



**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

HOY SOMOS MÁS

**INFORME SEGUNDO
TRIMESTRE
2024**

ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU





INFORME SATISFACCION Y PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2024



SERVICIOS ENCUESTADOS

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





INDICE DE SATISFACCION POR MES SEGUNTO TRIMESTRE 2024

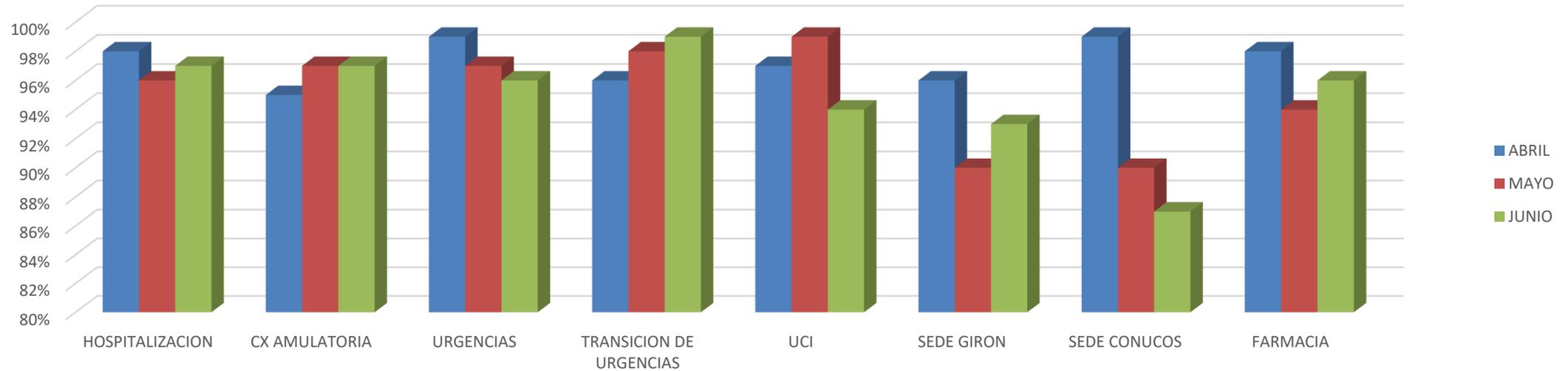
MES	INDICE DE SATISFACCION
ABRIL	97,10%
MAYO	95,50%
JUNIO	94,90%
PROMEDIO	95,83%

Contamos un promedio anual del **95.83%** de los ocho servicios encuestados de la CUB.



INDICE COMPARATIVO POR SERVICIO SEGUNDO TRIMESTRE 2024

INDICE COMPARATIVO POR SERVICIOS

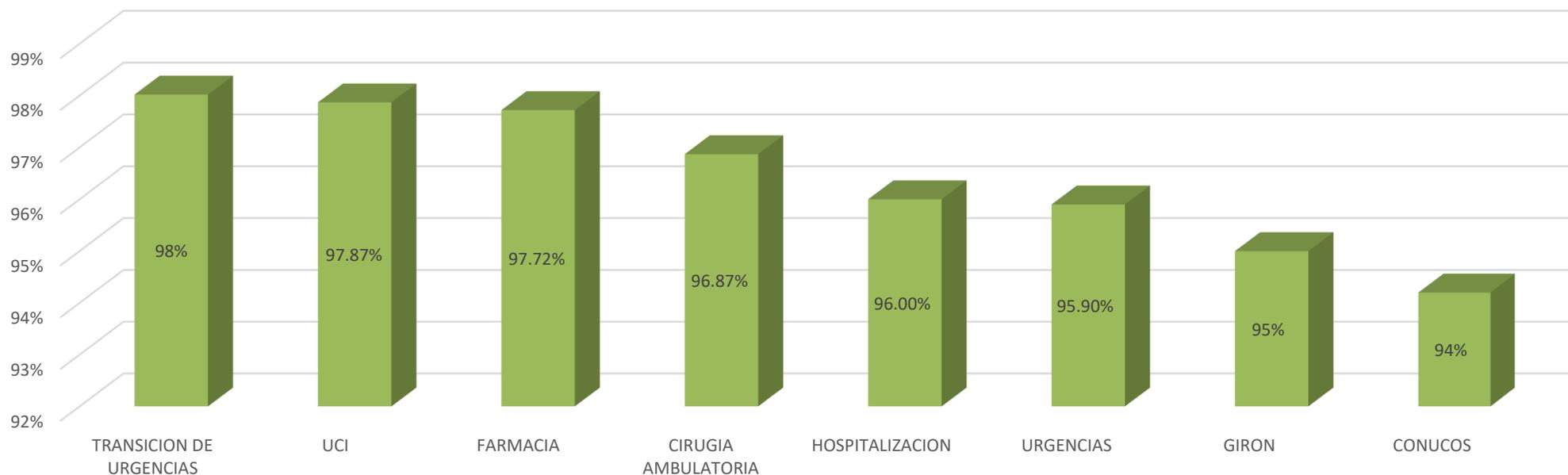


MES	HOSPITALIZACION	CX AMULATORIA	URGENCIAS	TRANSICION DE URGENCIAS	UCI	SEDE GIRON	SEDE CONUCOS	FARMACIA
ABRIL	98%	95,00%	99%	96,00%	97%	96%	99,00%	98%
MAYO	96%	97%	97%	98%	99%	90,00%	90,00%	94,00%
JUNIO	97%	97%	96%	99%	94%	93%	87,00%	96%
PROMEDIO	97,00%	96,33%	97,33%	97,67%	97%	93%	92,00%	96%



PROMEDIO DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO AÑO 2024

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS



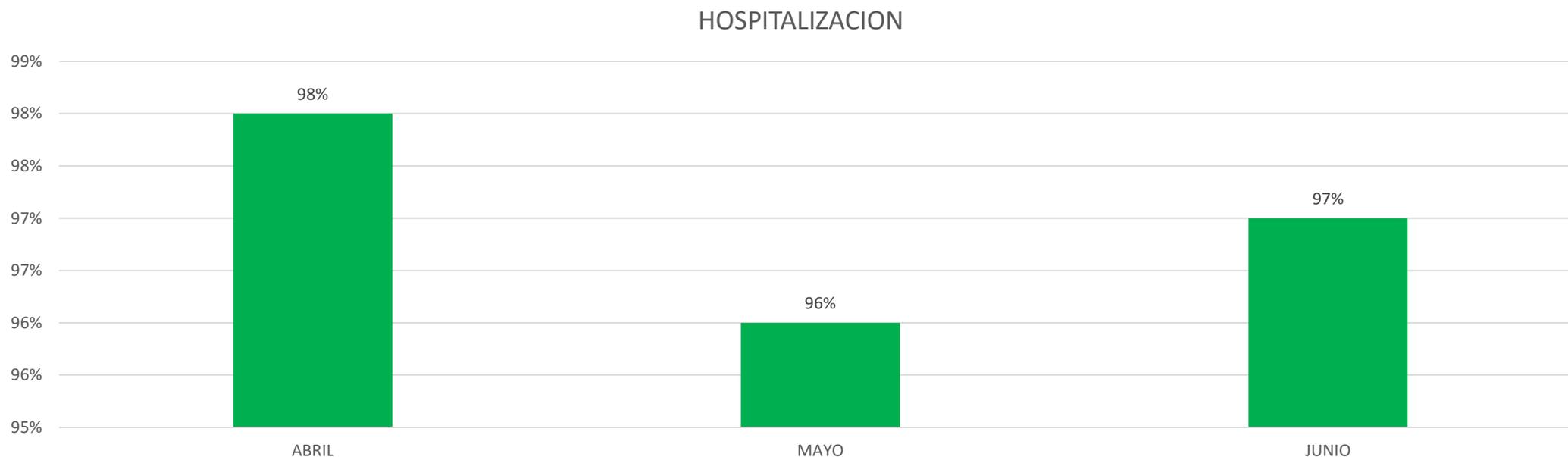
Los servicios con los índices mas altos de satisfacción en lo que lleva del año son TRANSICION DE URGENCIAS Y UCI, los servicios con los índices mas bajos de satisfacción son las sedes ambulatorias GIRON Y CONUCOS aunque se encuentran dentro de la meta establecida (90%), El Ítem de OPORTUNIDAD en la ASIGNACION DE CITAS y ACCESIBILIDAD en las líneas habilitadas de las dos sedes afectó la satisfacción global de estos servicios.



SATISFACCION HOSPITALIZACION 2024



INDICE DE SATISFACCION MENSUAL HOSPITALIZACION



De 880 usuarios encuestados en el segundo trimestre de 2024, el 97% usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización. Se evidencia leve aumento en la satisfacción en el ultimo mes, con mejoría en el trato por parte del personal de enfermería, sin embargo, hubo observaciones con relación a la calidad en la información medica brindada a nuestros usuarios calificándola como CONFUSA.

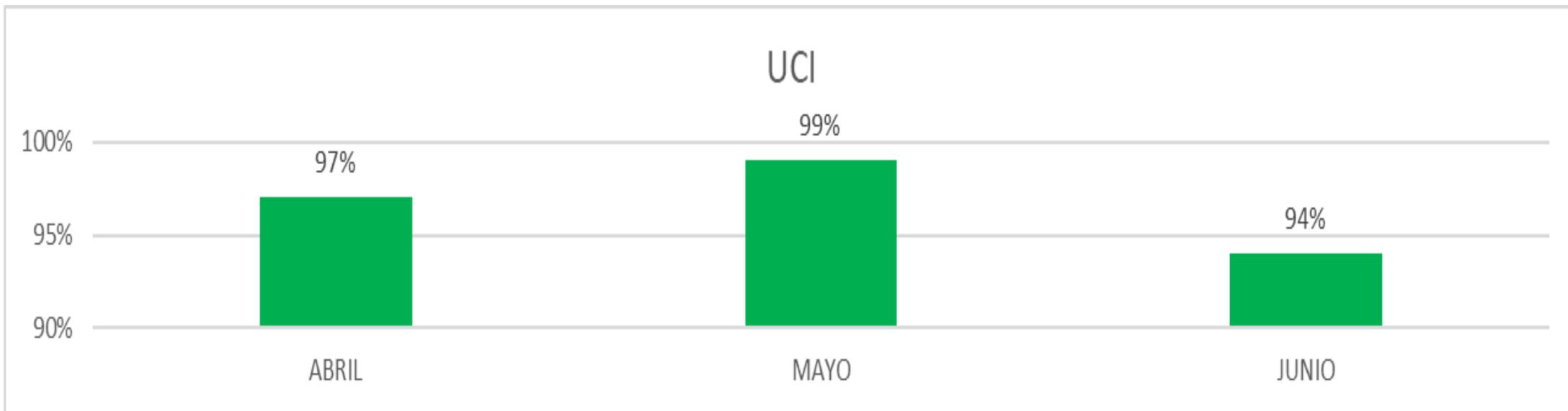


SATISFACCION UCI SEGUNDO TRIMESTRE 2024





INDICE DE SATISFACCION MENSUAL UCI



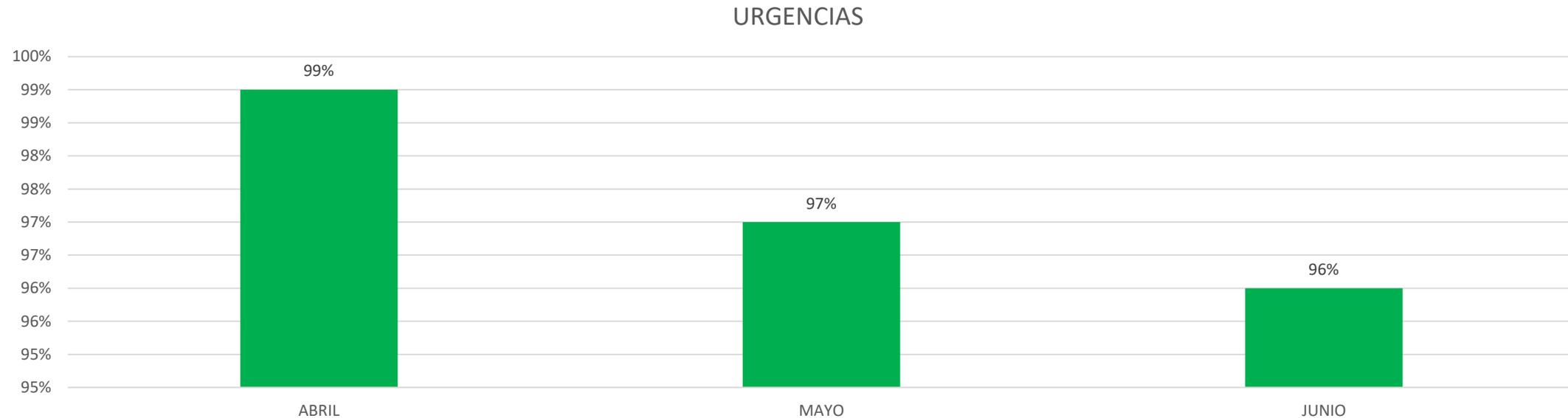
De 127 usuarios encuestados en el segundo trimestre de 2024, el 97% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI, según las encuestas realizadas los usuarios reconocen el buen trato y oportunidad de la atención.



SATISFACCION URGENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2024



INDICE DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE URGENCIAS 2024

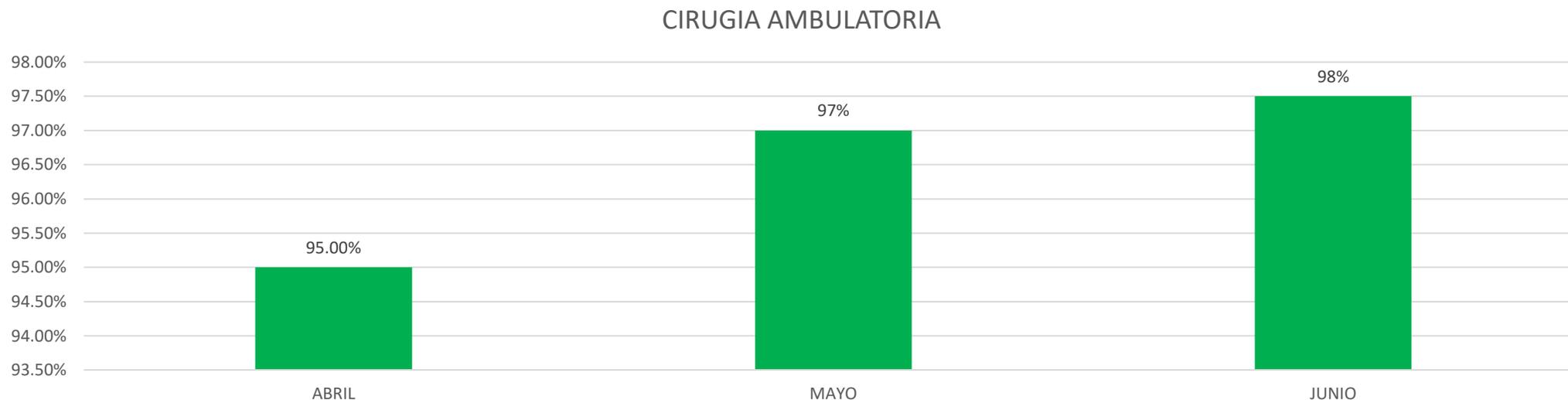


De 246 usuarios encuestados el 97,33% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias. Se evidencia tendencia a la baja en la satisfacción global, el cual el ítem de OPORTUNIDAD en la atención afecto la misma.

**SATISFACCION CIRUGIA
AMBULATORIA SEGUNDO
TRIMESTRE 2024**



INDICE DE SATISFACCION MENSUAL CIRUGIA AMBULATORIA 2024

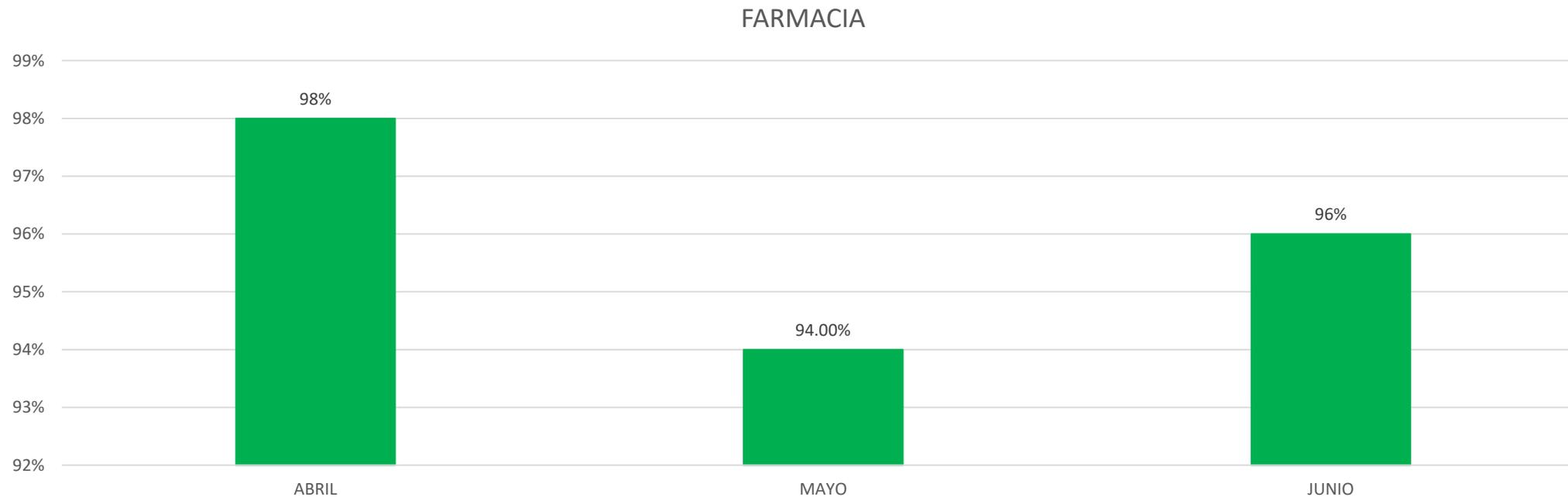


De 292 usuarios encuestados el 96,50% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de cirugía ambulatoria en el segundo trimestre de 2024. Las encuestas de satisfacción de cirugía se mantienen con un satisfacción alta, el cual, se evalúa la calidad en la atención durante el procedimiento, no se evalúa el tiempo de oportunidad en la asignación de programación quirúrgica.

SATISFACCION FARMACIA SEGUNDO TRIMESTRE 2024



INDICE DE SATISFACCION MENSUAL FARMACIA 2024

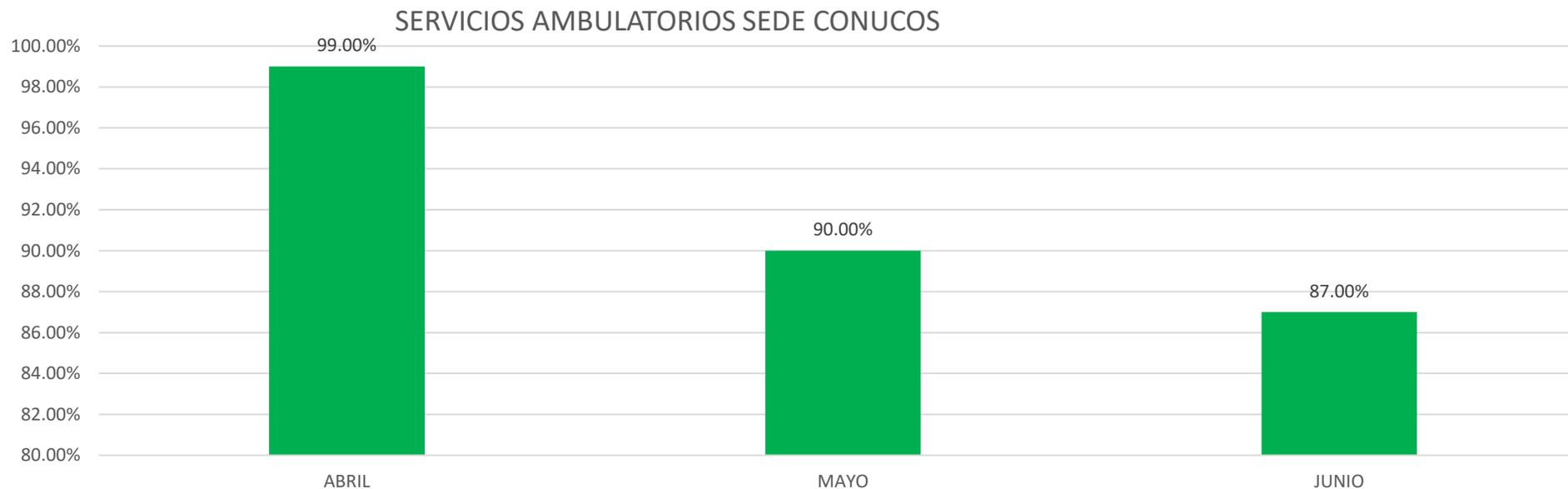


De 338 usuarios encuestados el 96% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de farmacia en el segundo trimestre de 2024. Los usuarios reconocen el buen trato y agilidad del servicio.

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



INDICE DE SATISFACCION MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS 2024

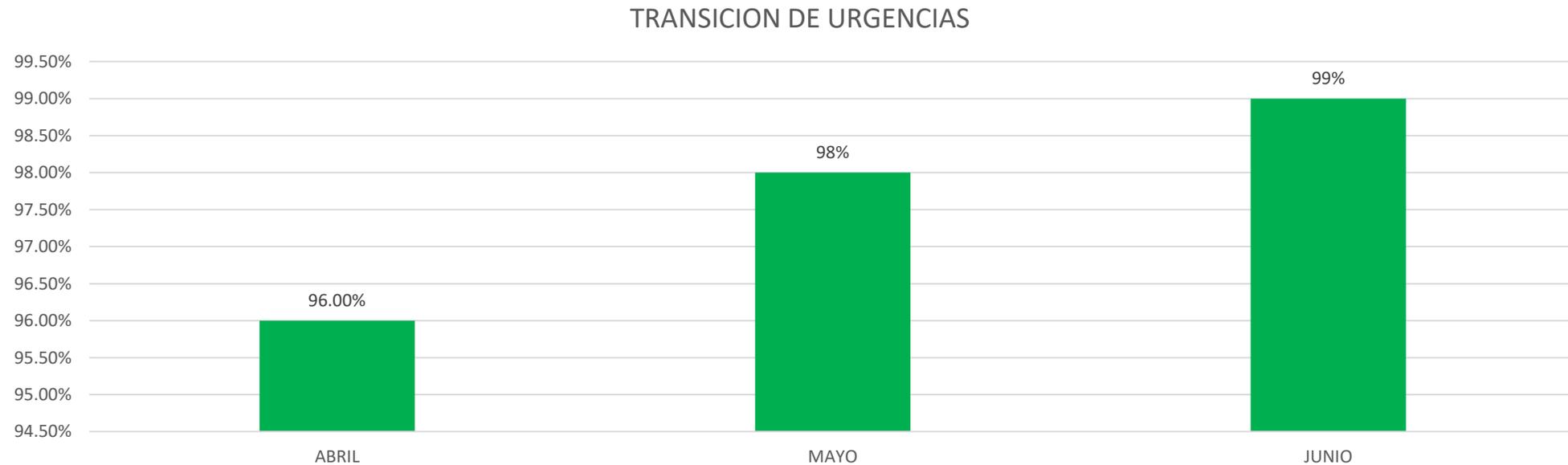


De **506** usuarios encuestados el 972% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio sede conucos en el segundo trimestre de 2024. Se evidencia tendencia a la baja con relación a los meses anteriores, donde los Ítems que tuvieron porcentajes bajos fueron OPORTUNIDAD de asignación de citas, y ACCESIBILIDAD en los canales de acceso habilitados para consulta externa (no responden el WhatsApp) y agendas no disponibles.

**SATISFACCION SERVICIOS
TRANSICIÓN DE
URGENCIAS
2024**



SATISFACCION SERVICIOS TRANSICIÓN DE URGENCIAS 2024

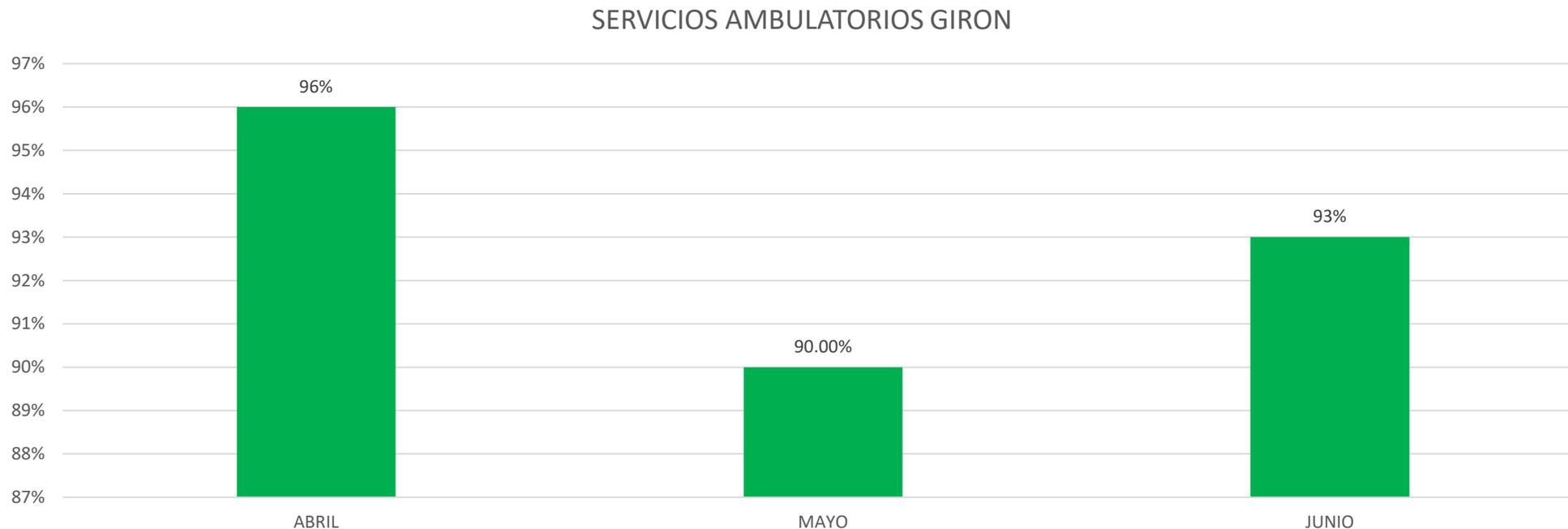


De 267 usuarios encuestados el 97,6% se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de transición de urgencias en el segundo trimestre de 2024. Nos mantenemos con un nivel de satisfacción por encima de la meta establecida con tendencia al alta, evidenciado mejoría en la calidad en la atención por el personal medico y de enfermería.

**SATISFACCION SERVICIOS
AMBULATORIOS SEDE GIRON
SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

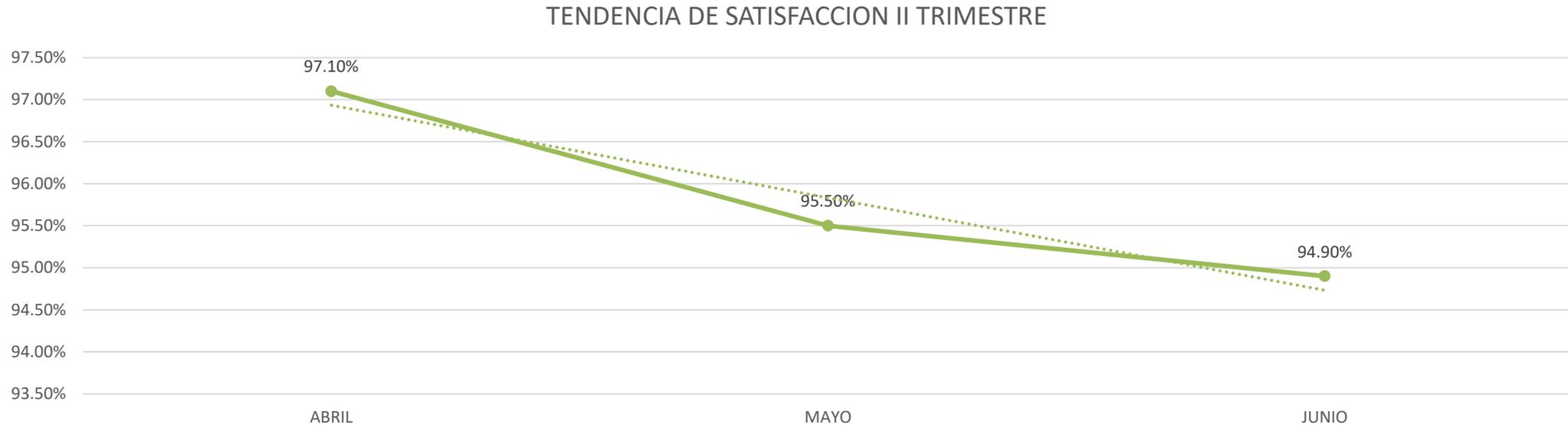


SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON 2024



De 304 usuarios encuestados el 93% se encuentran satisfechos con la atención recibida en los servicios ambulatorios sede girón en el segundo trimestre de 2024. Se observa leve aumento en el nivel de satisfacción en relación a mes de mayo, sin embargo, el ítem de oportunidad en el acceso a las líneas habilitadas han generado insatisfacción en los usuarios de la sede Girón.

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL POR MES 2024



Actualmente contamos con un promedio de satisfacción del 95.75%, promediando la satisfacción de cada mes. En el segundo trimestre fueron encuestados 2.860 usuarios. Nos mantenemos con una satisfacción del 95% con tendencia a la baja donde el atributo de **accesibilidad** a las líneas de comunicación de consulta externa y **oportunidad** en el agendamiento de citas afecto la satisfacción global. Se recomienda actividades que fortalezcan la calidad en la prestación en los servicios:

- Revisar los canales de atención habilitados en el área de consulta externa para acceder a citas ambulatorias. (se estableció plan de mejora)
- Revisar la oportunidad en el agendamiento de citas

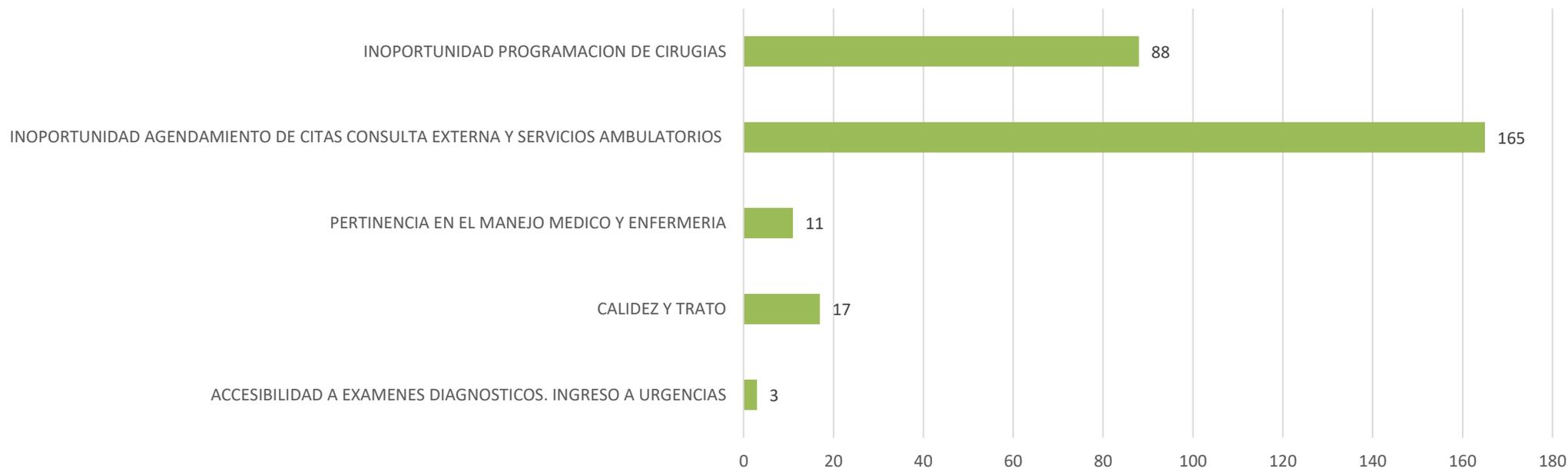
RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE



Durante el segundo trimestre se recibieron 284 reclamos, evidenciando disminución en el índice en relación al mes de mayo.

RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE

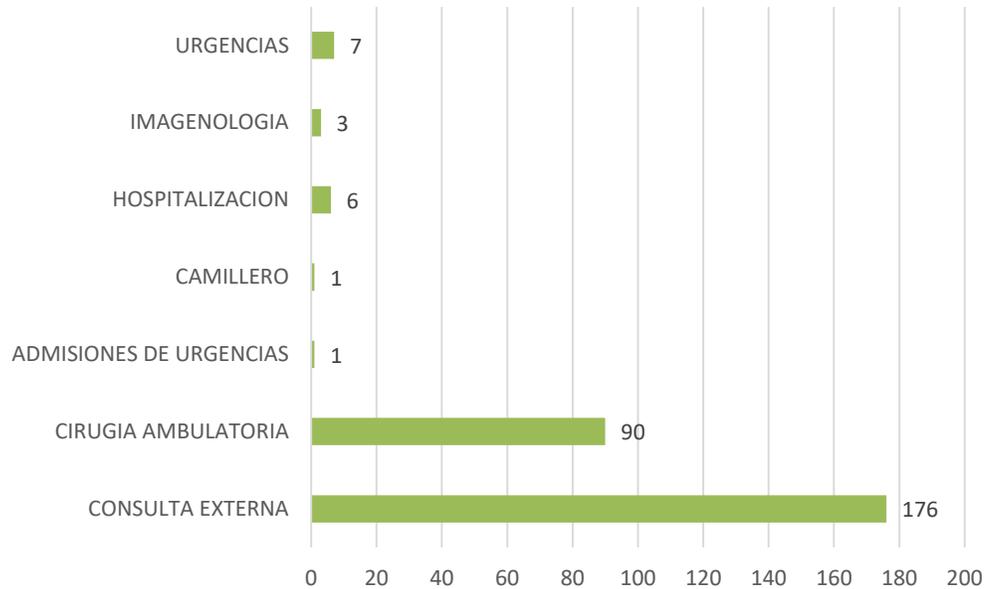
CAUSALES PRINCIPALES



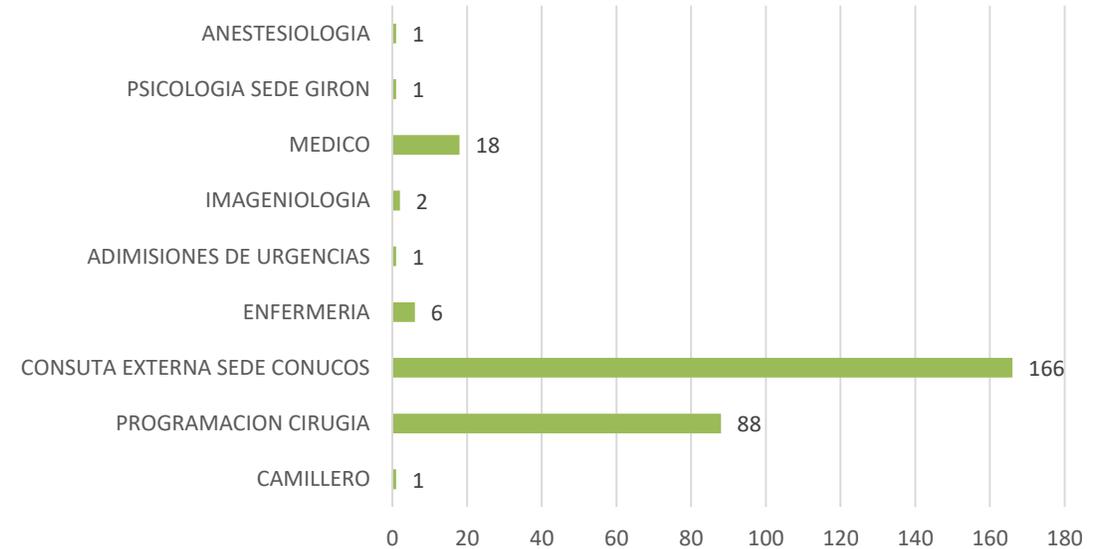
Como se evidencia en la grafica las causales principales de quejas en los usuarios son la INOPORTUNIDAD en el agendamiento de citas y procedimientos quirúrgicos, hubo aumento en el atributo de CALIDEZ referente al trato brindado por los especialistas (**Dr. Ramírez**, Dr. Jose Martin Calvo , Dr Esparza, Dr Castellanos, Dr Mestre), hubo disminución de quejas en el trato por el personal de enfermería.

RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE

SERVICIOS AFECTADOS



AREA AFECTADA

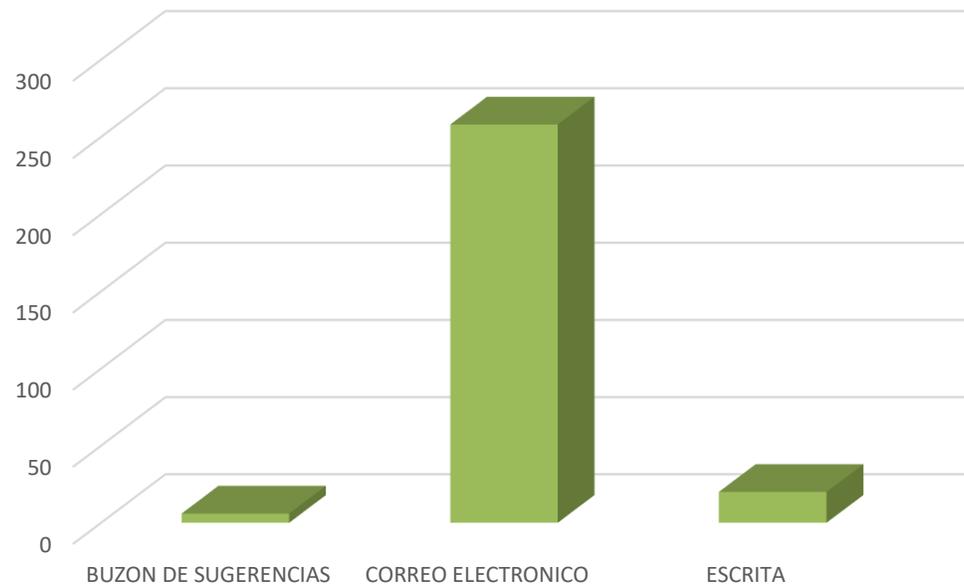


Como se evidencian en las gráficas, el servicio CIRUGIA AMBULATORIA Y CONSULTA EXTERNA han sido hasta ahora los servicios mas afectados, así mismo, el área donde se presentaron mas inconformidades fueron área administrativa (PROGRAMACION CX Y CONSULTA EXTERNA)

RECLAMOS 2024

- 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

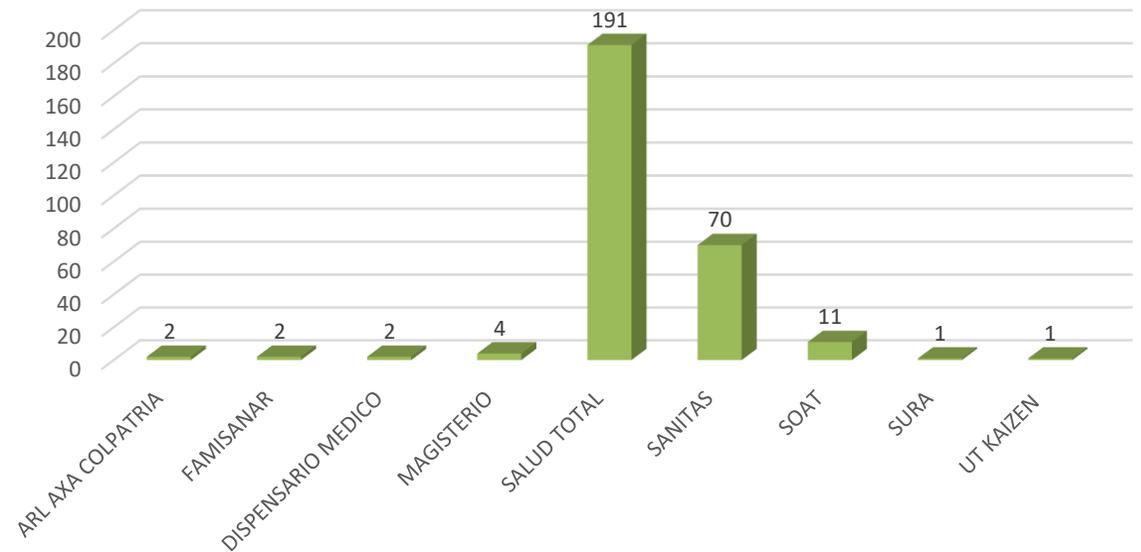
FORMA DE RECEPCION



OPORTUNIDAD RESPUESTAS A QUEJAS

- Reclamos oportunos en rta: 223
- Reclamos respuestas vencidas: 61
- Oportunidad en la respuesta en días: 2.3 DIAS

EAPB



PLAN EDUCACIONAL SIAU A USUARIOS

SEGUNDO TRIMESTRE	DERECHOS Y DEBERES	489
	REGULACION EMOCIONAL	32
	PREVECIÓN DE CAÍDAS	42
	LAVADO DE MANOS	57
	DONACION DE ORGANOS	112
	PREVENCION CONSUMO SPA	13
	BIENESTAR INTEGRAL	44
	INTERPOSICION DE PQRS	65
	POLITICA DE PATICIPACION SOCIAL	151
	SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL	210
	COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS	90
	DENGUE	81
	MANEJO DEL ESTRÉS	28
	SINTOMATOLOGIA DEPRESIVA	26
	VIOLENCIA SEXUAL Y DE GENERO	60
PREVENCION DEL SUICIDIO	15	
TOTAL	1515	

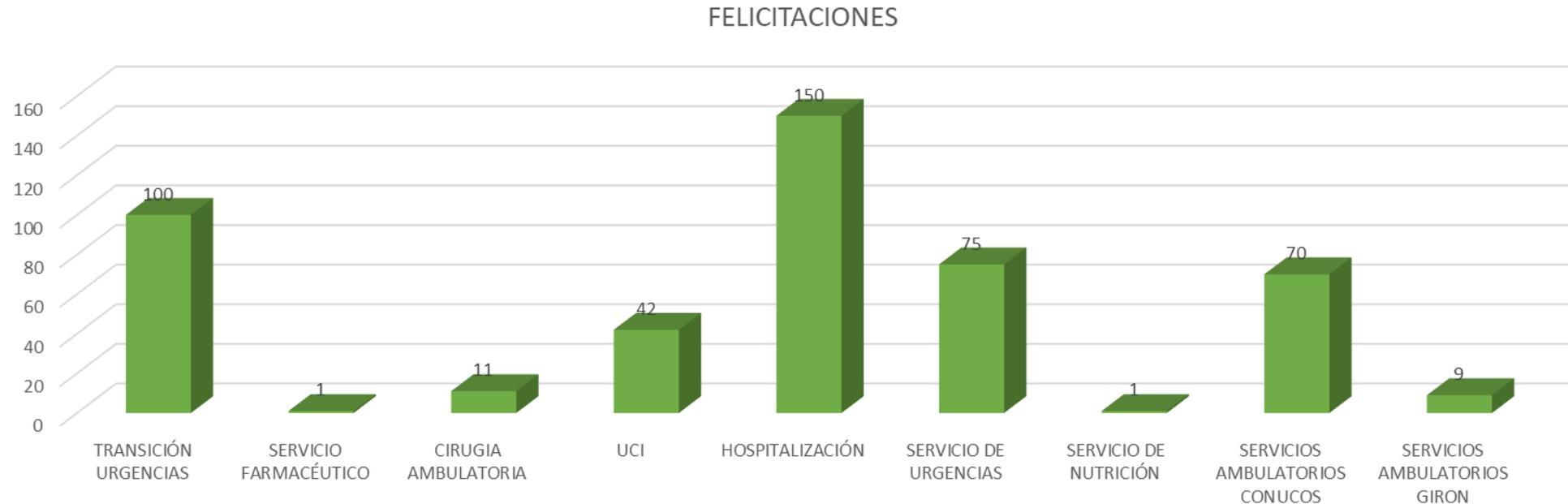
En el segundo trimestre de 2024 se socializaron 1515 usuarios (pacientes y acompañantes) sobre temáticas de derechos y deberes, salud mental entre otros.

MES	TEMA	CANTIDAD
SEGUNDO TRIMESTRE 2024	CÓDIGO BLANCO	86
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	86
	PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS	48
	EMPATIA	126
	ENFOQUE DIFERENCIAL	74
	RUTA PAPSIVI	81
	REGULACION EMOCIONAL	99
	TOTAL	600

En el segundo trimestre se realizaron talleres cortos a 600 colaboradores de sobre temáticas de salud mental y humanización



FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS SEGUNDO YTRIMESTRE 2024



En el segundo trimestre se recibieron 459 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.