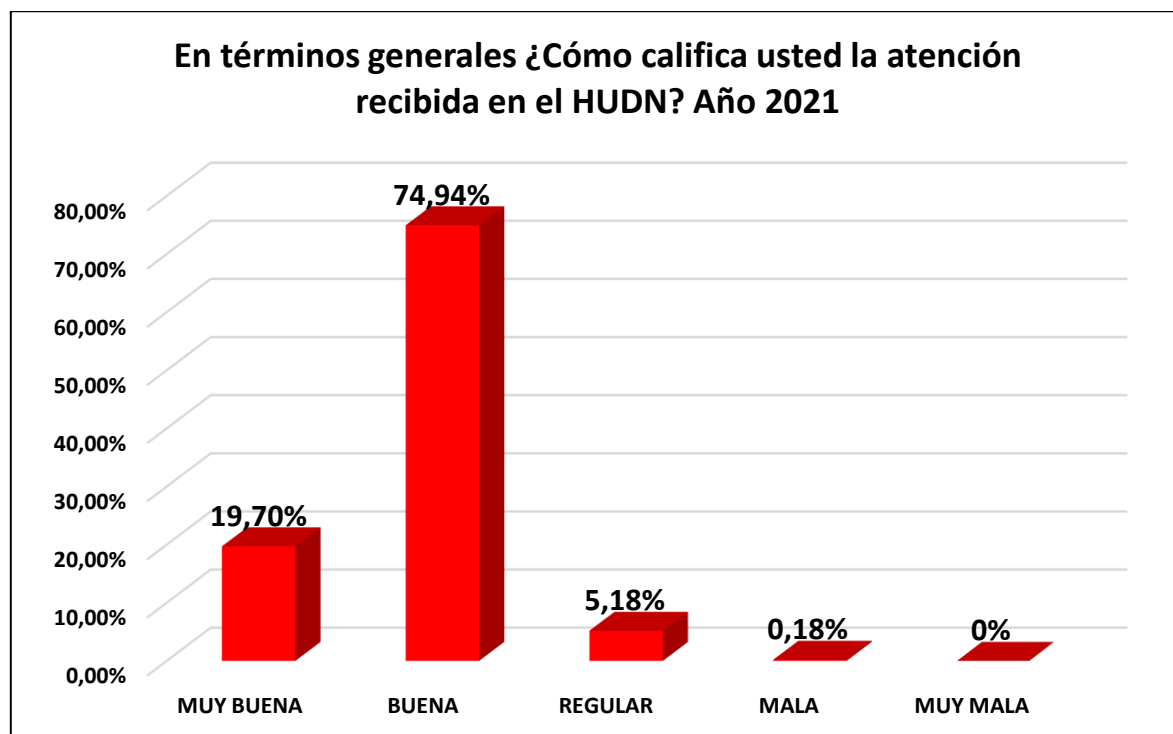


INFORME DE SATISFACCIÓN AÑO 2021

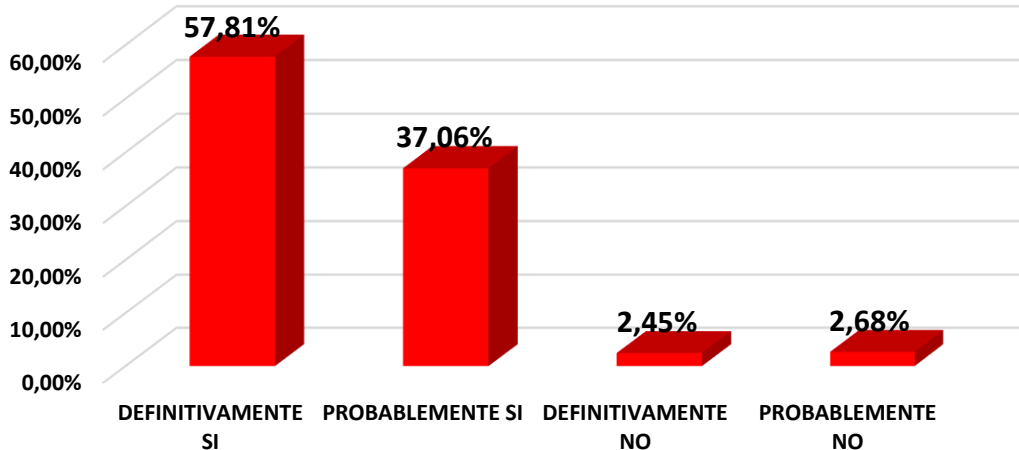
El presente informe “Evaluación de la satisfacción de los usuarios de HUDN”, reporta los resultados correspondientes al año 2021, información obtenida a partir del estudio de 1716 encuestas, la metodología utilizada es personalizada en contacto directo con los usuarios o familiares y se realizan mensualmente (143 encuestas), presentando consolidados de manera trimestral e informes de manera semestral; estas encuestas nos permiten medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros usuarios acerca de la calidad de los servicios que se prestan en HUDN, utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos a fin de tener una visión de la organización en diferentes momentos, el personal de atención al usuario es quien realiza las encuestas (un total de 8 personas).

La muestra se calcula con base en los egresos del año inmediatamente anterior, con un margen de error del 5%.

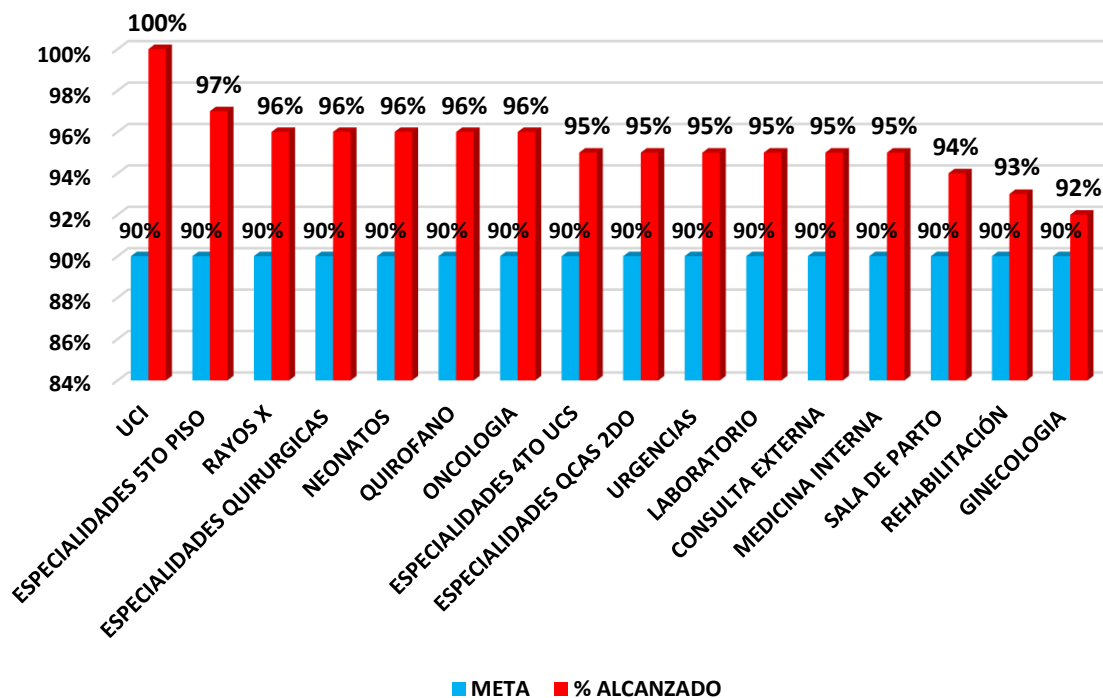
Se tiene los siguientes resultados, la satisfacción global del HUDN para el año 2021 es del 95%



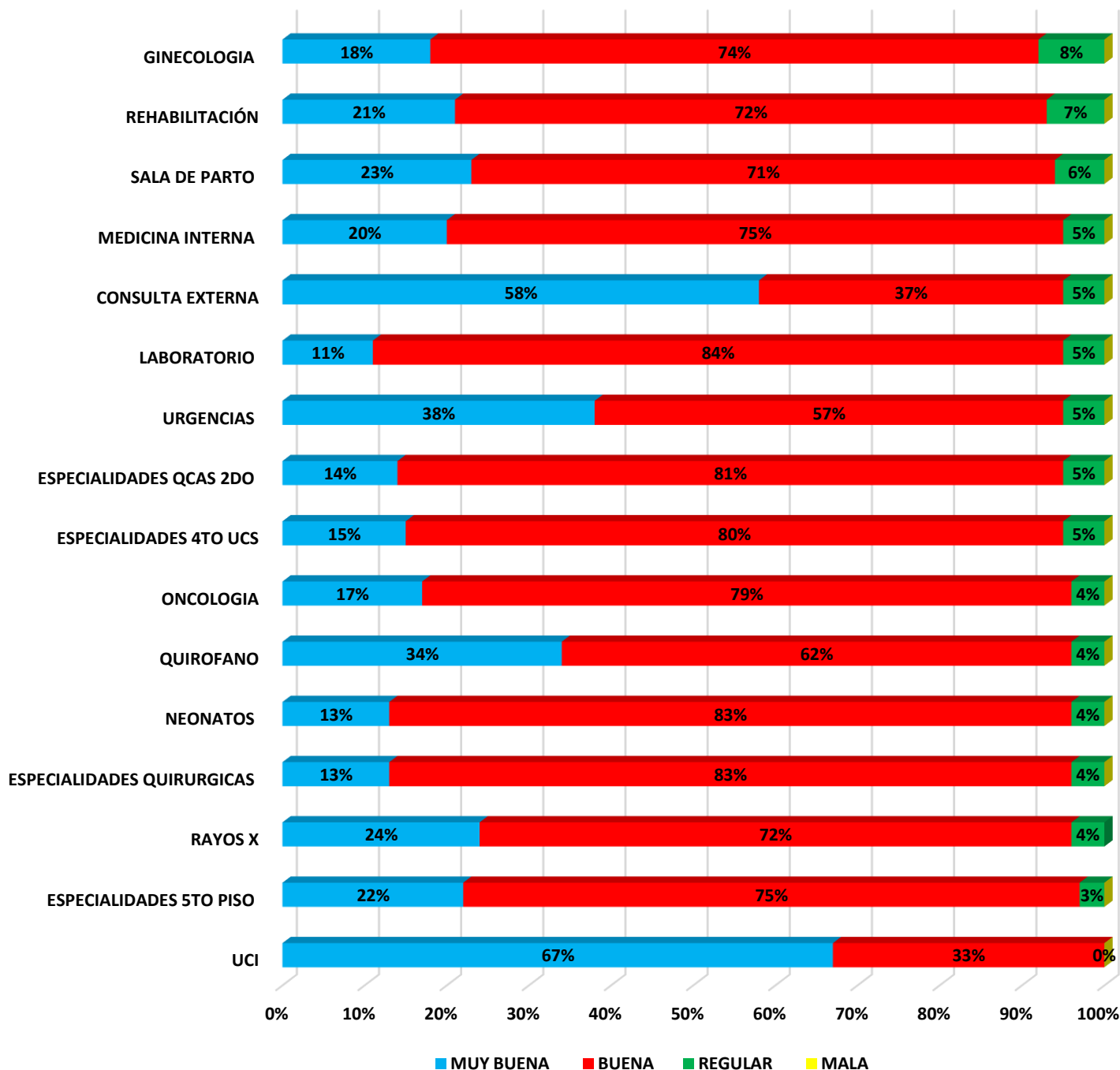
**Usted recomendaría el HUDN a sus familiares y/o amigos?
Año 2021**



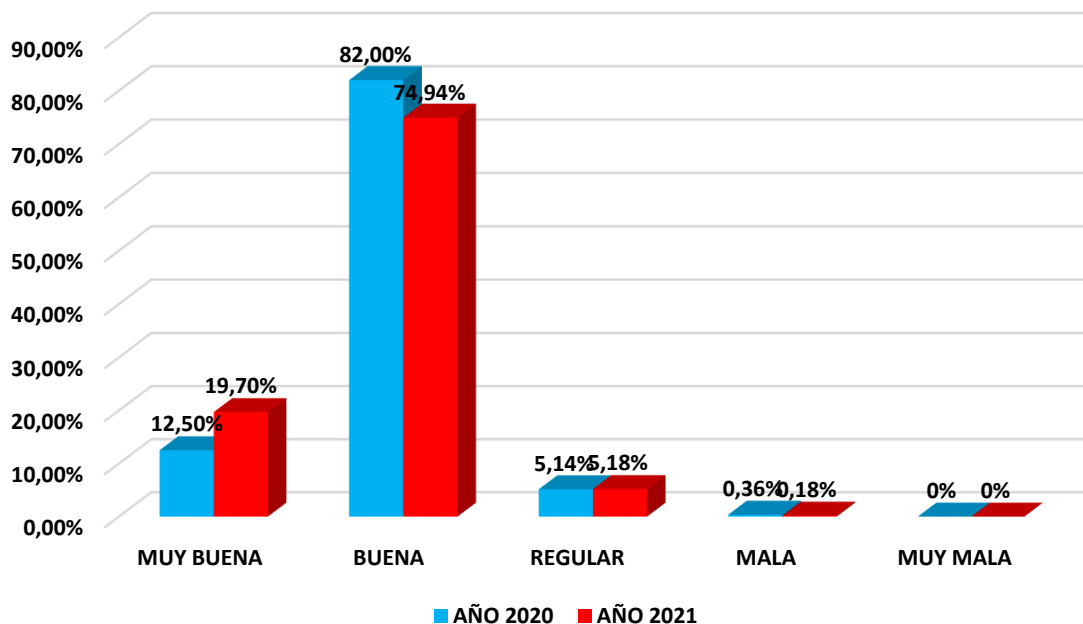
Satisfacción Global Por Servicios Año 2021



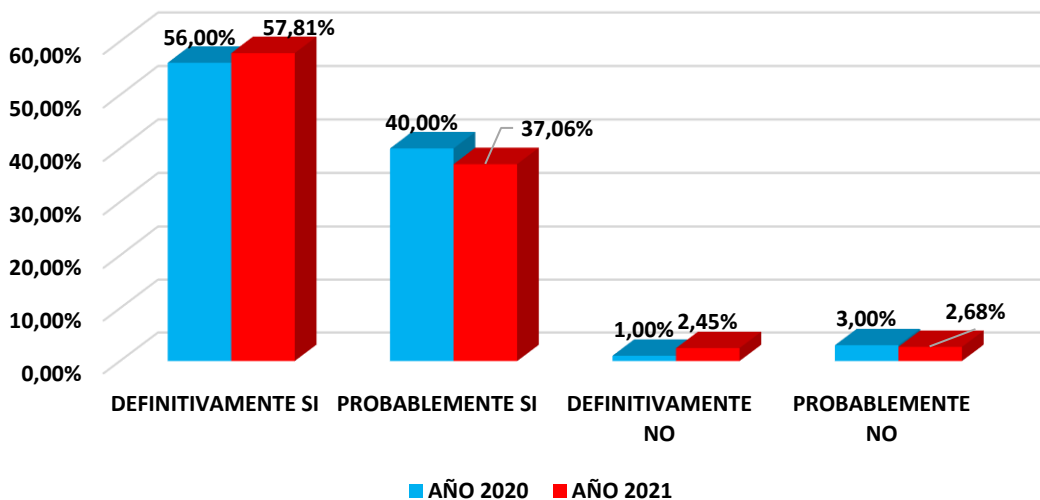
SATISFACCIÓN GLOBAL AÑO 2021 POR SERVICIOS



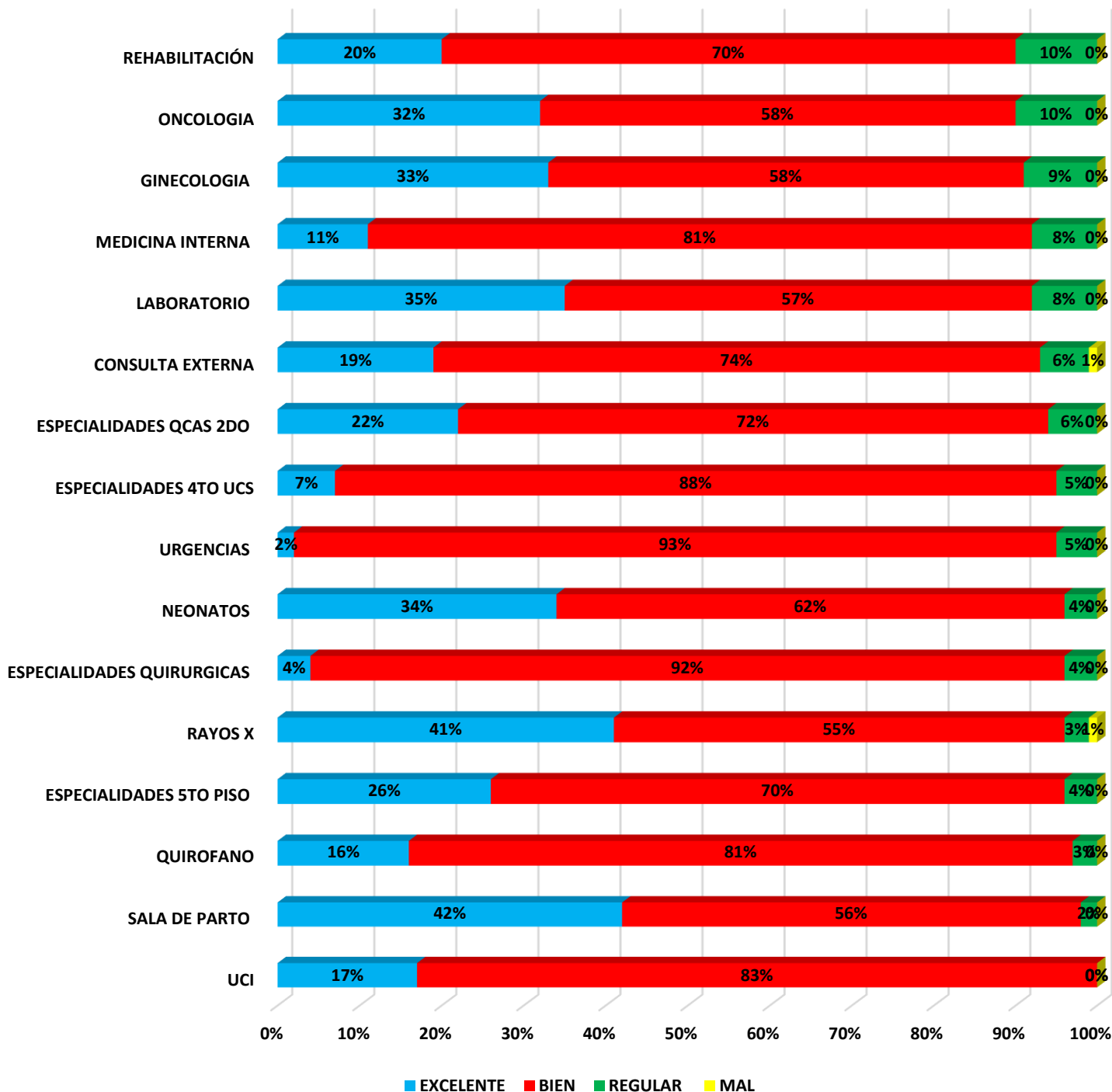
**En términos generales ¿Cómo califica usted la
atención recibida en el HUDN? Comparativo
Año 2020 - Año 2021**



**Usted recomendaría el HUDN a sus familiares y/o amigos?
Comparativo Año 2020- Año 2021**



¿Durante su permanencia en el hospital cómo lo trataron? Año 2021





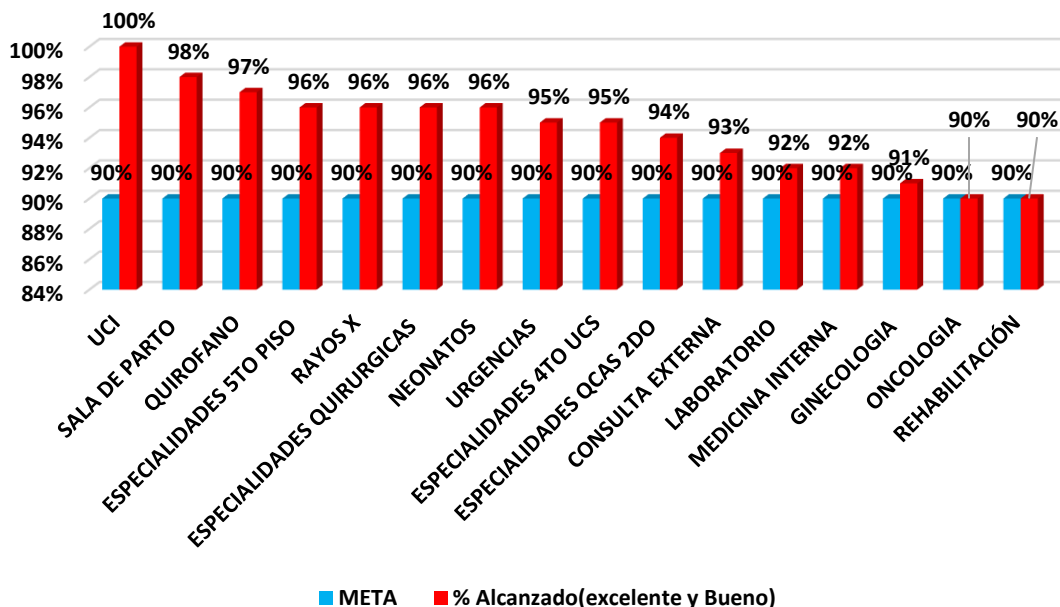
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTO



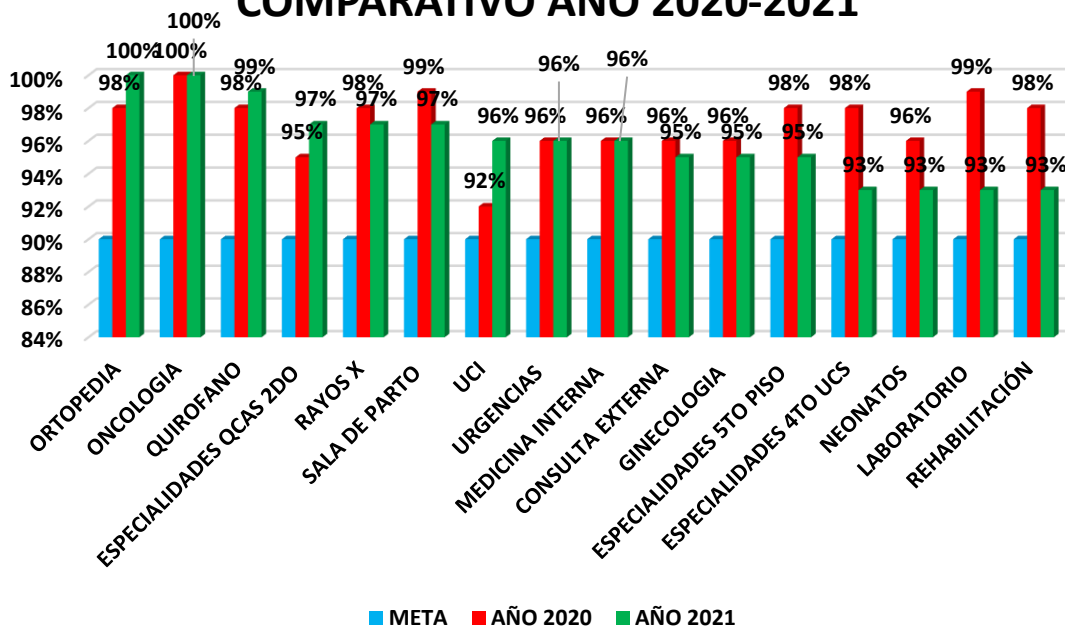
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

¿Durante su permanencia en el hospital cómo lo trataron?

Año 2021



INFORMACIÓN ASPECTOS CLINICOS COMPARATIVO AÑO 2020-2021



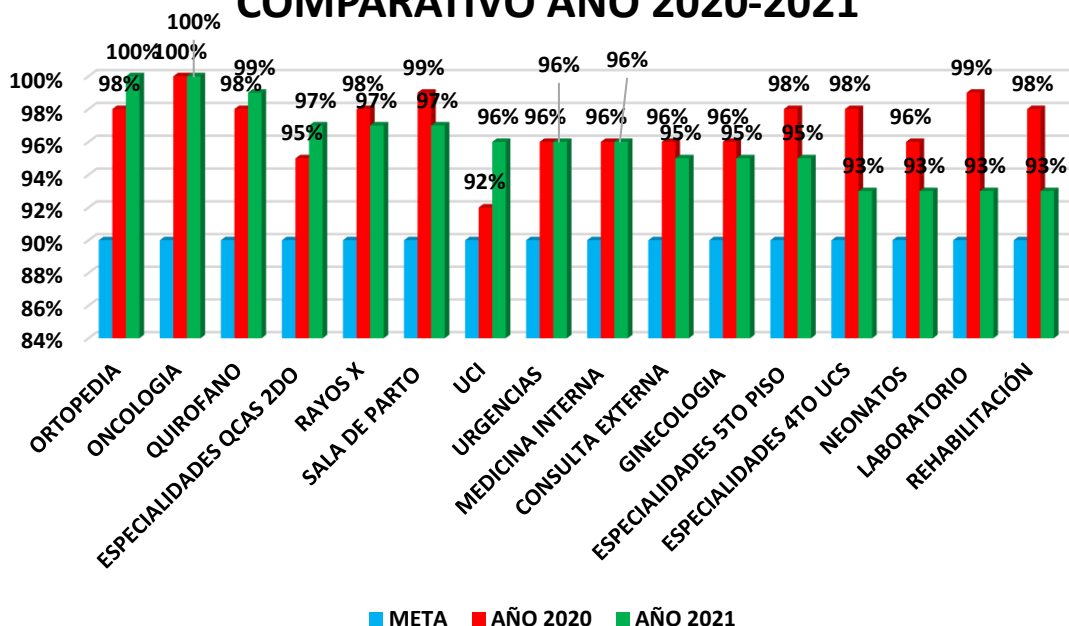


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

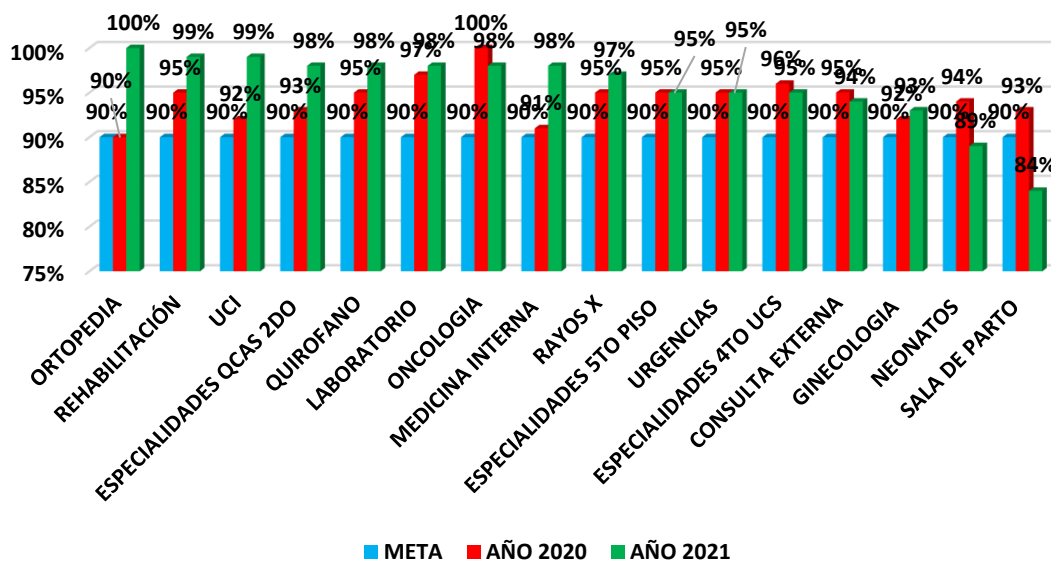


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

INFORMACIÓN ASPECTOS CLINICOS COMPARATIVO AÑO 2020-2021



INFORMACIÓN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS COMPARATIVO AÑO 2020-2021



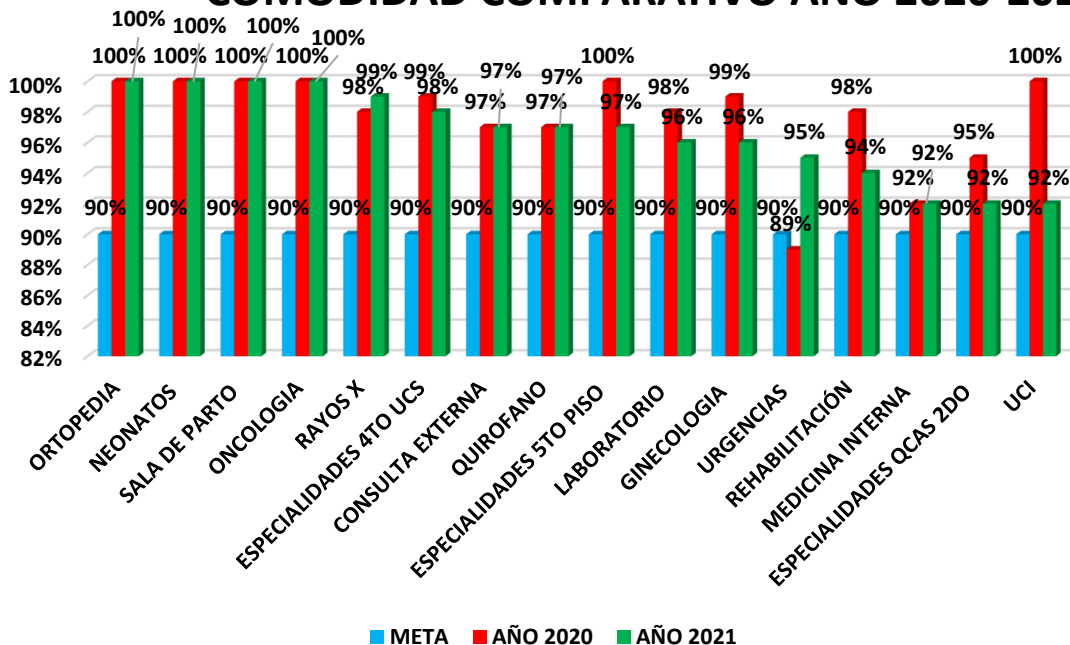


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

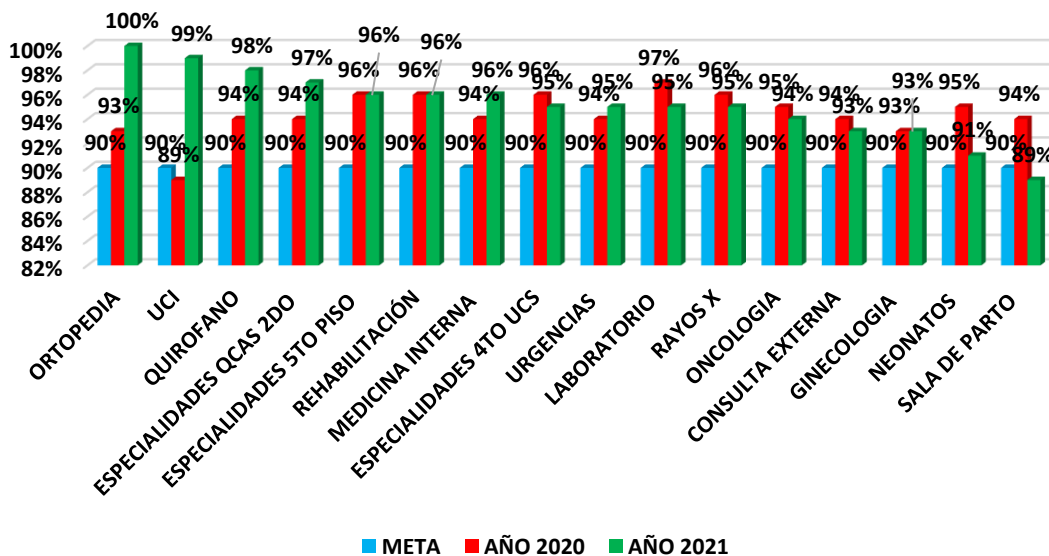


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

COMODIDAD COMPARATIVO AÑO 2020-2021



INFORMACIÓN GLOBAL COMPARATIVO AÑO 2020-2021



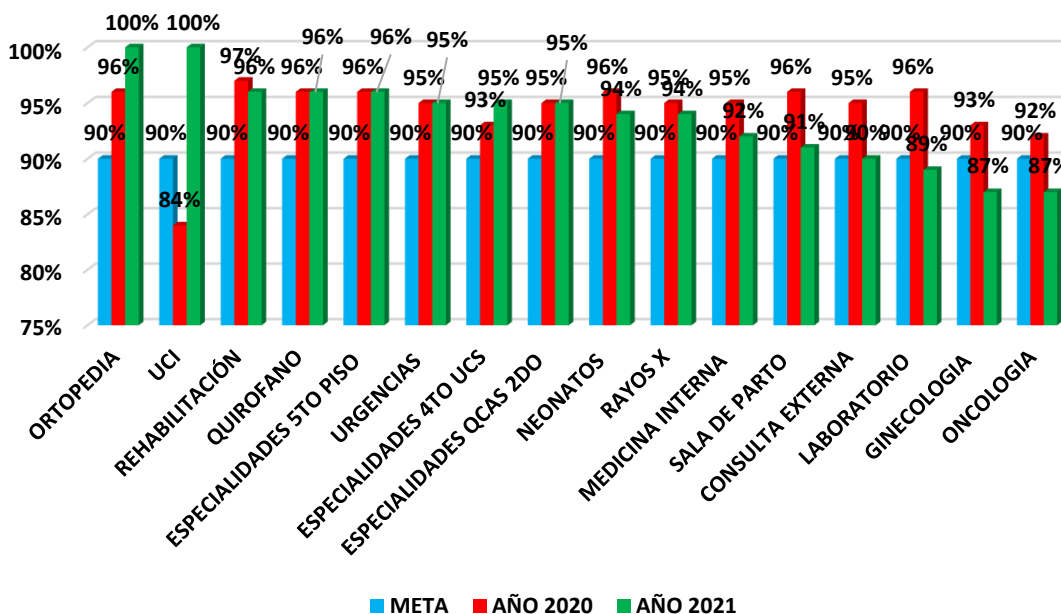


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTO

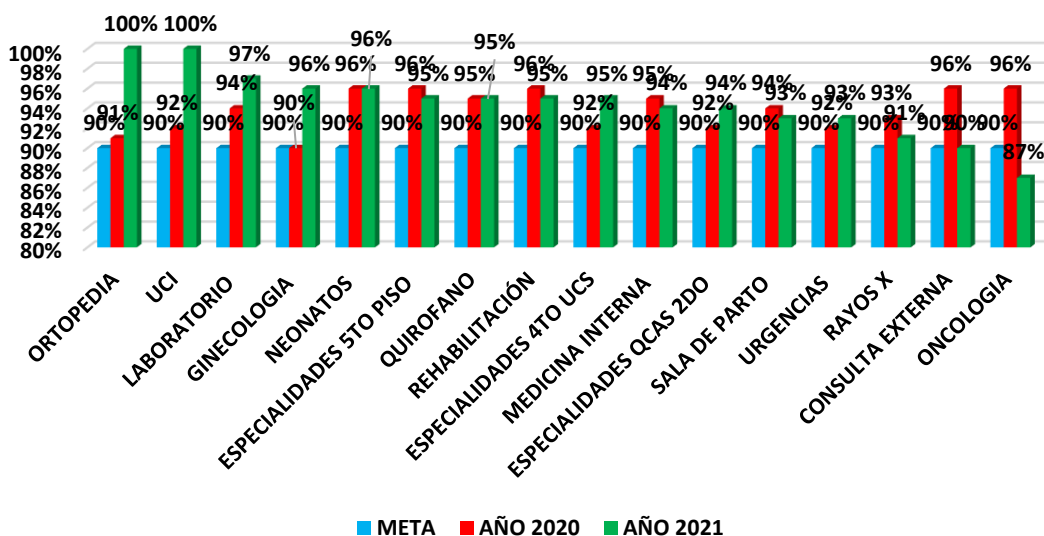


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

INFORMACIÓN QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES COMPARATIVO AÑO 2020- 2021



INFORMACIÓN DERECHOS Y DEBERES COMPARATIVO AÑO 2020-2021

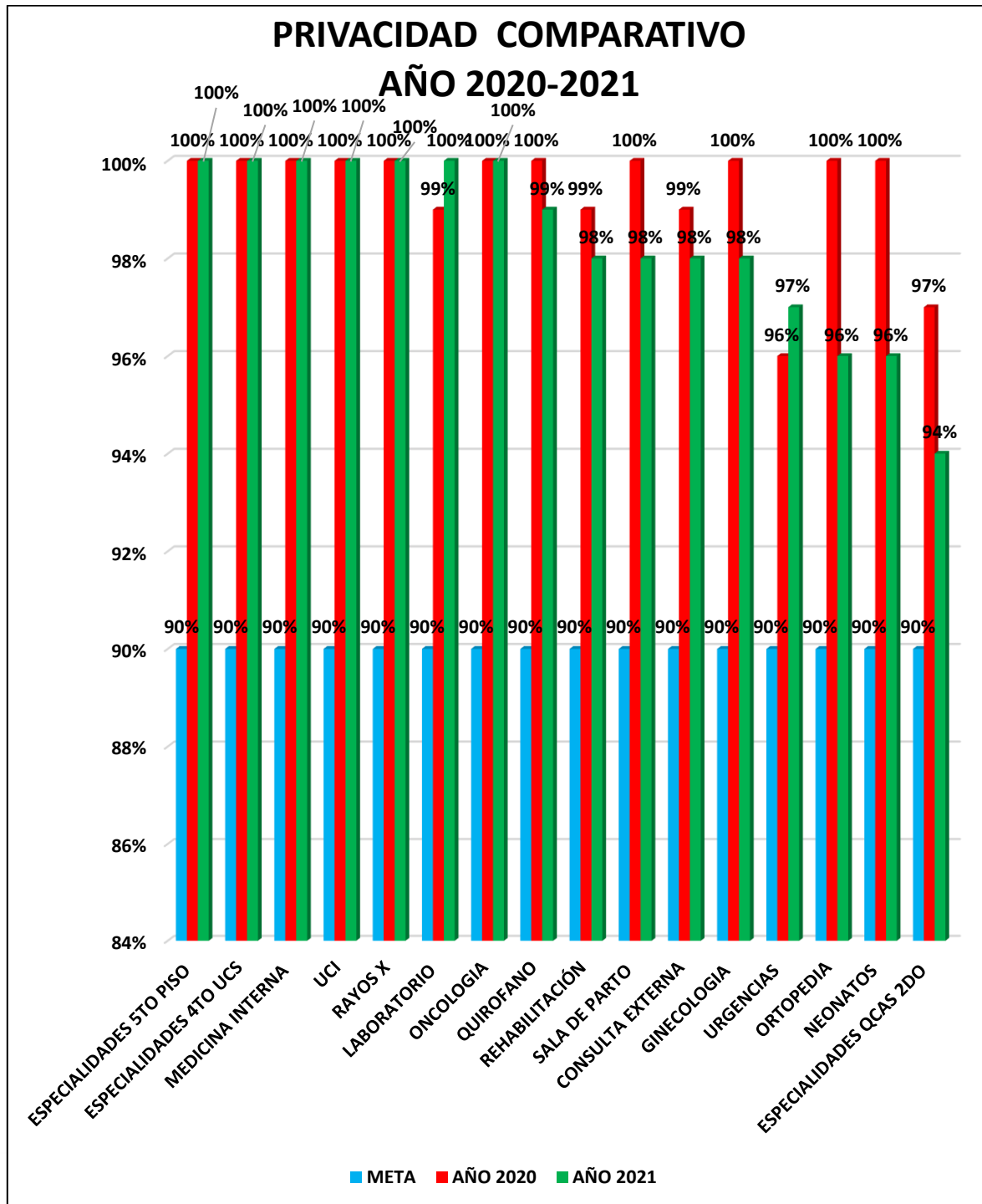




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



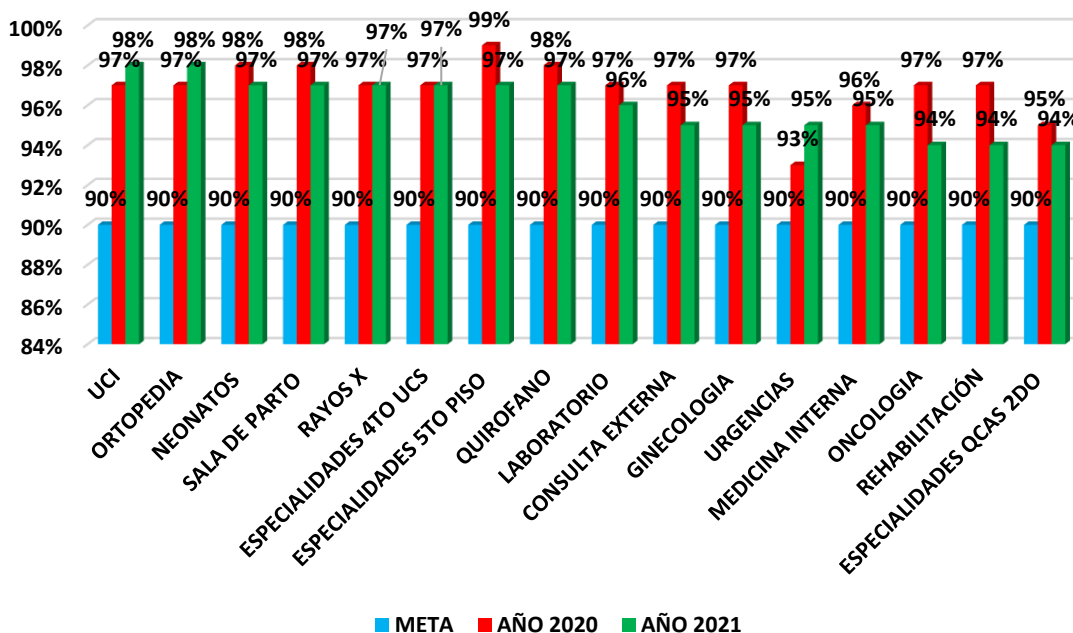


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTO

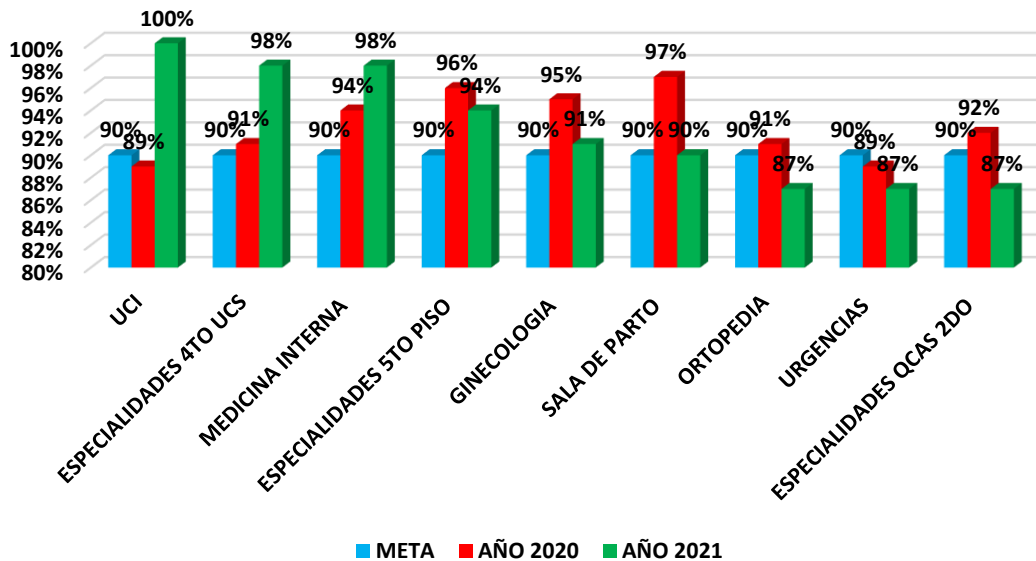


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

HUMANIZACIÓN COMPARATIVO AÑO 2020-2021



CONDICIONES DE SILENCIO PARA EL DESCANSO COMPARATIVO AÑO 2020 -2021



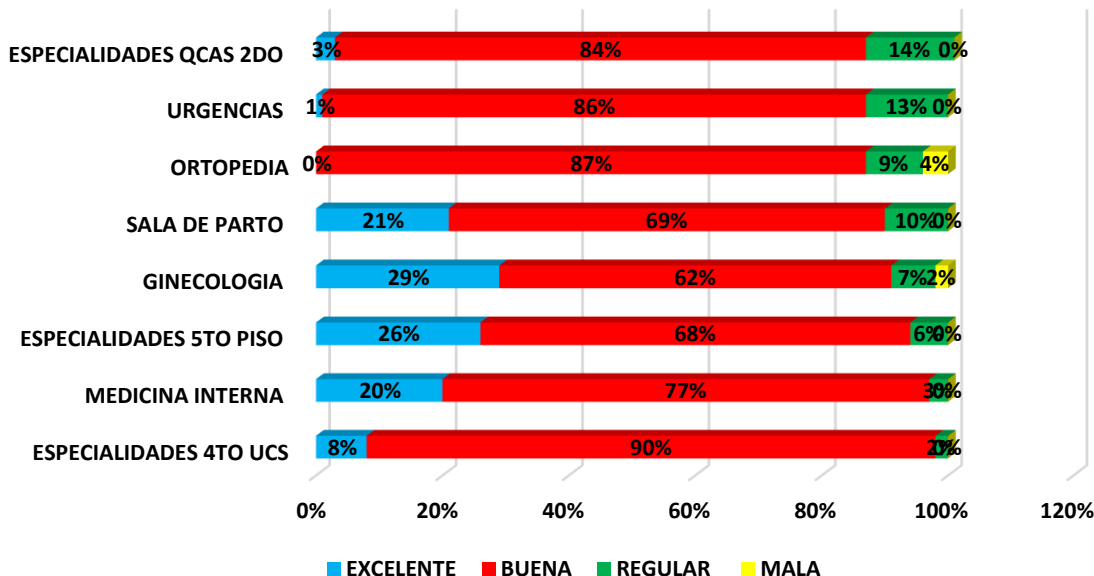


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTO

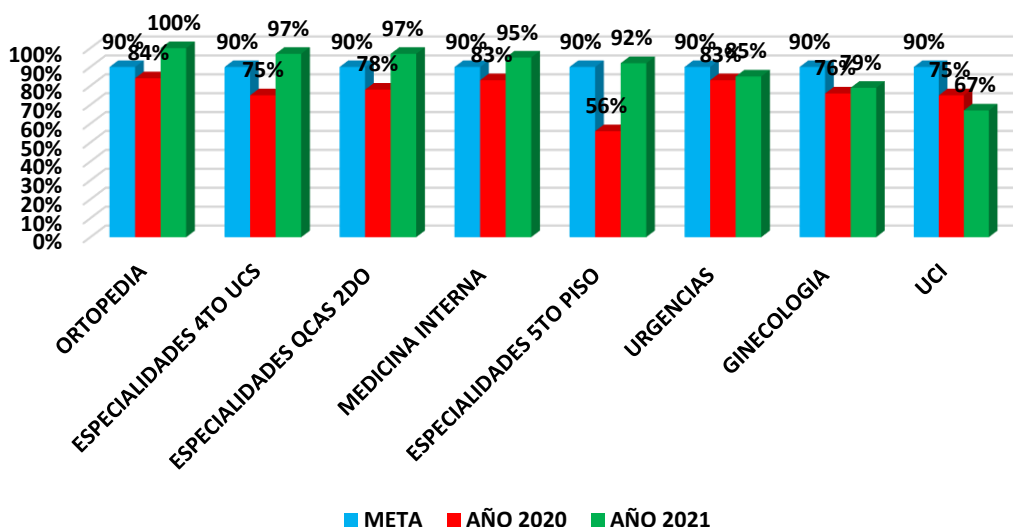


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

CONDICIONES DE SILENCIO PARA EL DESCANSO AÑO 2021



LE BRINDARON INFORMACIÓN Y FACILITARON EL ACCESO AL APOYO ESPIRITUAL REQUERIDO COMPARATIVO AÑO 2019-2020



Para el año 2021 se tiene los siguientes resultados, referente a la satisfacción global 94.64% el 5.18% de los encuestados que manifiestan que el servicio es regular y el 0,18% manifiesta que el servicio es malo, las causas de insatisfacción:

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
Especialidades 5to Piso	3%	No existe trato amable por parte del personal de enfermería
		Establecer horario de visitas sin restricciones
		No se puede descansar en la noche - ruido
		Falta de oportunidad en el llamado que hace el paciente
		Personal no brinda información
Imágenes diagnosticas	4%	Falta de privacidad (pacientes en pasillo)
		No existe trato amable por parte del personal
		No brindan información
		No responden el teléfono para solicitar cita
		Demora en el proceso de facturación
		Servicio desorganizado
Especialidades quirúrgicas - Ortopedia	4%	Personal de la noche hacer ronda y despierta al paciente (interrumpen el sueño)
		Falta de oportunidad en la atención del llamado del paciente
		No brindan información
		No permiten acompañamiento permanente, Establecer horario de visitas sin restricciones

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
Neonatos	4%	No hay privacidad
		Personal de enfermería poco amable
		No brindan información cuando se solicita
		No permiten el acompañamiento permanente
Quirófano	4%	Cancelación de cirugías
		No brindan información
		Servicio desorganizado, no dan razón
Oncología	4%	Personal poco amable
		Demora en la atención
		No brindan información clara de los trámites a seguir
Especialidades 4to UCS	5%	Personal poco amable
		No brindan información
		Ruidos nocturnos
		Establecer horario de visitas sin restricciones
Cirugía General	5%	Personal del servicio poco amable, no contesta el saludo
		Hacinamiento habitaciones con 4 camas
		Muchos estudiantes en la ronda medica que pasan por cada paciente
		Establecer horario de visitas sin restricciones
		Falta de oportunidad en la atención del llamado del paciente
		Poca ventilación, olores desagradables
		No se permite el descanso en la noche muchas interrupciones del sueño
		No brindan información

**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
Urgencias	5%	Mejorar trato por parte de todo el personal del servicio, personal poco amable
		No hay privacidad, pacientes en pasillos
		Habitaciones muy encerradas poca ventilación
		Ruidos nocturnos
		Ampliar horario de visitas
		No brindan información
		Presencia de muchos estudiantes (no saludan, poco respetuosos, escandalosos)
		Mejorar la limpieza en el servicio (olores desagradables)
Laboratorio	5%	Mejorar el trato con el adulto mayor
		Personal de ventanilla malgeniado y demorado en la atención
Consulta Externa	5%	Demora en la atención primero en facturación y después en espera del médico
		Cancelación de cita y no informan al usuario
		No se cumple con la hora de las citas programadas
		Personal poco amable
		No contestan líneas telefónicas, personal no brinda información
		Presencia de muchas personas en la consulta (estudiantes)

**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
Medicina Interna	5%	Personal poco amable
		Establecer horario de visitas sin restricciones
		Habitaciones muy pequeñas, poca ventilación
		Presencia de muchos estudiantes
		No brindan información
Sala de Partos	6%	Establecer horario de visitas sin restricciones
		No permiten acompañamiento permanente
		No permiten descansar en las noche, ruidos, risas
		No brindan información
Rehabilitación	7%	Espacio reducido para terapias físicas, que no garantiza la privacidad
		Falta de oportunidad en la asignación de citas de terapia física
		Personal poco amable (malgeniado)
		Falta de oportunidad en la atención (muchas demora)
		No brindan información
Ginecología	8%	Muchas personas en revista médica (estudiantes)
		Falta de oportunidad en la atención al ingreso
		Personal poco amable
		No permiten descansar en las noche, ruidos, risas
		No permiten acompañamiento permanente
		No brindan información
		Establecer horario de visitas sin restricciones

Se hace la aclaración que la encuesta de satisfacción es una fotografía del servicio en un momento determinado, teniendo en cuenta que este puede variar en el tiempo, de manera positiva o negativa, debido a la intervención de múltiples factores, entre ellos la apreciación que cada usuario tiene de acuerdo al componente socio – cultural.

Pueden existir datos sesgados por que la muestra puede ser no representativa en algunos servicios.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Se requiere a futuro considerar la posibilidad de tener un hospital de puertas abiertas, debido a que es una constante, en las encuestas realizadas a los usuarios en los diferentes servicios, acompañamiento permanente y horario de visitas sin restricciones.

Fortalecer la política de “silencio para el descanso”, sobre todo en el servicio de urgencias y cirugía general.

Fortalecer el despliegue al interior de las diferentes áreas del protocolo de bienvenida y acogida puesto que es reiterativo en todos los servicios que no se brinda una atención con amabilidad y la información suministrada no es clara o no se brinda.

Determinar la posibilidad de que en el área de consulta externa la espera no sea excesiva tanto en el proceso de facturación, como en la espera que se genera para la atención médica; la espera es una causa de insatisfacción generalizada en esta área.

Fortalecer los mecanismos de comunicación con los que cuenta el usuario para la consecución de citas, puesto que es una constante que no pueden acceder a las citas por que no contestan al celular, ni a la línea telefónica.

Fortalecer el proceso de admisiones ya sea en la parte de hospitalización y atención ambulatoria, puesto que es de suprema importancia contar con varios números de contacto del paciente, a fin de informar de manera oportuna la cancelación de citas médicas y/o procedimientos.

En el área de rehabilitación fortalecer la asignación de citas con terapia física puesto que hay demora en más de 2 meses para conseguir una cita.

Cuando se determine la cancelación de procedimientos quirúrgicos, realizar un análisis muy riguroso, puesto que la principal causa de insatisfacción en el servicio de quirófano es la cancelación de procedimientos quirúrgicos en especial de pacientes que tienen que realizar algún tipo de preparación, como ayuno o enemas, y la cancelación genera mucha rabia en los usuarios.

Fortalecer con el acompañamiento de la empresa tercerizada de aseo y limpieza, el aseo y la organización de los servicios de urgencias y cirugía general donde se presenta la mayor insatisfacción en este referente, puesto que son servicios de afluencia de muchos pacientes por lo cual, el aseo se debe hacer con mayor frecuencia, que en las otras áreas y evitar así la circulación de olores desagradables.

En el servicio de cirugía general, determinar la posibilidad de mejorar las habitaciones de 4 camas, puesto que es en estas áreas donde se genera mayor insatisfacción (no hay privacidad).

Buscar estrategias para fortalecer la comunicación con el usuario y su familia (el derecho del usuario a estar bien informado)

CONCLUSIONES PLAN DE MEJORA

El HUDN contó con un plan de acción para el componente de humanización, el cual tuvo las siguientes actividades:

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Elaborar el Protocolo de trato al usuario interno y externo articulándolo al procedimiento de Orientación e información al usuario PRAUS-005	Se elaboró el protocolo de bienvenida y acogida por parte de atención al usuario y talento humano, para el año 2022 se requiere hacer algunos ajustes al mismo
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Despliegue comunicacional del protocolo de trato al usuario interno y externo a través de los diferentes medios comunicacionales existentes en el HUDN.	No se realizaron piezas comunicacionales, se tuvo inconveniente por parte de las personas encargadas de comunicaciones
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Despliegue del protocolo en el plan de capacitación institucional.	Se realizó despliegue de manera general por parte de Gonzalo Arias en las jornadas de capacitación que se lideran desde talento humano con una participación de 1308 personas que corresponde al 98%

¡Trabajamos por mi Nariño, tu salud, nuestro compromiso!

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Seguimiento y evaluación del protocolo de trato al usuario interno y externo.	Se realizó unas olimpiadas del servicio que fue liderada por el área de talento humano donde se hacía evaluación del conocimiento en varios temas, uno de ellos fue el protocolo de bienvenida y acogida, se contó con la participación de 105 personas que conformaron 21 equipos de las diferentes áreas del HUDN de los cuales
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Estandarización de firmas de correos electrónicos, En la firma del correo electrónico se registrará un mensaje alusivo a la buena atención. Ej. "Le puedo ayudar en algo más". Y el lema del plan de desarrollo 2020-2023	¿Le puedo ayudar en algo más? ¡Trabajamos por mi Nariño, tu Salud, nuestro compromiso! 
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Estandarización de salvapantallas de todos los equipos del HUDN en los cuales se publicará una pieza alusiva al protocolo de atención.	No se realizaron, se tuvo inconveniente por parte de las personas encargadas de comunicaciones

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Presentar resultados de Seguimiento y evaluación del protocolo de trato al usuario interno y externo, al comité de ética para tomar los correctivos a que dé lugar	Se realizó por parte de talento humano y las estudiantes de psicología la encuesta de humanización en los servicios de oncología, cirugía general, ginecología, urgencias, consulta externa, laboratorio, especialidades contributivo 4to piso UCS y especialidades 5to piso, se realizaron 5 encuestas de manera mensual, con una muestra de 150 usuarios en cada aplicación y se tuvo los siguientes resultados: En términos generales existe una percepción positiva de la atención, basada en el saludo inicial, facilidad de acceso a las instalaciones, inclusión de orientadores en el proceso de atención al usuario.
		Servicios como Oncología y Especialidades 5to Piso, no hubo percepciones negativas de la atención.
		Se presenta inoportunidad en la atención por parte de médicos especialistas y atención de urgencias en Triage.
		Algunos funcionarios NO han incorporado estrategias de atención tales como mirar a los ojos, atención sostenida, orientación efectiva y despedida del Usuario.
		Hacen falta canales de comunicación efectivos para el usuario sobre aspectos como: Cancelación de citas, Extensiones telefónicas, entre otros.
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Realizar estudio de mercado referente a la elaboración de placas de identificación para funcionarios de los servicios de Atención al Usuario, admisiones, Facturación, Autorizaciones. Estadística, Apoyo Logístico, Archivo Central, Archivo Clínico, imágenes diagnóstica y rayos X, Call center y Consulta Externa.	No se cumplió con esta actividad

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Realizar articulación con el área de Sistemas solicitando se desarrolle un aplicativo o software que permita evaluar la satisfacción de la atención por parte de los usuarios en los servicios de Atención al Usuario, admisiones, Facturación, Autorizaciones. Estadística, Apoyo Logístico, Archivo Central, Archivo Clínico, imágenes diagnóstica y rayos X, Call center y Consulta Externa.	Se realizó correo electrónico a ingeniero de sistemas a fin de adelantar lo pertinente referente a la realización de este aplicativo; No se pudo avanzar con este desarrollo debido a que el área nueva de atención al usuario fue entregada en el mes de octubre de 2021, por lo tanto queda pendiente para el año 2022
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Desarrollo de aplicativo o software que permita evaluar la satisfacción de la atención por parte de los usuarios en los servicios de Atención al Usuario, Facturación, Autorizaciones, Archivo Clínico, Call center y Consulta Externa.	No se pudo avanzar con este desarrollo debido a que el área nueva de atención al usuario fue entregada en el mes de octubre de 2021 y por lo tanto queda pendiente para el año 2022
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Articular el tema del buen servicio al lema del Plan de Desarrollo 2020-2023.	¿Le puedo ayudar en algo más? ¡Trabajamos por mi Nariño, tu Salud, nuestro compromiso! 
Fortalecer los mecanismos de comunicación y despliegue de la información relacionada con el SIAU - Sistema de información de atención al usuario	Generar y realizar despliegue del Plan de Comunicaciones de atención al usuario donde se realice despliegue y sensibilización continua de los aspectos más relevantes.	Se tuvo dificultad en cuanto al plan de comunicaciones, por el cambio de comunicador social

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Fortalecer los mecanismos de comunicación y despliegue de la información relacionada con el SIAU - Sistema de información de atención al usuario	Realizar piezas comunicacionales de aspectos relevantes como es la política de humanización los referentes de comportamiento, deberes y derechos, código de integridad, quejas y reclamos entre otras y realizar divulgación en los diferentes medios existentes en el HUDN	Teniendo en cuenta el proyecto marco "Te cuido, me cuido prevengo" se socializa la temática de los mecanismos disponibles para la expresión de PQRSF y deberes y derechos, para ello se cuenta con los estudiantes conocedores de la temática y con los prototipo "BUZONCITO" "DEBERITO Y DERECHITO" con los cuales se realizó la sensibilización en cada uno de los servicios del Hospital. Se realizó en la jornada de la mañana y tarde la sensibilización hacia el usuario interno y externo sobre las siguientes temáticas: Deberes y derechos del paciente HUDN Política de humanización - atención al cliente Mecanismos para que el usuario pueda manifestar su opinión de la atención recibida en salud en HUDN. Se realizó la sensibilización a partir de interacciones con el usuario interno y externo a través de juegos dinámicos a fin de evaluar la apropiación de las temáticas de derechos y deberes y quejas y reclamos.
Fortalecer los mecanismos de comunicación y despliegue de la información relacionada con el SIAU - Sistema de información de atención al usuario	Verificar cumplimiento de ejecución del despliegue de comunicaciones definidos en las 2 actividades anteriores	El despliegue comunicacional no se pudo evaluar puesto que no se generó plan de comunicaciones

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Fortalecer los mecanismos de comunicación y despliegue de la información relacionada con el SIAU - Sistema de información de atención al usuario	Verificar cumplimiento de ejecución del despliegue de comunicaciones definidos en las 2 actividades anteriores	El despliegue comunicacional no se pudo evaluar puesto que no se generó plan de comunicaciones
Fortalecer los mecanismos de comunicación y despliegue de la información relacionada con el SIAU - Sistema de información de atención al usuario	Presentar resultados de verificación de despliegue de comunicaciones al comité de ética para tomar los correctivos a que dé lugar	El despliegue comunicacional no se pudo evaluar puesto que no se generó plan de comunicaciones
Fortalecer el componente humano en el procedimiento de orientación e información al usuario	Implementar Publicación a través de los medios comunicacionales existentes en el HUDN de los funcionarios y servicios con felicitaciones	En 2021 se publicaron 11 boletines de felicitación a los servicios y funcionarios. Cabe mencionar que en un mes no se publicó el boletín debido a ajustes en la metodología y diseño de la pieza en  Boletín #2 ¡Felicitaciones! <i>(A nuestros compañeros de trabajo que han recibido reconocimiento de su buen servicio por parte de los usuarios)</i> Colaboradores - Ayda Guerrero - Cirujía General - Viviana Chavez - Contributivo 4to Piso - Adriano Del Pilar Luna- Nutrición - Dr. Mario Eraso - Urología - Elizabeth Rosero - Cirujía General - Dr. Luis Fernando Casanova - Neurocirujano - Doris Basante - UCI Adulto Servicios - Básico Neonatal - Contributivo UC 4to piso - Especialidades 5to Piso - Consulta Externa - Ginecología - Ortopedia - Cirujía General - Uci Adulto - Medicina Interna Adm. Hospitalario Ext. 115 - Atención al Usuario

¡Trabajamos por mi Nariño, tu salud, nuestro compromiso!

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Fortalecer el componente humano en el procedimiento de orientación e información al usuario	Realizar reconocimiento a los servicios que han prestado atención eficiente y oportuna al usuario teniendo en cuenta la contingencia por COVID 19.	Se realizaron dos (2) tipos de reconocimiento:
		En el evento “tarde de los mejores” se realizó un reconocimiento a los 6 mejores servicios del HUDN en cumplimiento de sus indicadores POA.
		Se realizó reconocimiento a los servicios de Urgencias, Medicina Interna, Especialidades 5to Piso y Quirófanos, los cuales presentaron un mayor cumplimiento de políticas relacionadas con lavado de manos y seguridad del paciente, acciones que impactan en la atención al usuario.
Fortalecer el componente humano en el procedimiento de orientación e información al usuario	Implementar el Plan de Seguimiento a aquellos funcionarios y procesos que requieran actividades de mejora frente al servicio por haber recibido quejas referentes al componente de humanización.	En cumplimiento del PRRHU 023 Trámite de PQRSF en Talento humano:
		Realizar sesión de sensibilización donde se hará entrega con el funcionario(a) implicado(a) en la queja o reclamo: 26 Funcionarios intervenidos en 2021.
		En Caso de que exista reincidencia por parte de los funcionarios en cuanto al trato indebido, se procederá a seguir el conducto regular y el debido proceso.
Fortalecer el componente humano en el procedimiento de orientación e información al usuario	Presentar resultados de plan de seguimiento funcionarios con quejas repetitivas al comité de ética para tomar los correctivos a que dé lugar	De los 26 funcionarios intervenidos, 20 son mujeres, y 6 son hombres.
		Las áreas que representan el mayor número de novedades referentes a trato indebido son: Consulta Externa, Urgencias, Medicina Interna y Neonatos.
		Las sesiones de intervención se basan en un espacio de socialización de la queja, sensibilización sobre la política de humanización y espacio de escucha de los motivos que desencadenaron dicha situación.

Presentado por Alejandra Hurtado Narváez a los 22 días de febrero de 2022
Coordinador Atención al usuario