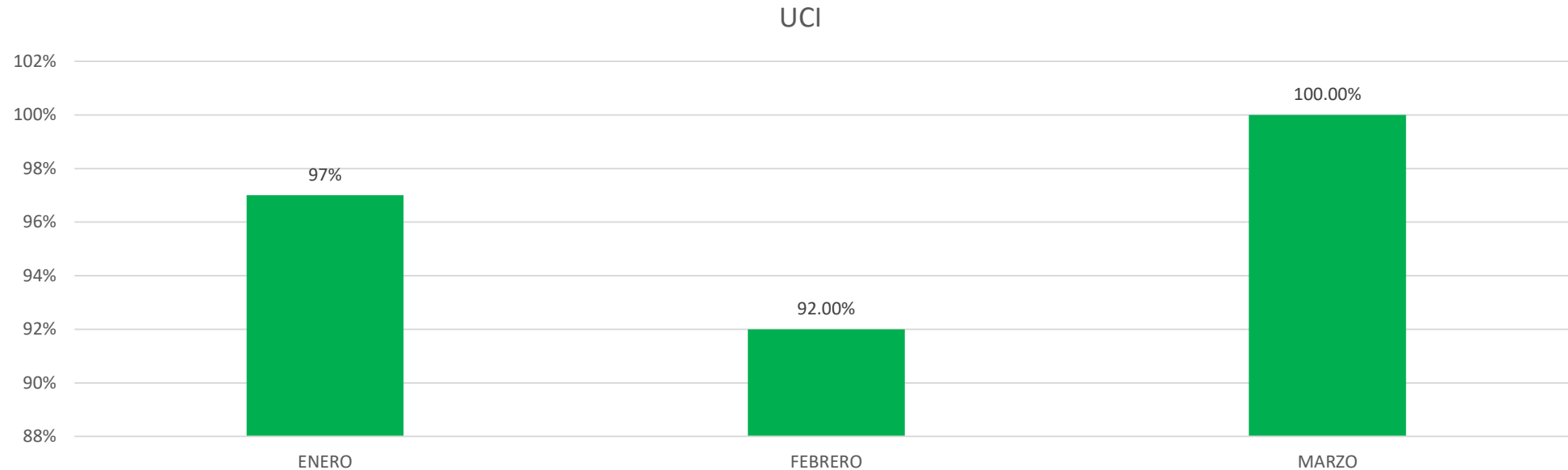
En la parte de enfermería me quejo por que uno llama y nunca llegan a tiempo y nos toca ir a buscarlos y cuando vienen la respuesta es que nos demoramos por que no hay mucho personal para todos los pacientes



The image features a white background with decorative elements in the corners. The top-left and bottom-right corners are filled with a pattern of overlapping squares in various shades of green, ranging from dark forest green to light lime green. These squares are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, as if they are floating or falling towards the center.

SATISFACCION UCI PRIMER TRIMESTRE 2024

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL UCI



De 71 usuarios encuestados en el primer trimestre de 2024, el 96% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI, según las encuestas realizadas los usuarios reconocen el buen trato y oportunidad de la atención.



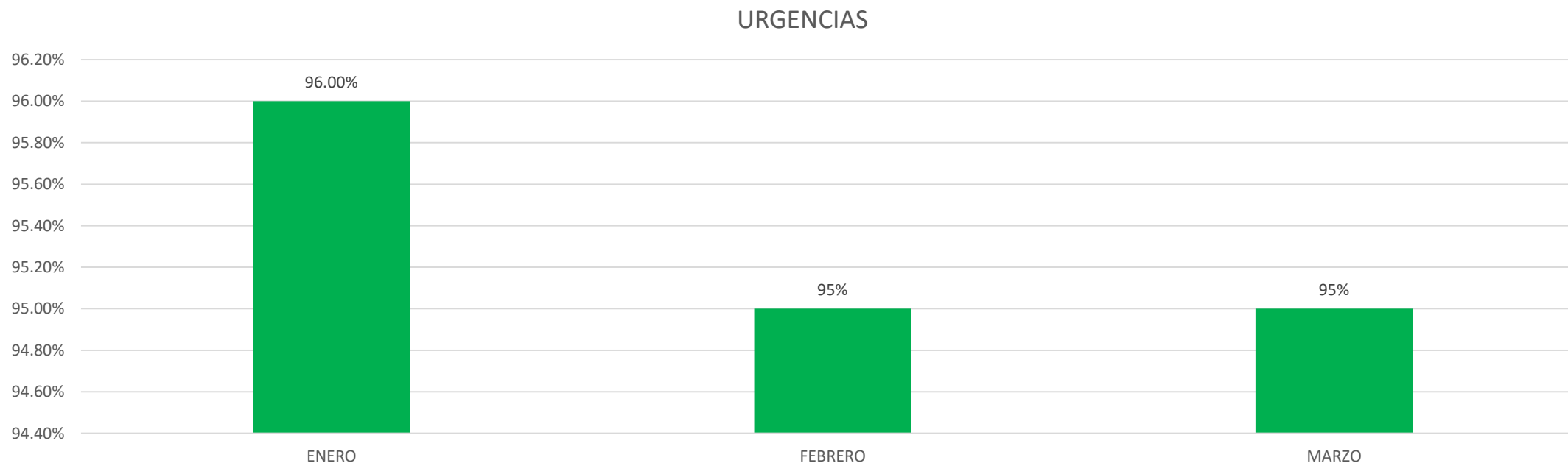
OBSERVACIONES UCI

- Ingreso ala UCI el domingo en la madrugada mi inconformidad es por que pase todo el día del lunes con dolor por que no podía orinar por si sola debían de sondearme para poder evacuar la orina para no sentir mas dolor falta de mas atención al llamado
 - Personal de vigilante grosero y brusco sin nada de paciente jefe de vigilancia
 - Les falta mas trato humano al personal de enfermería
- 



SATISFACCION URGENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2024

INDICE DE SATISFACCION TRIMESTRAL URGENCIAS 2024



De 132 usuarios encuestados el 95.5% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 95.33% del primer trimestre de 2024. Se evidencia tendencia a la baja en la satisfacción global del servicio de urgencias, el cual el ítem de OPORTUNIDAD en la atención afecto la misma.



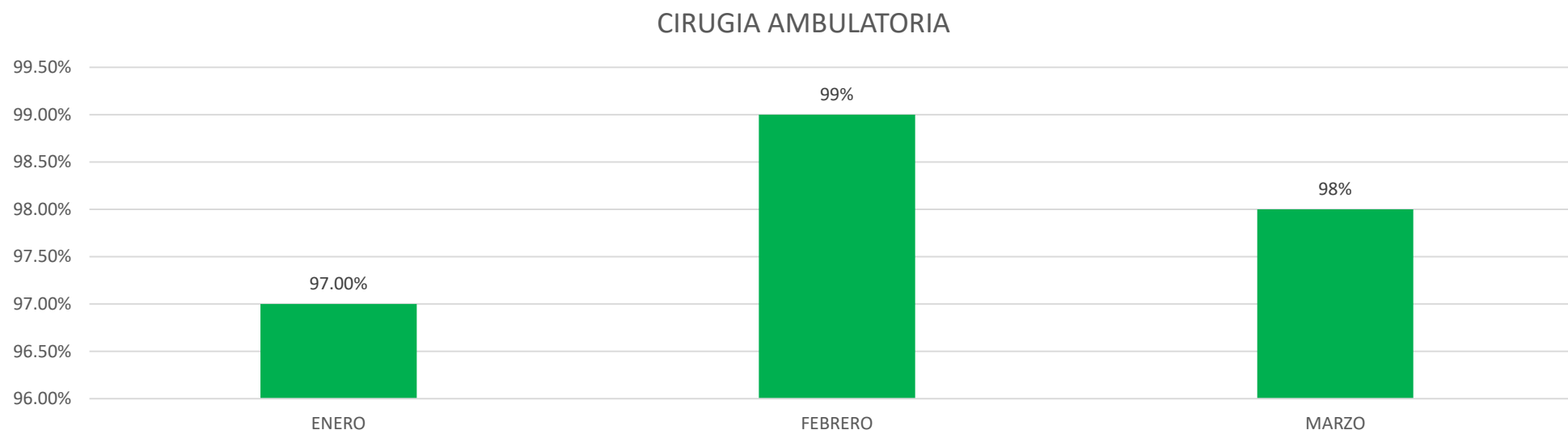
OBSERVACIONES DE URGENCIAS

- Espacios mas adecuados para esperar
 - Demora en la atención
 - No brindan información clara
 - El personal asistencial no se presentan
 - Mas amabilidad por el personal de enfermería
- 



SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA PRIMER TRIMESTRE 2024

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL CIRUGIA AMBULATORIA 2024



De 344 usuarios encuestados el 98% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de cirugía ambulatoria en el primer trimestre de 2024. Las encuestas de satisfacción de cirugía se mantienen con un satisfacción alta, el cual, se evalúa la calidad en la atención durante el procedimiento, NO se evalúa el tiempo de oportunidad en la asignación de programación quirúrgica.



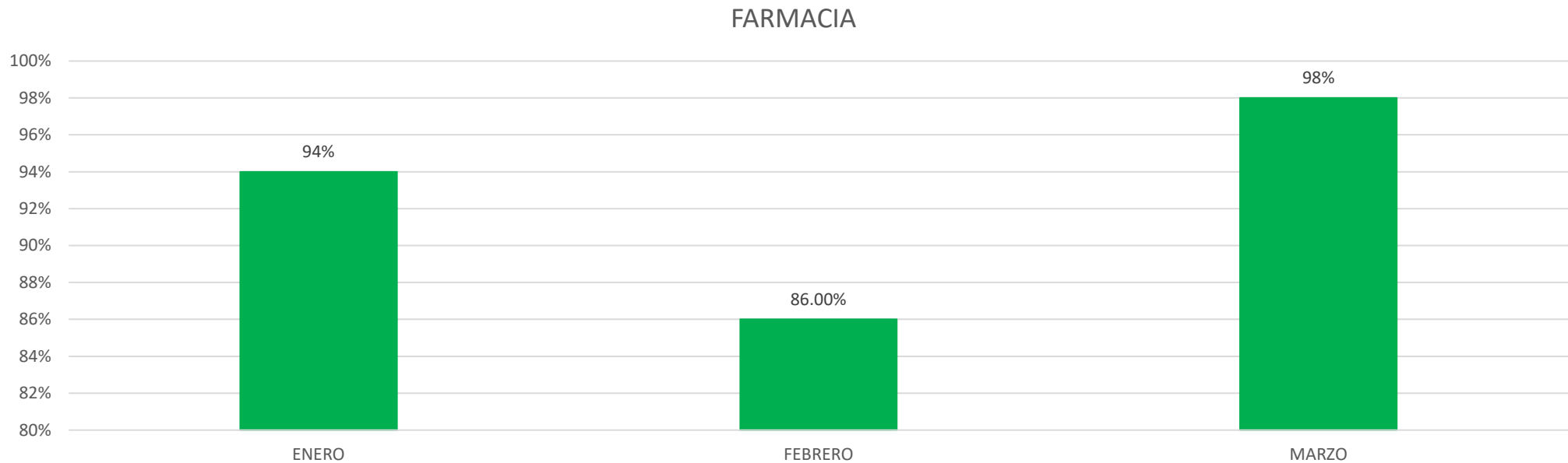
OBSERVACIONES CIRUGIA AMBULATORIA

- **Se evidencia que las rejillas del aire acondicionado tiene demasiado polvo y mota lo cual evidencia falta de mantenimiento**
 - Mejorar la entrada y fachada de la clínica mejor aspecto
 - Que no se prolongue tanto el tiempo de espera con relación a la hora que lo citan para la cirugía
 - Afuera en la entrada la fachada se ve como abandonada
 - Me gustaría que la clínica hiciera una nueva sede moderna porque los servicios son buenos y lo merecen
 - Direccionaron de manera confusa se sentía pérdida
 - Deben dar información más clara y verídica
 - Falta de información por parte médica ya que no recibió información después de la cirugía
 - No le dieron información cuando salió del procedimiento que le realizaron
 - Que no despertar al paciente en horas de la madrugada no lo dejan descansar, no tomar peso a las 5 am
 - En urgencias hace falta sillas más cómodas ya que son de aluminio y muy incómodas
 - Hay un poco de confusión en las personas que programan las cirugías
 - Las líneas para solicitar las citas es muy rara la vez que contestan. Poner más personal.
- 



SATISFACCION FARMACIA PRIMER TRIMESTRE 2024

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL FARMACIA 2024

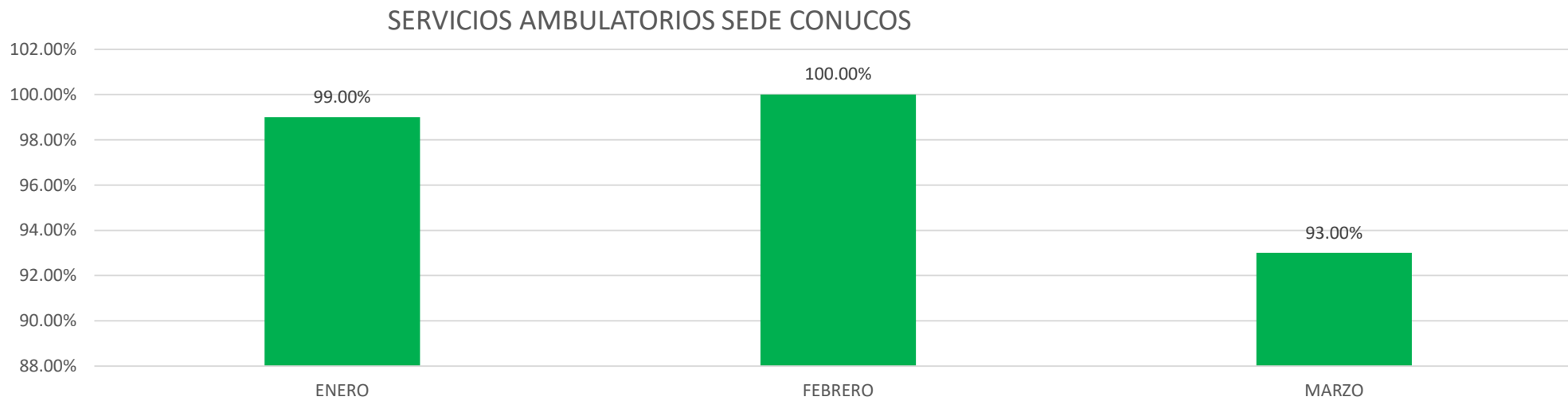


De 317 usuarios encuestados el 93% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de farmacia en el primer trimestre de 2024. los usuarios reconocen el buen trato y agilidad del servicio.



SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS TRIMESTRE 2024

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS 2024



De **641** usuarios encuestados el 97.33% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio sede conucos en el primer trimestre de 2024. Se evidencia tendencia a la baja con relación a los meses anteriores, se observa que los Ítems la cual tuvieron porcentajes bajos fueron OPORTUNIDAD de asignación de citas que tiene relación a los canales de acceso habilitados para consulta externa (no responden el whatsapp) y agendas no disponibles.



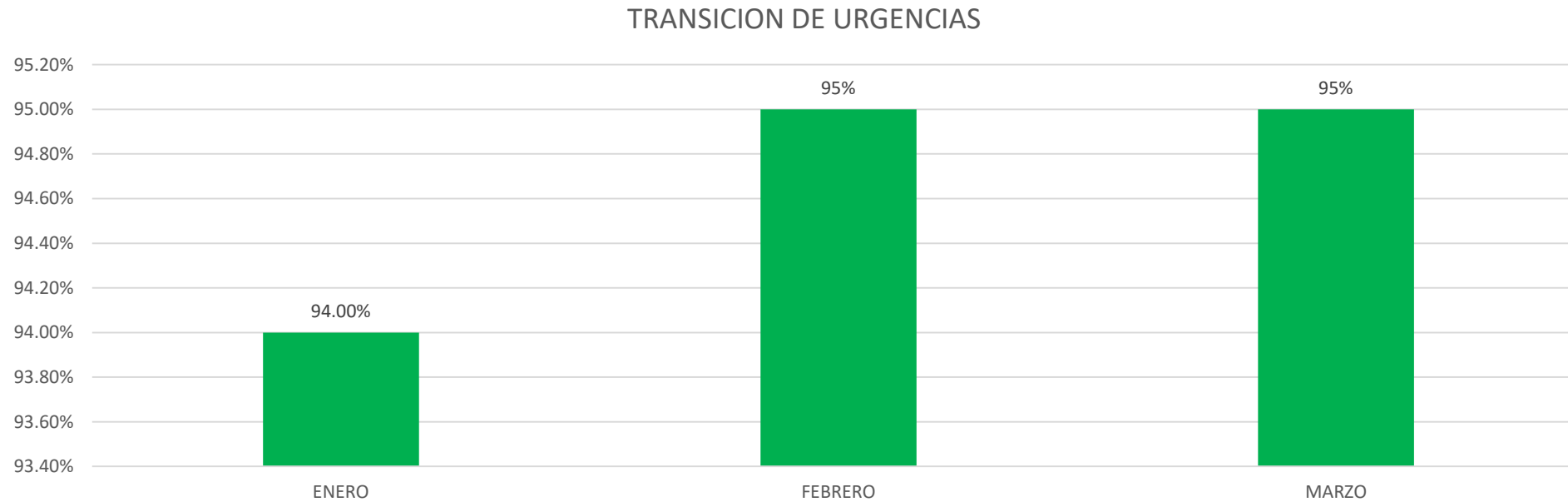
OBSERVACIONES SEDE CONUCOS

- Demora en la atención, no respetan el horario programado de las citas
 - No contestan las líneas de WhatsApp
 - Las citas prioritarias deben ser en la misma sede principal
 - Cafetería para los usuarios en la sede conucos
 - Irresponsabilidad de los médicos porque no llegan a al hora que es
 - Algunos especialistas son groseros (Dr Ramírez- Dr. Esparza)
- 



SATISFACCION SERVICIOS TRANSICIÓN DE URGENCIAS 2024

SATISFACCION SERVICIOS TRANSICIÓN DE URGENCIAS 2024



De 183 usuarios encuestados el 94.67% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de transición de urgencias en el primer trimestre de 2024. nos mantenemos con un nivel de satisfacción por encima de la meta.



OBSERVACIONES TRANSICION DE URGENCIAS

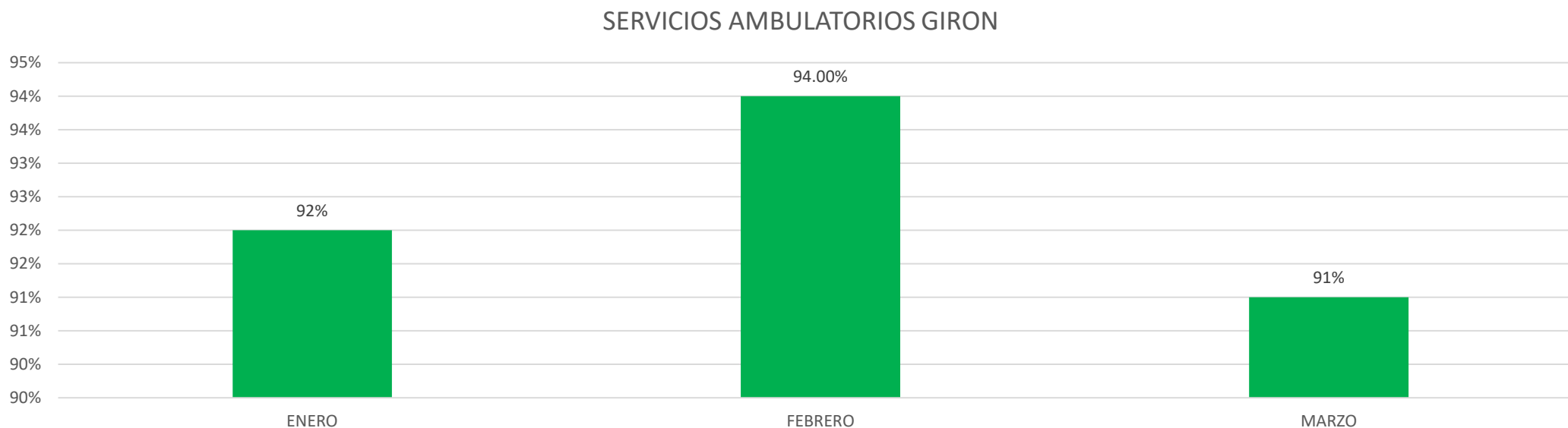
- Alimentación regular
 - Traer jarras de agua
 - Tiene mucha harina la comida, la sopa es pesada
 - Enfermeros es un poco tosco al momento de informar
 - Demora de atención en urgencias
 - Observación en cuanto al ingreso de alimento a familiares deben mejorar para que el familiar ingrese y pueda alimentarse ,y mejora en alimentación
 - vigilante de urgencias es amargada de la noche 13 de febrero
 - La enfermera de gafas es grosera y prepotente día 14 de febrero
 - El camillero estaba afanado, llevaba una paciente en silla y a mi me llevo a pie.
 - El personal medico y de vigilancia es malo
 - Vigilantes repelentes, cancelaron la colonoscopia hasta el miércoles, las enfermeras estaban durmiendo anoche, mala actitud por llevarla al baño por una enfermera,
- 



SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON TRIMESTRE 2024

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

2024



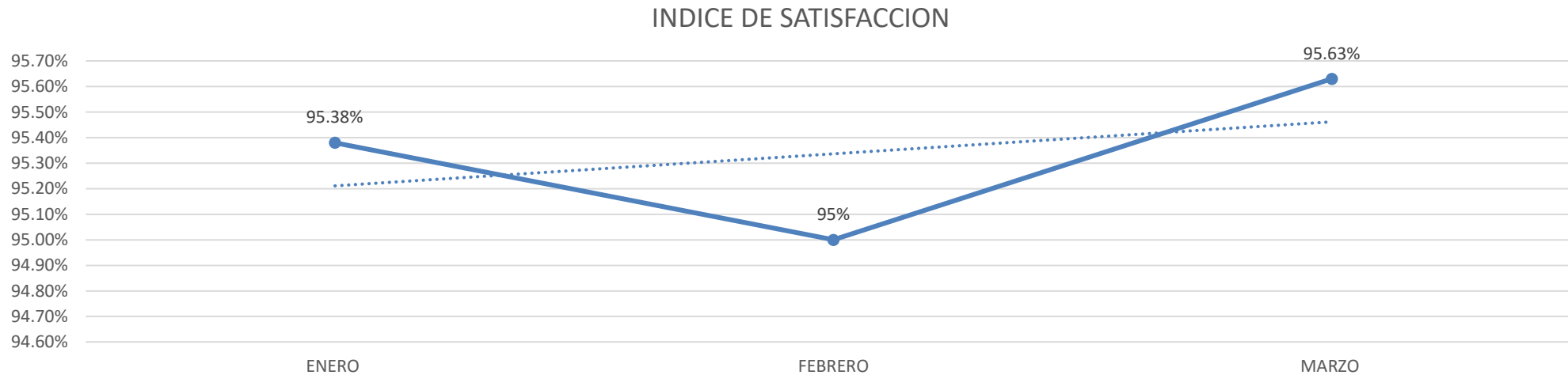
De 225 usuarios encuestados el 92% se encuentran satisfechos con la atención recibida en los servicios ambulatorios sede girón en el primer trimestre de 2024. Se observa disminución en el nivel de satisfacción en relación a los meses anteriores, donde la oportunidad en el acceso a las líneas habilitadas no genera satisfacción en los usuarios de la sede Girón.

OBSERVACIONES SEDE GIRON

- Que el servicio de fisioterapia sea más flexible, ya que la usuaria se acerca a cambiar el horario de las terapias y la profesional le indica que debe solicitar nuevamente cita de medicina general, para que le generen una nueva orden.
- Que las autorizaciones se realicen acá en Girón
- WhatsApp hay demora en la asignación de citas.
- Que se encienda el aire de la sala de espera del segundo piso.
- que haya más personal médico y se atiendan citas prioritarias acá en Girón
- Que haya más flexibilidad para sacar las citas de control de odontología, que se puedan sacar por teléfono.
- Que haya más flexibilidad en el servicio del odontología.
- Los baños del primer piso muy pocas veces se encuentra papel higiénico y permanecen cerrados.
- Que las citas de control o procedimiento de odontología, se puedan solicitar por medio del WhatsApp ya que se le dificulta venir a sacarlas personalmente.
- Que haya una oficina de Famisanar para las autorizaciones acá en Girón.
- Demora en autorizaciones y no se logra obtener respuesta pronto.
- Sugerencia: llamar y recordar la cita el día anterior
- Tener servicio nuevamente los días sábados
- El tiempo de espera para autorizar es muy demorado y a veces salen erróneas



NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL POR MES 2024



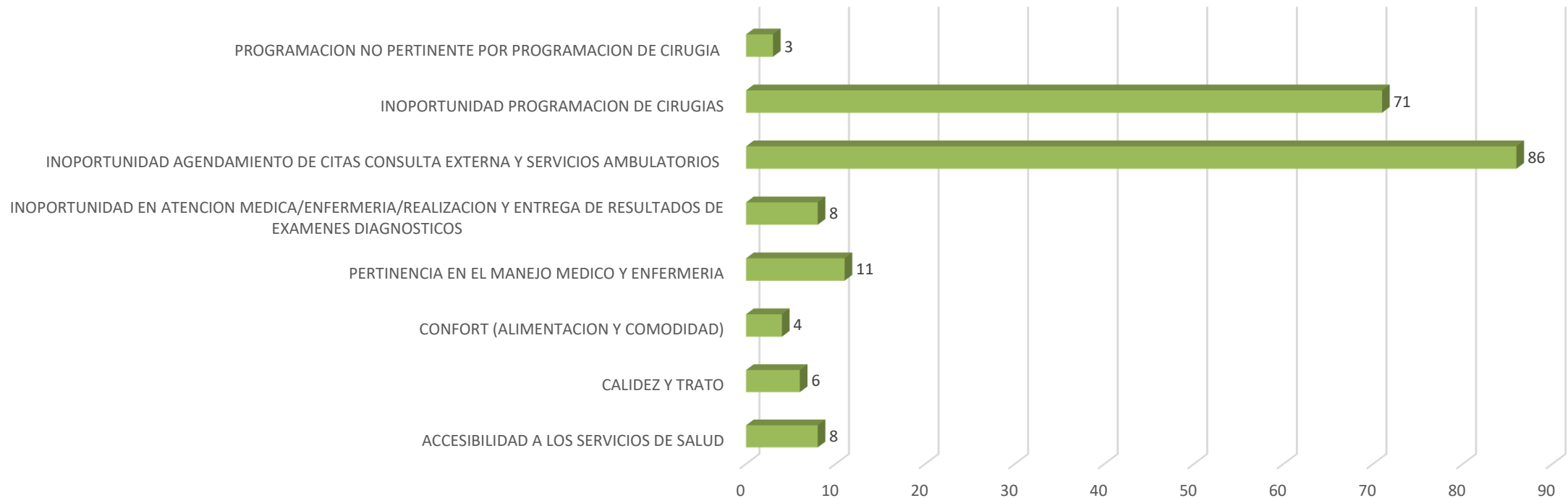
Actualmente contamos con un promedio de satisfacción del 95.25%, promediando la satisfacción de cada mes. En el primer trimestre fueron encuestados 2.357 usuarios. Nos mantenemos con una satisfacción del 95% con leve aumento en el ultimo mes. Se recomienda actividades que fortalezcan la calidad en la prestación en los servicios:

- Mejorar la calidad en la atención con relación al trato y oportunidad en la atención (asistencia al timbre) por parte del personal de enfermería.
- Revisar los canales de atención habilitados en el área de consulta externa para acceder a citas ambulatorias.

PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024

Se recibieron 198 PQRS en el primer trimestre 2024

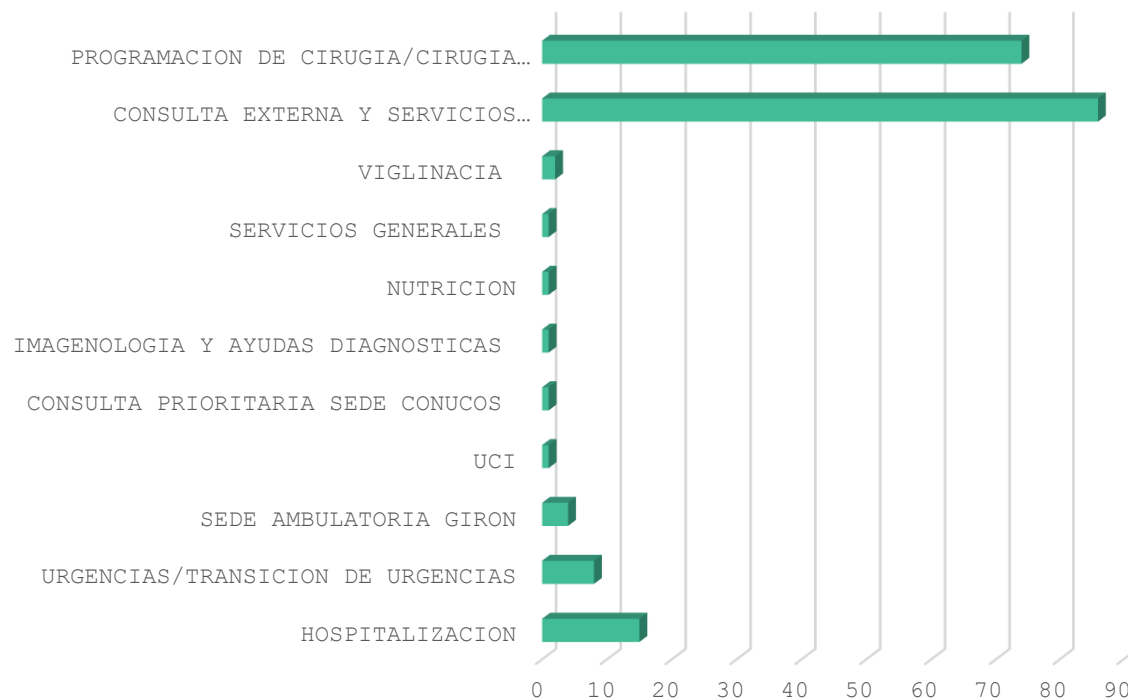
CAUSALES PRINCIPALES



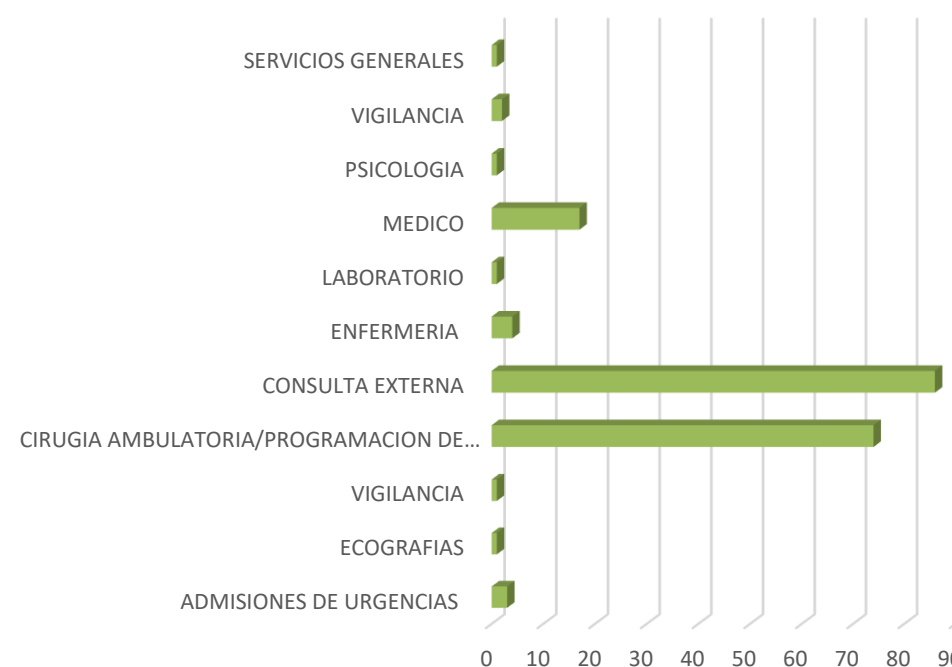
Como se evidencia en la grafica las causales principales de quejas en los usuarios son INOPORTUNIDAD en el agendamiento de citas y procedimientos quirúrgicos.

PQRSF:

SERVICIOS AFECTADOS



AREA AFECTADA

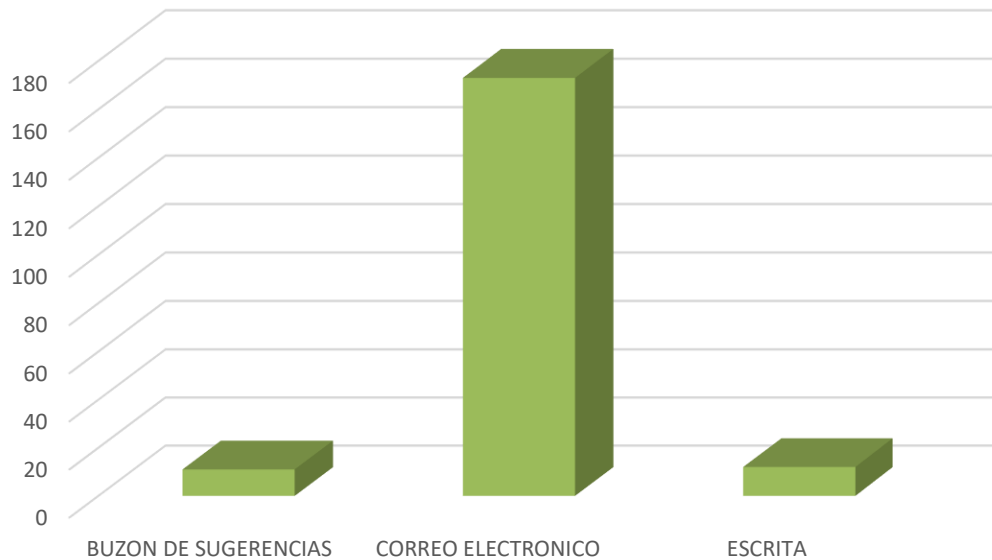


Como se evidencian en las gráficas, el servicio CIRUGIA AMBULATORIA Y CONSULTA EXTERNA han sido hasta ahora los servicios mas afectados, así mismo, el área donde se presentaron mas inconformidades fueron área administrativa (PROGRAMACION CX Y CONSULTA EXTERNA)

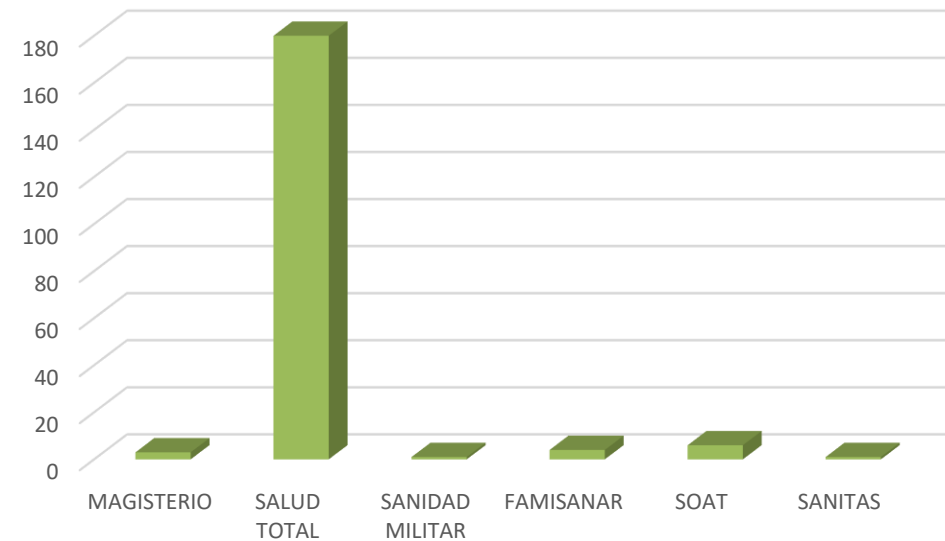
PQRSF:

- Se evidencia en la grafica que la forma de Recepción que mas se emplea para interponer quejas es por medio del **correo electrónico**
- Los usuarios de SALUD TOTAL son los que han interpuesto mas inconformidades en el primer trimestre de 2024

FORMA DE RECEPCION

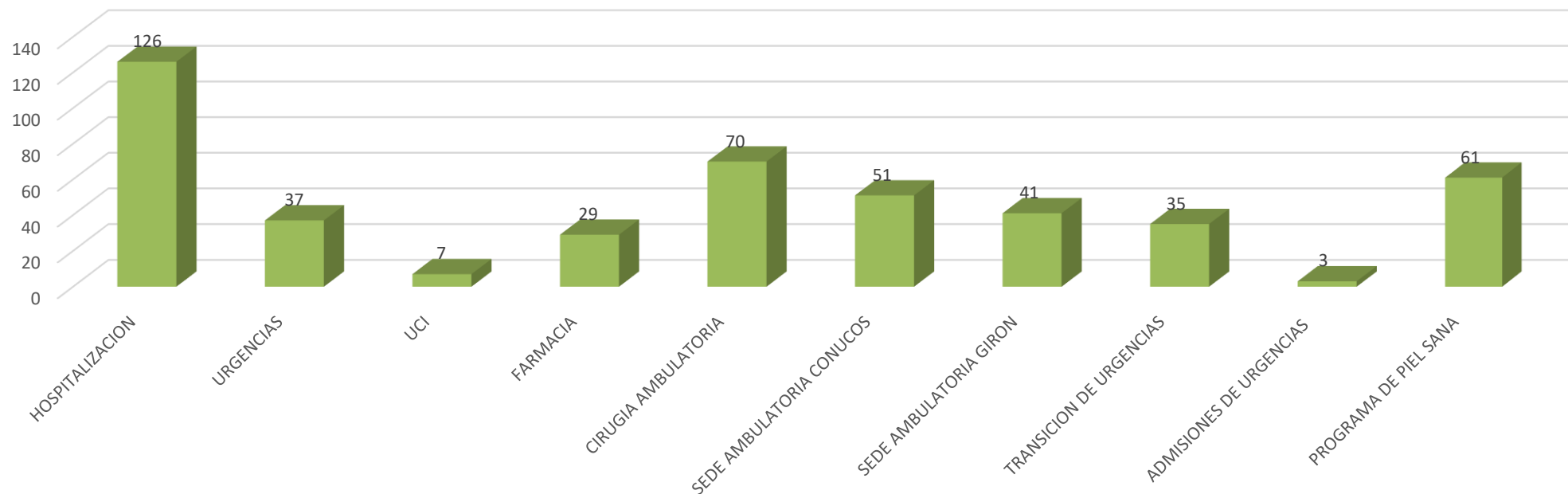


EAPB



FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS 2024

FELICITACIONES 2024



En el primer trimestre de 2024 se recibieron 460 felicitaciones y agradecimientos, las cuales se recepcionaron a través de las encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y de forma presencial en la oficina de SIAU.