

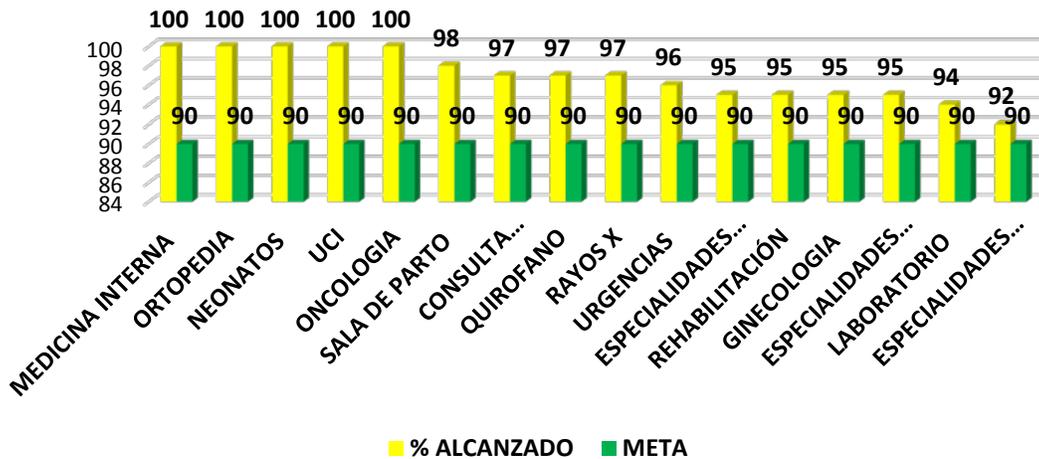


**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

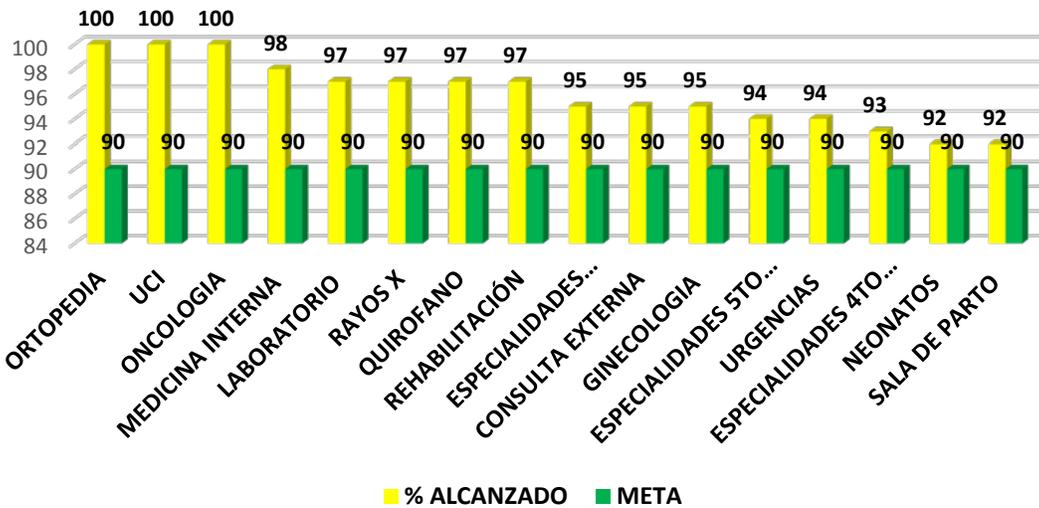


INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2019

INFORMACIÓN ASPECTOS CLÍNICOS 1ER SEMESTRE 2019



INFORMACIÓN ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 1ER SEMESTRE 2019



Juntos por la Excelencia

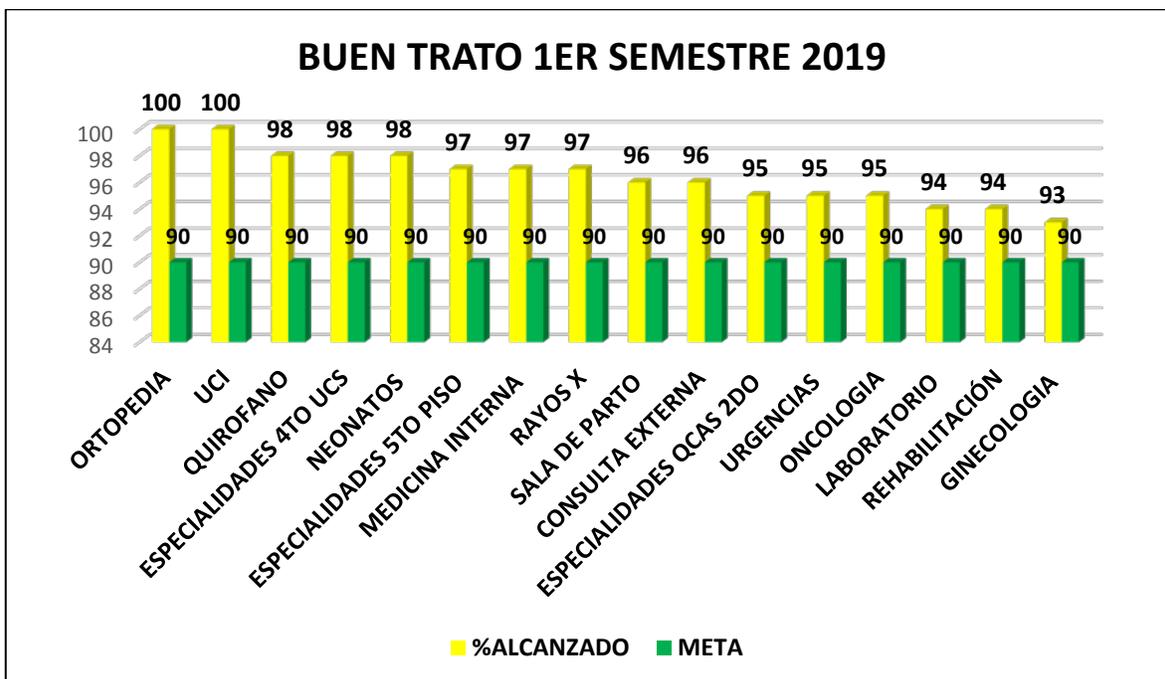
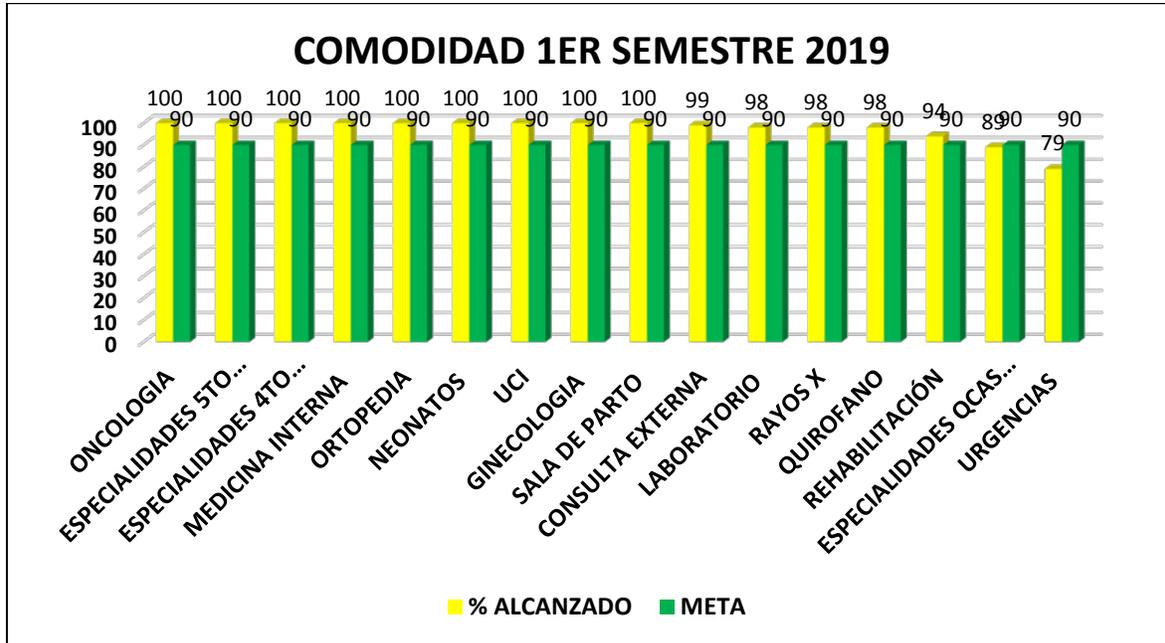
CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531 SA-CER448535 OS-CER448536



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



Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
 www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co

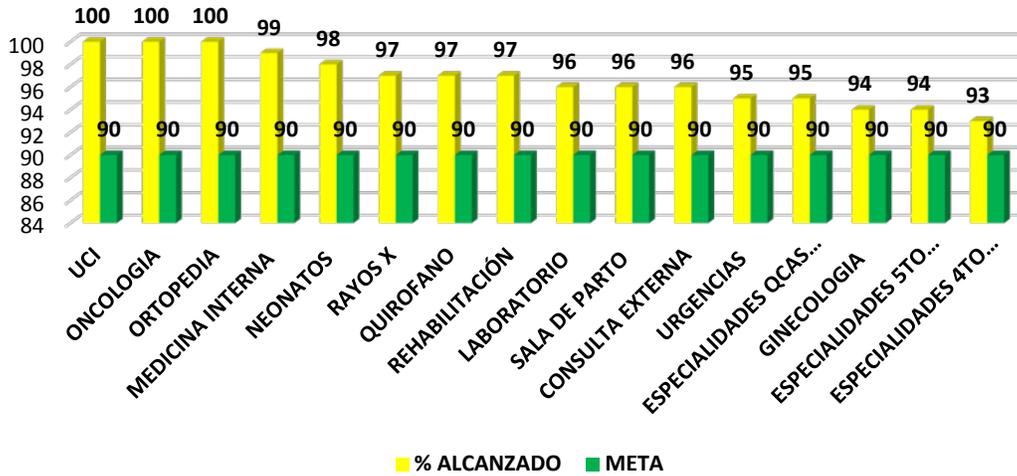




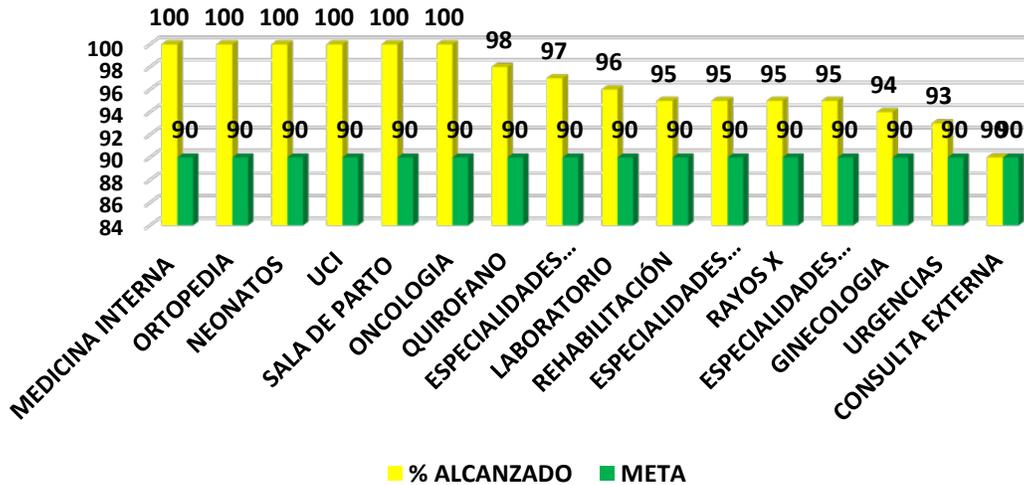
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



INFORMACIÓN GLOBAL 1ER SEMESTRE 2019



INFORMACIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES 1ER SEMESTRE 2019



Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

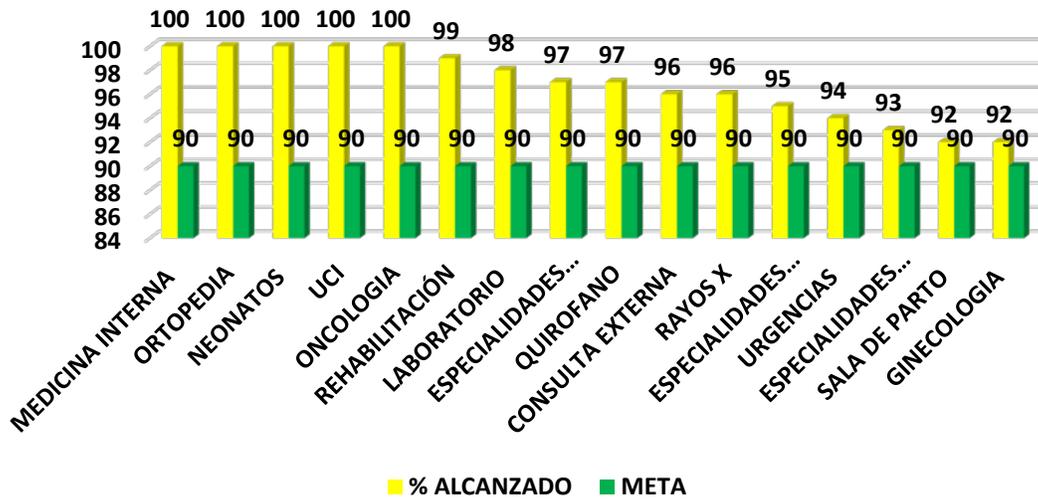
OS-CER448536



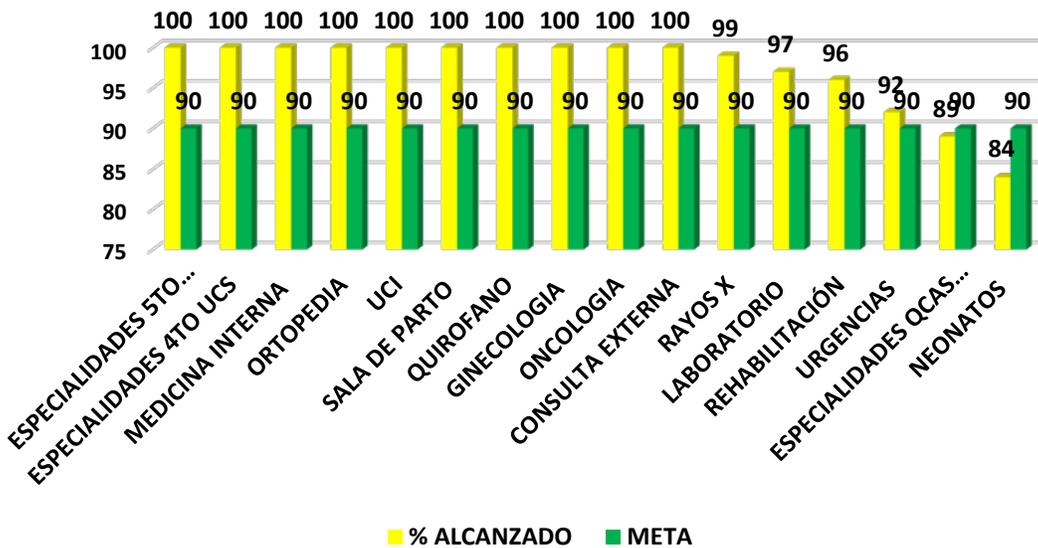
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



INFORMACIÓN DERECHOS Y DEBERES 1ER SEMESTRE 2019



PRIVACIDAD 1ER SEMESTRE 2019



Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
 www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co

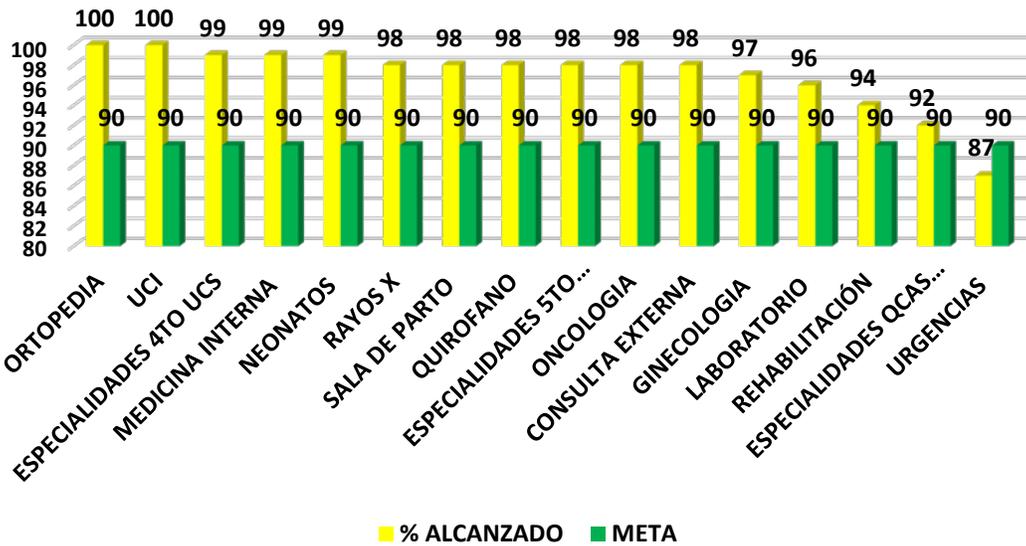




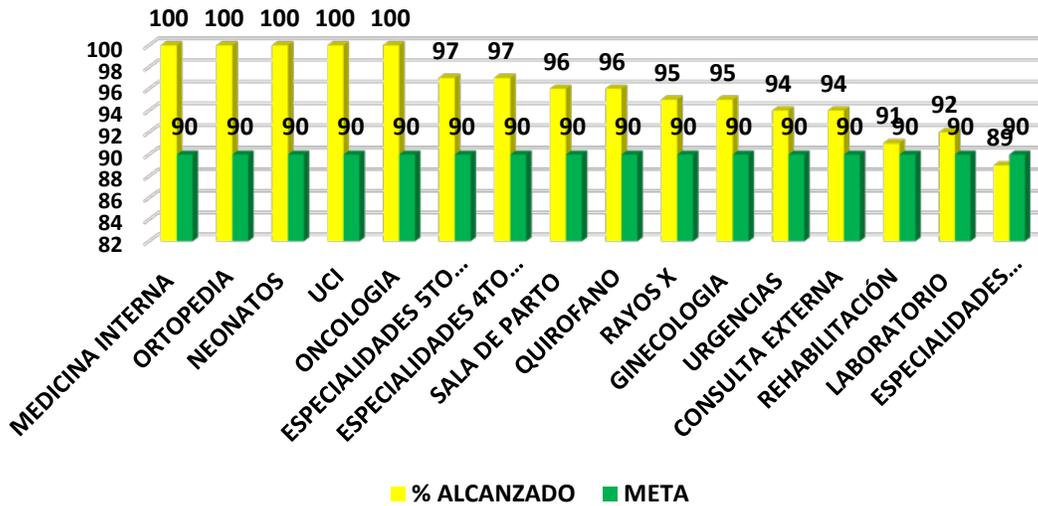
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



HUMANIZACIÓN 1ER SEMESTRE 2019



SATISFACCIÓN GLOBAL 1ER SEMESTRE 2019



Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



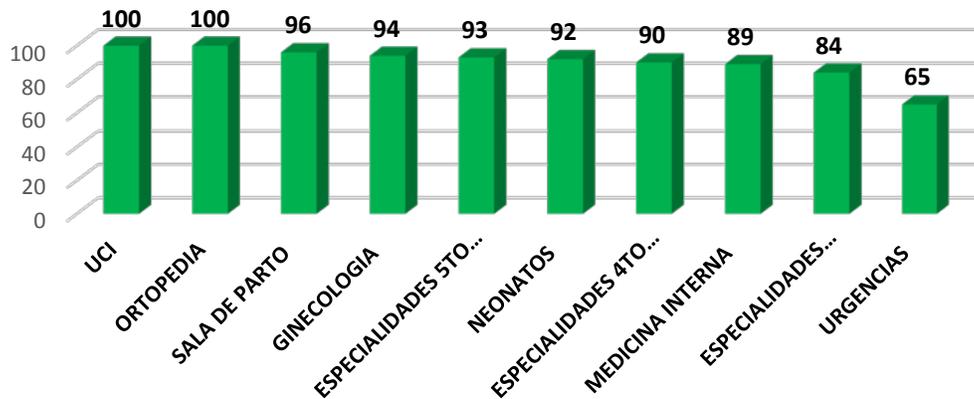
SC-CER448531 SA-CER448535 OS-CER448536



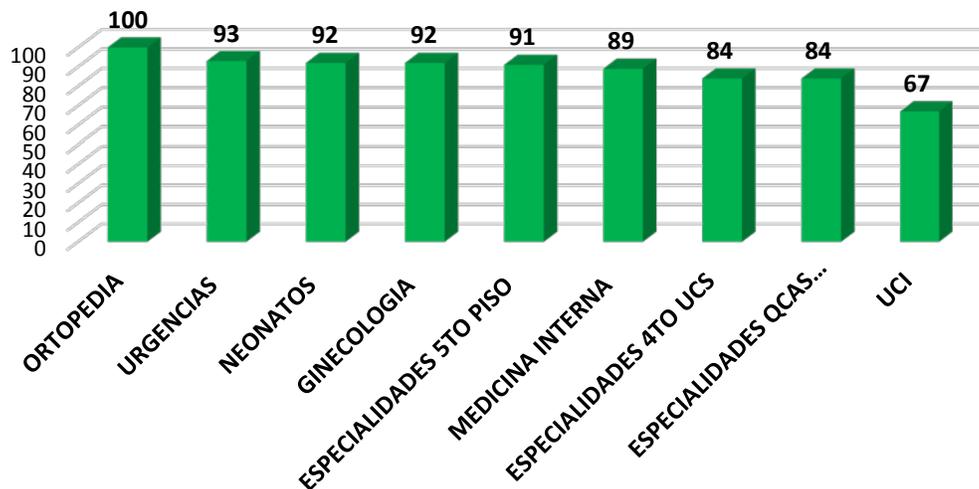
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



CONDICIONES DE SILENCIO PARA EL DESCANSO 1ER SEMESTRE 2019



LE BRINDARON INFORMACIÓN Y FACILITARON EL ACCESO AL APOYO ESPIRITUAL REQUERIDO 1ER SEMESTRE 2019



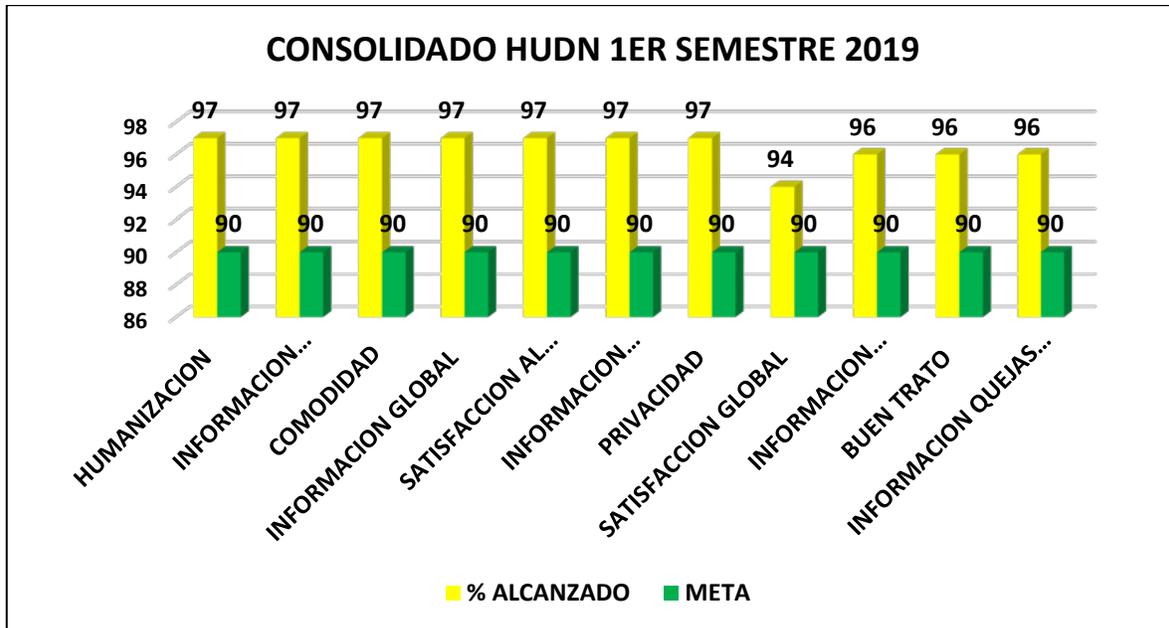
Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





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



RESOLUCIÓN 256 Tabulación:

En términos generales ¿Cómo califica usted la atención recibida?	
MUY BUENA	41
BUENA	769
REGULAR	48
MALA	0
MUY MALA	0
Resultado Satisfacción global 1er Semestre	94,4

¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos?	
DEFINITIVAMENTE SI	607
PROBABLEMENTE SI	231
DEFINITIVAMENTE NO	1
PROBABLEMENTE NO	19

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
 www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



Teniendo en cuenta la recomendación dada por el comité de análisis de resolución 256 se puede concluir lo siguiente:

Desde la oficina de atención al usuario se realizan 1716 encuestas anuales, por semestre 858 trimestralmente 429 y mensualmente 143 encuestas, la metodología utilizada es realizar las encuestas mensualmente para que al finalizar el trimestre no se acumulen y se realicen en un mismo espacio de tiempo, a fin de tener una visión de la organización en diferentes momentos, el personal que realiza las encuestas funcionarios atención al usuario (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%.

Para el semestre se tiene los siguientes resultados, el 5% de los encuestados que manifiestan que el servicio es regular y la disminución en el porcentaje de excelente a bueno se debe a:

Especialidades 5to piso:

- Falta de trato amable personal de enfermería (enfermeros bravas, poca información)
- Ampliar horario de visitas

4to piso UCS:

- Personal poco amable servicio de especialidades (enfermeras Gritan)
- Ruido en la noche (risas escandalosas y apertura de puertas de forma brusca)

Cirugía general:

- Personal del servicio poco amable, personal de enfermería (regañan a paciente)
- Hacinamiento habitaciones con 4 camas, acumulación de olores desagradables
- Vulneración de derecho a la privacidad(muchos pacientes)
- Servicio desorganizado
- Horario de visitas sin restricciones
- No oportuno al llamado del paciente y familiares (para satisfacer necesidades)
- Ruido nocturno (arrastran objetos)

Medicina Interna:

- Personal de enfermería malgeniado
- Acompañante permanente

Neonatos:

- Hacinamiento

Especialidades quirúrgicas 4to piso (ortopedia)

- Acompañamiento permanente

Unidad de Cuidados Intensivos:

- Ampliar horario de visita

Juntos por la Excelencia

Laboratorio:

- Personal poco amable, para dar información
- Demora en la atención
- Trato no adecuado de funcionaria de facturación (grita)
- Sala de espera mucha corriente de aire (frío)
- Ingreso al hospital muy demorado

Rayos x:

- Se afecta la privacidad del paciente (muchos pacientes en sala de espera, se deja a usuario en camilla a la vista de todo el mundo)
- Personal poco amable para brindar información
- Falta de trato amable personal de área de recepción
- Para sacar cita telefónicamente nunca responden

Ginecología:

- Demora en la atención al ingreso facturación y atención medica
- No permiten acompañamiento permanente
- Trato poco amable personal enfermería no brindan información
- Ruido nocturno (risas y carcajadas personal)

Quirófano:

- Personal poco amable (no atienden las necesidades de información)
- Servicio desordenado
- Falta de sillas sala de espera
- Retraso en cirugía
- Dificultad en la consecución de habitación después de cirugía

Sala de Partos:

- Mucho ruido en la noche
- No permiten acompañamiento permanente

Oncología:

- Personal poco amable enfermera Libia
- Demora en la atención médica (1 hora)

Rehabilitación:

- Espacio reducido para terapias
- Mejorar trato por parte del personal
- No hay una buena información (personal enojado)
- Personal poco amable (asigna citas)

Consulta Externa:

- Falta de oportunidad en la atención por parte de facturación y atención medica
- Cancelación de cita y no información al usuario
- No se cumple con la hora de las citas programadas

Juntos por la Excelencia

- Personal poco amable (personal enfermería, facturación y atención al usuario)

Urgencia:

- Mejorar trato por parte de todo el personal del servicio
- Hacinamiento de pacientes
- Pacientes en pasillos (privacidad)
- Poca ventilación
- Acumulación de olores desagradables
- Ruido excesivo en las noches que impide descansar
- Ampliar horario de visitas
- No hay buena información por parte de los funcionarios en cuanto al egreso del paciente
- Ingreso al HUDN muy demorado (vigilancia)
- Médicos que no examinan

Como mejora se revisara con calidad el instrumento que se utiliza como encuesta de satisfacción, realizando los ajustes a los que hubiere lugar; de igual manera el cálculo de la muestra que se tiene establecido para tal fin.

Reunión con el equipo de atención al usuario responsable de realizar las encuestas.

Se hace la aclaración que la encuesta de satisfacción es una fotografía del servicio en el momento, 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.

De igual manera puede existir algún tipo de discrepancia en el caso de agrupación de ciertos ítems para un atributo de calidad los cuales fueron seleccionados por coordinaciones que al momento ya no laboran en la institución.

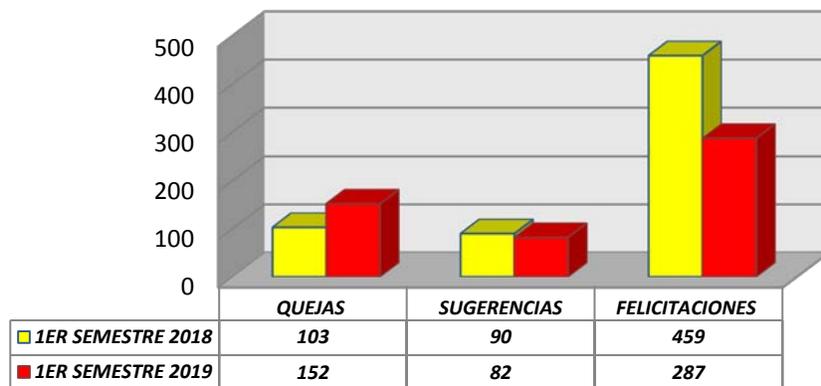
A cada coordinación GIT se envía la tabulación del total de la encuesta graficada y con un anexo de los ítems que se agrupan para cada atributo identificado.

Juntos por la Excelencia

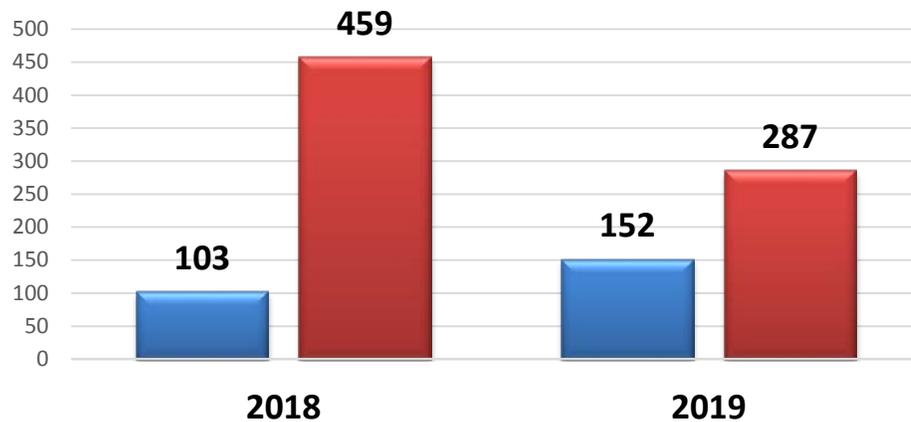
INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER SEMESTRE 2018-2019

COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2018-2019



COMPARATIVO QUEJAS Vs FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2018-2019



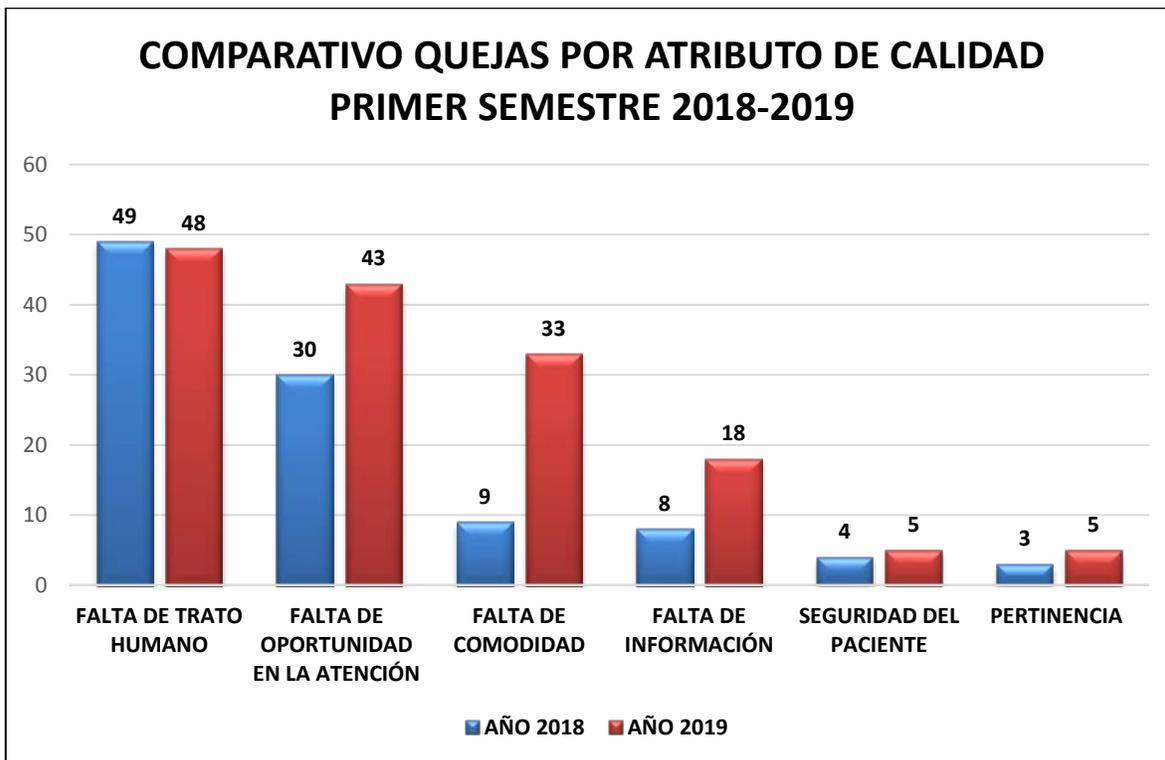
Juntos por la Excelencia



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



COMPORTAMIENTO QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2018-2019				
ATRIBUTO DE CALIDAD	AÑO 2018		AÑO 2019	
	No.	%	No.	%
FALTA DE TRATO HUMANO	49	48	48	32
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	30	29	43	28
FALTA DE COMODIDAD	9	9	33	22
FALTA DE INFORMACIÓN	8	8	18	12
SEGURIDAD DEL PACIENTE	4	4	5	3
PERTINENCIA	3	2	5	3
TOTAL	103	100	152	100



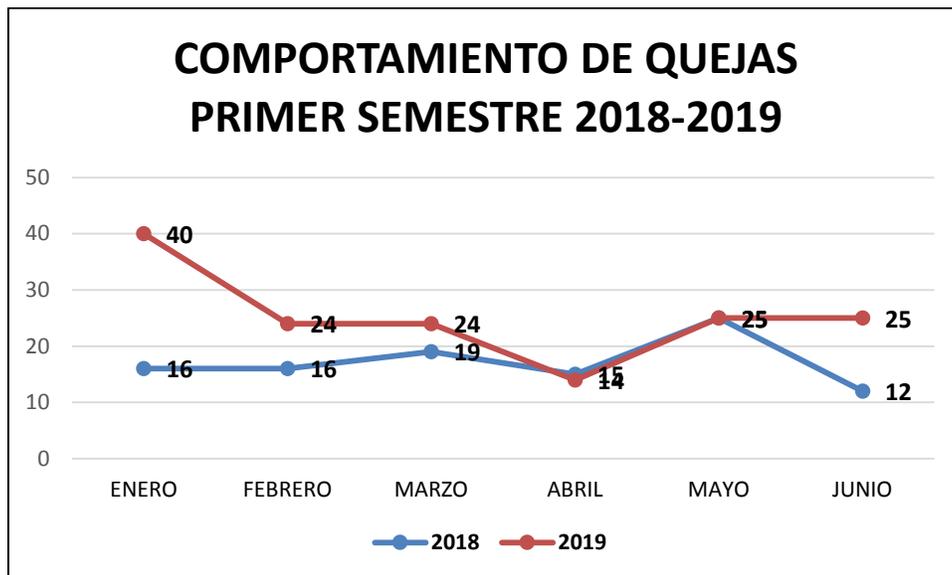
Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



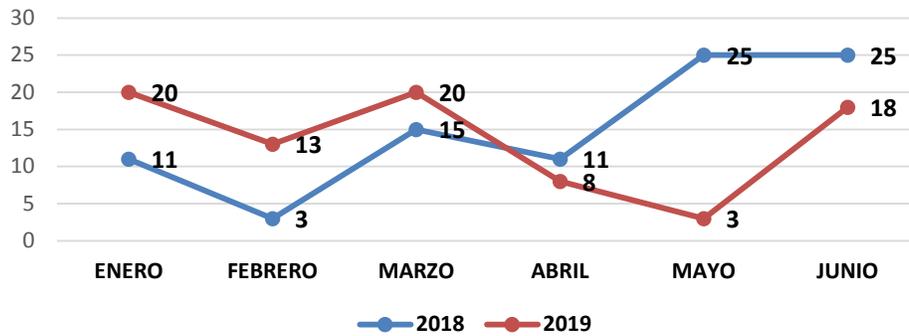
En el diagrama de barras nos podemos dar cuenta que la principal causa de queja para el año 2018 es la falta de trato humano con 49 quejas reportadas que corresponde al 48% y para el año 2019 la primera causa de queja es también la falta de trato humano con 48 quejas que corresponde al 32%, en segundo lugar para el primer semestre 2018 tenemos la falta de oportunidad en la atención con 30 casos que corresponde al 29% y para el primer semestre 2019 la segunda causa de queja es también la falta de oportunidad en la atención con 43 quejas que corresponde al 28%

En comparación las quejas primer semestre años 2018 y año 2019 nos damos cuenta que habido un incremento se pasó de 103 a 152 quejas.

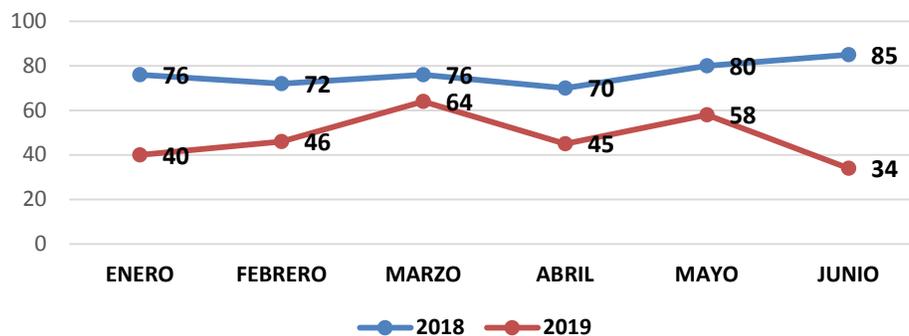


Juntos por la Excelencia

COMPORTAMIENTO DE SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2018-2019



COMPORTAMIENTO DE FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2018-2019



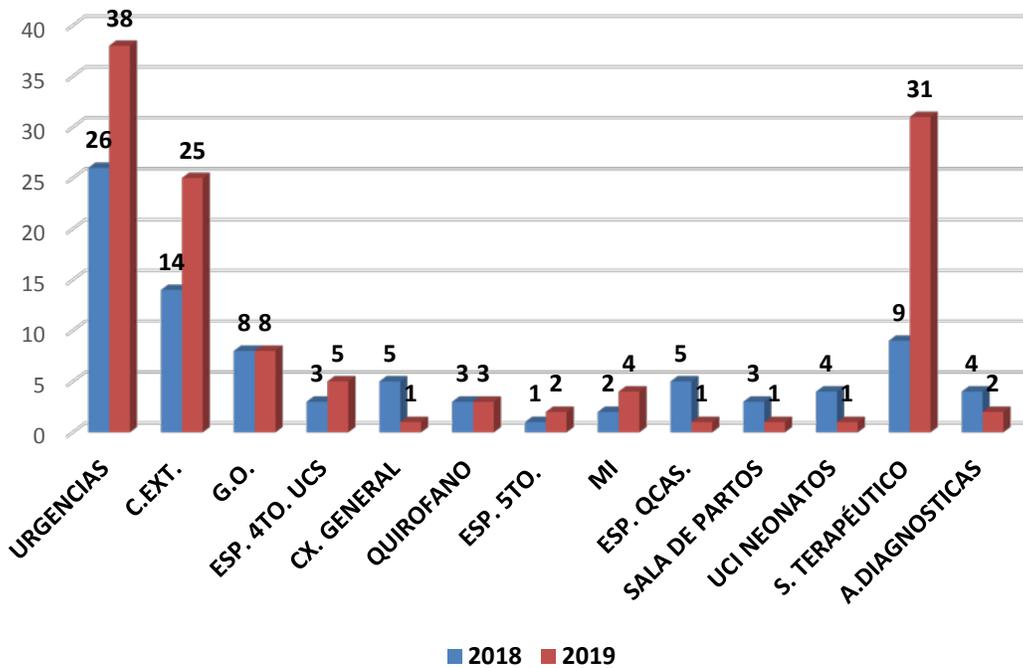
Juntos por la Excelencia



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



COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO ÁREA ASISTENCIAL PRIMER SEMESTRE 2018-2019



Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

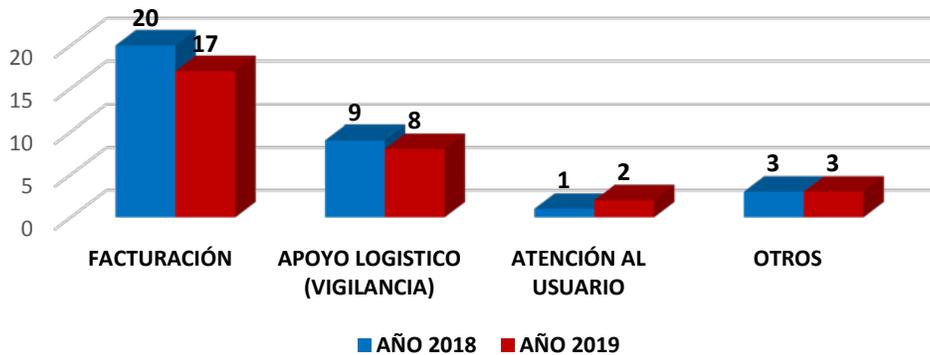
OS-CER448536



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



COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO ÁREA ADMINISTRATIVA PRIMER SEMESTRE 2018-2019



PRIMEROS 5 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON LAS QUEJAS VS PACIENTES ATENDIDOS PRIMER SEMESTRE 2019

SERVICIO	URGENCIAS	C. Externa	GINECOLOGIA	4TO UCS	MI
QUEJAS	38	25	8	5	4
USUARIOS ATENDIDOS	7128	20847	1355	1321	856
%	0.005	0.0011	0.005	0.003	0.004

Urgencias 38 quejas

- 20 Falta de trato Humano
- 11 Falta de oportunidad en la atención
 - 3 Seguridad
 - 2 comodidad
 - 1 Falta de Información
 - 1 Pertinencia

Consulta externa 25 quejas

- 8 Falta de oportunidad en la atención
- 2 Falta de trato Humano
- 2 Falta de Información
- 2 Pertinencia
- 3 Falta de oportunidad en la atención (call center)
- 6 Falta de Información (call center)
- 2 Falta de trato Humano (call center)

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
 www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



Ginecología 8 quejas

- 4 Falta de trato Humano
- 3 Falta de oportunidad en la atención
- 1 Falta de información

ESP.4TO UCS 5 quejas

- 3 Falta de trato Humano
- 1 Falta de oportunidad en la atención
- 1 Seguridad

MI 4 quejas

- 3 Falta de trato Humano
- 1 Falta de información

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD PRIMER SEMESTRE 2019

Para efectos de realizar la evaluación de las quejas presentadas en el primer semestre 2019, se realiza la clasificación de acuerdo a los atributos de calidad definidos en el decreto 1011 de 2006.

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

COMPORTAMIENTO QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2019 ATRIBUTO DE CALIDAD	
ATRIBUTO DE CALIDAD	No. Quejas 1ER semestre 2019
HUMANIZACIÓN (Falta de trato humano 48, falta de Información 18y falta de comodidad 33)	99

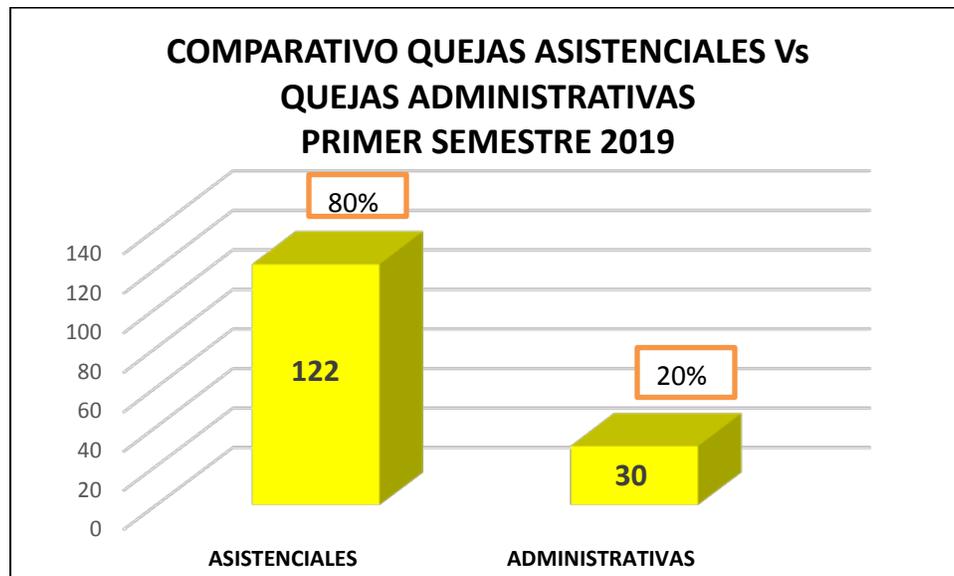
Juntos por la Excelencia



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



OPORTUNIDAD	43
SEGURIDAD	5
PERTINENCIA	5
TOTAL	152



Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co

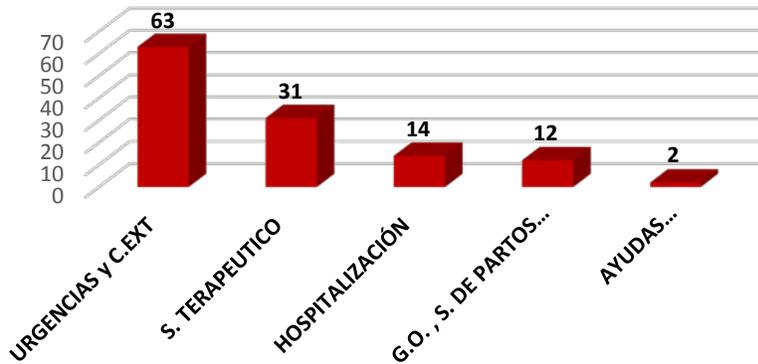




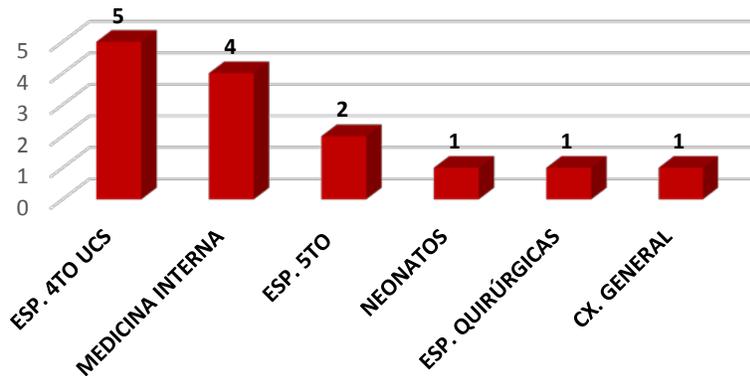
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



QUEJAS SERVICIOS ASISTENCIALES PRIMER SEMESTRE 2019



QUEJAS HOSPITALIZACIÓN DISCRIMINADAS POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE AÑO 2019



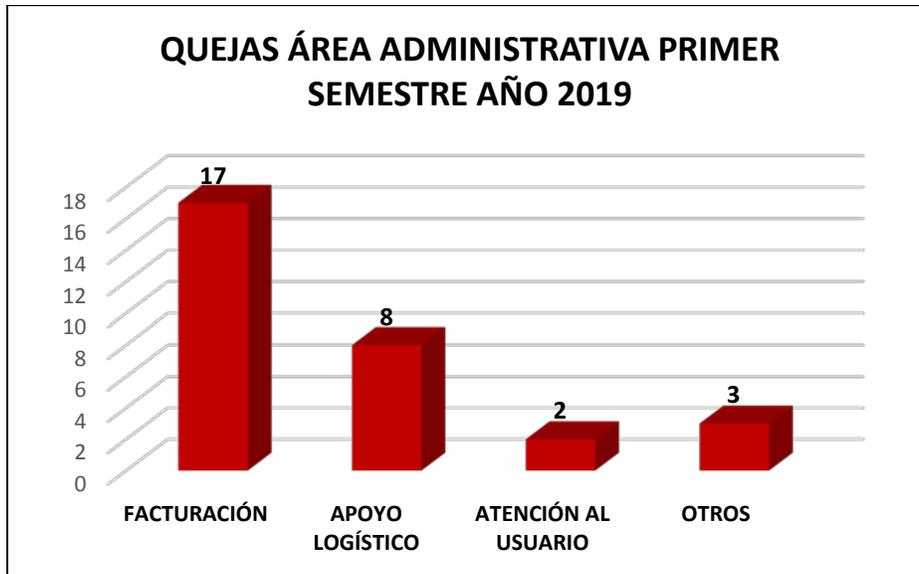
Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





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



ALEJANDRA HURTADO NARVAEZ
COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co

