

Remedios, abril 13 de 2021

SEÑOR
CARLOS ALBERTO SALAZAR
Gerente
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
REMEDIOS

Respetado doctor

De conformidad con el artículo 6 numeral 1 de la resolución 0978 de agosto de 2004, “por medio de la cual se adoptan las disposiciones correspondientes en términos de la ley sobre la aplicación en la empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Remedios, el servicio de información y atención al usuario (SIAU), el presente informe, corresponde a la Gestión realizada correspondiente al I Trimestre del año en curso, en lo relacionado con las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios con los que cuenta la institución; igualmente la medición de la satisfacción de nuestros usuarios, canalizado por el Sistema de Información y Atención al Usuario.

El contenido del presente informe está estructurado en siete (7) ítems

1. Atención al ciudadano
2. Proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones
3. Tramite de Remisiones Ambulatorias
4. Procedimiento de monitoreo de satisfacción del usuario
5. Tramites de portabilidad
6. Tramites de afiliación institucional.
7. Participación Social en Salud.

Marco normativo:

Constitución Política Nacional

Ley 100 de 1993 por el cual se crea el sistema General de Seguridad Social

Ley 1474 de 2007 estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano

Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector salud y protección Social.

1. ATENCION AL CIUDADANO:

La ESE Hospital San Vicente de Paul de Remedios, cuenta como eje estratégico con Atención y orientación al ciudadano, proceso del SIAU, con este procedimiento, se busca siempre mostrar al usuario/paciente la comprensión de su situación, transmitirle todos nuestros esfuerzos realizados en la búsqueda de resolver su necesidad en salud, igualmente brindar asesoramiento sobre la forma o métodos para acceder a los diferentes servicios de la institución.

Es importante centrarnos en este eje estratégico, pues, los determinantes sociales son cada vez más relevantes, inciden e impactan la calidad de salud de nuestros usuarios, dicha incidencia se ve reflejada en la disposición con la que llegan los usuarios a nuestros servicios, los cuales pueden llegar a afectar el buen desarrollo de la prestación de los servicios.

Para el ejercicio de este proceso la Oficina de información y Atención al Usuario cuenta con una funcionaria y las siguientes disposiciones de canales de comunicación con nuestros usuarios los cuales permiten facilitar y promover la Participación Social en salud.

Canales de comunicación directa con el usuario:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Teléfono	Línea de celular: 3217815576 Teléfono fijo: 8303231 opción 2 disponible de 7:am a 12 y de 1:pm a 5:pm
físico	Todas las comunicaciones provenientes de nuestros usuarios, en esta se incluyen los comentarios recopilados en las encuestas de satisfacción del usuario.
virtual	Correo electrónico siau@hsvpremedios.gov.co Sitio web Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia www.hsvpremedios.gov.co
Buzón de sugerencias	La ESE Hospital San Vicente de Paul de remedios, cuenta con tres Buzones de Sugerencias, ubicados así: 1. Ingreso principal de la ESE, servicio de Admisiones.

	<p>2. Sala de espera de consulta médica.</p> <p>3. Sala de espera de servicio de urgencias.</p> <p>En este canal, el usuario puede darnos a conocer sus Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones. La apertura de estos Buzones es realizada los días miércoles de cada semana, a las comunicaciones allí encontradas, se les realiza la debida gestión para generar respuesta de acuerdo los términos de ley.</p>
presencial	<p>Se brinda atención personalizada a nuestros usuarios, se cuenta con una oficina de fácil acceso ubicada en el primer piso de la institución (atención en horario hábil)</p>

El proceso de Atención al ciudadano hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario-familia o actores involucrados, solicitando información adicional, con el fin de entregar una respuesta oportuna o servicio según necesidad del usuario/paciente, para lo cuales e hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de los diferentes servicios, de manera virtual, presencial o telefónica. En caso de ser necesarios se solicita apoyo a las entidades que sean necesarias para brindar información pertinente al usuario, sensibilizando sobre el proceso a seguir y procurando encontrar alternativas cuando no sea posible obtener una solución a la necesidad del usuario que permita una respuesta satisfactoria.

Este eje estratégico, facilita al usuario la entrega de información sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios ofertados en la institución y es la mejor oportunidad de educarlos sobre el seguimiento al Sistema General de Seguridad Social y los mecanismos establecidos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud. (zapata, 2017).

1. PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados en esta área cuentan con proceso documentados y actualizados. Además, a pesar de no contar con un software que permita la clasificación de las comunicaciones de los usuarios según su no conformidad, se cuenta con un proceso estandarizado y categorizado donde se puede

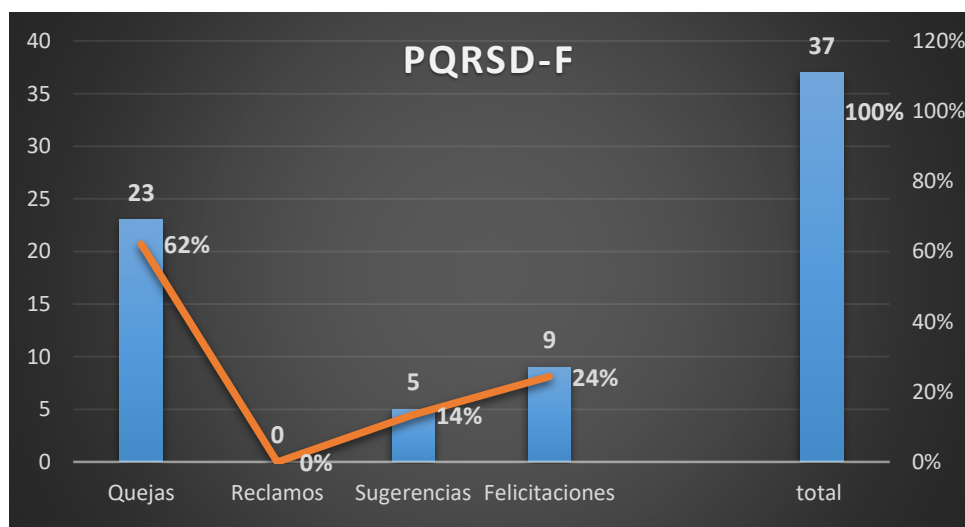
evidenciar con facilidad los motivos generadores de inconformidades, distribución de comunicaciones por áreas y resultados de indicadores de oportunidad en la gestión a las comunicaciones. Cabe anotar que este proceso se enfoca en el ejercicio de la prestación de los servicios de la salud en nuestra ESE y presenta un enfoque centrado en la vulneración de los Derechos de nuestros usuarios.

Este proceso de gestión a las comunicaciones de nuestros usuarios, se reciben a través de los diferentes canales anteriormente mencionados consiste en la recepción, lectura, análisis, clasificación, radicación, envío al área responsable, seguimiento y cierre final una vez se dé respuesta al usuario.

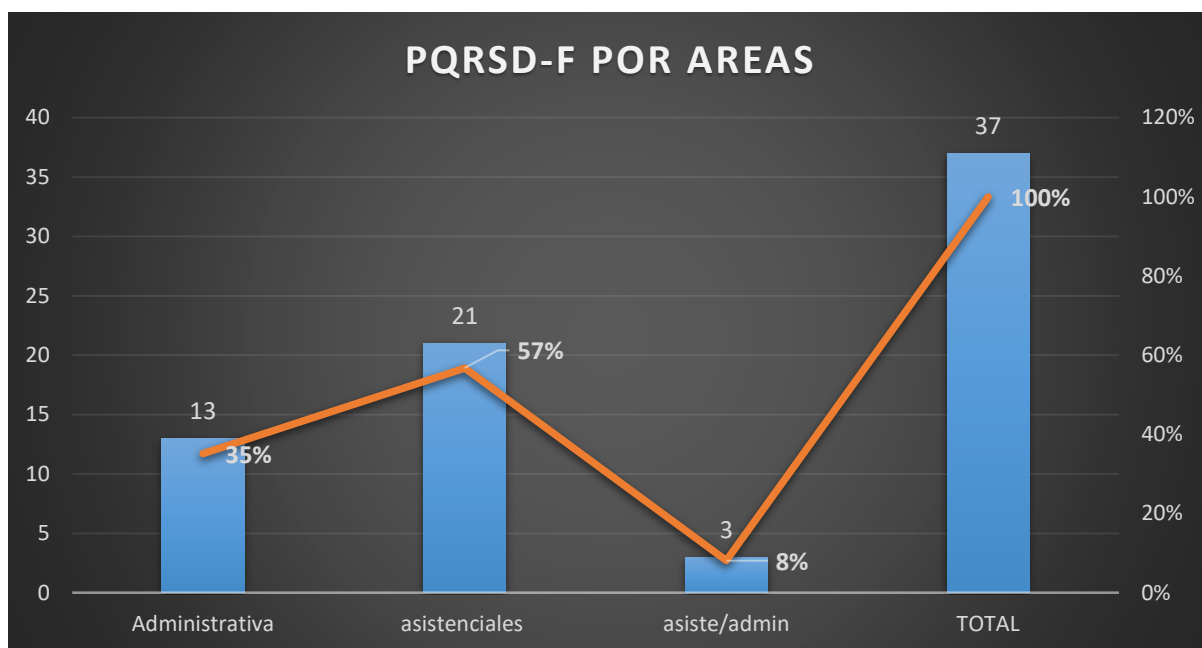
En este trimestre I, se presentaron treinta y siete comunicaciones (37)

Quejas	23	62%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	5	14%
Felicitaciones	9	24%
total	37	100%

POR AREAS		
Administrativa	13	35%
asistenciales	21	57%
asiste/administrativa	3	8%
TOTAL	37	100%



En este primer trimestre, se presentaron 37 comunicaciones expuestas por nuestros usuarios, De las cuales, puede evidenciarse que el mayor porcentaje de comunicaciones radicadas por nuestros usuarios corresponde a Quejas, con un porcentaje del 62% (23) 5 corresponden a sugerencias, (14%) y 9 fueron felicitaciones. (24%)

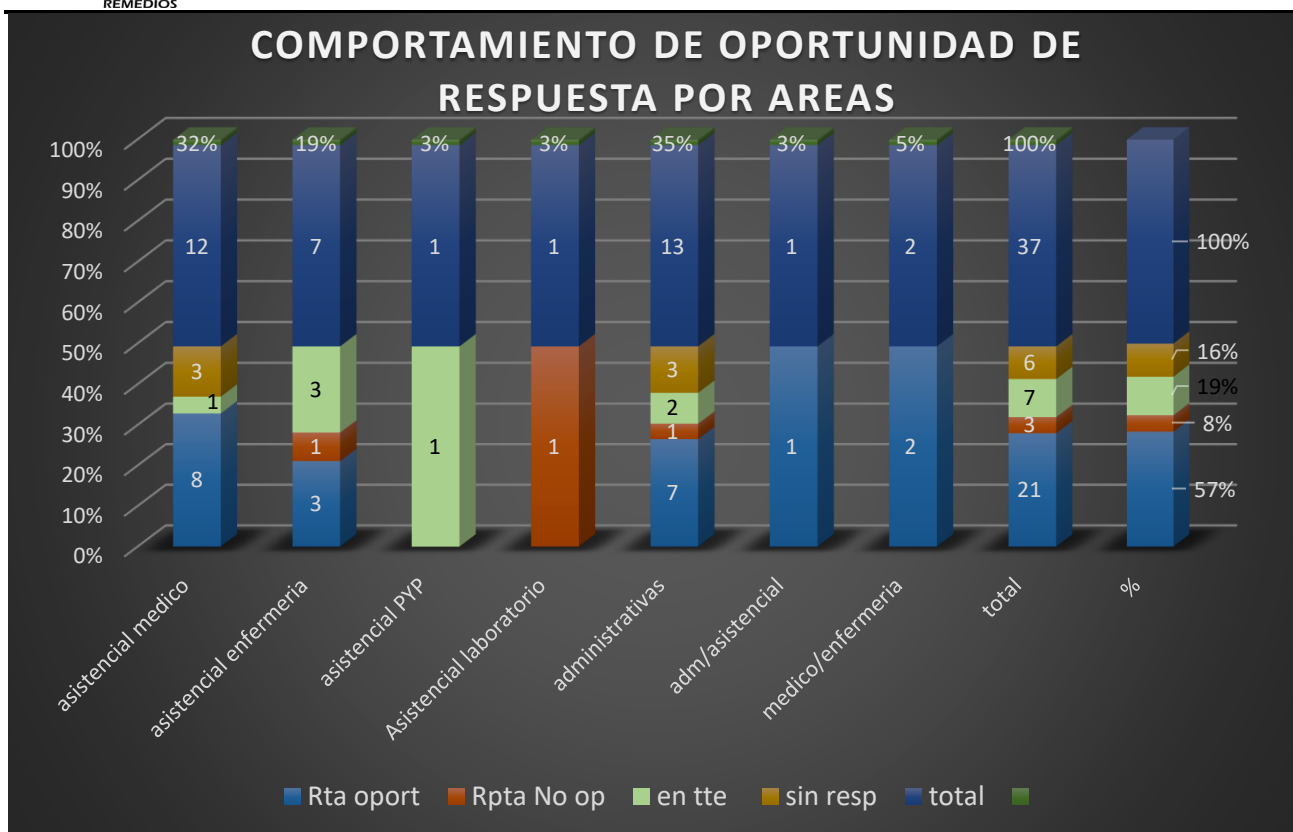


En cuanto a la distribución de estas comunicaciones por áreas encontramos que 13 (**35%**), corresponden al área administrativa, 21, (**57%**) corresponden a área asistencial, 3 (**8%**) corresponden a comunicaciones racionadas entre administrativa-asistencial.

para este trimestre se presentó un aumento en expresiones de los usuarios del 400%, teniendo en cuenta que en el trimestre anterior se presentaron solo 9 comunicaciones de los usuarios.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD-F POR AREAS

AREA	P	Q	R	S	F	total	Respuesta oportuna	Rpta No oportuna	en tramite	sin respuesta	total	%
asistencial medico	0	8		1	3	12	8	0	1	3	12	32%
asistencial enfermería	0	5			2	7	3	1	3		7	19%
asistencial PYP	0	1				1			1		1	3%
Asistencial laboratorio	0			1		1		1			1	3%
administrativas	0	6		3	4	13	7	1	2	3	13	35%
Adm/asistencial	0	1				1	1				1	3%
medico/enfermería	0	1			1	2	2				2	5%
total	0	22		5	9	36	21	3	7	6	37	100%
%	0					100%	57%	8%	19%	16%	100%	

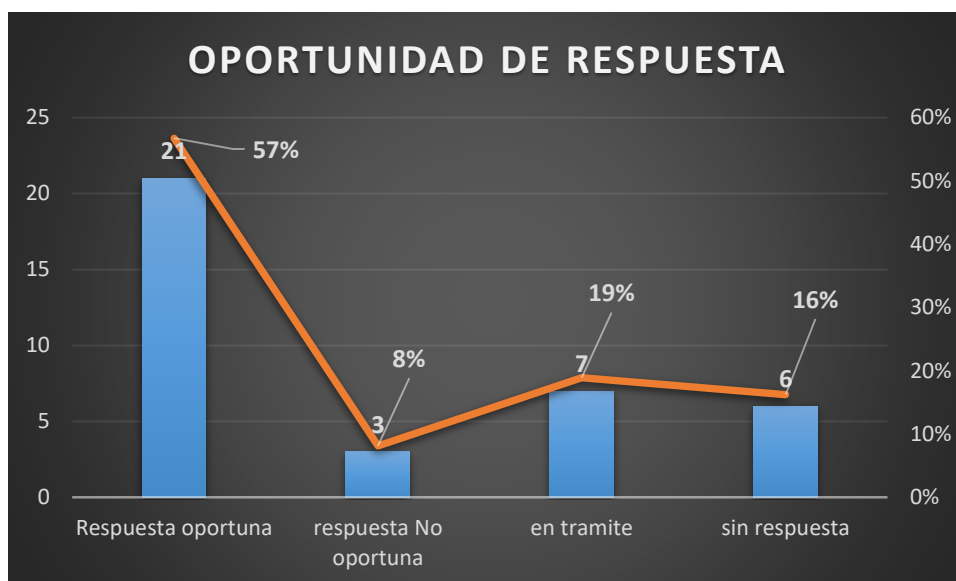


comportamiento de Oportunidad de respuesta por áreas

del total de comunicaciones expuestas por nuestros usuarios, 21 fueron resueltas oportunamente, (57%), 3 se resolvieron de manera extemporánea (8%), 7 se encuentran en trámite (19%) y 6 comunicaciones no se les dio respuesta (16%). de igual manera, se debe continuar con la gestión de respuesta a estos usuarios, así sea de manera extemporánea.

Recomendaciones: se debe generar en los líderes de área mayor compromiso con la respuesta oportuna a las comunicaciones expuestas por los usuarios; este trimestre presento dificultad con el trámite de las comunicaciones direccionadas al área médica, pues, por sobrecarga laboral, coordinación médica (encargado) no dio trámite a estas comunicaciones, por lo que a través del SIAU, se radicaron en Gerencia y aún se encuentran activas a espera de respuestas, las cuales al enviarle al usuario dichas respuestas, quedaran de manera extemporánea afectando el indicador de oportunidad.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRSD		
Respuesta oportuna	21	57%
Respuesta No oportuna	3	8%
En tramite	7	19%
Sin respuesta	6	16%



EL INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

el indicador de oportunidad para este trimestre 1, es del 57% es un indicador demasiado bajo, teniendo en cuenta que una queja es tomada como derecho de petición, por lo tanto, amerita todo el compromiso de trámite, y solución a la misma en aras de evitar que esta inconformidad sea llevada a otra instancia por parte del usuario. cabe resaltar que este indicador viene disminuyendo negativamente en los últimos periodos así:

Año 2020	
I TRIMESTRE	57%
II TRIMESTRE	8%
III TRIMESTRE	91%
IV TRIMESTRE	56%

I TRIMESTRE 2021	57%
------------------	-----

DESCRIPCION DE MOTIVOS GENERADORES DE COMUNICACIÓN Y AREAS RESPONSABLES.

AREA ADMINISTRATIVA I TRIMESTRE 2021.

MOTIVO COMUNICACIÓN	TOTAL	FUNCIONARIO - SERVICIO	ESTADO
Difícil acceso a asignación de citas	3	área admisiones	finalizado
Dotación de implementos en baños y comodidad en salas de espera	2	Administración	finalizado. Se pone en marcha estrategia de mejora. Dotación de implementos de aseo en baños y videos educativos en sala de espera
percepción de mala atención en área de caja	2	Carlos Julio Flores	1 finalizado. 1 sin respuesta
Percepción de mala atención funcionario de admisiones	1	Humberto Olano	Sin respuesta
percepción de mala atención en servicio de RX.	1	Patricia	sin respuesta
percepción de mala y falta de información servicio facturación (cuenta particular de diciembre. Usuaría se da cuenta en marzo)	1	facturación SOAT	en tramite
percepción de mala atención (gerencia)	1	Carlos Alberto Salazar	en tramite
Se sugiere poner a funcionar televisión de urgencias	1	administración	estrategia de funcionamiento en proceso
felicitaciones por apoyo en gestión (administración)	2	Martha Restrepo	finalizado
felicitación, agradecimiento a todo el equipo Hospitalario	1	Asistencial/Administrativa	finalizado

AREA ASISTENCIAL

MOTIVO COMUNICACIÓN	CANT	AREA	FUNCIONARIO	ESTADO TRAMITE
Percepción de actitud inadecuada medico	1	medico	Alejandra Sampedro	finalizado
Retraso en atención de consulta médica por reunión.	2	medico		finalizado
Percepción de mala atención	1	medico		finalizado
Percepción de mala atención	1	medico	Ricardo	finalizado
Percepción de mala atención "Triaje"	1	medico	Dager Pérez	finalizado
Percepción de negligencia medica	1	medico	David González	sin respuesta
Percepción de mala atención, (ayuda dx, RX, no era la que usuario necesitaba)	1	medico	María Charris	Sin respuesta
Posible error en ingreso de datos a la historia clínica	1	medico	Lili Beth	en tramite

Retraso en atención , no había medico en urgencias por q estaba en reunión	1	medico		Sin respuesta
Percepción de mala atención Evento adverso.	1	enfermería	comité de seguridad del paciente	en tramite
Percepción de actitud inadecuada	1	enfermería	Nora patricia Henao	finalizado
Retraso en toma de electrocardiograma	1	enfermería		En tramite
Percepción de discriminación por ser de otro municipio.	1	enfermería	Aleisa Montoya	finalizado
Percepción de irrespeto a los usuarios por bullicio y temas inadecuados en servicio de urgencias.	1	enfermería	personal asistencial de turno	en tramite
Percepción de trato inadecuado a usuario	1	enfermería	Fernanda Marín	en tramite
No agendamiento a cita de Crecimiento y Desarrollo y falta de vacunas		PYP		finalizado
Percepción de barreras de atención en toma de muestras de laboratorio (Santa Isabel)	1	laboratorio		finalizado
Percepción de conducción inadecuada en vía. (ambulancia)	1	conductor	Nicolás Correa	finalizado
Agradecimiento al personal de salud por la buena atención en el servicio de urgencias y en el proceso de remisión	1	personal asistencial	Alejandra Sampedro, Estefany Cañas, Morelia Galvis, Álvaro Restrepo	finalizado
Felicitaciones por su atención y amor a la profesión	1	medico	David González	finalizado
Felicitaciones por su buen servicio	1	enfermería	Roger Zapata, Lina murillo, Ana Julia Posada	finalizado
Felicitación por su calidad humana y buen servicio	1	medico	Dager Pérez	finalizado

OBSERVACION: las comunicaciones de los usuarios, a nivel institucional y profesional, debemos tomarlas como una oportunidad de mejora. Cada una de las comunicaciones generadas por los usuarios, es tramitada a través de cada líder de proceso y se debe velar por el cumplimiento y obligatoriedad de dar respuesta a cada uno de los procesos institucionales; dentro de los cuales están inmersos los procesos del SIAU, procesos que nos permiten ver la percepción del usuario frente a la prestación de nuestros servicios y los cuales son una fuente esencial para la toma de decisiones correctivas ante las inconformidades percibidas.

Por otra parte, a cada comunicación notificada a líder de proceso, se le solicita realización de plan de mejora en aras que la insatisfacción percibida por el usuario no sea repetitiva y pueda generar cambios satisfactorios en el servicio.

Actualmente, el tiempo que se está dando para respuesta a las comunicaciones ya no es de 10 días, sino de tres días hábiles para garantizar agilidad en el proceso y garantizar que nuestros usuarios reciban a tiempo respuesta a sus inconformidades, sin embargo, en este trimestre no se obtuvo

resultados positivos, pues 3 de las comunicaciones, presentaron tiempo de respuesta superior a 10 días. y a seis aun no presentan respuesta para el usuario.

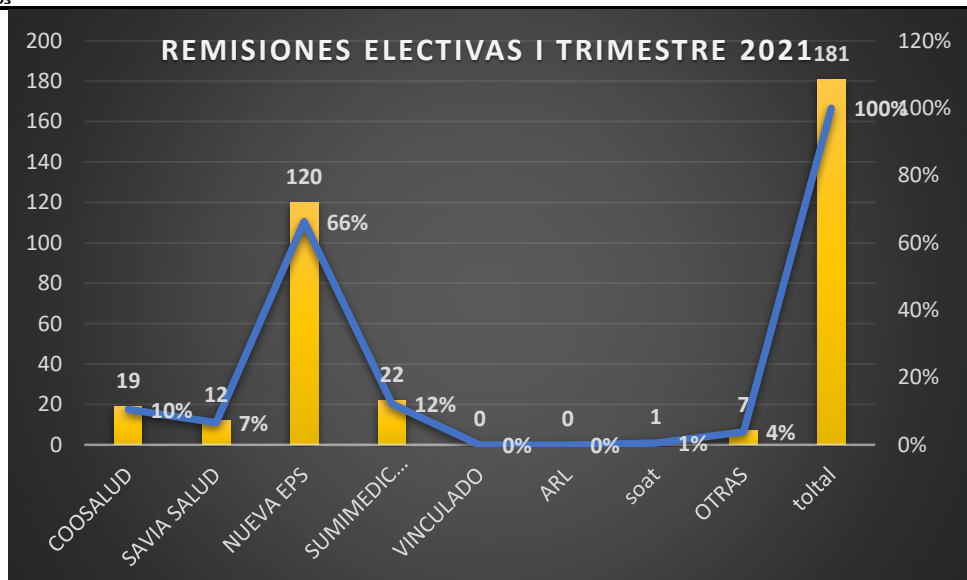
BUZON DE SUGERENCIAS:

Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este trimestre se realizaron 11 aperturas con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con los líderes de procesos de nuestra institución. *(ver anexos actas apertura Buzón de sugerencias)*

TRAMITE DE REMISION AMBULATORIA

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, registradas a través del SIAU, en este trimestre se diligenciaron 181 Remisiones Electivas así:

EPS	Enero	Febrero	Marzo	Total Trim	%
COOSALUD	4	9	6	19	10%
SAVIA SALUD	3	4	5	12	7%
NUEVA EPS	15	46	59	120	66%
SUMIMEDICAL	5	4	13	22	12%
VINCULADO			0	0	0%
ARL			0	0	0%
soat			0	1	0%
OTRAS		3	4	7	4%
total	27	66	88	181	100%



Como puede evidenciarse en la gráfica, la EPS que registra mayor número de remisiones electivas es nueva EPS, con un total de 120 (66%) remisiones. el segundo lugar lo ocupa Sumi medical con 22 (12%) y en tercer lugar coosalud con 19 (10%) el resto de las EPS, mantienen un indicador inferior.

PORTABILIDAD

En este trimestre, se realizaron 45 solicitudes descritas así:

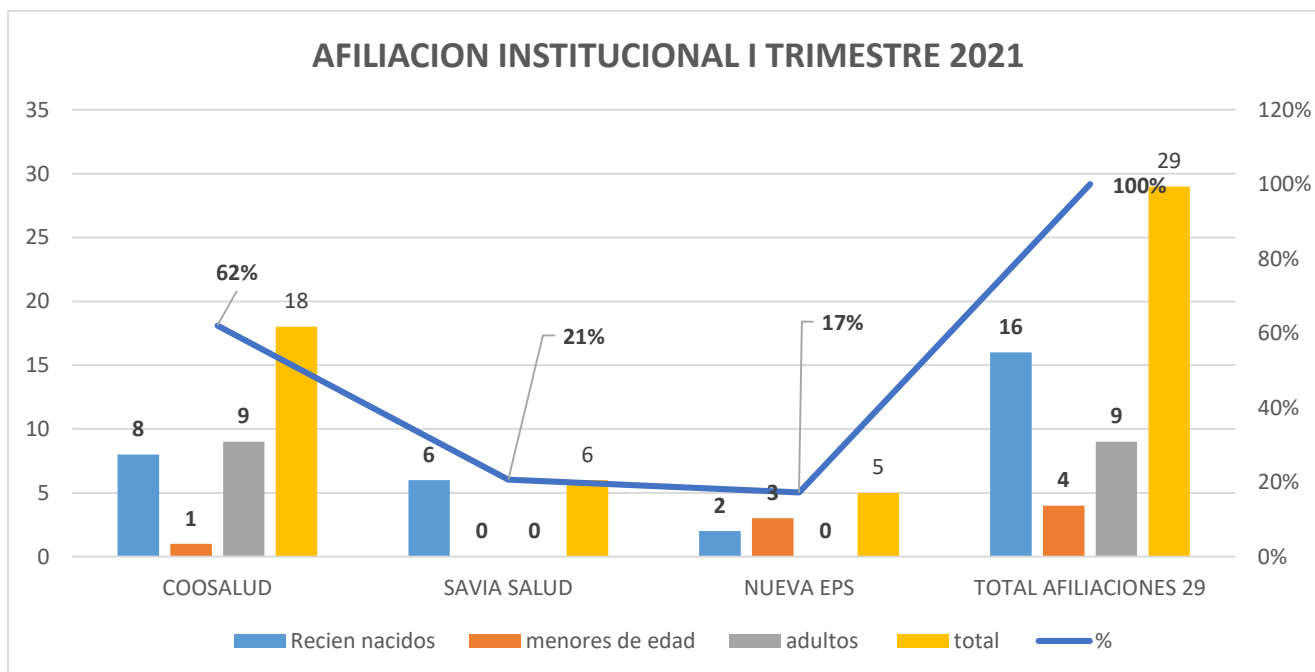
EPS	CANT	Aprobadas	no aprobadas	en Tte.
AIC	4	4		
AMBUQ	1			1
ASMETSALUD	1			1
COMFACHOCO	4			4
COMPARTA	2	1		1
COOMEVA	1	1		
COOSALUD	3	3		
MUTUALSER	1			1
NUEVA EPS	8	5		3
SALUDTOTAL	12	11		1
SAVIA SALUD	2	2		
SURA	5	2	3	
WAYUU EPSI	1		1	
total	45	29	4	12

AFILIACIONES INSTITUCIONALES.

a tendiendo el decreto 064 de 2020, por el cual se modifican artículos 2.1.3.11, 2.1.3.13, 2.1.5.1, 2.1.2.1 y 2.1.3.17, y se adicionan los artículos 1.5.4 y 2.1.5.5 del decreto 780 201 en relación con los afiliados régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones. (sistema de Afiliación transicional) En este trimestre se realizaron 29 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos y se describen así:

TOTAL AFILIACIONES 29					
EPS	Recién nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	8	1	9	18	62%
SAVIA SALUD	6	0	0	6	21%
NUEVA EPS	2	3	0	5	17%
TOTAL AFILIACIONES 29	16	4	9	29	100%

En este trimestre, se realizaron 16 afiliaciones a recién nacidos en nuestra institución, dos (4) afiliaciones a menores de edad que no contaban con afiliación al régimen de seguridad social en salud. y nueve (9) afiliaciones a personas adultas.



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

I TRIMESTRE 2021

OBSERVACION:

Para este trimestre, el instrumento de la encuesta para la recolección de la información de los usuarios sobre los servicios ofertados por la institución, fueron tomados directamente por la funcionaria de la oficina de atención al usuario, de manera telefónica y presencial, teniendo en cuenta que actualmente las instituciones educativas por situación de pandemia, desarrollan sus actividades educativas de manera virtual, lo que no permite que podamos contar con estudiantes que realicen esta actividad en la institución.

Además, el servicio de Odontología no fue evaluado, toda vez que, por situación de pandemia, el servicio de odontología, solo está atendiendo urgencia odontológica y maternas.

**ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO I TRIMESTRE
AÑO 2021**

IV TRIMESTRE 2020:

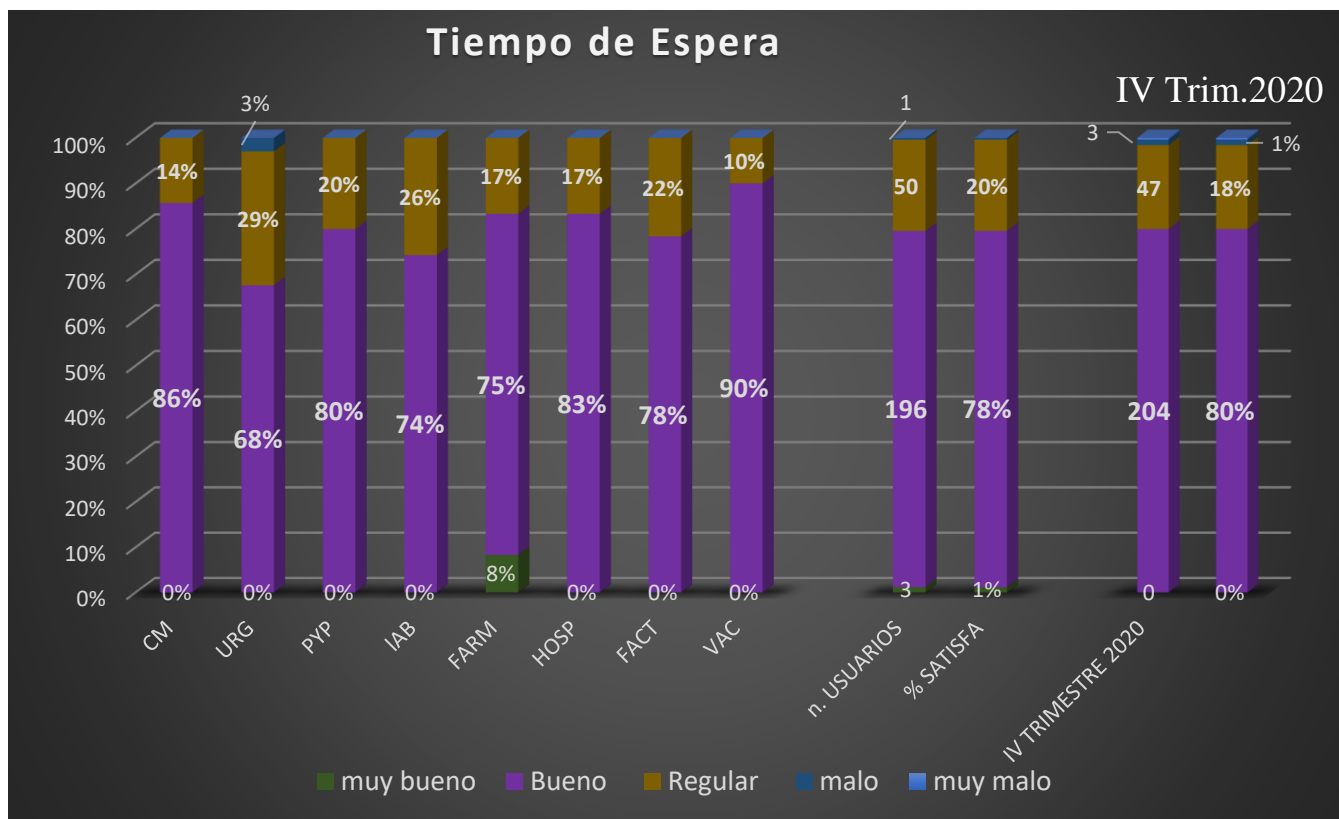
total, usuarios encuestados: **255**
total, usuarios satisfechos: **211**
total, usuarios no satisfechos: **44**
total % de satisfaccion: **83%**

I TRIMESTRE 2021

total, usuarios encuestados: **250**
total, usuarios satisfechos: **206**
total, usuarios no satisfechos: **44**
total % de satisfaccion: **82%**
total, usuario no satisfechos: 18%

A continuación, se describe gráficamente la satisfacción del usuario en cada una de las preguntas de la encuesta, descrita por áreas.

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO I TRIMESTRE 2021:



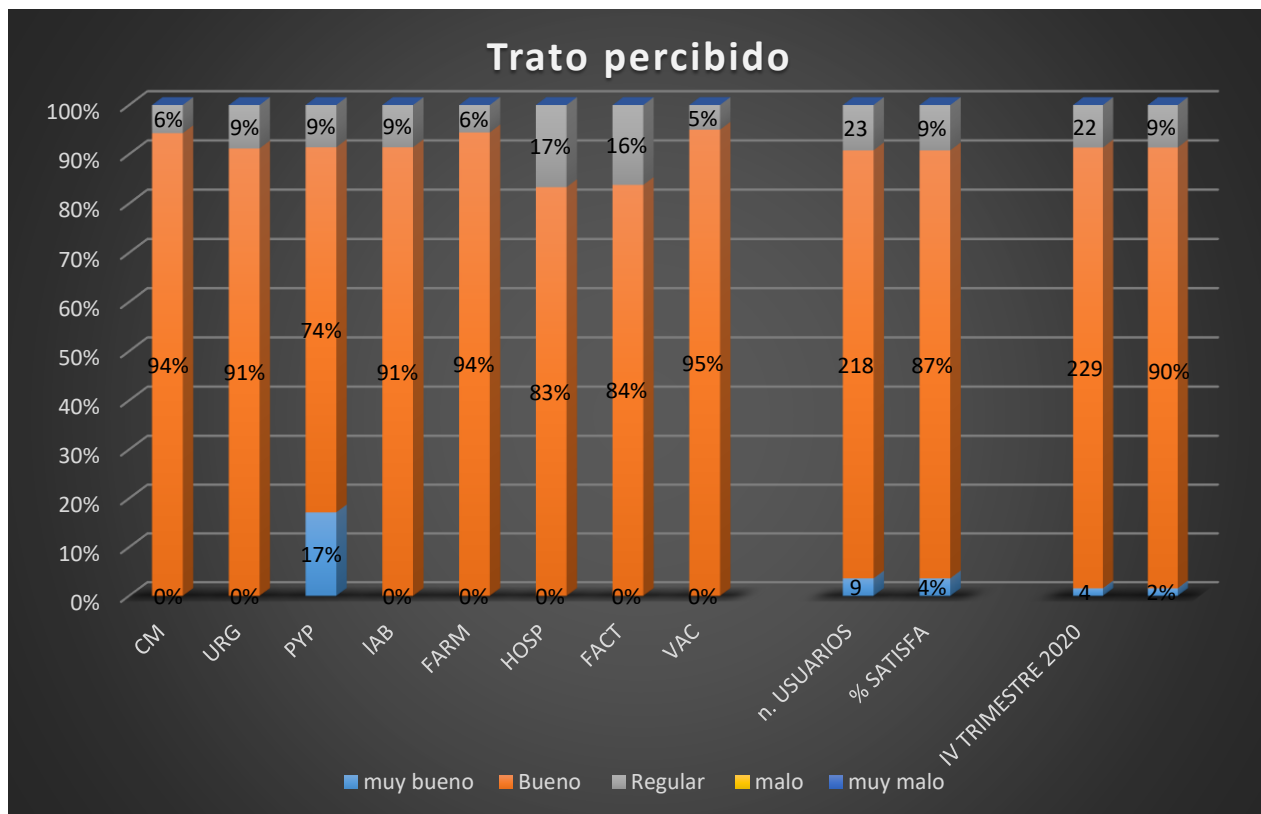
En este trimestre, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **78%**, equivalente a 196 usuarios. Esto indica que se presentó una disminución de satisfacción del 2%, en el anterior trimestre la satisfacción arrojó un 80%.

No obstante, este indicador no cumple con la meta esperada a nivel institucional, solo el área de Vacunación, cumplió con la calidad esperada; En los últimos trimestres en el aspecto de percepción de tiempo de espera para ser atendidos, los usuarios han venido mostrando un indicador negativo para nuestra institución, lo que puede evidenciar que los planes de mejora elaborados por los diferentes líderes de servicios no han sido eficaces. **se recomienda plan de mejora institucional articulado en cada uno de los servicios ofertados por la institución.**

El área que mayor insatisfacción arrojó este trimestre es urgencias, con un indicador negativo del 29%. En segundo lugar, el área de laboratorio, con un indicador negativo del 26%. Cabe anotar que el indicador de satisfacción de tiempo de espera en urgencia ha venido mejorando, (trimestre III Y IV 2020 37%- 31%) puede este aumento de satisfacción deberse a la estrategia de Triage ubicado en el ingreso de nuestra institución, lo que ha conllevado a la no saturación de sala de espera de urgencias

Pregunta N.º 2:

TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO I TRIMESTRE 2021

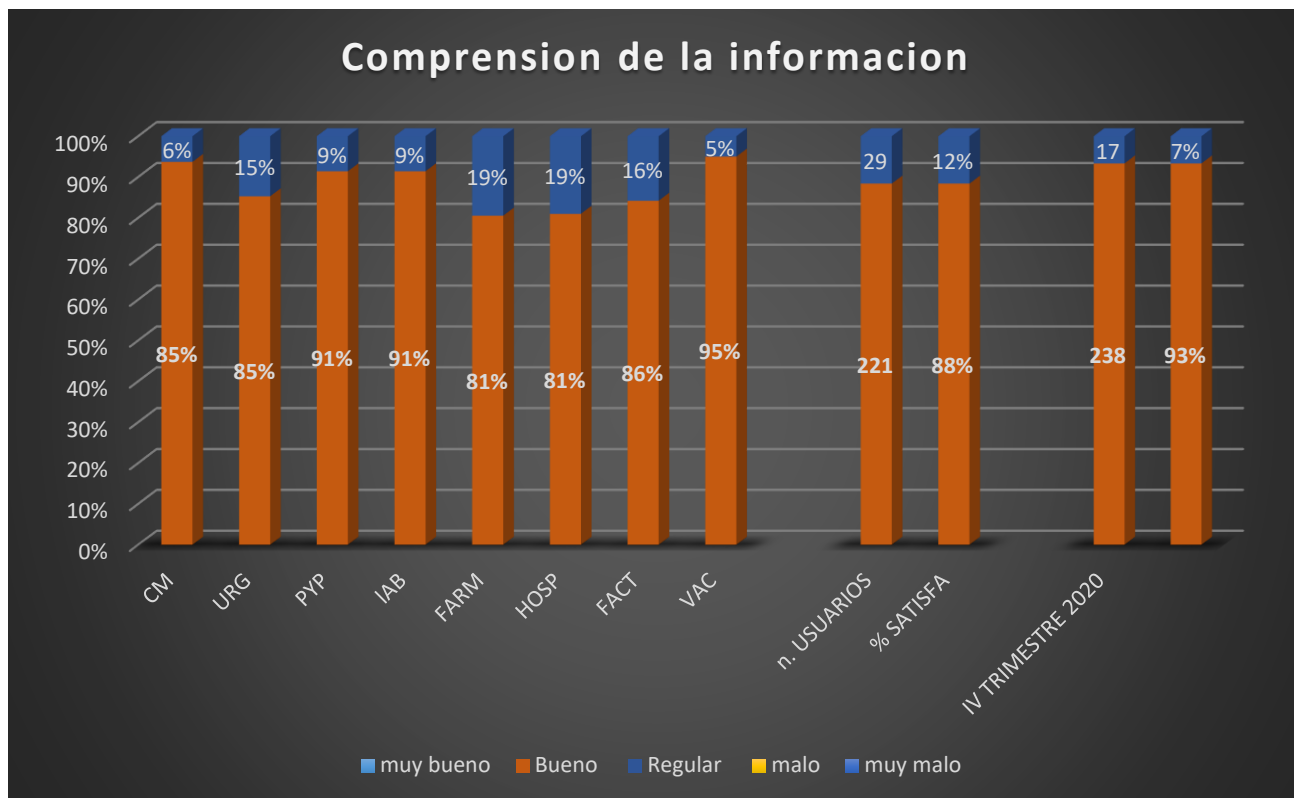


Para el presente trimestre, el % global de satisfaccion en cuanto al trato percibido es del **87%** Comparado con el anterior trimestre, se presento un aumento negativo de satisfaccion del 3% en el trimestre anterior (90%)

El area donde el usuario percibe mayor insatisfaccion en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **hospitalizacion** con un indicador negativo del 17%, y en segundo lugar el area de **facturacion**, con un indicador negativo del 16 El area donde el usuario percibe mayor satisfaccion es **vacunacion** con un indiciador positivo del 95% .

Igualmente se debe seguir generando estrategias de compromiso institucion con el trato humanizado hacia nuestros usuarios; pues no todas las areas cumplen con la meta esperada, ademas de ser un Derecho del usuario.

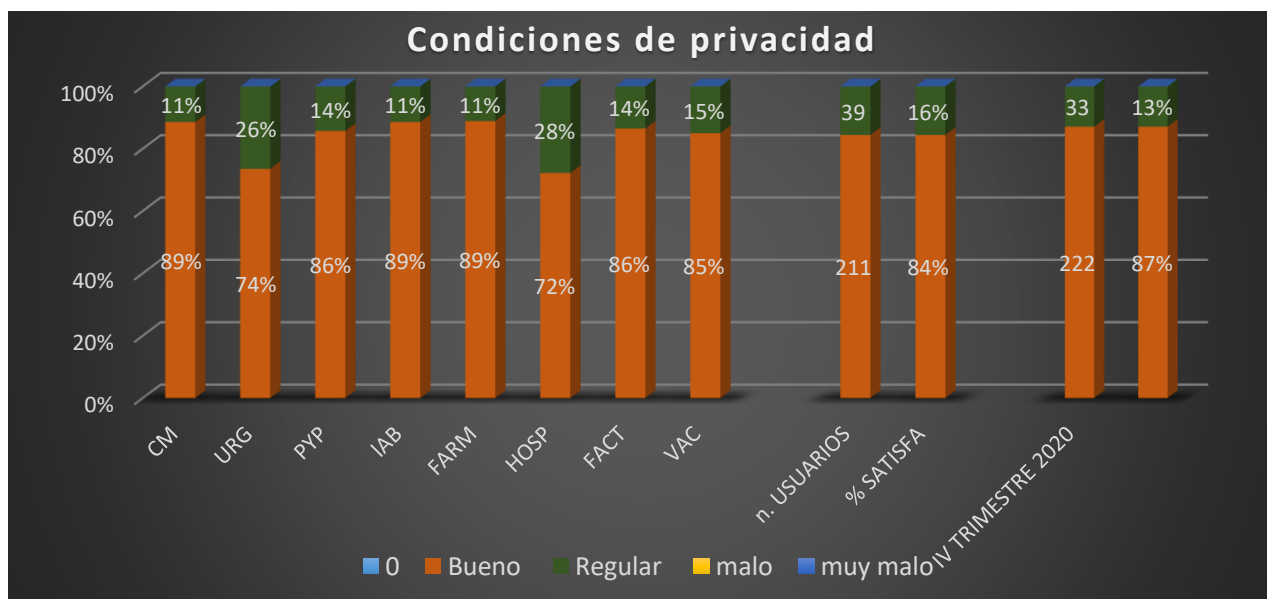
COMPRESION DE LA INFORMACION I TRIMESTRE 2021



Se percibió en el I trimestre un indicador global en cuanto a la comprensión de la información es del 88%, evidenciando una disminución del 5%, comparado con el IV trimestre 2020. (93%). no obstante, a nivel global, se cumple con el indicador de la meta esperada.

el área de **hospitalización**, y farmacia, no da cumplimiento al indicador, ambas áreas, presentan un indicador negativo del 19% y área de **facturación** con un indicador negativo del 16%.

Pregunta N° 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD I TRIMESTRE 2021



El indicador global para este I trimestre de 2021 en cuanto a la privacidad para la atención es del **84%**. Comparado con el trimestre anterior, disminuyó un 3% (Trimestre anterior 87%). El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **hospitalización** con un indicador negativo del 28%, en segundo lugar, área de consulta urgencias con un indicador negativo del 26%.

Las demás áreas dan cumplimiento a la meta esperada, no obstante, se debe generar plan de mejoramiento en las áreas donde el indicador dio por debajo de la meta esperada, pues, no se puede ver vulnerado el derecho que tiene el usuario de ser atendido de manera segura y privada.

Pregunta N° 5:

DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD I TRIMESTRE 2021

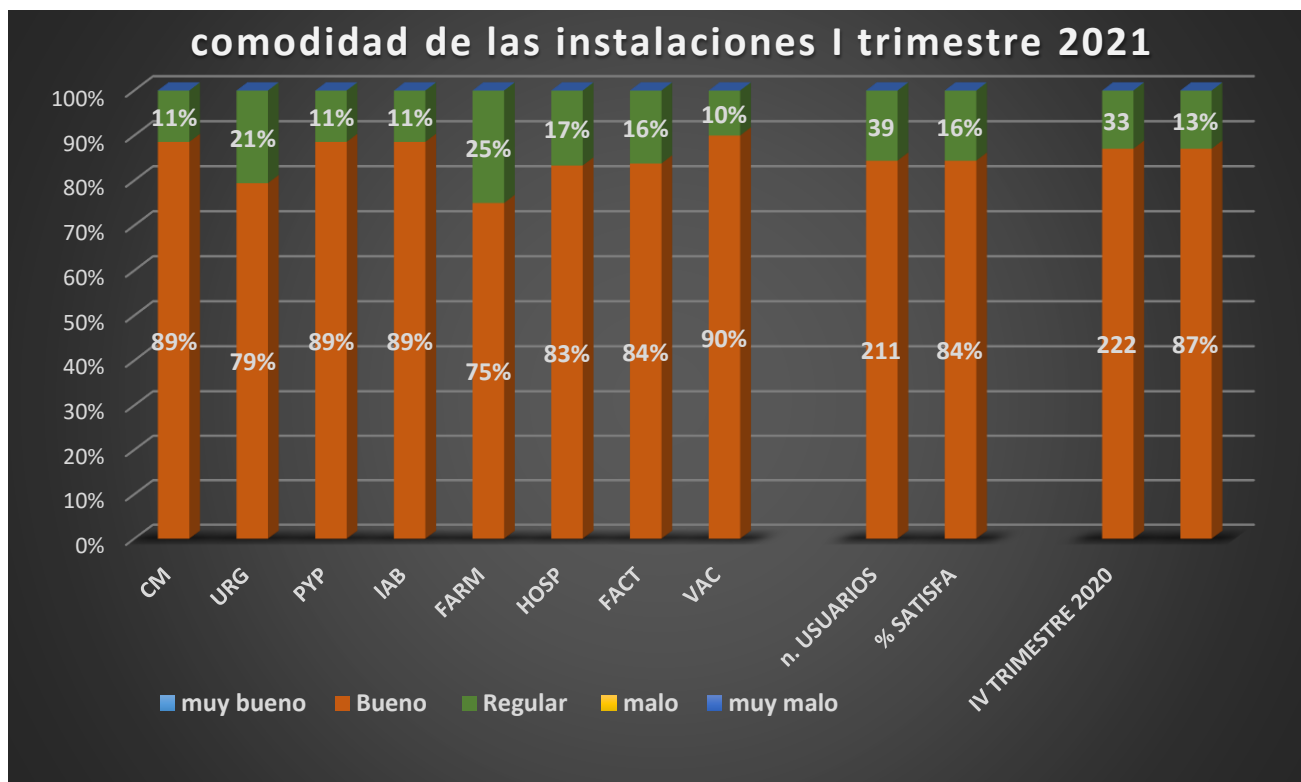


El indicador global para este I trimestre de 2021 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **93%**. Correspondiente a 232 usuarios, el 7% correspondiente a 18 usuarios, percibió la discreción y confidencialidad del personal de forma regular. Comparado con el trimestre anterior se presentó un aumento de satisfacción del 1% (Trimestre anterior 92%)

Se cumple con la meta esperada, Solo el área de urgencias quedó a un 1% de lograrlo.

Pregunta N. 6:

COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2021.

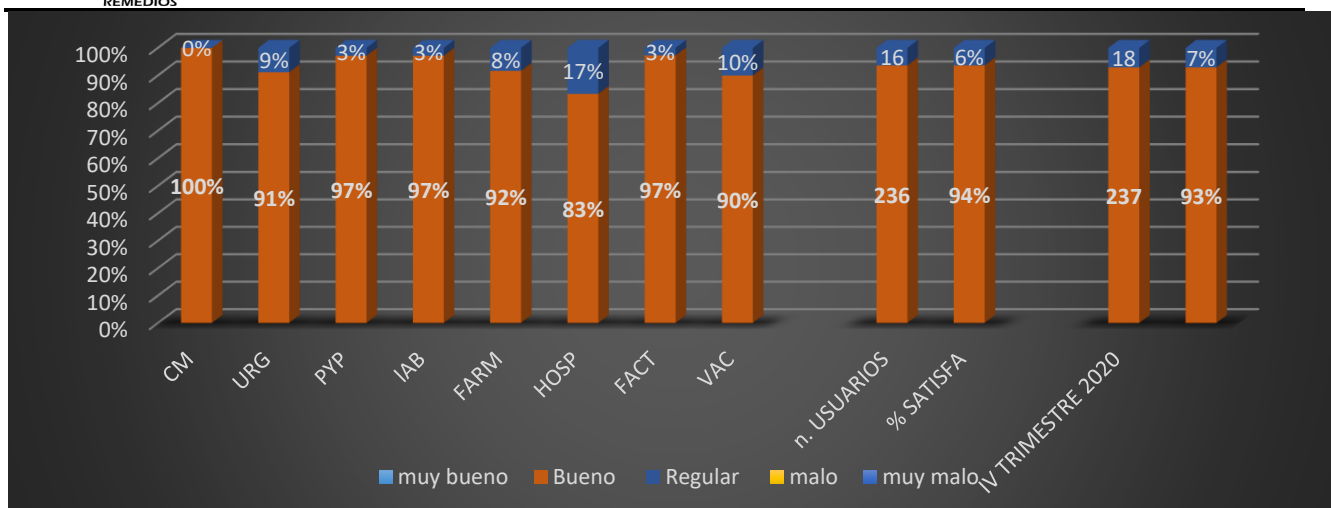


Para este I trimestre de 2021, en cuanto a la comodidad de las instalaciones se presentó una satisfacción del usuario del **84%**, correspondiente a 211 usuarios, el 16% equivalente a 16 usuarios percibió la comodidad de manera regular. comparado con el trimestre anterior se presentó una disminución de la satisfacción del 3%. (trimestre anterior 87%).

Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: vacunación con un indicador del 90%

Pregunta N° 7.

LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2021

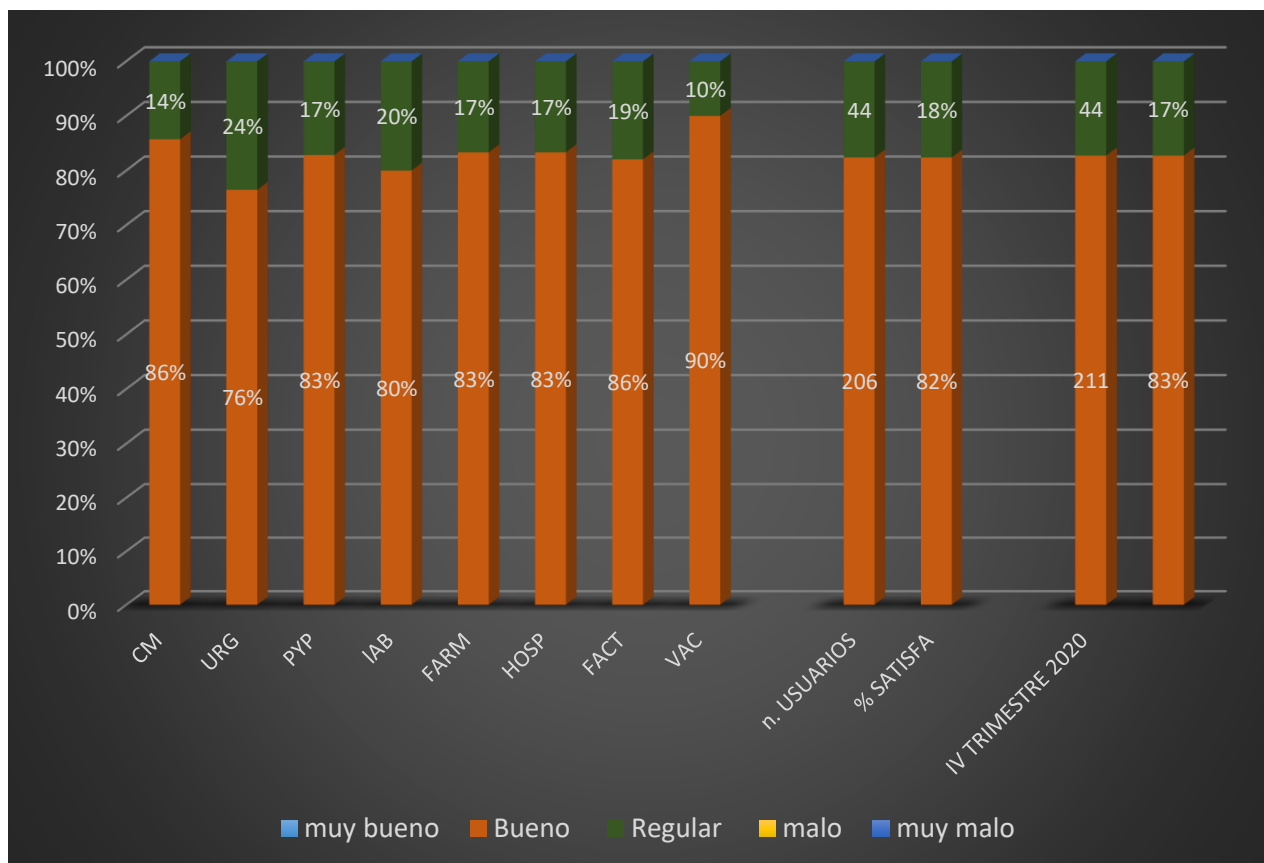


El porcentaje de satisfacción en este I trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **94%**, comparado con el trimestre anterior, (Trimestre anterior 93%), el indicador se aumento un 1% se mantiene de forma positiva.

El area donde el usuario percibe menos limpieza es **hospitalización**, con un indicador negativo del 17%, las demas areas institucionales, cumplen con el indicador de la meta esperada.

Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

I TRIMESTRE 2021



El porcentaje de satisfacción global para este I Trimestre de 2021 es del **82%**, equivalente a 206 usuarios satisfechos, y 18% no satisfechos (44 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador disminuyó un 1% (trimestre anterior 83%)

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 24%. en el trimestre anterior esta área presentó un indicador negativo del 30%, lo que indica que aumentó el indicador de satisfacción en un 6%. En segundo lugar, el área de farmacia y PYP, ambas áreas con un indicador negativo del 17%, la única área que cumple con el indicador de la meta esperada es el área de **Vacunación** con una satisfacción de 90%.

Los resultados de esta encuesta se dan a conocer a cada uno de los jefes de área, se les notifica el resultado con los respectivos indicadores de satisfacción, igualmente en el informe se les solicita socialización con el personal a cargo y el respectivo plan de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos.

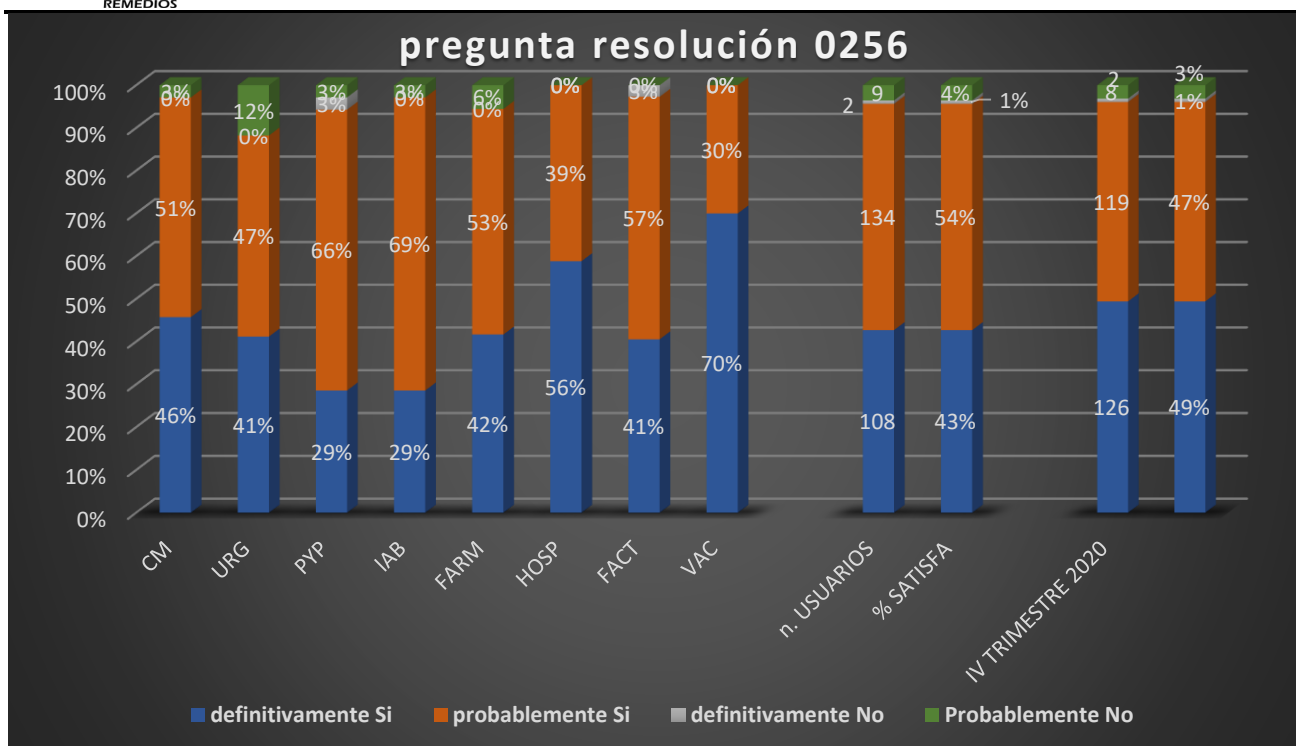
Se solicita apoyo administrativo en cuanto al compromiso y responsabilidad de cumplimiento con lo solicitado por el SIAU. en este trimestre no se dio trámite oportuno en varias áreas a los procesos solicitados a través del área de Atención al Usuario.

coordinación médica y área de facturación.

PREGUNTA N. 09:

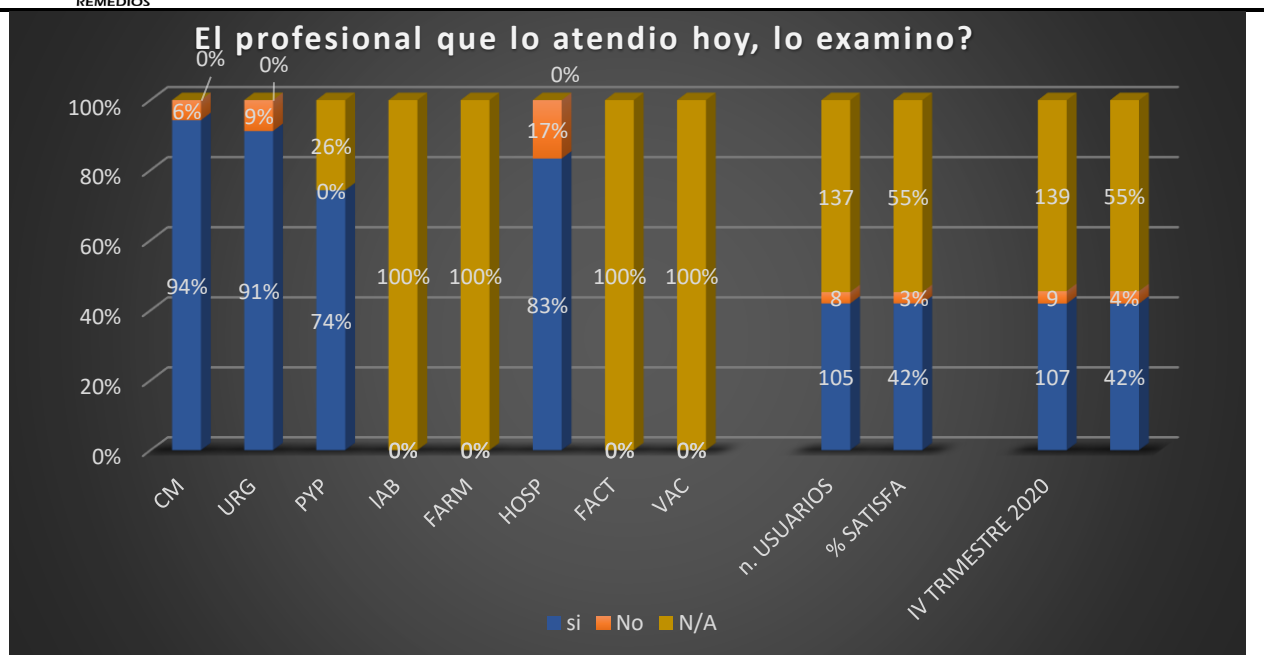
RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema de Garantía para la calidad)



En este I trimestre, El 43% de los usuarios encuestados, equivalente a 108 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 54% equivalente a 134 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, el 1% equivalente a 2 usuarios, manifestó que definitivamente No recomendaría el hospital a sus familiares y amigos, un 4%, correspondiente a 9 usuarios, manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES



EL 42% de los usuarios encuestados, equivalente a 105 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 3%, correspondiente a 8 usuarios manifestó negativamente su satisfaccion. Al 55% de los usuarios, no les aplico la pregunta.

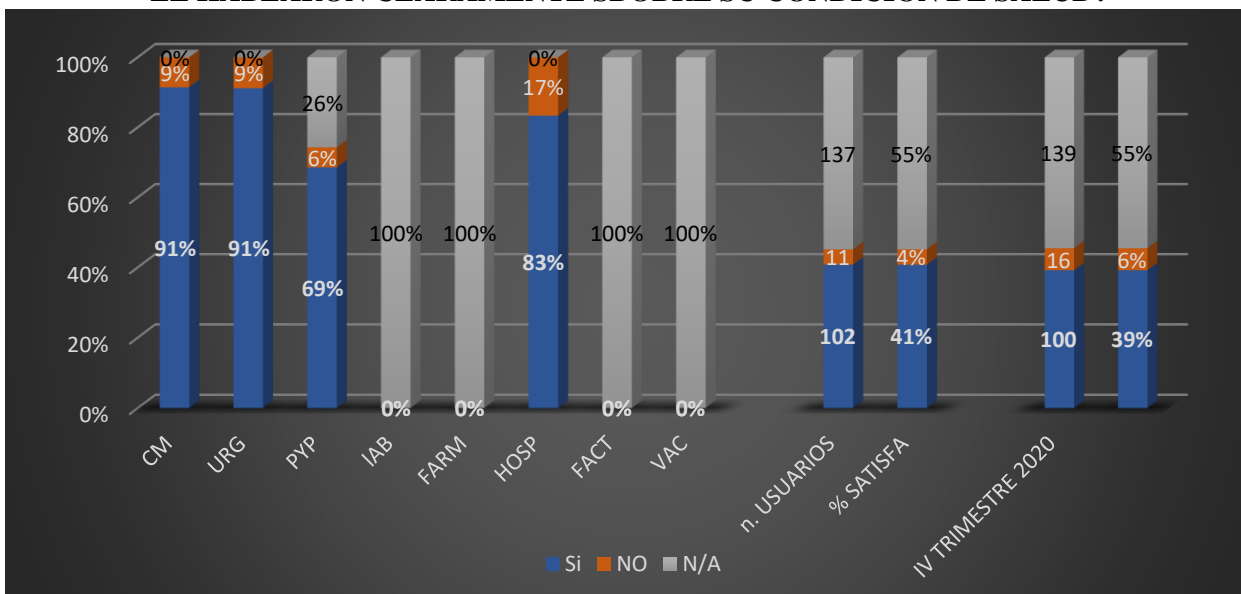
En el servicio de consulta médica, el 94% manifestó positivamente su satisfaccion y un 5% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

En el servicio de urgencias, el 91% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 9% manifestó su satisfaccin negativamente.

El área de Promoción y prevención, el 74% de los encuestados se expreso positivamente y al 26% no le aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, paso del 100% de satisfaccin en el trimestre anterior a un 83% en el trimestre actual (I)

LE HABLARON CLARAMENTE SOBRE SU CONDICION DE SALUD?

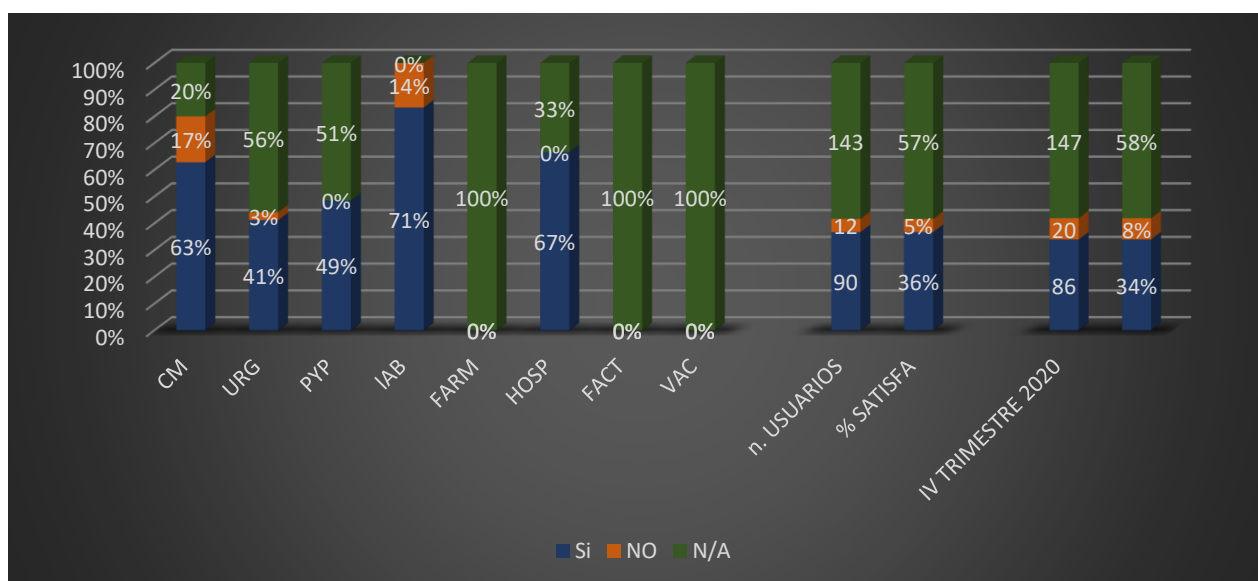


El 41% de los usuarios encuestados, respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 4%. Manifestó negativamente; AL 55% no le aplico la pregunta. Este indicador aumento un 2% comparado con el anterior trimestre (trimestre 39%).

En el área de consulta médica el 91% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 9% manifestó su satisfaccion negativamente.

En el área de urgencias, el 91% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud, (esta área aumento satisfaccion en un 7%) y en un porcentaje del 9% manifestó negativamente, se deberá continuar con estrategias de mejora.

¿SI LE ORDENARON O LE REALIZARON EXAMENES, LE FUERON EXPLICADOS?



El porcentaje global de satisfacción en cuanto a si el profesional les explico sus órdenes de exámenes, es del 36%, equivalente a 90 usuarios, el 5% Correspondiente a 12 usuarios, manifestó que no les fueron explicados y a un 57% de los usuarios encuestados no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica el 63% manifestó positivamente a la pregunta, un 17% se expresó negativamente y al 20% no les aplico la pregunta.

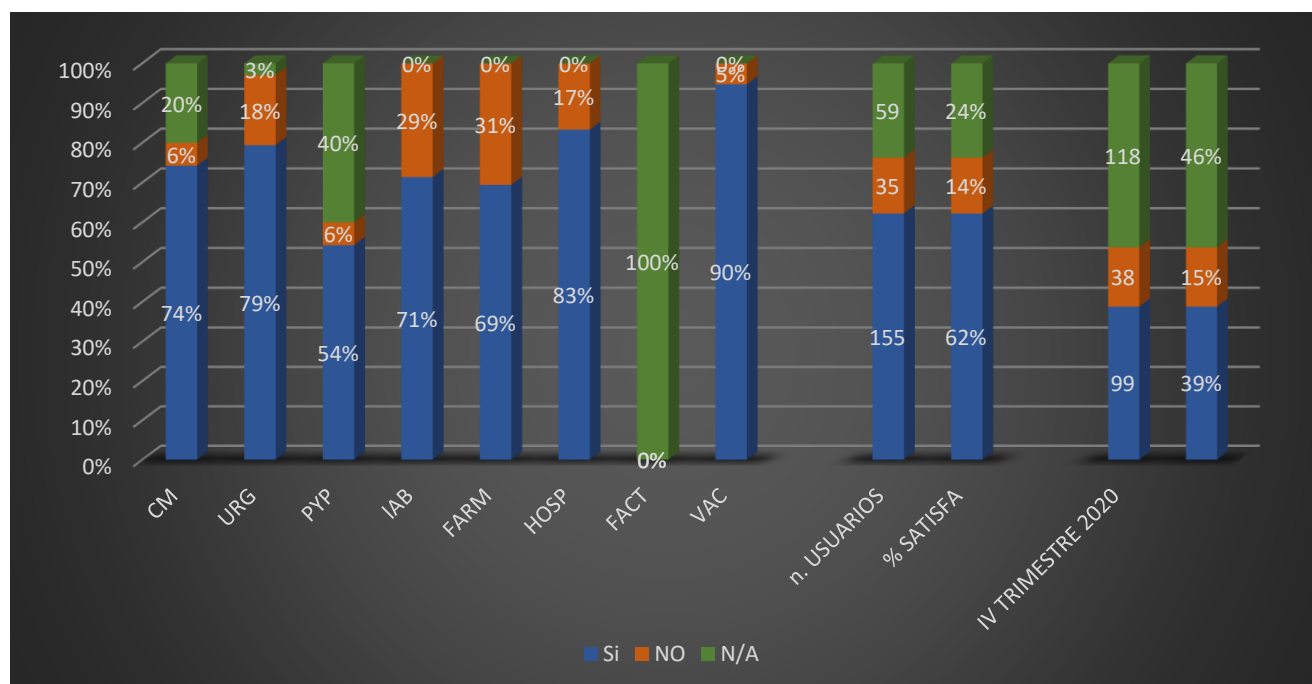
Área de urgencias el 41% manifestó positivamente y un 5%, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento. Al 56% no les aplico la pregunta.

en el área de PYP, el 49% manifestó que, si le fueron explicados los exámenes ordenados, y al 51%, no le aplicó la pregunta.

En el área de laboratorio, el 71% manifestó positivamente que les hayan explicado sobre sus exámenes, al 14% expreso negativamente que les hayan dado explicación. se debe generar plan de mejora.

área de hospitalización, el 67% de los usuarios encuestados expreso que si fueron retroalimentados sobre información de los exámenes ordenados y al 33% no le aplico la pregunta.

¿LE DIERON INFORMACION SOBRE LOS MEDICAMENTOS QUE LE APLICARON O LE RECETARON?



La satisfacción global para este I trimestre de 2021 en cuanto a la información al paciente sobre medicamentos aplicados u ordenados fue de 62% equivalente a 155 usuarios, un 14% equivalente a 35 usuarios, manifestaron no haber recibido información sobre los medicamentos aplicados o recetados y a un 24% no le aplico la pregunta.

En el área de consulta médica, el 74% está satisfecho con la información suministrada, mientras un 6% no quedo satisfecho.

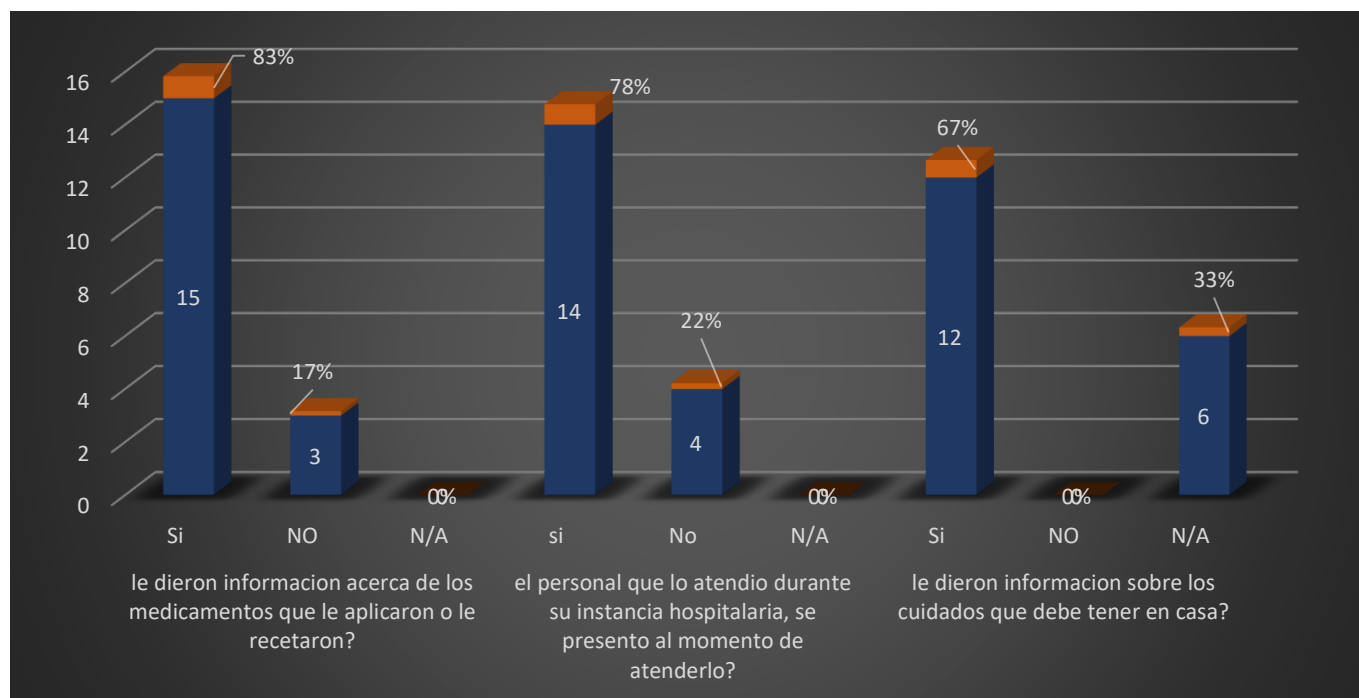
En el área de urgencias se presenta un indicador negativo del 18%, el 74% expreso haber recibido información sobre los medicamentos aplicados o recetados.

El área de farmacia deberá realizar plan de mejora oportuno, teniendo en cuenta que el 31% manifestó negativamente que se le haya brindado información sobre los medicamentos dispensados.

el trimestre anterior este indicador se manifestó negativamente en un 29%.

El área de hospitalización presento un indicador negativo del 17%, y un 83% se manifestó positivamente. Se debe generar plan de mejoramiento, pues, es indispensable que el usuario tenga información clara sobre los medicamentos correspondientes a su tratamiento.

PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION



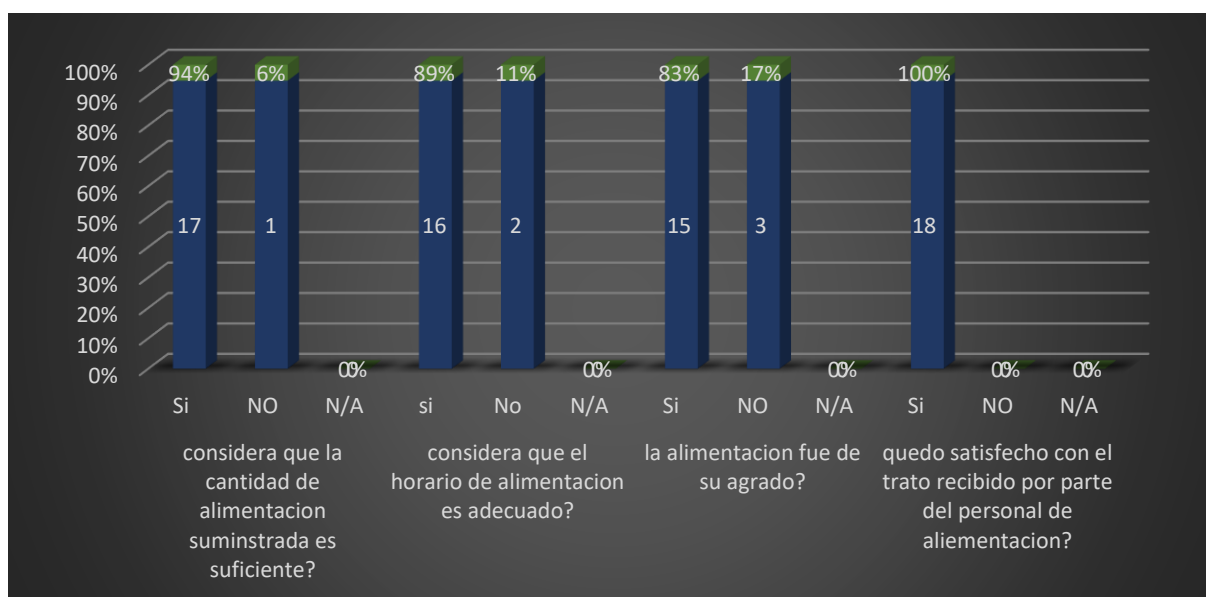
De los 18 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización en este trimestre I el 83% manifestaron positivamente haber recibido información sobre los medicamentos aplicados, el 17% expreso que no les brindaron explicación, se debe generar plan de mejora.

el 78% de estos usuarios, expreso que el personal asistencial se presentó al momento de atenderlos y el 22% expreso que los profesionales no se presentaron.

Con respecto a la pregunta si le dieron información sobre los cuidados que debe tener en casa, el 67% de los usuarios encuestados, manifestó su respuesta positivamente. Al 33% no les aplico la pregunta.

SERVICIO DE ALIMENTACION

considera que la cantidad de alimentación suministrada es suficiente?	Si	17	94%
	NO	1	6%
	N/A	0	0%
considera que el horario de alimentación es adecuado?	si	16	89%
	No	2	11%
	N/A	0	0%
la alimentación fue de su agrado?	Si	15	83%
	NO	3	17%
	N/A	0	0%
quedo satisfecho con el trato recibido por parte del personal de alimentación?	Si	18	100%
	NO	0	0%
	N/A	0	0%



De los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 94% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 6% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

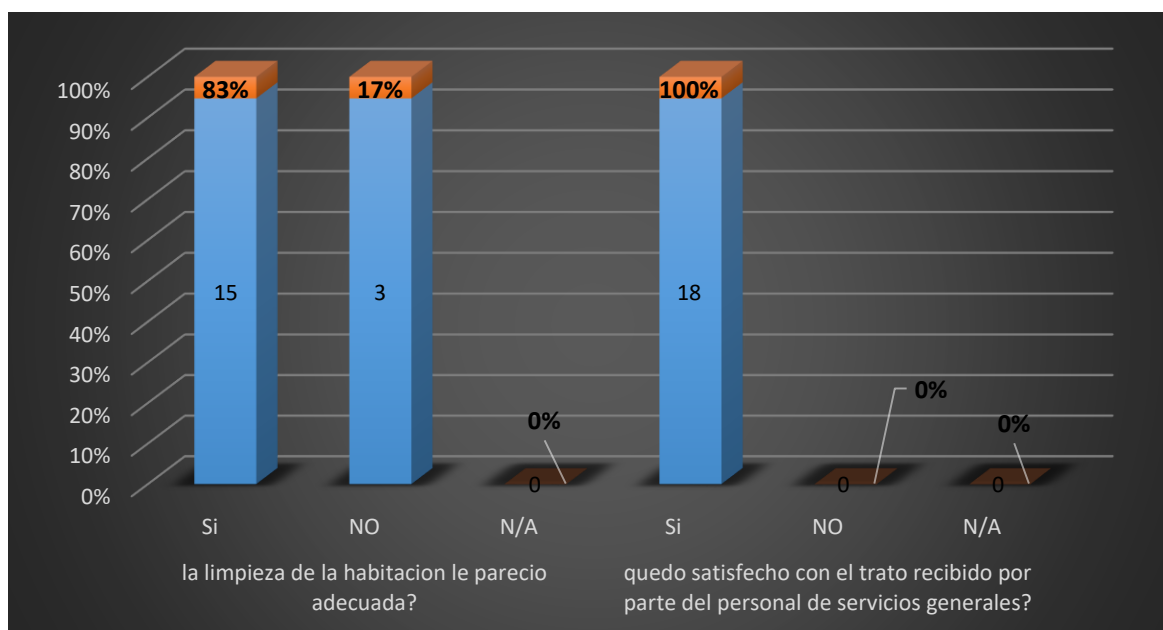
de los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 89% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 11% no está de acuerdo con el horario.

de los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 83% manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 17% equivalente a 3 usuarios, no lo fue.

El 100% de los usuarios encuestados en este servicio manifestaron satisfactoriamente el trato recibido por el personal de alimentación.

SERVICIOS GENERALES

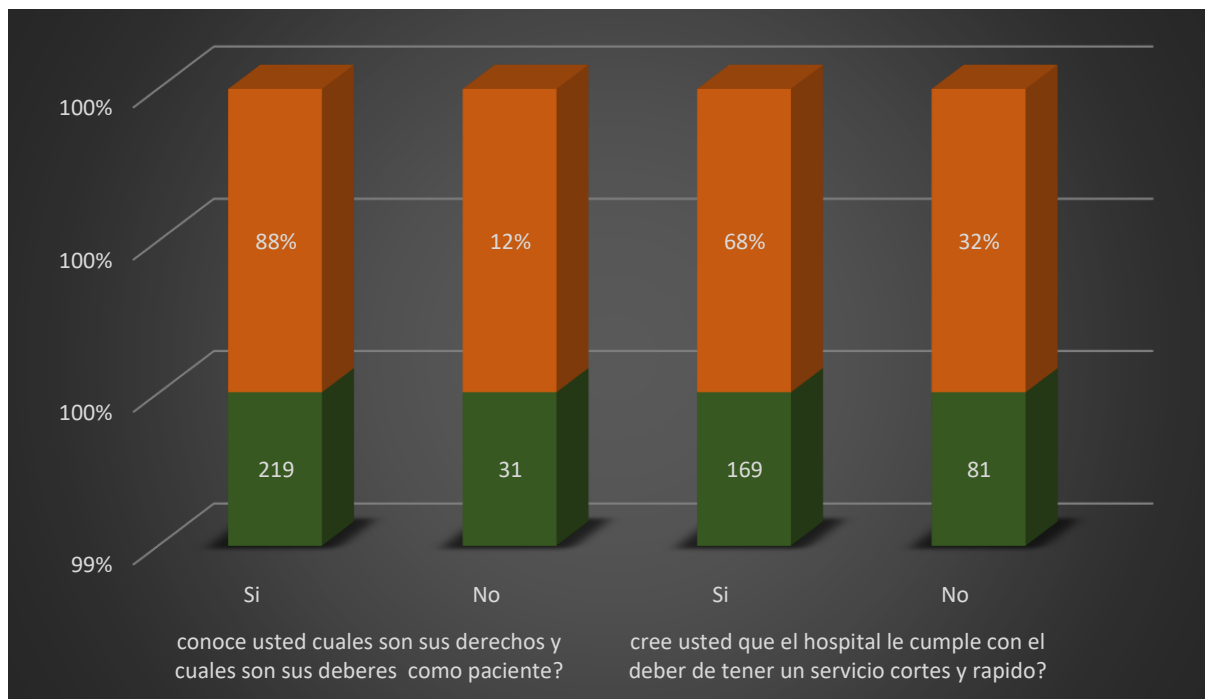
la limpieza de la habitación le pareció adecuada?	Si	15	83%
	NO	3	17%
	N/A	0	0%
quedo satisfecho con el trato recibido por parte del personal de servicios generales?	Si	18	100%
	NO	0	0%
	N/A	0	0%



De los 18 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 83% correspondiente a 15 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 17% equivalente a 3 usuarios, manifestaron negativamente. Se debe generar plan de mejoramiento.

100% manifestaron satisfacción con el trato brindado por el personal de servicios generales.

CONOCIMIENTO DE LOS USUARIO EN DERECHOS Y DEBERES EN SALUD



El 250 usuario encuestado, el 88%, equivalente a 219 usuarios, manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 12% equivalente a 31 usuarios expresaron no conocerlos.

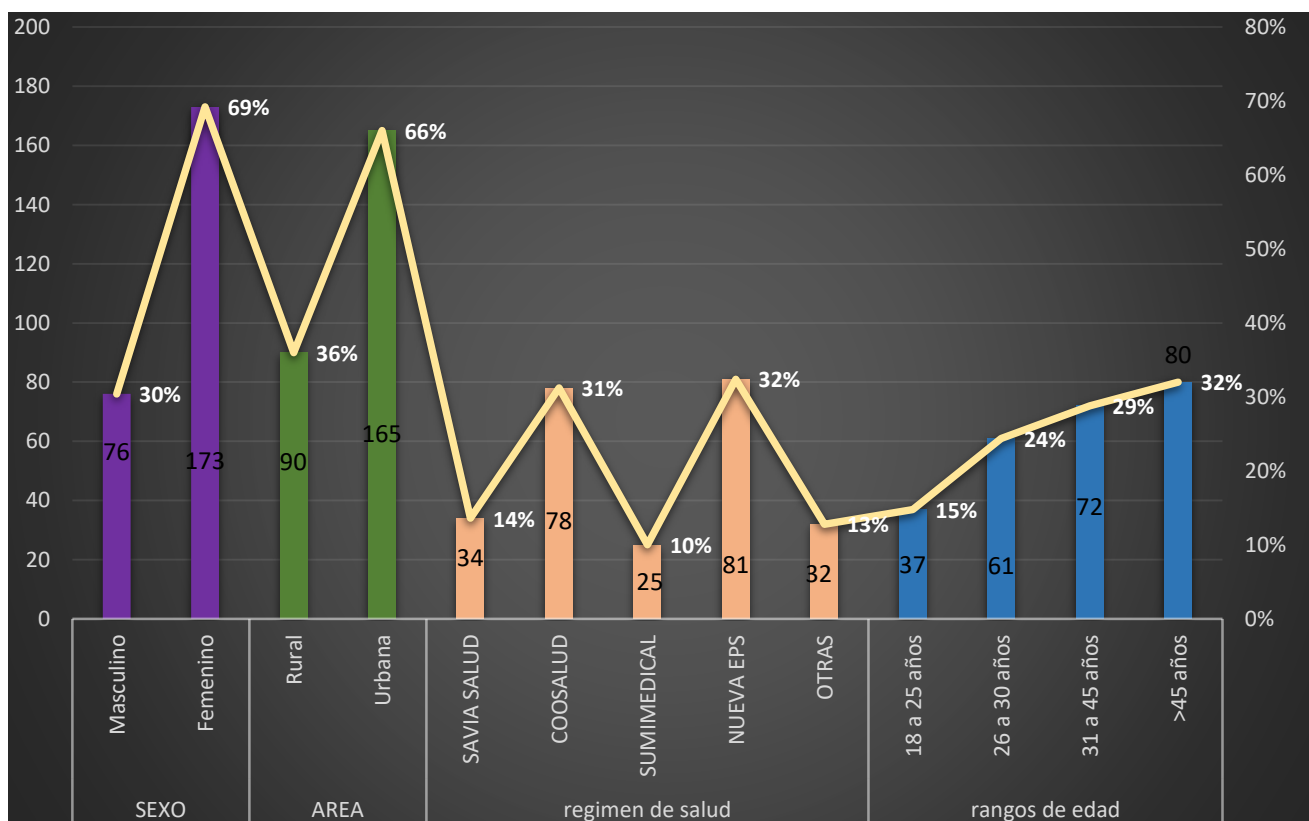
Se seguirán implementado estrategias de educación en Derechos y Deberes.

Como estrategia, se vienen realizando videos educativos en la página de Facebook, salas de espera a través de videos educativos, Igualmente, se continua con la entrega del folleto educativo en Derechos y deberes.

El 68% de los usuarios encuestados equivalente a 169 usuarios, considera que el hospital cumple con mantener un servicio cortés de rápido. Un 32% correspondiente a 81 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

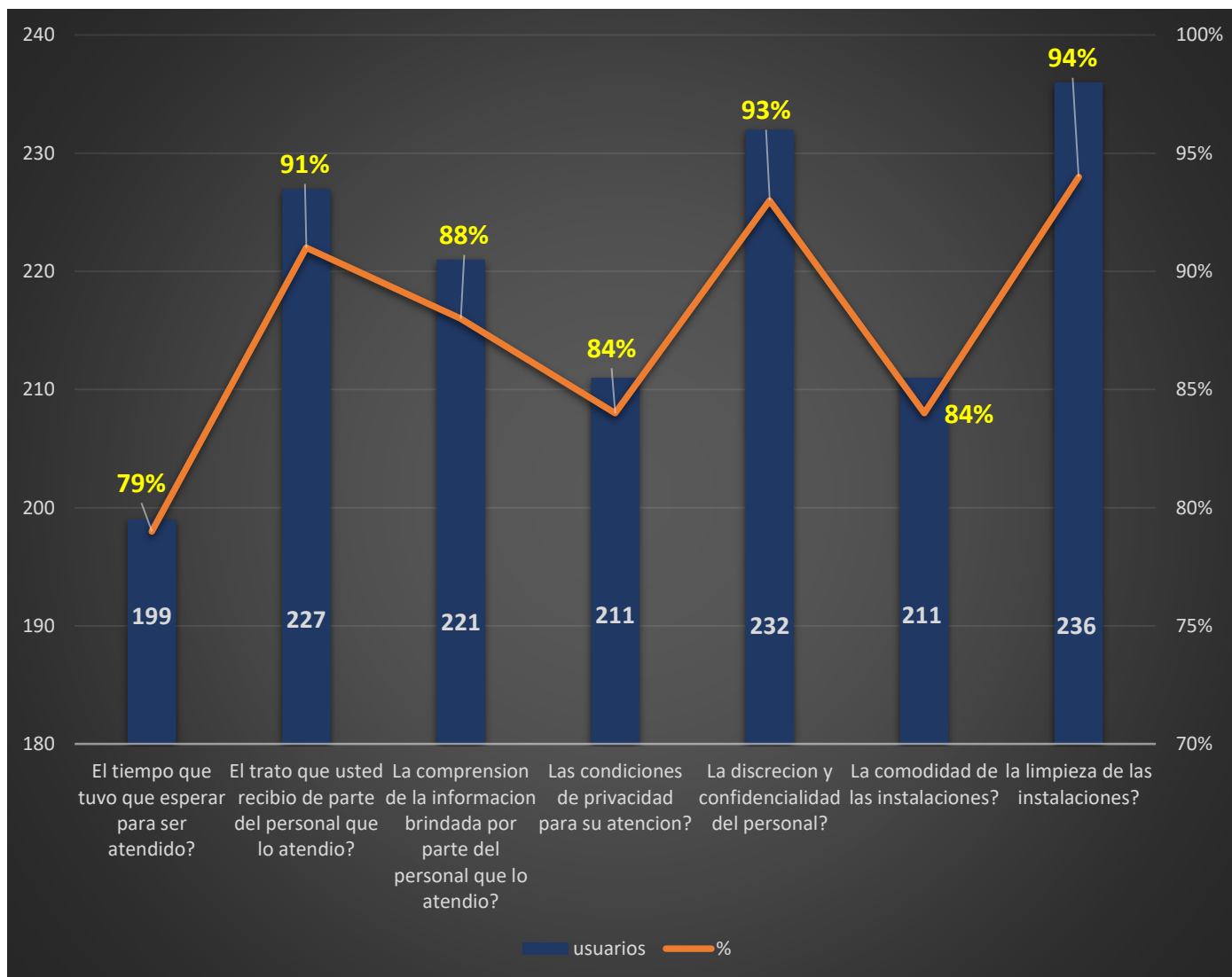
CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA I TRIMESTRE 2021

SEXO	Masculino	76	30%
	Femenino	173	69%
AREA	Rural	90	36%
	Urbana	165	66%
régimen de salud	SAVIA SALUD	34	14%
	COOSALUD	78	31%
	SUMIMEDICAL	25	10%
	NUEVA EPS	81	32%
	OTRAS	32	13%
rangos de edad	18 a 25 años	37	15%
	26 a 30 años	61	24%
	31 a 45 años	72	29%
	>45 años	80	32%



El 30% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (76), el 69% al sexo femenino (173), el 66% corresponde al área urbana (165), el 36% área rural (90), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 14% (34) corresponde a la EPS savia salud, el 31% (78) a EPS Coosalud, el 10% (25) a Sumi medical, el 32% (81) a nueva EPS, el 15% a otras EPS.

El 15% (37) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25, el 24% (61) en edad entre 26 a 30 años, el 29% (72) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años y el 32% (80) son usuarios mayores de 45.



PARTICIPACION CIUDADANA

ASOCIACION DE USUARIOS

Con referencia a la Asociación de Usuarios de nuestra institución en este se realizó convocatoria de reactivación de la misma, la cual se hizo efectivo el día 4 de marzo del año en curso. en esta se eligieron los respectivos representantes de la Asociación, así como también se eligieron los representantes ante los diferentes espacios de participación ciudadana. esta asociación, que do legalizada a través de acta de reunión y resolución de adopción por la ESE Hospital San Vicente de Paul de Remedios.

POLÍTICA PUBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

con respecto al proceso de Participación Social en salud, ya recibimos la propuesta brindada por el ministerio de protección Social para la vigencia 2021. este plan de acción, está pendiente de revisión y adaptación para ser enviado al ministerio de salud a más tardar el 20 de febrero.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

MONICA YANET MORALES LUJAN

Técnica SIAU

ESE Hospital San Vicente de Paul

Remedios

Con copia:

Subdirección Administrativa

Secretaria de Salud y Bienestar Social

Jorge Celis (interventor S.S.B.S)