

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El servicio de Atención al Usuario de Hospital Universitario de Santander fortalece el desarrollo de estrategias orientadas a la humanización de la atención en salud con el trato digno en el contexto del respeto por la persona, del ejercicio de los deberes y los derechos en salud, la sensibilización a los usuarios para el uso eficiente de los conductos regulares en pro de evitar los tramites administrativos y jurídicos. El área se encuentra enfocada en establecer la capacidad efectiva de respuesta a las solicitudes, expectativas y requerimientos que formulan los usuarios a través de los diversos canales dispuestos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y derechos de peticiones.

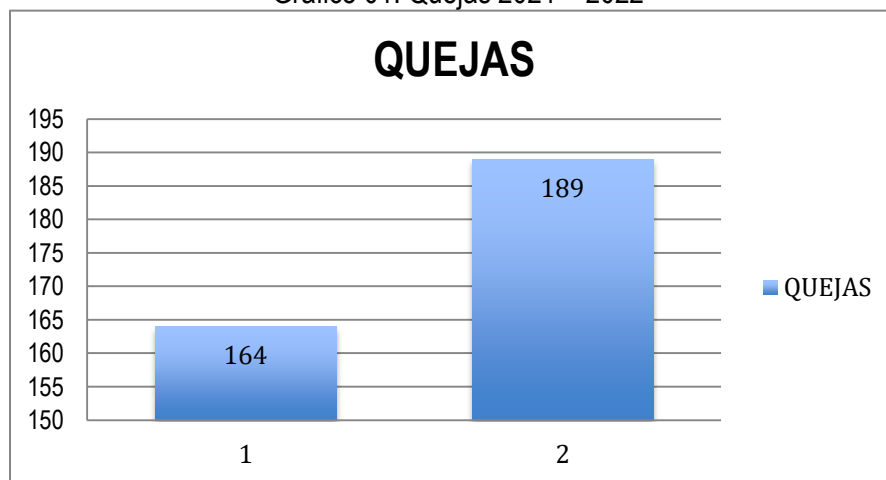
La entidad promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción y desde la Oficina de Atención al Usuario, se dan orientaciones para la solución de inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución. Se verifica, además, que se esté informando a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud y se apoya con trámites en casos especiales.

Con relación con el requerimiento manifestado por la Superintendencia Nacional de Salud, damos respuesta a cada uno de los interrogantes:

“Análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, al menos durante las ultimas (2) vigencias”.

El procedimiento para el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es un mecanismo que le permite a la ESE HUS conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios y otros grupos de interés para que se tenga la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la mejora operativa.

Gráfico 01. Quejas 2021 – 2022



Fuente: Servicio de Información de Atención al Usuario ESE HUS

Como se puede evidenciar en la gráfica, el total de quejas recibidas durante la vigencia de 2021 (columna 1) fue de 164 y en la vigencia 2022 fue de 189; se evidencia un aumento de 25 casos

correspondientes a quejas identificadas en comparación con el año 2021 (columna 2), lo anterior, demuestra que se ha fortalecido la socialización de los derechos y deberes a la comunidad en los diferentes servicios, donde los usuarios al tener conocimiento dieron a conocer más sus opiniones de mejora a nuestra entidad; es decir, en la vigencia 2021 de 34.149 pacientes atendidos, se tuvieron 164 quejas lo que corresponde al 0,48%. En el año 2022 de 21.783 pacientes atendidos se tuvieron 189 quejas, lo que corresponde a 0,86%. es decir, entre el 2021 y 2022 se presentaron 353 quejas de 55.932 usuarios atendidos lo que corresponde a el 1,34% de pacientes atendidos.

Evidencia de esta información se encuentra en nuestra pagina web en el siguiente enlace:

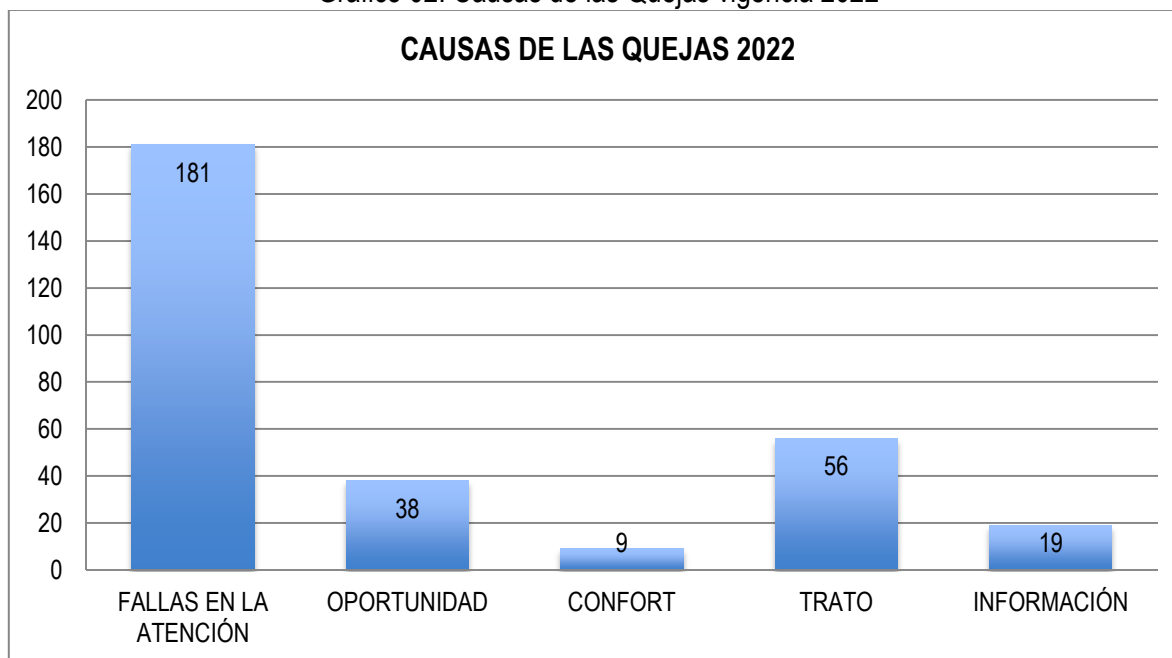
- <https://hus.gov.co/control-interno/rendicion-de-cuentas/>
- <https://hus.gov.co/satisfaccion/>

También es importante destacar que desde el área de atención al usuario se han venido desarrollando estrategias con el equipo de trabajo, obteniendo un impacto favorable en los usuarios; además estas actividades le han apuntado a la sensibilización con el trato digno y humanizado, la corresponsabilidad de garantizar experiencias del servicio en una versión mejorada, informando asertivamente al usuario sobre la ruta efectiva para el acceso a la prestación del servicio. Lo anterior, con miras a la disminución de peticiones, quejas y reclamos con el incremento de sugerencias y felicitaciones.



“Análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos”

Gráfico 02. Causas de las Quejas vigencia 2022



Fuente: Servicio de Información de Atención al Usuario ESE HUS

Entiéndase por causas aquellos motivos que ocasionaron la insatisfacción; es significativo conocer que en una queja identificada se presentaron una o varias causas de inconformidad.

En la vigencia 2022 se identificaron 189 quejas presentadas por los usuarios en los diferentes servicios (ambulatorios y hospitalarios), en las que se detectaron 303 causas de inconformidad, las cuales están relacionadas con fallas durante la atención, es decir la percepción que tiene el usuario acerca del uso, infraestructura, comodidad, espacio y alimentación. El trato describe el comportamiento inadecuado con el usuario. La oportunidad es la posibilidad de obtener los servicios sin que se presenten retrasos, y la información reporta aquel personal que acompañó al usuario y cometió una imprecisión en el contenido de la información. Es de aclarar que un usuario puede dar a conocer una o varias causas de insatisfacción.

“Mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritaria o preferencial”

Es importante destacar que la ESE HUS es la primera Institución de la red pública de servicios de salud del departamento de Santander que ha implementado estrategias de accesibilidad a los servicios de salud basadas en principios de enfoque de derechos, género, diferencial e interseccional, que busca el acceso a nuestra oferta de manera humanizada, accesible y de calidad.

Contamos con un programa de Discapacidad, que desde sus 4 subestrategias:

- **Hospital Accesible:** Contempla las condiciones de infraestructura y acceso a espacios físicos y la información de los usuarios con discapacidad.



Fuente: Programa de Discapacidad, Instalación de señalización accesible desde la estrategia Con el HUS Enseñas.

- **Con el HUS Enseñas:** Se realiza el acompañamiento al personal de salud durante todo el proceso de atención de personas con discapacidad auditiva, a través del intérprete de lengua de señas.



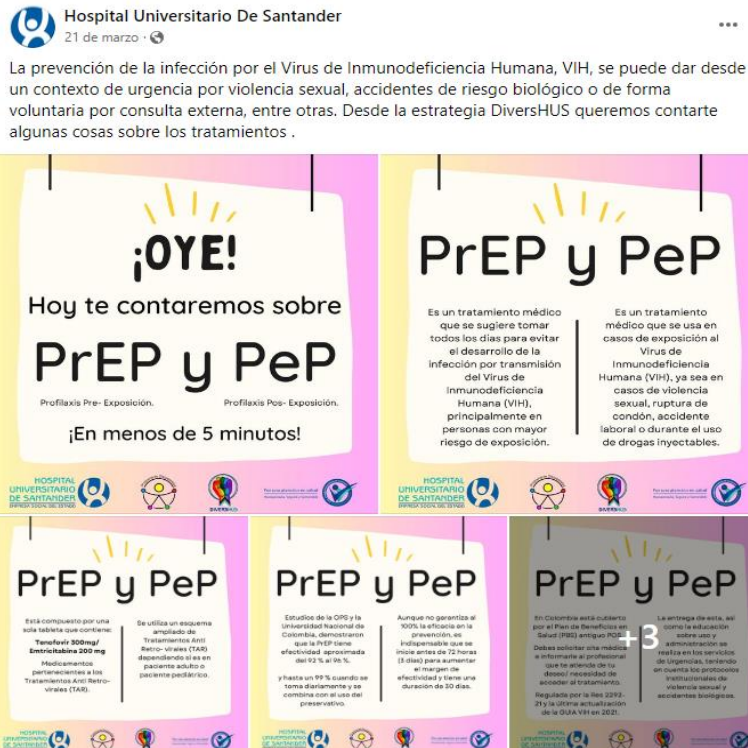
Fuente: Programa de Discapacidad, Acompañamiento a paciente en el servicio de Cirugía durante su proceso de atención, desde la estrategia Con el HUS Enseñas.

ABCD Atención al Binomio con Discapacidad: Se realiza el acompañamiento durante la gestación, el parto y lactancia materna a mujeres, madres y niños con discapacidad auditiva y general que acudan a los distintos servicios de la ESE HUS.



Fuente: Programa de Discapacidad, Acompañamiento a madre puérpera durante educación de lactancia materna desde estrategia ABCD.

- **DiversHUS:** Busca prestar servicios de salud sin discriminación alguna, lograr la igualdad de identidad y género y promover el empleo igualitario.



Fuente: Programa de Discapacidad, estrategias de promoción, prevención y educación a los usuarios sobre la estrategia DiversHUS.

Con estas estrategias se busca el acceso a los servicios y la garantía de los deberes y derechos en salud para las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores, así como a poblaciones y grupos de riesgo.

La ESE Hospital Universitario de Santander ha implementado diversos mecanismos basados en principios de enfoque diferencial e interseccional, los cuales permiten el acceso a los servicios de salud desde los componentes:

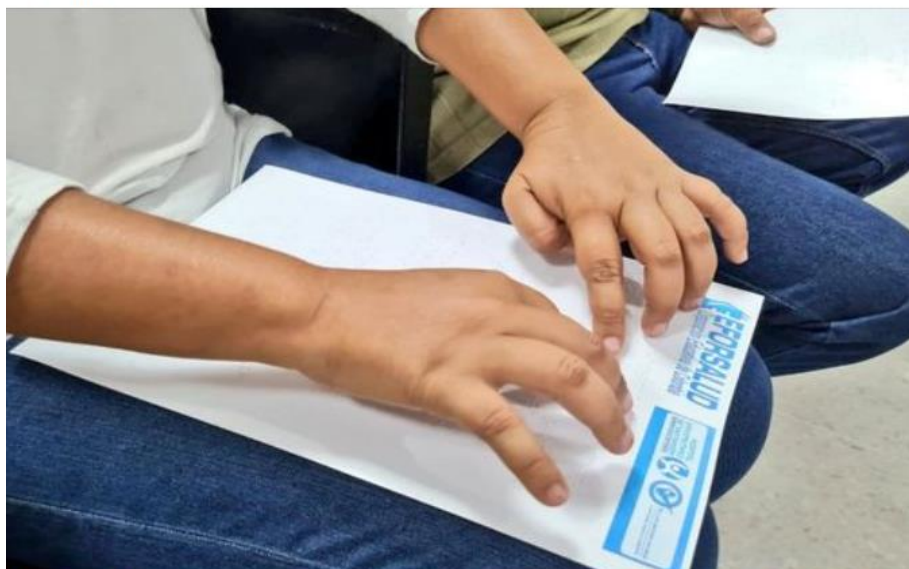
- Infraestructura: instalación de señalización accesible, con lengua de señas y braille para que las personas con discapacidad auditiva y visual puedan acceder a las instalaciones y se garantice su autonomía e independencia.



Hospital Universitario De Santander

26 de octubre de 2022 · 🌐

Gracias al trabajo articulado con el equipo de prácticas de enfermería de Eforsalud, y con apoyo de personas con discapacidad, hoy la ESE HUS recibió donación de material en lecto-escritura Braille que orientará el proceso de atención a pacientes con discapacidad visual en el servicio de urgencias.



Fuente: Programa de Discapacidad, Implementación de mecanismos de acceso a la información, la infraestructura y a los servicios institucionales.

- Oportunidad en acceso a citas médicas y servicios de la ESE HUS: desde la coordinación de discapacidad, el Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU y la Subgerencia de Servicios Ambulatorios, se han concertado mecanismos de atención prioritarios y seguimiento a los pacientes que tienen discapacidad, incluyendo mujeres gestantes, adultos mayor y

personas migrantes, retornados y comunidades de acogida, incluyendo además personas pertenecientes a grupos de riesgo como víctimas (habitante de calle, LGBTIQ entre otros).



Fuente: Programa de Discapacidad, articulación con entes descentralizados y ONGs para garantizar el acceso oportuno.

Educación y capacitación continua: a través del despliegue de las 12 estrategias del Programa de Humanización, se realizan actividades pedagógicas que van enfocadas al reconocimiento de derechos y promoción de mecanismos de atención prioritaria basados en las disposiciones del marco legal colombiano, facilitando el acceso a servicios humanizados, accesibles y de calidad, con un enfoque de derechos, interseccionalidad e intersectorialidad. Estas estrategias están enfocadas al usuario y a los colaboradores y son:

- Dirigidas al colaborador: La familia HUS.
- Dirigidas a usuarios y colaboradores: HUS para todos, Apoyo espiritual y religioso, Apoyo psicosocial y Donando mis órganos y tejidos.


Dirigidas a los usuarios: Por un HUS más humano, IAMII, Acompañamiento al final de la vida, HUS sin dolor, Cuidando cuidadores, Nutrición con calidad y calidez, Apoyo en momentos críticos.

“Numero de asociaciones de usuarios vigentes Informe de los logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre la administración y las Alianzas, Asociaciones de usuarios y demás instancias de participación de la entidad”.




La ESE Hospital Universitario de Santander cuenta con la Asociación de Usuarios conformada por 15 usuarios de la cual se realizó la convocatoria para la renovación el 28 de febrero del 2023. Esta información esta en la pagina web en el siguiente enlace: <https://hus.gov.co/atencion-al-ciudadano/>. Se reúne con una periodicidad mensual; esta asociación es la que permite mantener a la institución en continua comunicación con el usuario través de las reuniones que se realizan el último viernes de cada mes. Se anexa cronograma anual y las planillas de asistencia de las reuniones

Programación anual de la Asociación de Usuarios cronograma



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DE SANTANDER**
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Por una atención en salud
humanizada, segura y sostenible

Alianza de Usuarios ESE HUS

Consecutivo 01 de 2022
Bucaramanga, Enero 28 de 2022

**FECHAS DE REUNIONES AÑO 2022 DE USUARIOS CAPITULO IV
PARTICIPACION EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

Artículo 9. Garantías a la participación. Las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizarán la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales aplicables. Artículo 10. Alianzas o asociaciones de usuarios. La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianza de usuario que los representaran ante las instituciones prestadores de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, el orden público, mixto y privado. La alianza de usuarios en reunión realizada el 28 de Enero de 2022 determino que las reuniones ordinarias se realizaran el último viernes a las 2:00 pm de cada mes, para un total de 12 reuniones al año, las fechas son flexibles, los temas serán de acuerdo a la necesidad. Lo anterior según acta consecutivo 01 de 28 Enero de 2022.

REUNION	MES	TEMA	RESPONSABLE
1	Enero	1. Presentación del cronograma de reuniones del año 2022 e identificación de cada uno de los miembros de la alianza. 2. Eje de Responsabilidad social	Sistema de información y atención al usuario Desarrollo Institucional
2	Febrero	1. Política de Gestión Integral de Riesgos 2. Deberes y derechos de los usuarios.	Desarrollo Institucional Servicio de Información y atención al usuario
3	Marzo	1. Socialización del Procedimiento de PQRSF 2. Programa de humanización	Servicio de Información y atención al usuario Humanización
4	Abril	1. Rendición de cuentas 2. Plataforma estratégica 3. Plan operativo anual 4. Eje de responsabilidad social	Desarrollo Institucional
5	Mayo	1. Manejo seguro de residuos 2. Mecanismos de integración entre los usuarios y las instituciones prestadoras de salud	Gestión Ambiental Jurídica
6	Junio	1. Accesibilidad web 2. Convenios Interinstitucionales	Desarrollo Institucional Docencia Investigación e Innovación.
7	Julio	1. Grupo de interés 2. Socialización de las PQRSF del primer semestre de 2022	Desarrollo Institucional Servicio de Información y atención al usuario



8	Agosto	1. Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2. Plan de participación social en salud - Derecho a la Salud (campañas)	Desarrollo Institucional
9	Septiembre	1. Campaña educativa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a usuarios.	Desarrollo Institucional
10	Octubre	1. Código de ética y de buen gobierno 2. Enfoque diferencial	Desarrollo Institucional
11	Noviembre	1. Medios de comunicación externo	Desarrollo Institucional
12	Diciembre	1. Socialización de las PQRSF del segundo semestre de 2022 . 2. Informe de satisfacción 2022	Servicio de Información y atención al usuario

Invitamos a todos los usuarios que reciben servicios en la ESE HUS a hacer parte de la Alianza inscribiéndose en SIAU.

PRESIDENTE

NOMBRE: PANFILO ERNESTO NIÑO VELAZCO
CARGO: ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ACTA DE REUNIÓN
GII-GDO-FO-12, Versión 4
PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN

CRONOGRAMA

OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL			
ACTIVIDAD	EQUIPO DE TRABAJO	RESPONSABLE	PLAZO
*Seguridad del paciente *Socialización de acreditación * Código de buen gobierno.	Grupo Oficina de Desarrollo Institucional	Comunicaciones Mercadeo	28/02/2023
*Transparencia y acceso a la Información *Gestión del Riesgo	Grupo Oficina de Desarrollo Institucional	Comunicaciones Mercadeo Lider de Riesgo	31/03/2023
*Tramites *Portafolio de Servicios	Grupo de Seguridad del paciente Grupo de Acreditación	Profesional de Seguridad del Paciente Coordinadora de Acreditación	28/04/2023
*Plan Anticorrupción *Rendición de cuenta	Grupo Oficina de Desarrollo Institucional	Comunicaciones Mercadeo	26/05/2023
*Emergencias y desastres	Lider de emergencias y desastres	Lider de emergencias y desastres	30/06/2023
*Gestión ambiental *Responsabilidad social Mecanismos de participación social ciudadana.	Grupo de Gestión ambiental Grupo Oficina de Desarrollo Institucional	Profesional de Gestión Ambiental Lider de responsabilidad social	28/07/2023
*Plan de desarrollo *Estructura orgánica de la ESE HUS	Grupo Oficina de Desarrollo Institucional	Grupo Oficina de Desarrollo Institucional	25/08/2023
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO			
Radicación procedimiento de PQRSF	Grupo SIAU	Profesional Universitario SIAU	31/03/2023
Socialización trimestral indicadores de PQRSF y satisfacción del usuario	Grupo SIAU	Profesional Universitario SIAU	28/04/2023 28/07/2023 24/11/2023
Socialización de deberes y derechos	Grupo SIAU	Profesional Universitario SIAU	28/04/2023
Programa de Humanización	Lider de Humanización	Lider de Humanización	26/05/2023
Programa de discapacidad	Grupo SIAU	Profesional de discapacidad	30/06/2023

Reducir

LISTA DE ASISTENCIA
GTH-DTH-FO-20, Versión 4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

FECHA	HORA PROGRAMADA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	LUGAR	
29/01/2023	2:00pm	2:35pm	3:30pm	Hemocentro	
MOTIVO DE LA REUNIÓN		Reunión Mensual mes de Enero			
RESPONSABLE		Alianza de Usuarios			
ASISTENTES					
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO Y/O PERFIL	EMPRESA	FIRMA
1	Jairo E. Avella C.	914733733	Usuario Asociación	HUS	[Firma]
2	Abel Rodríguez	19191053	usuario usuario	HUS	[Firma]
3	Rosibel Toledo P.	13816482	Usuario Salud	HUS	[Firma]
4	Jacqueline Rueda H.	64551532	Asa. Usuario	HUS	[Firma]
5	Esvaldo Pinzón Vargas	13847882	usuario	HUS	[Firma]
6	Gregorio Mato	63321659	comite de salud	HUS	[Firma]
7	Estadio Omb. Diaz	13956169	Asociación HUS	HUS	[Firma]
8	Luz Marina Gomez	63353117	Asociación HUS	HUS	[Firma]
9	Eddy Arco Orejarena	63303969	Asociación HUS	HUS	[Firma]
10	Raquel Rodolfo Ramirez	63504188	Asociación HUS	HUS	[Firma]
11					
12					
13					
14					
15					

LISTA DE ASISTENCIA
GTH-DTH-FO-20, Versión 4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

FECHA	HORA PROGRAMADA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	LUGAR	
28/02/2023	2:00pm	2:30pm	3:30pm	Hemocentro	
MOTIVO DE LA REUNIÓN		Renovación - Asamblea Alianza de Usuarios.			
RESPONSABLE					
ASISTENTES					
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO Y/O PERFIL	EMPRESA	FIRMA
1	Abel Rodríguez	19191053	usuario	HUS	[Firma]
2	Edward González	13913298	usuario	HUS	[Firma]
3	Jairo E. Avella	914733733	Usuario	HUS	[Firma]
4	Vanilla E. Avella Márquez	1048206480	Usuario	HUS	[Firma]
5	Jairo Alberto Pérez Cortés	91491599	Usuario	HUS	[Firma]
6	Jorge Orlando Hernández	13936550	Usuario	HUS	[Firma]
7	Jorge Duván López	13153273	Usuario	HUS	[Firma]
8	Juan Carlos López	13956169	Usuario	HUS	[Firma]
9	Manuela Escobar S.	91238691	Usuario	HUS	[Firma]
10	Esvaldo Pinzón Vargas	13847882	usuario	HUS	[Firma]
11	Gregorio Mato	15451966	usuario	HUS	[Firma]
12	Jorge Pérez	5924892	usuario	HUS	[Firma]
13	Rene Patrulla	91264810	Usuario	HUS	[Firma]
14	Fredy Antonio Cuevas	91221411	usuario	HUS	[Firma]
15	Miliana Acevedo	63360021	USUARIO	HUS	[Firma]
16	Manuela Escobar S.	5654335	Usuario	HUS	[Firma]
17	Mario Cepeda	5786377	usuario	HUS	[Firma]
18					

LISTA DE ASISTENCIA
GTH-DTH-FO-20, Versión 4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

FECHA	HORA PROGRAMADA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	LUGAR	
31/03/23	2:00pm	2:15pm	3:30pm	Hemocentro	
MOTIVO DE LA REUNIÓN		Reunión Mensual Mes de Marzo.			
RESPONSABLE		Alianza de Usuarios			
ASISTENTES					
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO Y/O PERFIL	EMPRESA	FIRMA
1	Gregorio A. Mato	15451966	Liga de usuarios		[Firma]
2	Rosibel Toledo	13816482			[Firma]
3	Jacqueline Rueda H.	64551532	Liga de usuario		[Firma]
4	Abel Rodríguez	19191053			[Firma]
5	Luz Marina Gomez	63353117	Liga de usuarios		[Firma]
6	Manuela Escobar	1048206480	Prof. Universitario	Comunicaciones G. Integral	[Firma]
7	Miliana Acevedo	63360021	Liga de usuarios		[Firma]
8	Estadio Omb. Diaz	91004483	Liga de Usuarios		[Firma]
9	Eddy Arco Orejarena	63303969	Liga de Usuarios		[Firma]
10	Esvaldo Pinzón Vargas	13847882	usuarios		[Firma]
11					



Hospital Universitario De Santander

28 de feb. · 🌐

Más de 20 usuarios participaron de la renovación de Integrantes de la Alianza de Usuarios de los cuales 9 fueron elegidos para la designación de los representantes a los diferentes comités de la ESE HUS, para el periodo de 2 años .

Los cuales recibieron la bienvenida por parte de nuestro Gerente Julián Niño Carrillo

👍❤️ 17

👍 Me gusta

💬 Comentar

➦ Compartir



Fuente: redes sociales, Facebook

De igual manera, se ha vinculado representantes de la comunidad quienes han participado activamente en programa de humanización, comité de ética en investigación, comité de ética hospitalaria, comité IAMII que identifica a las Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia de manera integral, representante ante la junta directiva, entre otros espacios de participación, permitiendo el acompañamiento, orientación, intervención y apoyo a los usuarios que acuden a la ESE HUS. A través de la Alianza de Usuarios, se gestionó el espacio físico que debe tener la oficina de información y atención al usuario en el Hospital Universitario de Santander con el fin de contribuir a la comunicación directa con los usuarios.

En el año 2005 se da la conformación de la alianza de usuarios y elección de representantes de ESE Hospital Universitario de Santander; durante el año 2017 se determina quienes son los

representantes elegidos como presidente, vicepresidente y secretario. Dicha Asociación tiene como objetivo mantener contacto permanente con el servicio de información y atención al usuario (SIAU), con el fin de obtener información (especialmente sobre los planes obligatorios de salud contributivo y subsidiado, deberes y derechos en salud, red de servicios, copagos, etc.), organizar la divulgación de la información, participar en las capacitaciones y multiplicar la información para canalizar las propuestas y peticiones de todos los usuarios.

“Informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en al atención al usuario”

Dentro de los mecanismos que tiene la institución para medir la satisfacción del cliente externo se encuentran la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario, GMC-SIU-FO-03 Versión 1 cuyo objetivo es conocer la opinión que tienen los usuarios respecto a la atención que brindamos a nuestros pacientes y/o familiares, dicha encuesta es aplicada diariamente por los auxiliares del Servicio de información y Atención al Usuario a través de una entrevista cara a cara y el diligenciamiento del formato en los diferentes servicios ambulatorios, hospitalarios y de urgencias.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
GMC-SIU-FO-03, Versión 1
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

Documento con el cual está relacionado: Manual para Medir la Satisfacción del Usuario (GMC-SIU-FO-03)

Fecha: / / Encuesta N°: Encuestado(a):

Para la E.S.E. Hospital Universitario de Santander es muy importante conocer su opinión respecto a la atención que brindamos a nuestros pacientes y usuarios. Agradecemos el tiempo dedicado para responder a las preguntas de la encuesta y le ofrecemos nuevamente el mejor grado de atención, ya que este instrumento nos permite identificar las áreas a mejorar o fortalecer para ofrecerle un mejor servicio.

1. Género usuario Urbano Académico y/o familiar Masculino Femenino Otro

2. Edad del usuario

3. Pertenencia a la que pertenece Bien Muy Regular Discrepante Fuera de los estándares Otro

4. Tipo de afiliación ARL EPS Contributivo Particular Vinculado OSAF EPS Subsidado Poblador Zona No Asegurada

5. Empresa responsable del pago

6. Lugar de procedencia

7. ¿Migra con usted el servicio utilizado por el usuario en la institución?

Servicios de Atención y Referencia	Servicios de Gestión Administrativa
<input type="checkbox"/> Hospitalización Cirugía General	<input type="checkbox"/> Consulta Externa
<input type="checkbox"/> Hospitalización Cirugía Plástica	<input type="checkbox"/> Mesa Cirugía
<input type="checkbox"/> Hospitalización Ginecoobstetricia	<input type="checkbox"/> Neumología
<input type="checkbox"/> Hospitalización Medicina Interna	<input type="checkbox"/> Ortopedia
<input type="checkbox"/> Hospitalización Neurología	<input type="checkbox"/> Servicios de Gestión de Urgencias
<input type="checkbox"/> Hospitalización Oncología	<input type="checkbox"/> Urgencias Adultos
<input type="checkbox"/> Unidad de Quemados	<input type="checkbox"/> Urgencias Pediatría
<input type="checkbox"/> Hospitalización Pediatría	<input type="checkbox"/> Urgencias Ortopedías
<input type="checkbox"/> Pre-Servicio de Gestión de Ayuda Temporal	<input type="checkbox"/> Servicios de Gestión de Ayuda Temporal
<input type="checkbox"/> Hospitalización	<input type="checkbox"/> Cardiología
<input type="checkbox"/> Farmacia	<input type="checkbox"/> Neurología
<input type="checkbox"/> Hospitalización	<input type="checkbox"/> Neumología
<input type="checkbox"/> Servicios de Gestión de Estudios Internos	<input type="checkbox"/> Ginecología
<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Interno Pediatría	<input type="checkbox"/> Laboratorio Clínico
<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Interno Pediatría	<input type="checkbox"/> Laboratorio Especializado de Hematología
<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Interno Neoradiología	<input type="checkbox"/> Radiología Diagnóstica
<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Interno Adulto	<input type="checkbox"/> Servicios de Gestión Sanitaria
<input type="checkbox"/> Unidad de Gestión Interno Neoradiología	<input type="checkbox"/> Cirujías

8. ¿Qué día recibió el servicio o el producto? Si No

9. ¿Cuánto tiempo le tomó recibir el servicio o el producto? Si No

10. ¿Qué día recibió el servicio o el producto? Si No

11. ¿Cuánto tiempo le tomó recibir el servicio o el producto? Si No

12. ¿Qué día recibió el servicio o el producto? Si No

13. ¿Cuánto tiempo le tomó recibir el servicio o el producto? Si No

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
GMC-SIU-FO-03, Versión 1
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

Documento con el cual está relacionado: Manual para Medir la Satisfacción del Usuario (GMC-SIU-FO-03)

Fecha: / / Encuesta N°: Encuestado(a):

13. ¿Cubrió la atención en el servicio de presentación servicios o intervenciones para el diagnóstico de enfermedades, procedimientos o intervenciones quirúrgicas? Si No

14. ¿El siguiente servicio se identificó con el usuario?

Vigilancia	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Edulcorante (si) y/o auxiliares de enfermería	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Médicos	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Trabajo social	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Nutricionista	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Cardiología	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Bacteriología y/o auxiliares de laboratorio clínico	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Tratamiento	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Psicólogo	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Educación	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Administración	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Servicios Generales	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Facturación	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica
Atención al Usuario	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No Aplica

15. Califica el nivel recibido por:

Vigilancia	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Edulcorante (si) y/o auxiliares de enfermería	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Médicos	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Trabajo social	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Nutricionista	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Cardiología	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Bacteriología y/o auxiliares de laboratorio clínico	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Tratamiento	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Psicólogo	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Educación	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Administración	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Servicios Generales	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Facturación	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica
Atención al Usuario	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No Aplica

16. ¿Fue útil la información recibida sobre:

Historia de vida Si No

Tratamientos administrativos como pagos y ordenes para tratamientos Si No

Los medicamentos para fortalecer sus habilidades, hábitos, sugerencias y Mediciones Si No

17. Comprendió la educación brindada por parte de los profesionales de la salud (médico, enfermera) (si, entre otras profesionales) que le brindaron apoyo:

Si usted es el usuario Si No

Conocimiento brindado de la manera en que se prestan los servicios Si No

Condiciones de preparación, tiempo, entrega de resultados, etc. Si No

Su tratamiento Si No

Costos en caso Si No

18. Comentarios

Si se encuentra en servicio de hospitalización o quirófano ¿la información recibida durante la hospitalización fue? Bueno Regular Malo No Aplica

¿El orden, limpieza y comodidad de los habitaciones fue? Bueno Regular Malo No Aplica

¿Las visitas, médicos, las camas y cunas, utilizados durante su atención son? Bueno Regular Malo No Aplica

19. Delicioso Si No

20. Le gusta conocer los derechos y deberes durante su estancia (Usuario y Familiar) Si No

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
GMC-SIU-FO-03, Versión 1
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER

Documento con el cual está relacionado: Manual para Medir la Satisfacción del Usuario (GMC-SIU-FO-03)

Fecha: / / Encuesta N°: Encuestado(a):

21. ¿Dónde se encuentra en la ESE HUS cuando se le fueron brindados los derechos? Si No

Si se encuentra en HUS, ¿Cuál derecho se le fue brindado? Si No

¿Cuál es el lugar en el Hospital más cercano donde se le permitieron recibir cada día? Si No

¿Cuál es el lugar en el Hospital más cercano donde se le permitieron recibir cada día? Si No

22. ¿Cuál de los siguientes copagos pudo ser la causa de su estado actual? Si No

¿Cuál? Inseguridad Inestabilidad

¿Cuál es el motivo? Falta de recursos Falta de información Falta de apoyo Falta de acompañamiento Falta de apoyo emocional Falta de apoyo psicológico Falta de apoyo espiritual Falta de apoyo social Falta de apoyo físico Falta de apoyo emocional Falta de apoyo psicológico Falta de apoyo espiritual Falta de apoyo social Falta de apoyo físico

23. ¿Tecnología Si No

¿El paciente y/o su familia acceden al uso de la tecnología (Ej. Biorritmo, monitor de signos, electrocardiograma, tomografía, etc.)? Si No

¿Cómo se accede a la tecnología? Si No

24. Calidad de atención al usuario: ¿Cómo califica la calidad de la atención con el personal de Atención al Usuario? Excelente Bueno Regular Malo

25. Responder ODS de 2016 Si No

¿Cómo califica la respuesta global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E. HUS? Excelente Bueno Regular Malo

¿Recomienda a su familia y amigos a E.S.E. HUS? Definitivamente Si Probablemente Si Definitivamente No Probablemente No

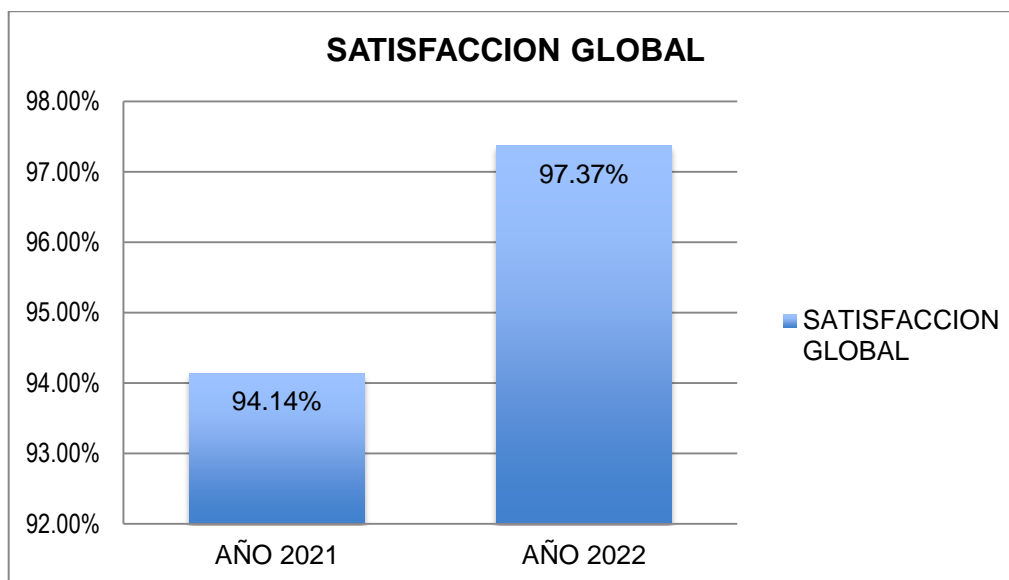
Documento con el cual está relacionado: Manual para Medir la Satisfacción del Usuario (GMC-SIU-FO-03)

Este página está diseñada para evaluar el nivel de satisfacción del usuario y planear el mejoramiento de los servicios de atención al usuario. En caso de ser necesario se usará un formato adicional para el análisis de los resultados, con el fin de contribuir con el Programa de Atención y Cuidado al Usuario de la E.S.E. HUS.

Fuente: Sistema de Gestión Integral (Almera)

A continuación se presenta el porcentaje de satisfacción global obtenida para 2022, obtenido a través de las encuestas de satisfacción, aplicada a seis mil ciento ochenta y ocho (6.188) usuarios encuestados en los servicios urgencias, ambulatorios e internación.

Gráfico 03. Satisfacción Global Usuarios 2022



Fuente: Servicio de Información de Atención al Usuario ESE HUS

Para la vigencia de 2021, el porcentaje de satisfacción fue del 94,14% y en la vigencia 2022 se obtuvo un promedio acumulado de 97,37% en la satisfacción global de los usuarios; se evidencia un aumento en el porcentaje de satisfacción con relación con el año 2021, mostrando el compromiso de cada uno de los colaboradores que aportaron en la mejora de los procesos. Igualmente, este porcentaje muestra la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios recibidos relacionados con el fortalecimiento en la comunicación colaborador – usuario y la participación activa de ellos dentro del proceso de participación social en salud.

El Servicio de Información y atención al Usuario – SIAU, con el apoyo de prensa y comunicaciones, lideró y desarrolló estrategias encaminadas a fortalecer la comunicación con los usuarios, los mecanismos de participación y promovió ante la comunidad y los colaboradores, la importancia de garantizar los derechos y deberes de los usuarios en la atención en los servicios de salud de la ESE HUS

El fin de las encuestas es determinar la percepción que los usuarios pueden calificar sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias. Mediante la recolección, análisis y tabulación de los datos, nos permite que cada una de las áreas encargadas de la prestación de servicios realice los planes de mejora, para lograr el máximo grado de satisfacción de los usuarios, recomendaciones, entre ellas se encuentra las siguientes:

- Mejorar el trato con el usuario (Humanización),
- Falta ventilación en las habitaciones de hospitalización,
- Atención prioritaria en Urgencias,
- Solicitud de oportunidad en citas médicas y procedimientos (imágenes diagnósticas – tomografías, etc.).