

INFORME MENSUAL ATENCION AL USUARIO MARZO 2025 –SIAU

El porcentaje de satisfacción general para el mes de marzo de 2025 es del 93,4% con cumplimiento de la meta nominal, basado en 545 usuarios satisfechos de un total de 583 encuestas realizadas en todos los servicios institucionales. Con respecto al mes anterior se evidencia un aumento del 0,1% que puede ser atribuible al volumen de pacientes que acceden a través del servicio de urgencias y que presenta un incremento significativo que desborda la capacidad de atención, insumos y talento humano de nuestra entidad.

Los resultados revelan que la mayoría de los servicios evaluados cumplieron con los objetivos de satisfacción establecidos, con la excepción del servicio de urgencias, que alcanzó un 77 % de satisfacción, por debajo de la meta nominal, y rehabilitación con un 89,7 %.

NO se cuenta con servicio de fotocopiadora para usuarios que requieren paquete solicitado para dar cumplimiento a requisito de facturación.

Se implementa la expansión tercer piso de los servicios con orden de hospitalización, provenientes de urgencias mediante la adecuación de camillas en los servicios de internación 1 y 3, mejorando las condiciones de bienestar y confort de los pacientes, durante estancia hospitalaria.

El 47,3% de los usuarios encuestados afirmaron conocer sus derechos y deberes (276) usuarios, mientras que el 52,6% equivalente a (307) usuarios manifestó no haber recibido información suficiente sobre este aspecto.

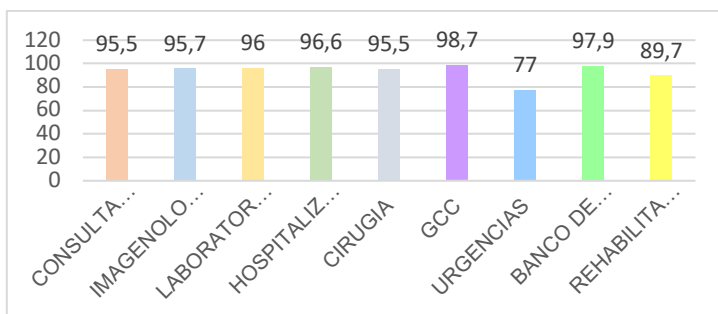
El 96,5 % de los usuarios encuestados referencian positivamente los servicios del Hospital Departamental María Inmaculada, equivalente a 563 usuarios a quienes se les aplico la encuesta de satisfacción. El 3,4 % no referencia los servicios (20) usuarios.

Durante el mes de marzo se presentaron 17 manifestaciones, de las cuales correspondieron a 10 quejas y reclamos sugerencia 7 felicitaciones. Las principales causas de insatisfacción fueron:

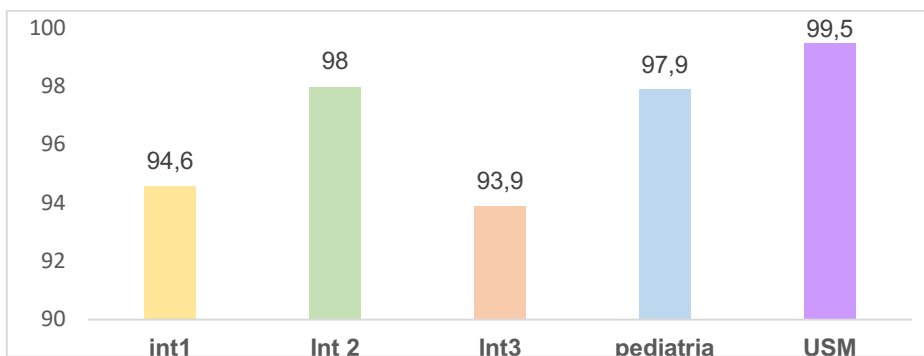
- Asistencia Médica y técnica (35,2%)
- Seguridad (11,7%)
- Oportunidad de atención (5,8)
- Bienestar y confort (5,8)

*En el mes de marzo, se observa una disminución significativa en la cantidad de inconformidades reportadas, pasando de **21** inconformidades en febrero a **9** en marzo. Esta reducción del **57.1%** en las quejas representa un cambio positivo en la percepción de los usuarios sobre el servicio brindado*

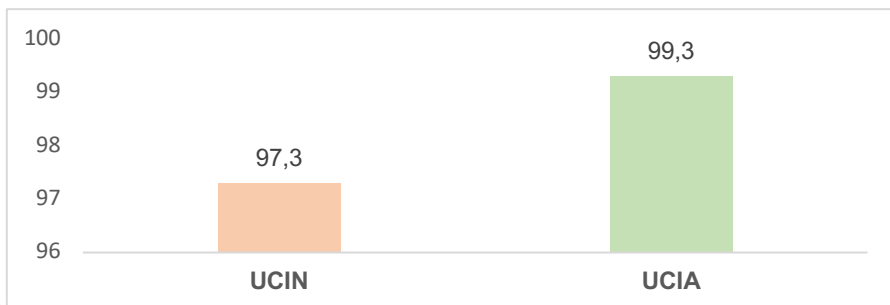
SATISFACCION POR SERVICIOS



COMPARATIVO ENTRE SERVICIOS HOSPITALARIOS



COMPARATIVOS DE GESTION DE CUIDADO CRITICO



OBJETIVO GENERAL: Determinar el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios ofertados en portafolio institucional, capacidad de atención y gestión frente a las necesidades identificadas.

MUESTRA

La muestra es un subconjunto representativo, y finito que se extrae de la población total. Para este informe se toma en cuenta la estadística correspondiente al mes anterior. (abril)

#ENCUESTAS	SERVICIO	TMR(Tamaño muestral recomendado)	EGRESOS	Nivel de confiabilidad muestra
22	C. Ext	86	788	63%
147	Hospitalización	90	1245	95%
66	GCC	66	219	95%
91	Urgencias	90	1372	95%
67	Banco de Sangre	67	217	95%
32	Rehabilitación	88	1008	75%

CARACTERIZACION DEL USUARIO

EGRESOS HOSPITALARIOS 2025		
	Régimen	%
2054	subsidiado	78,78
319	contributivo	12,0
233	otros	8,8

SERVICIOS EVALUADOS

Servicio	Satisfaccion	Insatisfaccion
 CONSULTA EXTERNA	↑ 95,5	↓ 4,5
IMAGENOLOGIA	↑ 95,7	↓ 4,3
LABORATORIO	↑ 96	↓ 4
HOSPITALIZACION	↑ 96,6	↓ 3,4
CIRUGIA	↑ 95,5	↓ 4,5
GCC	↑ 98,7	↓ 1,3
URGENCIAS	↑ 77	↓ 23
BANCO DE SANGRE	↑ 97,9	↓ 2,1
REHABILITACION	↑ 89,7	↓ 10

ASPECTOS EVALUADOS: Los aspectos generales evaluados corresponden a

Tiempos de espera

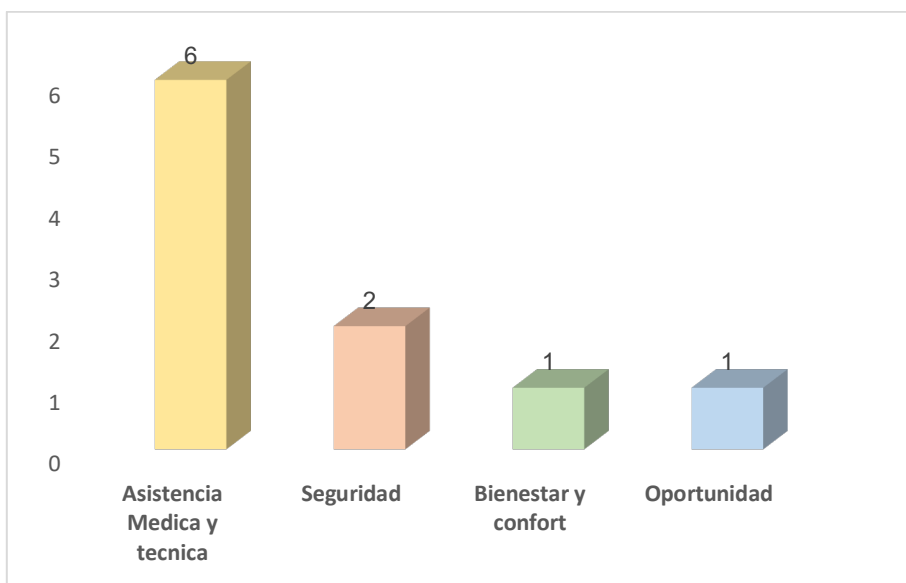
El trato

La claridad de la información

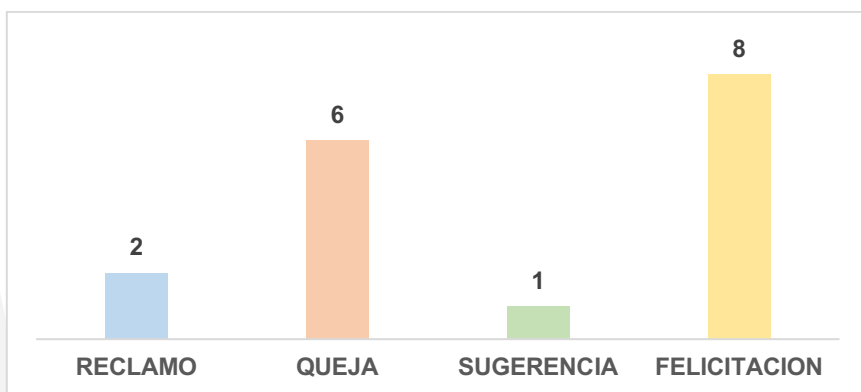
Condiciones de privacidad

Comodidad de las instalaciones

PRINCIPALES CAUSAS DE INSATISFACCION



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES FEBRERO (PQRSF)



DETALLES POR SERVICIOS

Facturación.

Largos Tiempos de Facturación: El proceso actual de facturación es percibido como lento, lo que genera frustración en los pacientes y aumenta el tiempo de espera innecesario.

Falta de Recursos (Fotocopiadora): Los pacientes enfrentan dificultades para completar la documentación requerida debido a la falta de fotocopiadoras disponibles, lo que retrasa el proceso.

Documentación Incompleta: Los pacientes no siempre presentan toda la documentación necesaria para la facturación, lo que genera demoras adicionales.

Desbalance entre Cajas Preferenciales y Generales: El flujo de pacientes entre las cajas preferenciales y generales no es gestionado de manera eficiente, lo que genera congestión en algunas áreas y desatención en otras, incluso cuando hay capacidad disponible.

Falta de Empatía en la Atención en el Front Desk: La atención al paciente en el front desk es percibida como impersonal y carente de empatía, lo que dificulta la comunicación y genera un ambiente negativo para los usuarios.

Consulta Externa:

Falta de Verificación de Contratación al Asignar Citas: Se ha identificado que, desde el proceso de asignación de citas, no se realiza una verificación adecuada de la contratación del servicio. Usuarios de la aseguradora Medianitas han reportado que, a pesar de que no tienen contrato con la entidad, se les asignan citas sin que se confirme previamente su cobertura. Esto genera inconvenientes y frustración para los pacientes.

Baja Disponibilidad de Agendas en Especialidades: Un alto porcentaje de usuarios (86,4%) ha expresado insatisfacción debido a la falta de disponibilidad de citas en especialidades clave como medicina interna, ortopedia, psiquiatría, y otras especialidades. Esta limitación genera largas esperas, afectando la eficiencia y satisfacción del paciente.

Condiciones de los Baños: Algunos usuarios han señalado que los baños del hospital no se encuentran en condiciones óptimas. Se mencionó que en ocasiones los baños están sucios y el olor es insoportable, lo que afecta la comodidad y la percepción general del hospital.

Retrasos en la Atención: A pesar de las quejas sobre la espera para la asignación de citas, un 77,3% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el profesional en el día de la cita. Esto indica que, aunque hay demoras en la programación, la atención en el consultorio es relativamente eficiente.

Claridad de la Información Médica: Un 81,8% de los usuarios indicó estar satisfecho con la claridad de la información brindada por el personal médico. Este es un aspecto positivo que refuerza la calidad del servicio en términos de comunicación entre médicos y pacientes.

Presentación del Personal Médico: Un 90,9% de los usuarios expresó satisfacción con la presentación personal del personal médico, indicando que siguen los protocolos establecidos por la entidad en cuanto a vestimenta y profesionalismo.

Retrasos en la Atención: A pesar de las quejas sobre la espera para la asignación de citas, un 77,3% de los usuarios expresó satisfacción con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el profesional en el día de la cita. Esto indica que, aunque hay demoras en la programación, la atención en el consultorio es relativamente eficiente.

Claridad de la Información Médica: Un 81,8% de los usuarios indicó estar satisfecho con la claridad de la información brindada por el personal médico. Este es un aspecto positivo que refuerza la calidad del servicio en términos de comunicación entre médicos y pacientes.

Presentación del Personal Médico: Un 90,9% de los usuarios expresó satisfacción con la presentación personal del personal médico, indicando que siguen los protocolos establecidos por la entidad en cuanto a vestimenta y profesionalismo.

Rehabilitación:

El 89,7% de los usuarios refiere satisfacción con el proceso de rehabilitación, pese a que no cumple la meta nominal, muestra aceptación entre los encuetados quienes realizan algunas observaciones

No recomienda el servicio porque no le dan información cuando pregunta para que sirve cada ejercicio, el aseo es regular

Los equipos de dotación del servicio presentan una percepción positiva del 88%

La polea está fallando es muy dura, no se puede trabajar bien, y los soportes donde están las pesas están oxidados, lo cual tiene un gran deterioro, por falta de mantenimiento, la rueda grande que hay como en forma de polea también está oxidada.

El señor se queja en que la terapeuta lo trató el día de las terapias 21-03-2025 prácticamente de ladrón, debido a la forma en que lo trató le dijo que, porque se entraba sin autorización que acá se han perdido las cosas, y lo regañó en un tono muy feo.

Las camillas a veces están un poco sucias, las máquinas están para mantenimiento están un poco deterioradas.

Mucha demora en la asignación de las citas, dure casi un mes para que se le asignará la cita. El 56% de los usuarios refiere satisfacción con el tiempo de espera para la asignación situación que afecta la continuidad

El 89,7% de los usuarios expresan satisfacción con el proceso de rehabilitación, lo que indica una valoración positiva en términos generales del servicio brindado.

- *Percepción de los equipos: Los equipos de dotación del servicio presentan una percepción positiva del 88%, lo que refleja una buena evaluación del material disponible, aunque se reportan algunas fallas y necesidades de mantenimiento.*

Observaciones de los Usuarios:

1. *Falta de Información sobre los Ejercicios: Un número significativo de usuarios expresó no recibir información adecuada sobre el propósito de los ejercicios realizados durante las terapias. Este hecho ha generado incertidumbre, ya que los pacientes desean comprender el beneficio de cada actividad. Esta falta de comunicación puede afectar la motivación y la percepción de la calidad del servicio.*

2. *Condiciones de Higiene y Aseo:* La limpieza de las instalaciones se considera regular. En particular, se menciona que las camillas a veces se encuentran en condiciones insatisfactorias, lo que puede generar incomodidad y preocupaciones relacionadas con la higiene. Es importante mejorar la limpieza para garantizar un entorno saludable y cómodo para los pacientes.
3. *Estado del Equipamiento:*
 - La polea utilizada en el servicio de rehabilitación presenta un fallo técnico, ya que está demasiado dura, lo que dificulta su utilización y afecta el rendimiento de los usuarios.
 - Los soportes de pesas presentan signos de oxidación y deterioro, lo que indica una falta de mantenimiento preventivo y afecta la seguridad del equipo.
 - Además, la rueda grande en forma de polea también muestra indicios de óxido, lo que podría poner en riesgo el buen desarrollo de la terapia.

La percepción de los usuarios sobre el equipamiento es generalmente positiva, pero este deterioro puede influir negativamente en su efectividad.

4. *Trato del Personal Terapéutico:* Se reportó una queja específica por parte de un paciente quien expresó que durante la sesión del 21-03-2025, la terapeuta lo trató de manera despectiva, acusándolo de ingresar sin autorización y sugiriendo que se habían perdido objetos en las instalaciones. El tono utilizado por la terapeuta fue considerado inapropiado y faltó de profesionalismo, lo que afectó la experiencia del paciente y su confianza en el servicio.
5. *Demora en la Asignación de Citas:* Se reporta que la asignación de citas es un proceso que presenta demoras considerables. Un paciente mencionó haber esperado casi un mes para obtener su cita, lo que afecta la continuidad de su tratamiento y genera incomodidad. Aunque el 56% de los usuarios refieren satisfacción con el tiempo de espera, esta situación debe ser abordada para evitar interrupciones en los tratamientos y mejorar la experiencia de los pacientes

Imagenología:

Satisfacción con el Tiempo de Espera para la Asignación de Cita. El 90,8% de los usuarios encuestados manifestó estar satisfecho con el tiempo que tuvieron que esperar para la asignación de sus citas. Este dato refleja una gestión eficiente en la programación de citas y una adecuada organización en el proceso inicial de atención. Sin embargo, se recomienda mantener esta eficiencia y evaluar la posibilidad de ampliar la disponibilidad de horarios para evitar saturaciones en momentos específicos.

Condiciones de Privacidad durante la Atención. Los usuarios refieren un impacto positivo en las condiciones de privacidad durante su atención, lo que indica que el hospital ha cumplido con los estándares de confidencialidad y confort necesarios en las consultas y procedimientos. No obstante, se recibieron observaciones de que, en ocasiones, durante la realización de procedimientos como la ecografía, el personal llama a otros pacientes sin esperar a que el paciente anterior haya salido del consultorio. Esto puede generar incomodidad y una sensación de invasión de la privacidad.

Comodidad de las Instalaciones. La comodidad de las instalaciones, que incluye la sala de espera, los baños y los parqueaderos, fue calificada con un 87% de satisfacción. Sin

embargo, se percibe la sala de espera insuficiente para acomodar a los pacientes de urgencias, hospitalarios y ambulatorios, lo que puede generar incomodidad y estrés en los pacientes, especialmente en los momentos de mayor afluencia.

Facilidad para Localizar los Diferentes Sitios para la Atención. El 82% de los usuarios y familiares encuestados indicó que tuvieron facilidad para localizar los diferentes sitios de atención dentro del hospital. Este es un aspecto positivo, pero siempre es recomendable seguir optimizando la señalización y las indicaciones para pacientes nuevos o con movilidad reducida.

Presentación del Personal y Comunicación con el Usuario. Un 22,4% de los usuarios indicó que el personal no se presentó por su nombre, lo que evidencia una brecha en la adherencia al protocolo de comunicación con los pacientes. Este dato refleja una oportunidad de mejora en la aplicación de estrategias del programa de humanización y en la calidad de la interacción entre los profesionales de salud y los pacientes.

Información sobre Preparación y Riesgos de Procedimientos Médicos. El 38,2% de los usuarios manifestó que no recibieron información adecuada sobre la preparación y/o riesgos asociados a la administración de sustancias o medicamentos que podrían haber requerido durante su atención. Asimismo, el 35,2% refirió no haber sido informados sobre los riesgos asociados a los procedimientos médicos que iban a realizarse.

Tomógrafo dañado lo que afecta los tiempos de atención, dado que los pacientes deben ser direccionados a cedim

Cirugía General

Satisfacción con los Trámites Administrativos y Espera para la Cirugía. El 81% de los usuarios encuestados manifestó satisfacción con el tiempo que duraron los trámites administrativos para programar sus procedimientos quirúrgicos. Además, el tiempo que los pacientes tuvieron que esperar en el servicio de cirugía para ser operados también fue evaluado positivamente, lo que refleja una organización eficiente en la gestión de la programación de cirugías.

Recomendaciones:

- *Mantener la eficiencia en la gestión administrativa y la programación de las cirugías, buscando optimizar aún más los tiempos de espera sin comprometer la calidad de la atención.*
- *Evaluar los picos de demanda de cirugías y explorar la posibilidad de mejorar la planificación para evitar demoras innecesarias.*

Claridad de la Información Suministrada por el Personal Médico. Un 93% de los usuarios destacó la claridad de la información suministrada por el cirujano, anestesiólogo y personal de enfermería antes y después del procedimiento quirúrgico. Este dato refleja una comunicación efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes, lo cual es fundamental para generar confianza y garantizar que los pacientes comprendan los procedimientos a los que se someterán.

Presentación y Comunicación del Personal Médico. Se observó que la presentación por nombre del cirujano y anestesiólogo no cumple la meta nominal, lo que refleja una falta de adherencia a las estrategias del programa de humanización. La presentación adecuada del personal médico es un componente clave en la creación de una relación de confianza con el paciente.

Recomendaciones:

- *Reforzar la importancia de que el personal médico se presente por su nombre de manera consistente, siguiendo los protocolos establecidos de humanización.*
- *Incluir la presentación del cirujano y anestesiólogo como un requisito formal en la formación y prácticas diarias del personal médico, para mejorar la experiencia del paciente.*

Información sobre la Anestesia y Consentimiento. El 85% de los usuarios y familiares encuestados indicaron haber recibido información previa sobre el tipo de anestesia que se les aplicaría, sus posibles riesgos y que se les solicitó su autorización para llevar a cabo la administración de la misma. Esta práctica cumple con los estándares de ética médica y asegura que los pacientes estén plenamente informados antes de proceder con su cirugía.

Recomendaciones:

- *Continuar con el protocolo de informar detalladamente sobre la anestesia, asegurándose de que todos los pacientes comprendan los riesgos y den su consentimiento informado de manera clara.*
- *Reforzar la comunicación con los familiares en aquellos casos en los que el paciente no pueda tomar decisiones por sí mismo, garantizando que los acompañantes también reciban la información pertinente.*

Cancelación de Cirugías y Fallas en Listas de Chequeo. Se reportó que algunos pacientes fueron citados para cirugía, pero luego se les canceló debido a que no se implementaron oportunamente las listas de chequeo. Un caso específico fue el del paciente Martín Emilio Rodríguez (cédula 12196167), cuya cirugía fue cancelada debido a esta situación, además de ser anestesiado pese a no contar con los insumos para la realización del procedimiento.

Recomendaciones:

- *Revisar y optimizar el proceso de implementación de las listas de chequeo para evitar cancelaciones de última hora.*
- *Establecer un sistema de control más riguroso para verificar que todos los trámites previos a la cirugía se realicen con antelación, garantizando que no haya imprevistos durante el día del procedimiento.*

Inconformidades de los Usuarios sobre Resultados y Respuestas del Hospital. Se recibió una queja de la paciente María Ligia Pérez, quien expresó inconformidad por la falta de respuestas claras sobre el estado de salud de su madre, quien fue sometida a una cirugía sin que se encontrara una solución clara a su situación. La paciente solicitó la historia clínica para comprender mejor lo sucedido.

- *Mejorar la comunicación postoperatoria con los familiares, proporcionando información detallada sobre el estado del paciente y el progreso de su recuperación.*
- *Implementar protocolos más efectivos para responder a las quejas y solicitudes de los familiares, garantizando que las historias clínicas sean entregadas de manera oportuna y que se brinden respuestas claras y comprensibles.*

Complicaciones durante Procedimientos Quirúrgicos (Retrasos y Errores en Materiales)

En el caso de la paciente María Isabel Lozada Correa (cédula 40784269), se presentó un retraso en la cirugía debido a la falta de un lente para la operación del ojo. A pesar de que el procedimiento quirúrgico ya estaba en marcha, la paciente tuvo que ser devuelta a la sala debido a que el lente no llegó en el momento adecuado.

Paciente Olga Valenzuela cedula 40765.633 programada el día 29/03/2025, cuando se ingresó a quirófano es informada de la cancelación de la cirugía, debido a que faltaba una ecografía biométrica indispensable para determinar el tipo de lente requerido.

Recomendaciones:

- *Mejorar la gestión de los materiales y equipos necesarios para los procedimientos quirúrgicos, estableciendo controles rigurosos en los inventarios y en la entrega de los insumos.*
- *Implementar un sistema de verificación en el cual se asegure que todos los materiales requeridos para cada procedimiento estén disponibles antes de que el paciente sea trasladado al quirófano.*

Hospitalización

El 66% de los usuarios encuestados manifestó satisfacción con el tiempo que tuvieron que esperar para ser trasladados a la sala de hospitalización. Aunque este dato refleja un nivel moderado de satisfacción, aún existe una oportunidad de mejora en la optimización de los tiempos de traslado.

Facilidad para Localizar las Diferentes Áreas del Hospital. El 89% de los usuarios expresó que tuvieron facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución. Este es un resultado positivo, ya que refleja la eficacia de la señalización y la orientación dentro del hospital.

Cumplimiento del Protocolo de Presentación del Personal Médico. El 87,8% de los pacientes encuestados refirieron que los médicos que los atendieron cumplieron con el protocolo de presentación, lo que refleja una práctica positiva en cuanto al trato profesional y respetuoso hacia los pacientes.

Información en Caso de Emergencia. Solo el 23,8% de los usuarios mencionó haber recibido información sobre qué hacer en caso de una emergencia, lo que indica una clara brecha en la comunicación preventiva del personal médico y de enfermería.

Conocimiento sobre Normas de Lavado de Manos y Prevención de Infecciones. El 44,9% de los pacientes indicó que conocían las normas sobre el lavado de manos y otras medidas para evitar infecciones en el servicio de hospitalización. Este dato sugiere que hay un nivel significativo de desconocimiento sobre prácticas importantes para prevenir infecciones.

Recomendaciones:

- *Reforzar la educación sobre medidas de prevención de infecciones, incluyendo el lavado de manos, tanto al personal como a los pacientes y sus familiares.*
- *Colocar recordatorios visibles en las habitaciones y áreas comunes sobre la importancia del lavado de manos y otras medidas de higiene.*

Explicación de Procedimientos y Autorización. El 61,2% de los usuarios afirmó haber recibido una explicación detallada sobre los riesgos de los procedimientos que se les realizaron y que se les solicitó autorización para proceder. Este dato muestra que, aunque la mayoría de los pacientes fueron informados, aún queda un porcentaje considerable de pacientes que no recibió la información adecuada.

Recomendaciones:

- *Asegurar que todos los pacientes reciban una explicación clara y completa de los procedimientos a los que serán sometidos, así como los riesgos asociados, antes de solicitar su consentimiento.*
- *Implementar herramientas para que los pacientes firmen formalmente el consentimiento informado, garantizando que hayan comprendido toda la información proporcionada.*

Información Post-Hospitalización. El 87,8% de los pacientes manifestó haber recibido información posterior a su salida del servicio de hospitalización sobre qué hacer en caso de tener inquietudes o complicaciones en su condición de salud. Este es un dato positivo, ya que refleja que la mayoría de los pacientes tienen un canal claro para resolver dudas después de su hospitalización.

Observaciones y Quejas de los Pacientes

A lo largo de las encuestas se recibieron diversas observaciones y quejas que resaltan áreas de oportunidad para mejorar la atención. A continuación, se detallan algunos de los casos más destacados:

- ✓ *Yuly Luis Ricardo Hurtatis (Cédula 17628580): En su queja, mencionó la falta de atención oportuna por parte de las auxiliares de enfermería para bañar al paciente, lo que llevó a que la familia tuviera que hacerlo. Además, se destacó la actitud grosera de la jefe de internación, quien, en lugar de ofrecer soluciones, reaccionó de manera negativa ante la situación. Posteriormente, el paciente adquirió pañalitis debido a la falta de higiene.*

Reforzar la capacitación del personal en cuanto a la actitud y trato hacia los pacientes y familiares.

Garantizar que el personal de enfermería cumpla con los tiempos de atención establecidos, especialmente en el cuidado básico como el baño y cambio de pañales.

- ✓ *Yuly Luis Ricardo Hurtatis (Cédula 26624083) - Ninfa Parra: La paciente expresó inconformidad por la demora en la atención en urgencias, donde le realizaron múltiples exámenes sin obtener resultados inmediatos, hasta que finalmente le realizaron una ecografía. Además, la actitud de la doctora que atendió a la paciente fue considerada inapropiada, ya que se mostró despectiva hacia la familia cuando se solicitó una evaluación más exhaustiva.*

Recomendaciones:

Mejorar los tiempos de respuesta en el servicio de urgencias, priorizando casos que requieran atención inmediata.

Capacitar al personal médico en comunicación asertiva y trato respetuoso, especialmente en situaciones de alta ansiedad para los pacientes y familiares.

- ✓ *Erner Peña (Cédula 17610278): El paciente presentó una queja sobre la cirugía de amputación de pie, en la cual se dejó la herida abierta y, al día siguiente, otro ortopedista cerró la herida. La familia preguntó por qué se dejó la herida abierta, y la respuesta fue que no se sabía el motivo.*

Recomendaciones:

Mejorar la comunicación sobre el tratamiento y las decisiones médicas tomadas, explicando claramente las razones detrás de cada decisión quirúrgica.

Asegurar que los pacientes reciban información detallada sobre los procedimientos y el manejo postoperatorio, evitando la falta de transparencia en el proceso.

Banco de Sangre

Los horarios que se manejan limitan al donante, ya que las horas de atención son en horarios de oficina.

El horario que se maneja complica la disponibilidad del tiempo del donante, ya que son en horario de oficina.

El horario no es flexible y es complicado porque es en horario de oficina. -No dejaron donar a mi acompañante por no estar afiliada a una EPS.

Gestión de cuidado crítico

En general, el servicio de cuidados intensivos y neonatal del hospital ha mostrado altos niveles de satisfacción en cuanto al tiempo de espera y la calidad de la atención proporcionada. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, especialmente en términos de la asignación de planes de tratamiento y la ubicación de los pacientes, lo que puede generar inconformidad en algunos casos.

Es fundamental considerar las necesidades específicas de los pacientes y sus familias, como la preferencia por estar cerca de su comunidad, y garantizar una comunicación continua y clara sobre las opciones disponibles. Además, el fortalecimiento de la infraestructura y la atención a las necesidades emocionales y logísticas de los pacientes y sus familiares contribuirá a mejorar aún más la experiencia en el servicio de cuidados intensivos y neonatal.

Un 97% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el tiempo que tuvieron que esperar para ser trasladados al servicio de cuidados intensivos y neonatal. Este es un resultado sumamente positivo, ya que refleja que los traslados de los pacientes se realizaron de manera ágil y sin demoras significativas.

Comunicación con los Familiares. La comunicación con los familiares es un componente crucial en los servicios de cuidados intensivos y neonatal. Aunque la mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos con la información que recibieron sobre el estado de salud de sus familiares, se identificaron áreas de mejora en la entrega de información detallada sobre los procedimientos y las decisiones médicas.

Una de las quejas recibidas corresponde a un paciente que expresa su inconformidad sobre la asignación a un plan de canguro, ya que considera que, siendo del municipio de Pajuil, debería ser trasladado a su localidad debido a la existencia de otros programas en esa región. Este tipo de inquietud refleja la importancia de considerar no solo la atención médica inmediata, sino también la conveniencia de los pacientes y sus familiares en términos de ubicación y programas disponibles localmente.

Laboratorio:

Comodidad de las Instalaciones. Un 85% de los usuarios encuestados expresó satisfacción con la comodidad de las instalaciones, incluyendo la sala de espera, los baños y los parqueaderos. Este resultado indica que la infraestructura del servicio cumple mayormente con las expectativas de los pacientes, pero siempre hay oportunidades de mejora.

Presentación del Personal. La presentación del personal fue mencionada por el 58,2% de los encuestados como un aspecto relevante de la atención recibida. Aunque el porcentaje indica que una parte significativa de los usuarios notó que el personal no cumplió completamente con las expectativas de presentación, se debe mejorar en esta área.

Recomendaciones:

- *Reforzar el protocolo de presentación personal del personal del laboratorio, asegurando que todos los empleados sigan las pautas establecidas por la institución.*
- *Ofrecer sesiones de capacitación periódicas sobre la importancia de la presentación profesional y su impacto en la percepción del paciente.*

Horario de Atención. El 78,2% de los usuarios encuestados expresó que conocían el horario de atención del laboratorio, lo que refleja una adecuada comunicación en cuanto a los tiempos de servicio. Sin embargo, un 21,8% no estaba al tanto de los horarios, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la difusión de esta información.

- *Mejorar la visibilidad de los horarios de atención mediante señalización adecuada en las instalaciones y a través de canales de comunicación como la página web, redes sociales y en la recepción del hospital.*

Información sobre Manejo de Desechos. El 60% de los usuarios manifestó que recibió información sobre el manejo de los desechos generados durante su visita al laboratorio. Este porcentaje muestra que una parte significativa del personal está cumpliendo con la obligación de informar sobre este aspecto, pero aún hay margen de mejora.

Información sobre el Proceso de Reclamo de Resultados. Solo el 41,8% de los usuarios expresó que conocían el procedimiento para reclamar los resultados de sus exámenes. Este porcentaje indica que existe una brecha significativa en la comunicación del proceso para obtener los resultados, lo que puede generar frustración y malentendidos entre los pacientes. No se cuenta con la plataforma para descargar los resultados en línea.

Recomendaciones:

- *Mejorar la comunicación sobre los procedimientos para reclamar los resultados, asegurando que cada paciente reciba esta información al momento de realizarse el examen.*
- *Implementar un sistema más accesible para que los pacientes puedan conocer de manera clara y sencilla los pasos a seguir para reclamar los resultados de los exámenes.*

Información sobre los Exámenes Realizados. Un 78,2% de los pacientes manifestó haber recibido información sobre el examen que iban a realizarse, incluyendo los detalles de lo que se les iba a hacer. Este resultado es positivo, ya que la mayoría de los pacientes sienten que recibieron información adecuada, pero aún queda un 21,8% que no fue completamente informado.

Recomendaciones:

- *Asegurar que todos los pacientes reciban detalles claros sobre el procedimiento de su examen antes de su realización. Esto puede incluir explicar el tipo de prueba, los objetivos del examen y cualquier preparación necesaria.*
- *Mejorar la comunicación para garantizar que ningún paciente quede sin la información adecuada sobre los exámenes que se les van a realizar.*

Queja sobre Examen de Prolactina. Se recibió una queja específica de Glenda Garzón (Cédula 40610427), quien refirió que, al realizarse un examen de prolactina el 3 de marzo, la muestra fue tomada incorrectamente. El procedimiento requería que entre cada toma se esperara 20 minutos, información que el personal desconocía, lo que resultó en un error en el resultado final, ya que la prueba se tomó fuera del horario adecuado.

Recomendaciones:

- Realizar una revisión de los procedimientos de toma de muestras y asegurarse de que el personal esté completamente capacitado en los requisitos específicos de cada tipo de prueba, como el intervalo de espera entre muestras para la prolactina.
- Implementar un sistema de verificación que asegure que todos los protocolos específicos de los exámenes sean cumplidos rigurosamente.
- Establecer un protocolo claro para manejar errores de toma de muestras y asegurar que los pacientes reciban resultados precisos y oportunos.

Urgencias:

Tiempo de Espera para ser Atendido en Admisiones. El 79,1% de los usuarios encuestados se mostró satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido en la ventanilla de admisiones, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben este aspecto de manera positiva. Sin embargo, siempre es importante evaluar si hay áreas de mejora, especialmente durante las horas pico.

Recomendaciones:

- Revisar los procesos de admisión para garantizar que el tiempo de espera sea el más corto posible, implementando un sistema de gestión de turnos más eficiente.
- Evaluar la posibilidad de aumentar el personal de admisiones durante las horas de mayor demanda.

Tiempo de Espera para Ser Atendido por el Médico en Consultorio. El 82,4% de los usuarios se mostró satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por un médico en el consultorio. Este porcentaje refleja que la gran mayoría de los pacientes fueron atendidos en tiempos razonables, aunque siempre es fundamental seguir optimizando los tiempos de respuesta.

Claridad de la Información Proporcionada por el Personal Médico y de Enfermería. La claridad de la información proporcionada por el personal especializado y de enfermería fue referida positivamente por el 83,5% de los usuarios encuestados. Este es un aspecto importante en la atención al paciente, ya que una comunicación efectiva contribuye significativamente a la satisfacción general.

Condiciones de Privacidad en la Atención. La privacidad en el servicio de urgencias fue referida de forma positiva por solo el 51,6% de los usuarios, lo que indica una deficiencia importante en este aspecto. La falta de divisiones adecuadas entre los módulos de atención impide que los pacientes puedan recibir la atención con la dignidad y privacidad necesarias.

Quejas y Observaciones Específicas. Incidentes con la Información y Medicamentos

El paciente Alberto Sepúlveda (Cédula 16192196) expresó una queja por un incidente a las 3:00 AM, cuando se le tomaron exámenes sin informarle adecuadamente sobre el tipo de pruebas que se estaban realizando. Además, hubo un error en la administración de medicamentos, ya que se le iba a administrar un fármaco no ordenado. Este tipo de errores no solo afecta la experiencia del paciente, sino que pone en riesgo su salud.

- *Reforzar la capacitación del personal en cuanto a la correcta administración de medicamentos y la toma de exámenes, asegurando que siempre se sigan las órdenes médicas y se mantenga una comunicación clara con los pacientes.*
- *Establecer protocolos más estrictos para verificar la correcta identidad de los pacientes antes de la administración de medicamentos. Demoras en la Atención y Deficiencias en la Infraestructura*

Pacientes como Boris Andrés Golondrina (Cédula 1075211710) han manifestado que la comida proporcionada es insuficiente. Además, Marta Cecilia Rocha (Cédula 26607680) comentó sobre la falta de higiene en los baños, y Luis Eduardo Carvajal mencionó la necesidad de mejorar la privacidad de las pacientes. Estos problemas afectan la experiencia del paciente de manera significativa, más allá de la atención médica.

Recomendaciones:

- *Evaluar el servicio de alimentación en urgencias y garantizar que los pacientes reciban la cantidad adecuada de comida y en horarios apropiados.*
- *Mejorar la limpieza de las instalaciones, en particular los baños, realizando revisiones más frecuentes y asegurando un mantenimiento adecuado.*
- *Reforzar la privacidad de los pacientes mediante la instalación de cortinas, divisores u otros elementos que aseguren la confidencialidad durante la atención.*

Incidentes de Mala Atención por Parte del Personal de Enfermería. El paciente Anual Bolaños Uribe refirió que fue tratado de manera poco profesional por parte del personal de enfermería, al no recibir ayuda con el ajuste del aire acondicionado y ser canalizado de manera incorrecta. Este tipo de actitudes afectan gravemente la percepción del paciente

Problemas en la Realización de Ecografías

Se reportó que, en algunos casos, las ecografías solicitadas no se realizaron de manera oportuna. Por ejemplo, Yola da Perdomo (Cédula 40784814) mencionó que su paciente tuvo que esperar hasta el día siguiente para realizarse la ecografía debido a la falta de un radiólogo en turno.

- *Evaluar y ajustar los horarios de disponibilidad de los radiólogos para garantizar que todos los exámenes, incluyendo las ecografías, se realicen dentro del mismo día, si es posible.*
- *Mejorar la planificación de turnos en función de la demanda para evitar retrasos innecesarios*