

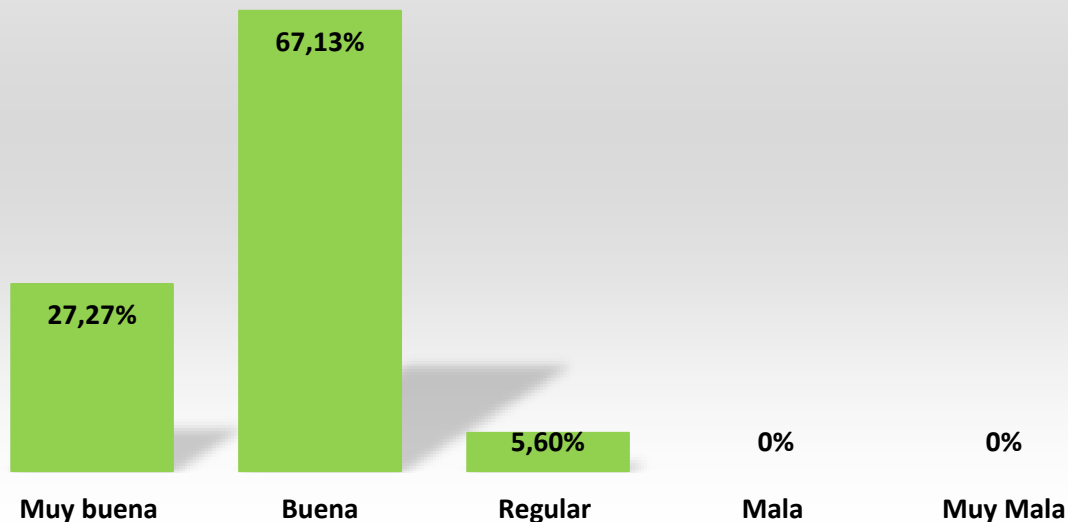
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2024

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 10 personas).

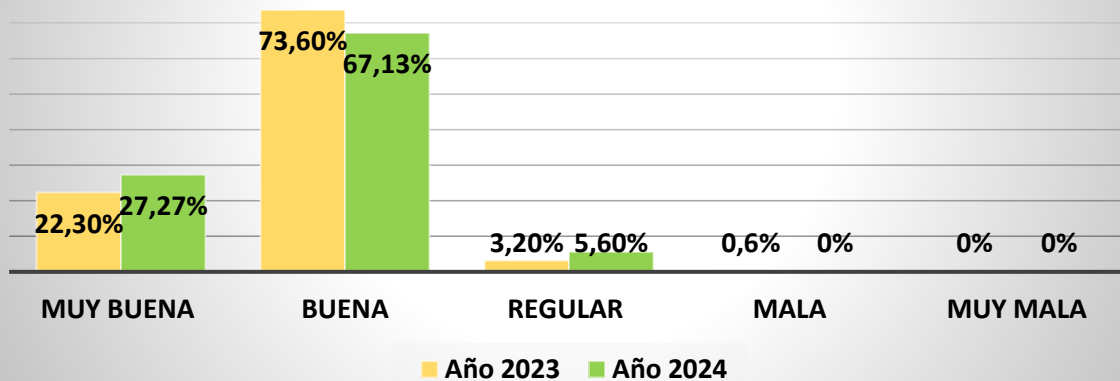
La muestra se calcula con base en los egresos del año inmediatamente anterior, con un margen de error del 5%.

Para el semestre se tiene los siguientes resultados, la satisfacción global del HUDN para el primer semestre 2024 es del 94.40%.

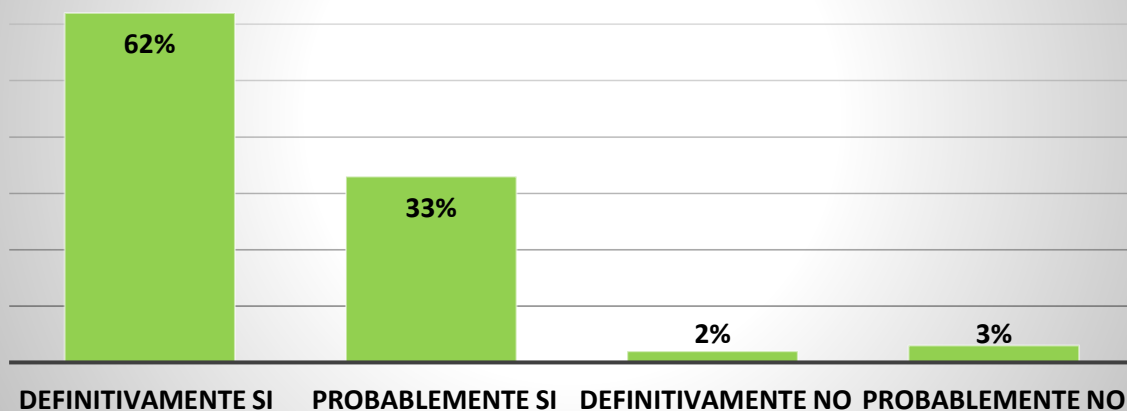
En términos generales ¿Cómo califica usted la atención recibida en HUDN? 1ER Semestre año 2024



En términos generales ¿Cómo califica usted la atención recibida? Comparativo año 2023-2024 1ER Semestre



¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos? % 1ER Semestre 2024

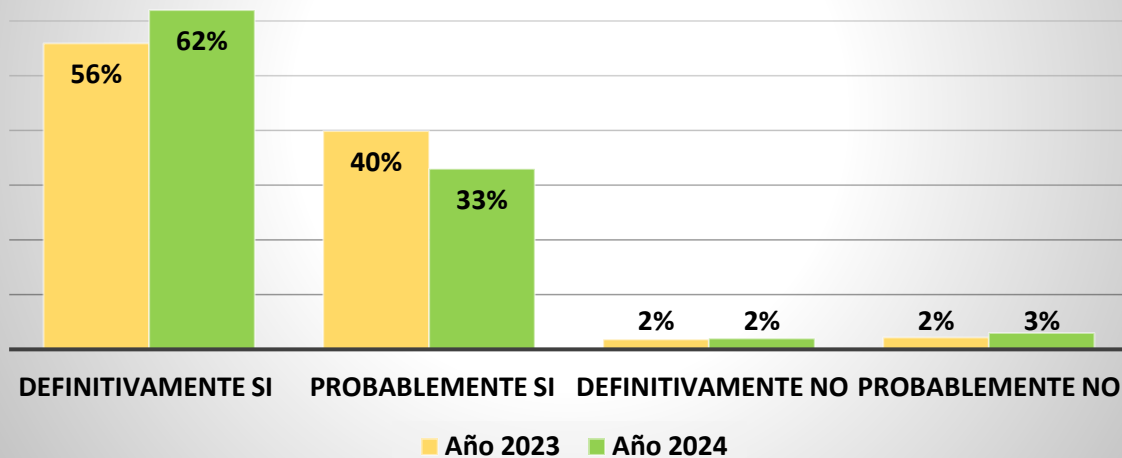




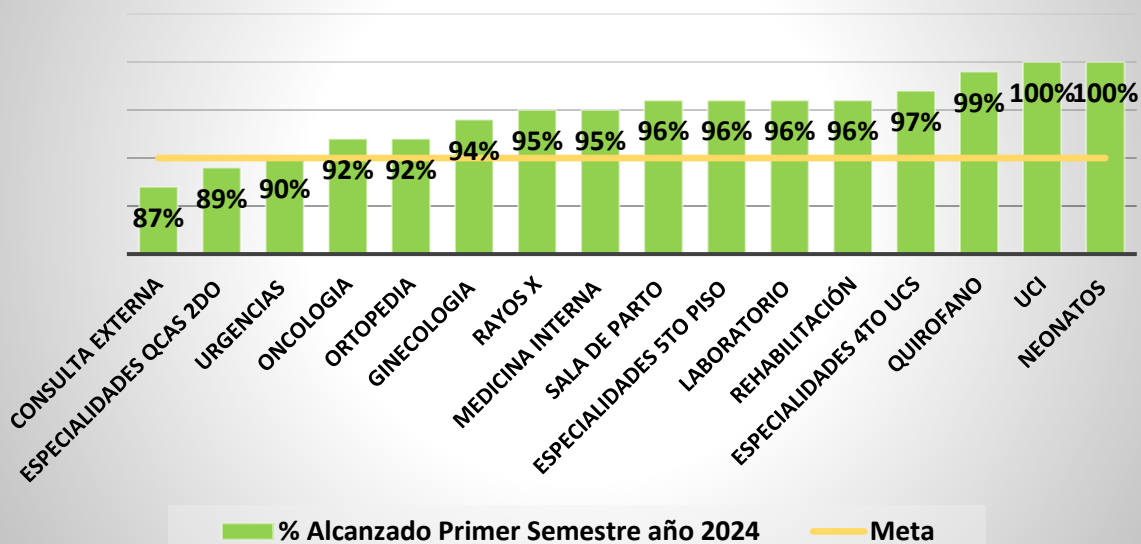
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



¿Usted recomendaría esta IPS a sus familiares y/o amigos? Comparativo 1ER Semestre Año 2023-2024



Satisfacción Global Por Servicios Primer Semestre Año 2024



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

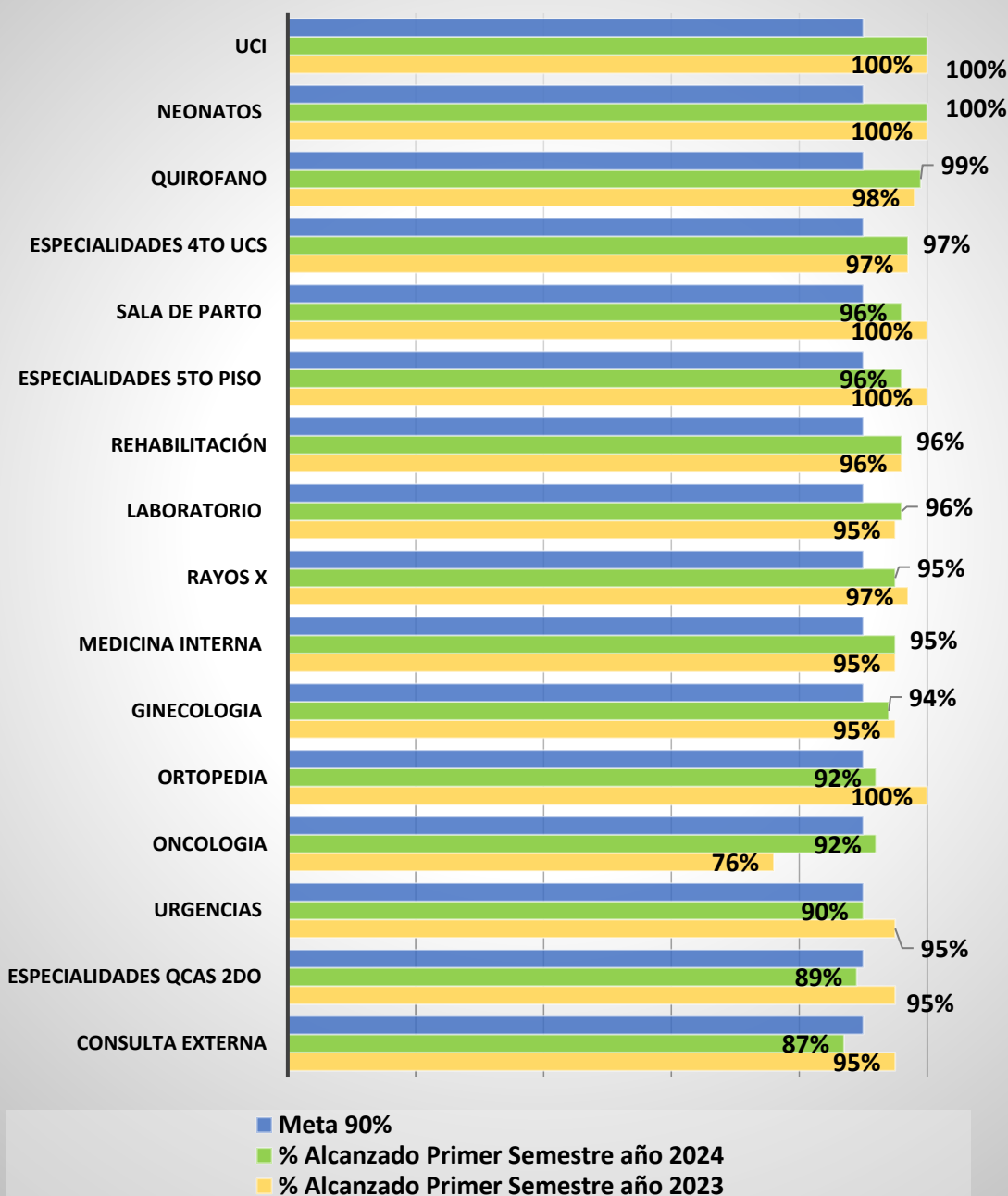




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



Satisfacción Global Comparativo Por servicios Año 2023-2024 1ER Semestre



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

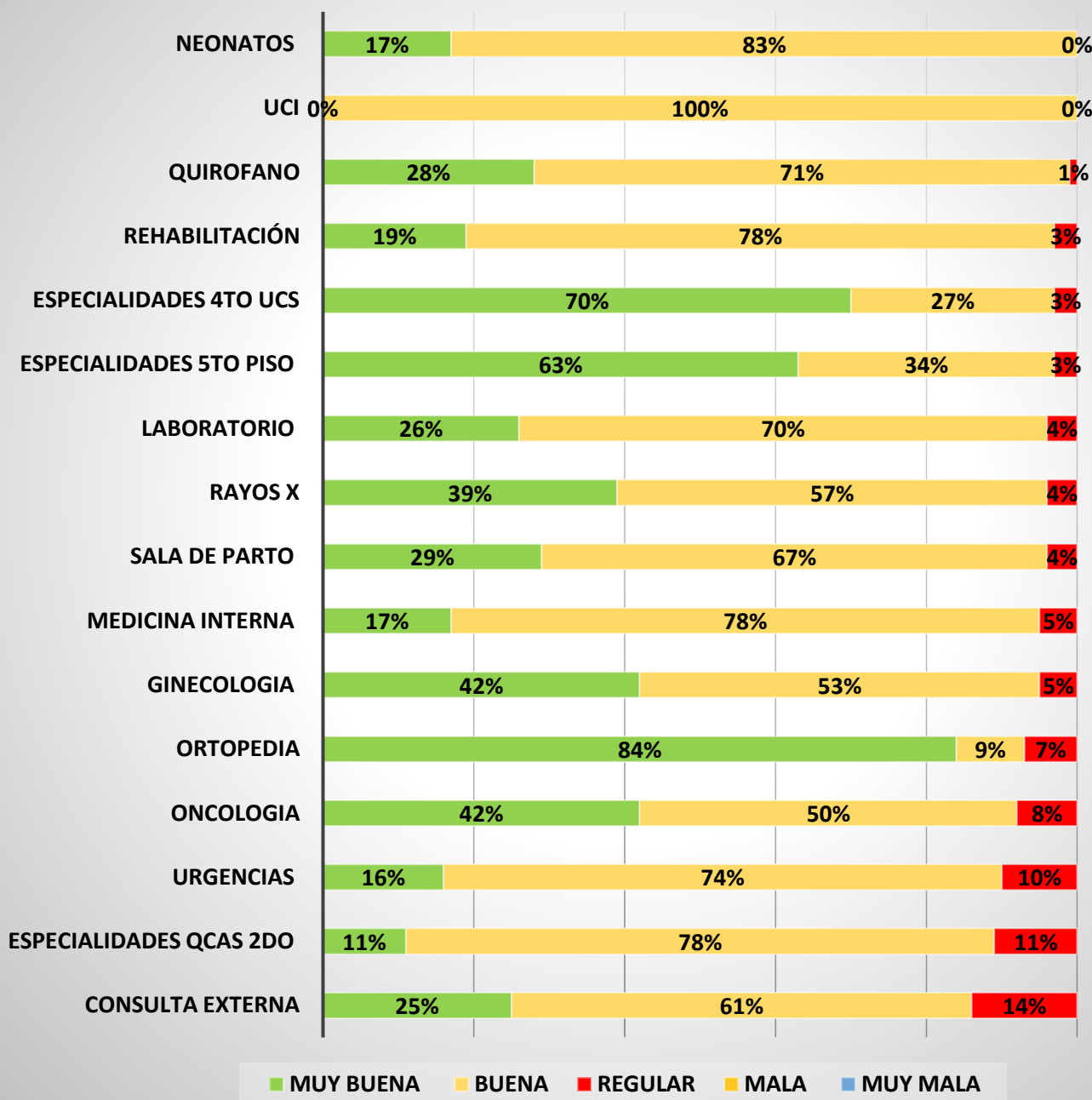




**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



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

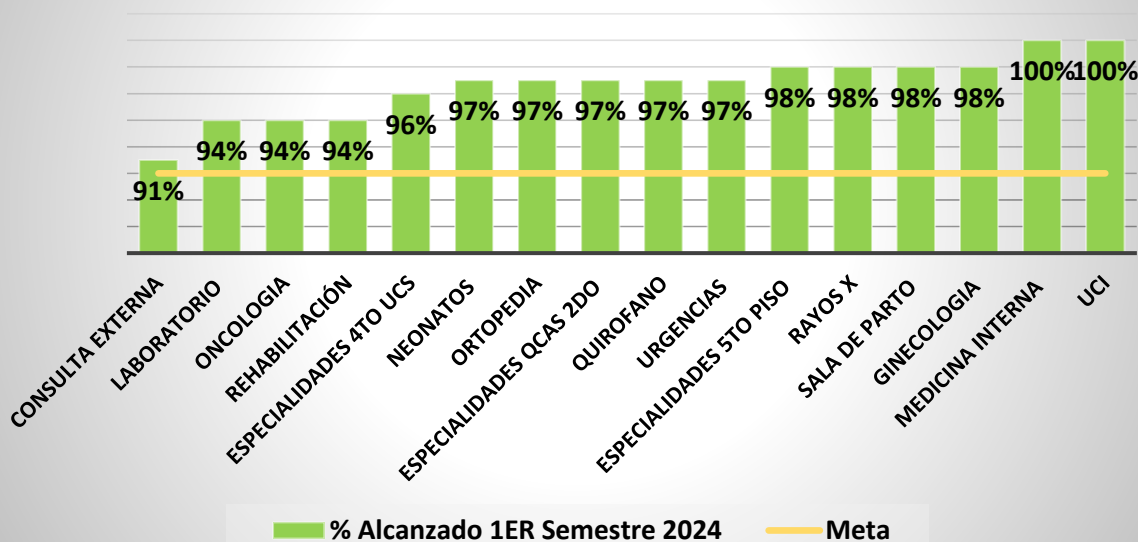




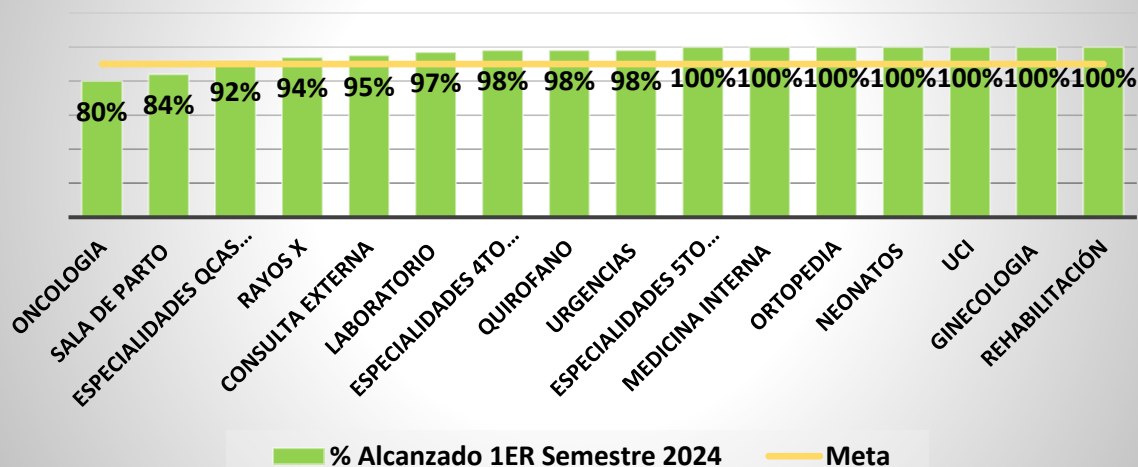
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



BUEN TRATO PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



INFORMACION ASPECTOS ADMINISTRATIVOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



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

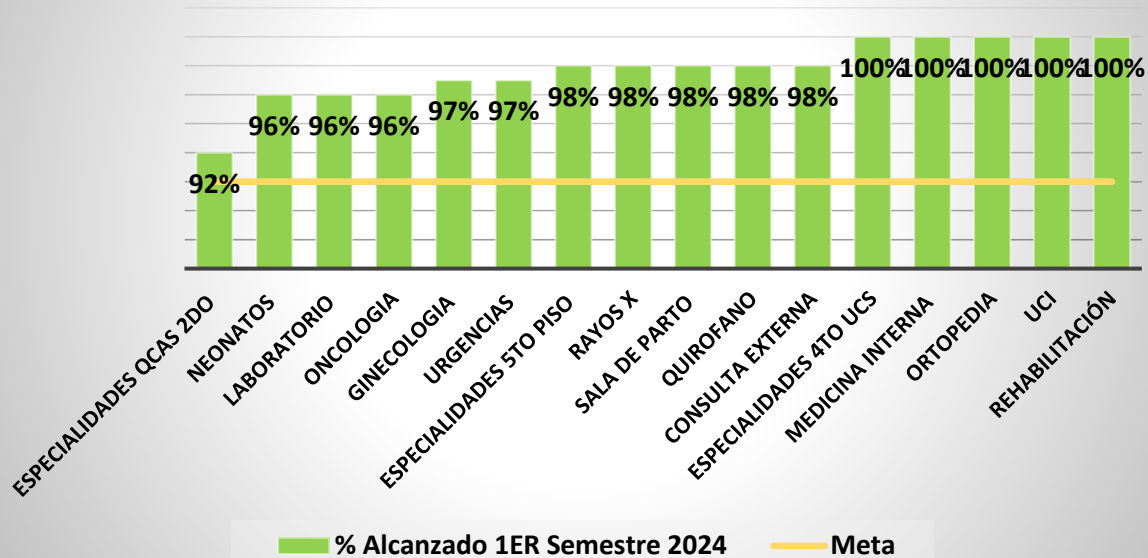




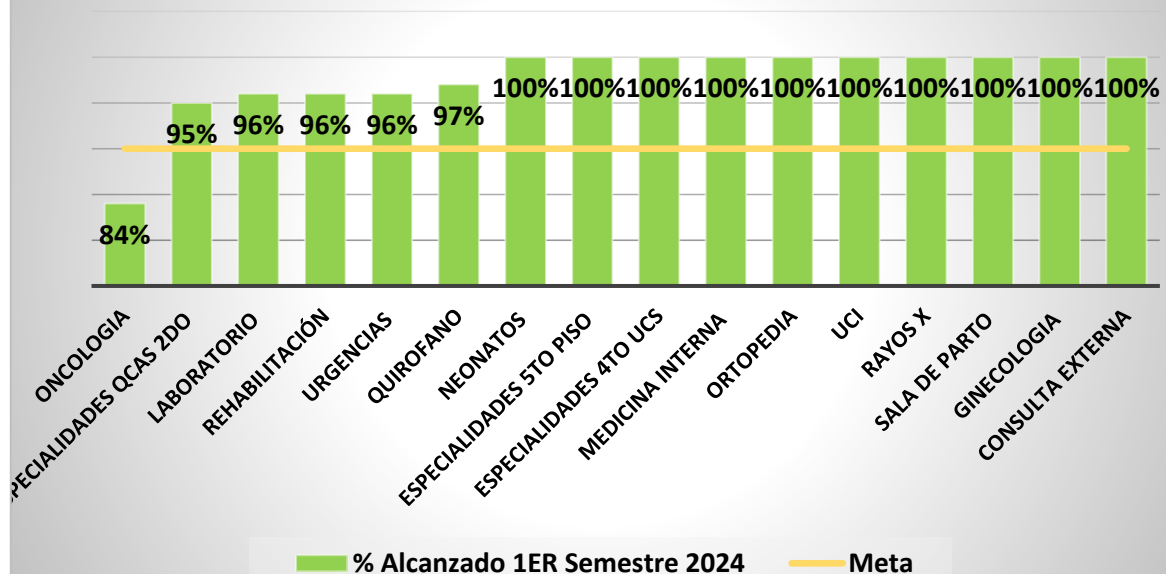
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



INFORMACION ASPECTOS CLINICOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



COMODIDAD PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



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

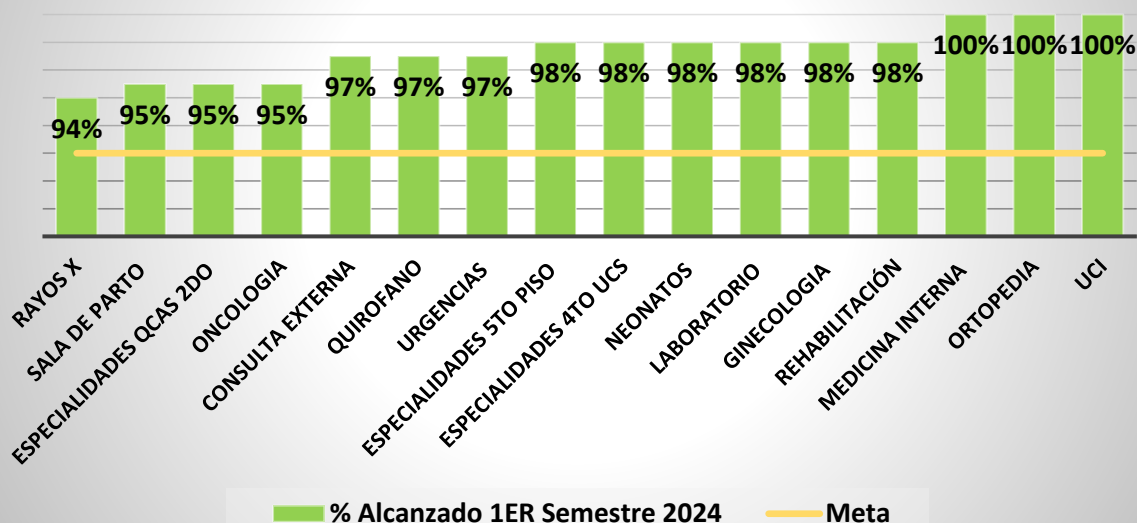




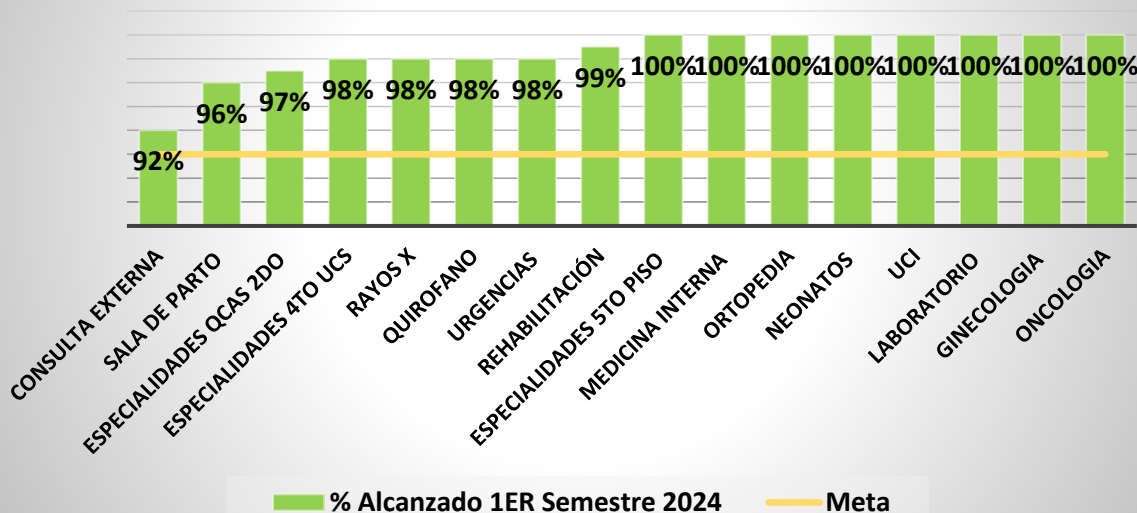
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



INFORMACIÓN GLOBAL PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



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

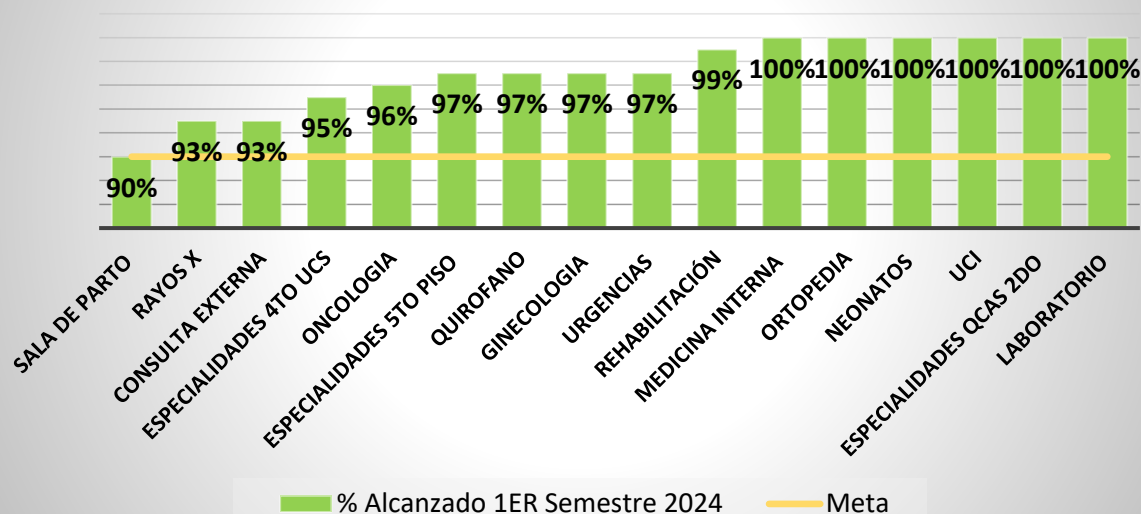




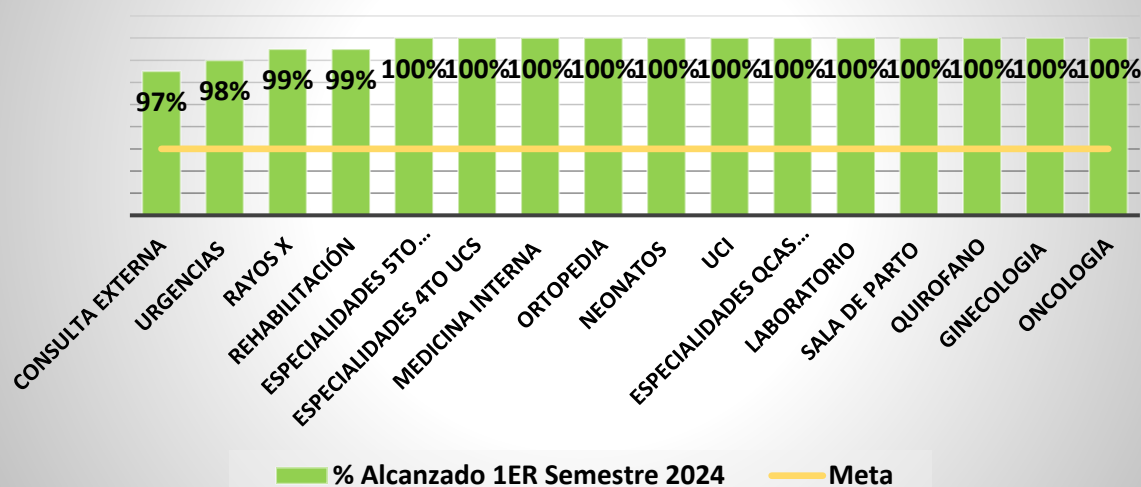
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



INFORMACION DEBERES Y DERECHOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



PRIVACIDAD PRIMER SEMESTRE AÑO 2024



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.



CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
CONSULTA EXTERNA	13%	- FALTA DE TRATO AMABLE - DEMORA EN LA ATENCIÓN DEL MEDICO - NO BRINDAN INFORMACIÓN - FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACIÓN DE CITAS - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN - PERSONAL DE ENFERMERIA POCO AMABLE
ESPECIALIDADES QCAS 2DO	11%	- FALTA DE TRATO HUMANO - FALTA DE INFORMACIÓN - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN - PERSONAL POCO AMABLE
URGENCIAS	10%	- FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (DEMORA TRIAGE) - FALTA DE INFORMACIÓN - FALTA DE TRATO AMABLE - MEJORAR EL ORDEN Y EL ASEO - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
ONCOLOGÍA	8%	- FALTA DE TRATO AMABLE - FALTA DE INFORMACIÓN - FALTA DE COMODIDAD (SILLAS INCOMODAS)
ORTOPEDIA	8%	- RUIDO NOCTURNO (CONVERSACIONES RUIDOSAS) - NO PERMITEN ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE - HORARIO DE VISITAS MUY RESTRINGIDO
GINECOLOGÍA	6%	- FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (MUY LENTA) - FALTA DE TRATO AMABLE PERSONAL DE ENFERMERIA - HORARIO DE VISITAS MUY RESTRINGIDO

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.



CAUSAS DE INSATISFACCIÓN POR SERVICIO		
SERVICIO	% INSATISFACCIÓN	VARIABLES IDENTIFICADAS
RAYOS X	5%	- FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (MUCHA ESPERA PARA TOMA DE TAC) - FALTA DE INFORMACIÓN - NO HAY OPORTUNIDAD CUANDO SE LLAMA A SOLICITAR CITA - FALTA DE TRATO AMABLE
MEDICINA INTERNA	5%	- FALTA DE TRATO HUMANO (PADRE SE CAYO DE LA CAMA) - HORARIO DE VISITAS MUY RESTRINGIDO
SALA DE PARTOS	4%	- NO BRINDAN INFORMACIÓN - NO PERMITEN ACOMPAÑAMIENTO
ESPECIALIDADES 5TO	4%	- NO BRINDAN INFORMACIÓN - PERSONAL POCO AMABLE
LABORATORIO	4%	- FALTA DE INFORMACIÓN - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN - PERSONAL POCO AMABLE
REHABILITACIÓN	4%	- FALTA DE TRATO HUMANO - FALTA DE COMODIDAD - NO HAY DISPONIBILIDAD DE CITAS PARA TERAPIA, NI FISIATRÍA - FALTA DE OPORTUNIDAD EN CITAS PARA HIDROTERAPIA
ESPECIALIDADES 4TO UCS	3%	- FALTA DE TRATO AMABLE - HORARIO DE VISITAS MUY RESTRINGIDO
QUIROFANO	1%	- FALTA DE OPORTUNIDAD - SALA DE ESPERA DE CIRUGIA AMBULATORIA MUY FRIA

RECOMENDACIONES POR SERVICIO	
NEONATOS	Permitir Acompañamiento Permanente
UCI	Ampliar Horario De Visita

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



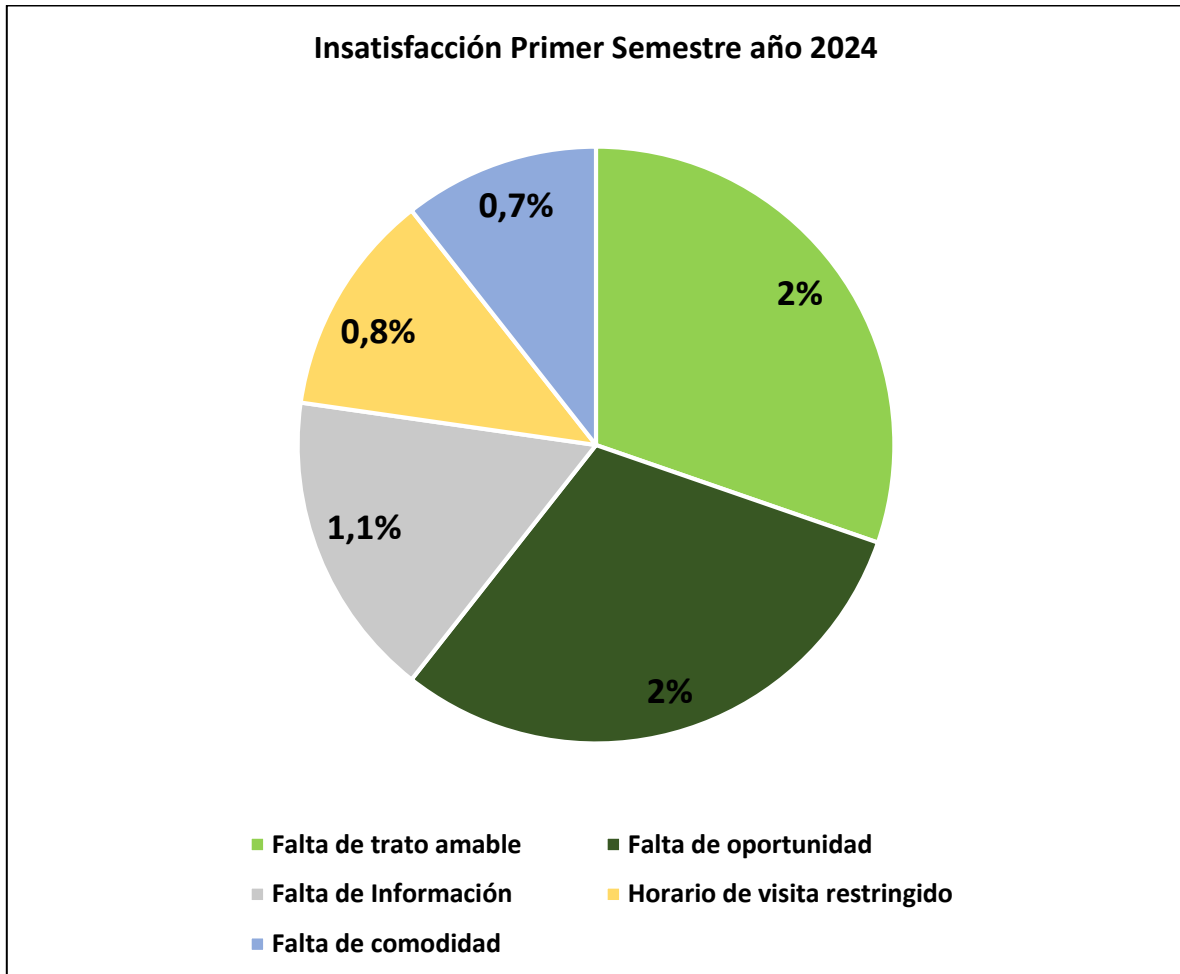
SA-CER448535



OS-CER448536



La insatisfacción corresponde a 6.40%



Se hace la aclaración que la encuesta de satisfacción es una fotografía del servicio en un determinado momento, teniendo en cuenta que esta 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.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Con la ampliación del horario de visitas se mejoró la insatisfacción más frecuente que se tenía por parte de usuarios y familiares, puesto que a partir del mes de mayo por parte de subgerencia de prestación de servicios se emitió circular de ampliación de horario de visitas, la cual se realizó en conceso con las coordinaciones asistenciales; a futuro lograr ser un HOSPITAL DE PUERTAS ABIERTAS, puesto que el acompañamiento permanente del familiar repercute de manera positiva en la recuperación del paciente; sobre todo cuando se trata de hospitalizaciones prolongadas.

Continuar con el despliegue al interior de las diferentes áreas del protocolo de bienvenida y acogida puesto que es reiterativo en la mayoría de los servicios que no se brinda una atención con amabilidad y que la información no se brinda con oportunidad y claridad.

Se sugiere respetuosamente al servicio tercerizado de aseo realizar rondas permanentes por los diferentes servicios, sobre todo en servicios que son muy congestionados como urgencias y cirugía general, a fin de ayudar a que los espacios estén limpios y libres de olores desagradables como lo manifiestan los usuarios.

Fortalecer el proceso de admisiones, puesto que con la entrada en marcha de la resolución 3525 de 2023 es de carácter obligatorio retroalimentar entre las partes involucradas en SGSSS la información actualizada de los pacientes, sobre todo los números telefónicos de contacto, facilitando así la ubicación de pacientes cuando se requiere cancelar citas o procedimientos quirúrgicos.

Se tiene dificultad con la oportunidad en la asignación de citas de algunas especialidades, al igual que terapias físicas e hidroterapias, debido a que la oferta del HUDN es insuficiente para la demanda que se tiene al momento; sobre todo con la EPS Emssanar.



PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO									
Articular con el proceso de inducción y reinducción temas que se requieren fortalecer relacionados con el buen trato (política de humanización, referentes de comportamiento, protocolo de bienvenida y acogida, derechos y deberes de los pacientes)	Jornadas de inducción y reinducción a los colaboradores de la institución.	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">3 Jornadas de Inducción General 2024</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12 de marzo de 2024</td><td>04 de junio de 2024</td><td>26 de julio de 2024</td></tr> <tr> <td>34 Asistentes</td><td>32 Asistentes</td><td>58 Asistentes</td></tr> </tbody> </table> 1. Plataforma estratégica 2. Cultura basada en la gestión del riesgo 3. Sistema Único de Acreditación 4. Sistemas Integrados de Gestión 5. Cultura de la seguridad del paciente 6. <u>Cultura Humanizada</u> 7. Código de Ética e integridad 8. Cultura de tecnología 9. Bioseguridad y prevención de IAAS 10. Estrategia IAMi 11. Gestión Ambiental 12. Seguridad y salud en el trabajo 13. Emergencias y desastres 14. Rutas de atención en violencias	3 Jornadas de Inducción General 2024			12 de marzo de 2024	04 de junio de 2024	26 de julio de 2024	34 Asistentes	32 Asistentes	58 Asistentes
3 Jornadas de Inducción General 2024											
12 de marzo de 2024	04 de junio de 2024	26 de julio de 2024									
34 Asistentes	32 Asistentes	58 Asistentes									

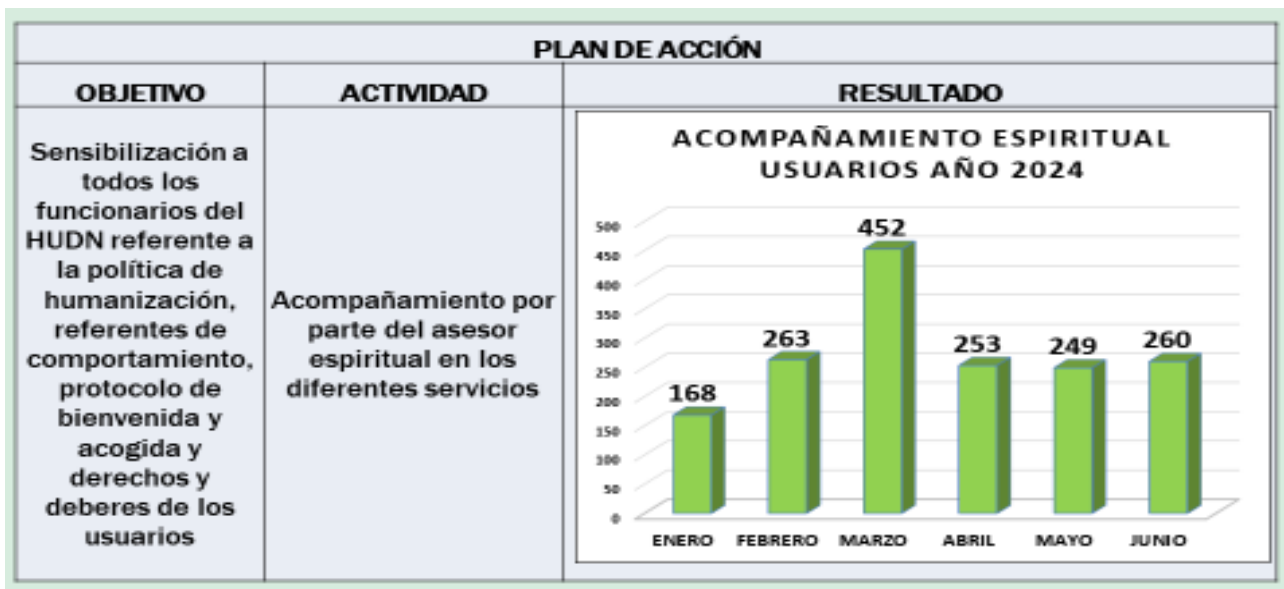


OS-CER448536





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



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.



PLAN DE ACCIÓN		
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Publicar a través de los medios de comunicación digitales existentes en el HUDN los funcionarios y servicios con felicitaciones mensuales resaltando los motivos de las felicitaciones recibidas por mes	 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E. ¡Felicitaciones! El Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. y el Comité de Escala Hospitalaria reconoce y exalta la labor desempeñada por nuestros colaboradores y servicios a quienes nuestros usuarios han felicitado y agradecido su servicio durante el mes de Junio de 2024, fortaleciendo con su trabajo nuestra Política de Humanización. CONSULTA EXTERNA GENERAL AYUDA DIAGNOSTICA LABORATORIO URGENCIAS CIRUGIA GENERAL QUIROFANO SALA DE PARTOS GINECOLOGIA CUIDADO BASICO ESTRATEGIA IAMI CANGURO BANCO DE LECHE UCI MEDICINA INTERNA ORTOPEDIA UNIDAD COMPLEMENTARIA RESPECIADADES SEX PISO FACTURACION APOYO LOGISTICO VIGILANCIA APOYO LOGISTICO ASO ATENCION AL USUARIO "La única forma de hacer un buen trabajo es amando lo que haces." 

Colaboradores			
URGENCIAS Dra. Yaila Ordoñez Damaris FACTURACION Yuber Riascos CIRUGIA GENERAL Dr. Jesus Rivas Dr. Guimero Tarax Flor de María Jaqueline Guerrero Paola Burgos Yuri Valencia Andrea Cadena Dayana Manchayo Antonio Riascos Natali Pomaesqui Luis Martinez Miguel Achicanoy Jenny Bonilla CL	Claudia Riascos Una Cano Angule Chavez Gabriela Delgado Dely Ortega Patricia Gomez Catherine Infante Johana Narváez Jhonatan Cuellar Jose Coral SERVICIOS GENERALES Sandra Ordoñez Natalia Ramirez Fernanda Matabachay LABORATORIO Mauricio de la Cruz Elena Roman Ibeth Rosero	ATENCION AL USUARIO Padre Bernardo Solarte GINECOLOGIA Dr. Jose Mancuso Dr. German Zambrano Dra. Ana Cristina Eraso Dr. Mario Ordoñez CONSULTA EXTERNA Mariela Rosero Dr. Victor Villalobos QUINTO PISO Dr. Juan Carlos Santa Cruz Jefe Johana Muñoz Carmen Alicia Lopez ORTOPEDIA Ana Lucia UNIDAD COMPLEMENTARIA Conchita Chitan Marisol Tello	Consuelo Bastidas Jefe Marisol Villota Jefe Cristian Acosta Dr. Hector Lopez Doris Basante Maria Carmila Prado Masira Estela Ortiz Dra. Maria Fernanda Cuencas Julian David Calvoche VIGILANCIA Mauricio Rosero UCI INTERMEDIO Luz Amparo Torres IAMI Erika Macias URGENCIAS Daniel Fuentes
"La única forma de hacer un buen trabajo es amando lo que haces." 			

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

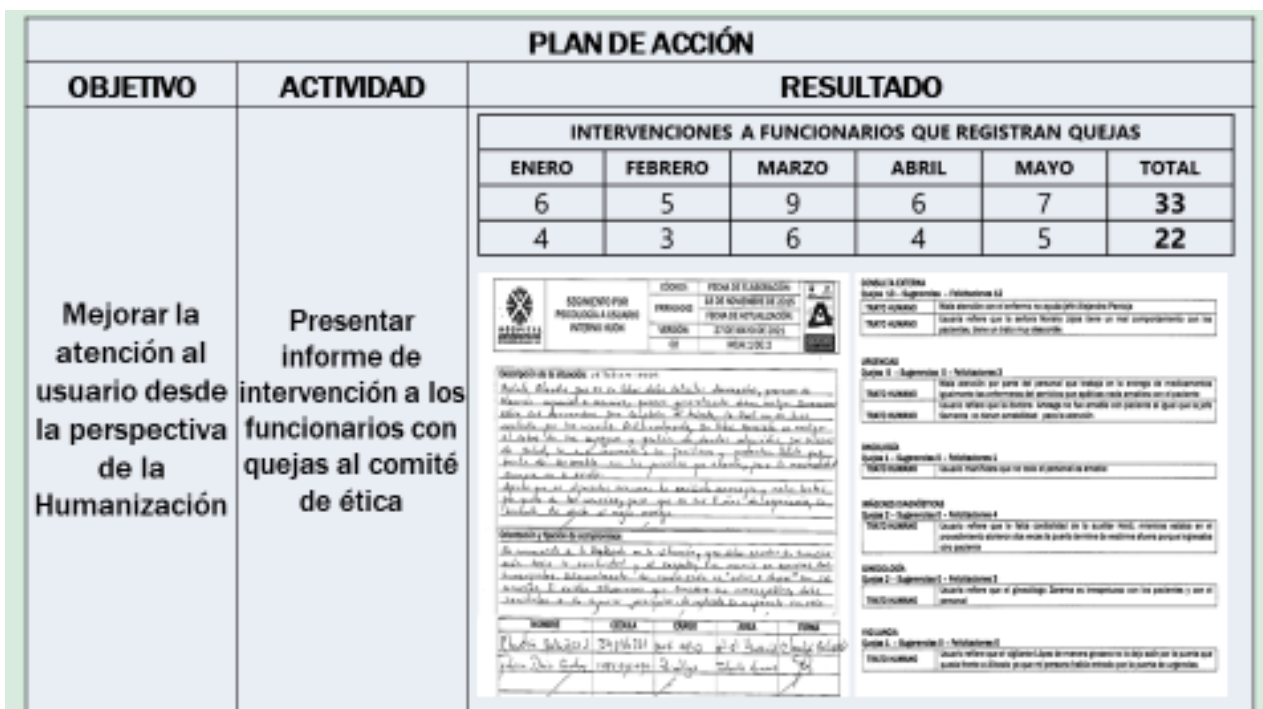


SA-CER448535



OS-CER448536





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



OS-CER448536



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



PLAN DE ACCIÓN		
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Sensibilización a todos los funcionarios del HUDN referente a la política de humanización, referentes de comportamiento, protocolo de bienvenida y acogida y derechos y deberes de los usuarios	Dar apertura a la biblioteca de HUDN y las lecturas en voz alta en los diferentes servicios que tiene el hospital	El espacio se ubico en al área de atención al usuario y con la gestión del profesional de atención al usuario se consiguió el mueble donde se pudieron organizar los libros por temáticas hasta el momento se cuenta, con 295 libros (revistas, novelas, cuentos infantiles, lecturas motivacionales, novelas, poesía); los cuales se recibieron en la jornada de Donación



PLAN DE ACCIÓN		
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Sensibilización a todos los funcionarios del HUDN referente a la política de humanización, referentes de comportamiento, protocolo de bienvenida y acogida y derechos y deberes de los usuarios	Dar apertura a la biblioteca de HUDN y las lecturas en voz alta en los diferentes servicios que tiene el hospital	se realizaron lecturas en voz alta en los servicios de cuidado intensivo neonatal, programa canguro y oncología numero de usuarios beneficiados: 232; actividad realizada en articulación con la Fundación Qilqay quienes trabajan por el fomento de la lectura en el departamento de Nariño y además promueven en la ciudad de Pasto las bibliotecas hospitalarias en colaboración con la secretaria de educación municipal. así mismo se realiza búsqueda de voluntarios lectores (colaboradores de HUDN) con los que se mantenga la estrategia de lectura. De igual manera con el asesor espiritual se hace lectura en los cubículos de los pacientes teniendo un total de 124 usuarios beneficiados con esta estrategia

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



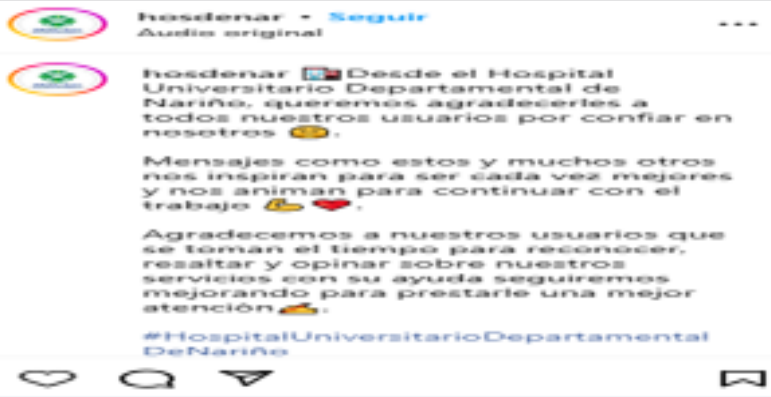
OS-CER448536





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



PLAN DE ACCIÓN		
OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESULTADO
Mejorar la atención al usuario desde la perspectiva de la Humanización	Publicar en los medios de comunicación digitales apartes textuales de las felicitaciones que refieren los pacientes posterior a la atención recibida en el hospital	 https://www.instagram.com/reel/C7EgvDquVjR/?igsh=MW9vdXhmbzVyazM0NA==

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.



ACCIONES QUE SE ADELANTARON POR PARTE DE LAS COORDINACIONES DE GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO GIT

ACCIONES QUE SE ADELANTARON POR PARTE DE LAS COORDINACIONES DE GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO GIT

CONSULTA EXTERNA

- 1.- Cumplimiento de agendas por parte de algunos especialistas; se cuenta con plan de Acción que se adelantó en acompañamiento de control interno de gestión.
- 2.- Se mejoró la capacidad instalada en lo referente a las especialidades de urología y endocrinología con la contratación de 1 profesional más por cada especialidad.
- 3.- Se amplió las horas para la especialidad de medicina interna de 6 horas a 9 horas.

- 4.- Se cambió el procedimiento de asignación de citas, ahora se hace a través de código QR o ingresando a la página web del hospital.
- 5.- Se implementó la ventanilla 8 correspondiente a información y programación de cirugía ambulatoria de algunas especialidades con el fin de mejorar la oportunidad.
- 6.- se crearon rutas de atención preferencial para afiliados de FOMAG y la EPS AIC.

ACCIONES QUE SE ADELANTARON POR PARTE DE LAS COORDINACIONES DE GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO GIT

CONSULTA EXTERNA

- 7.- Se fortalece el despliegue de la política de humanización y referentes de Comportamiento en reuniones de grupo primario.

URGENCIAS

- 1.- Se mejora la información en área de triage y consultorios asignando un auxiliar de enfermería que brinde acompañamiento a usuarios y familiares.
- 2.- Se ubica camillero en el área de urgencias (área externa) para ayudar en la recepción de usuarios que así lo requieran (sillas de rueda, adultos mayores etc).

- 3.- Reunión con personal médico y de enfermería con el fin de mejorar los procesos en el servicio de urgencias (recordar horario de trabajo, entrega y recibo de turno, política de humanización, referentes de comportamiento).
- 4.- En articulación con talento Humano se adelanta plan de capacitación para manejo de temas específicos como sensibilización en habilidades blandas, temas de trato adecuado hacia el paciente.



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536





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



ACCIONES QUE SE ADELANTARON POR PARTE DE LAS COORDINACIONES DE GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO GIT

URGENCIAS

- 5.- Rondas de verificación con el personal de enfermería a fin de identificar necesidades del servicio como organización, aseo, pintura entre otros.
- 6.- las quejas se dirigen a la persona implicada quien genera respuesta y compromiso de mejora.
- 7.- Como estrategia para mejorar la oportunidad en la atención, se hace el ingreso de todos los pacientes sin hacer devolución en ningún caso

GINECOLOGÍA, SALA DE PARTOS Y QUIRÓFANO

- 1.- Se implemento el triage en el área de ginecología.
- 2.- En reunión de grupo primario se refuerza la importancia de brindar información en sala de espera de quirófano
- 3.- Acompañamiento de familiar en sala de partos, si así lo desea.
- 4.- En lo referente a trato humano se trabaja en articulación con talento humano, se hacen reunión con grupo específico o personas específicas.

ALEJANDRA HURTADO NARVAEZ
COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO

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

