

Remedios, julio 19 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 II 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

<p>Buzón de sugerencias</p>	<p>La ESE Hospital San Vicente de Paul de remedios, cuenta con tres Buzones de Sugerencias, ubicados así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso principal de la ESE, servicio de Admisiones. 2. Sala de espera de consulta médica. 3. Sala de espera de servicio de urgencias. <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>
<p>presencial</p>	<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

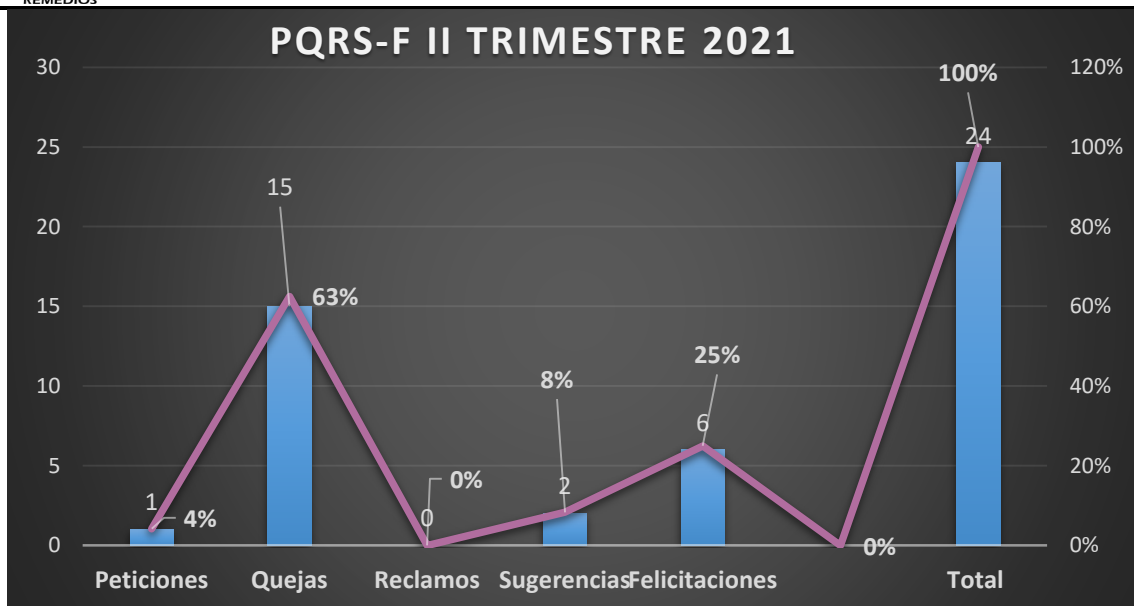
El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados 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 II, se presentaron veinticuatro (24) comparado con el trimestre anterior, se presentó una disminución de (35%) pues, en el I trimestre se presentaron 37 comunicaciones

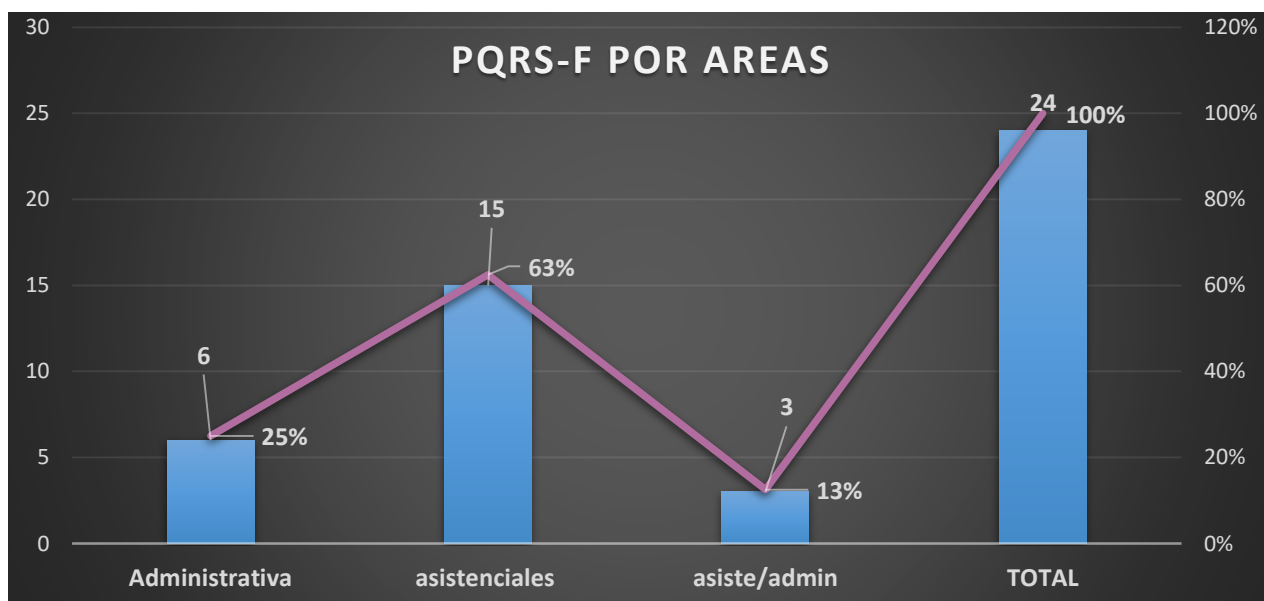
Peticiones	1	3%
Quejas	15	44%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	2	6%
Felicitaciones	6	18%
total	24	100%

POR AREAS		
Administrativa	6	25%
asistenciales	15	63%
asiste/admin	3	13%
TOTAL	24	100%



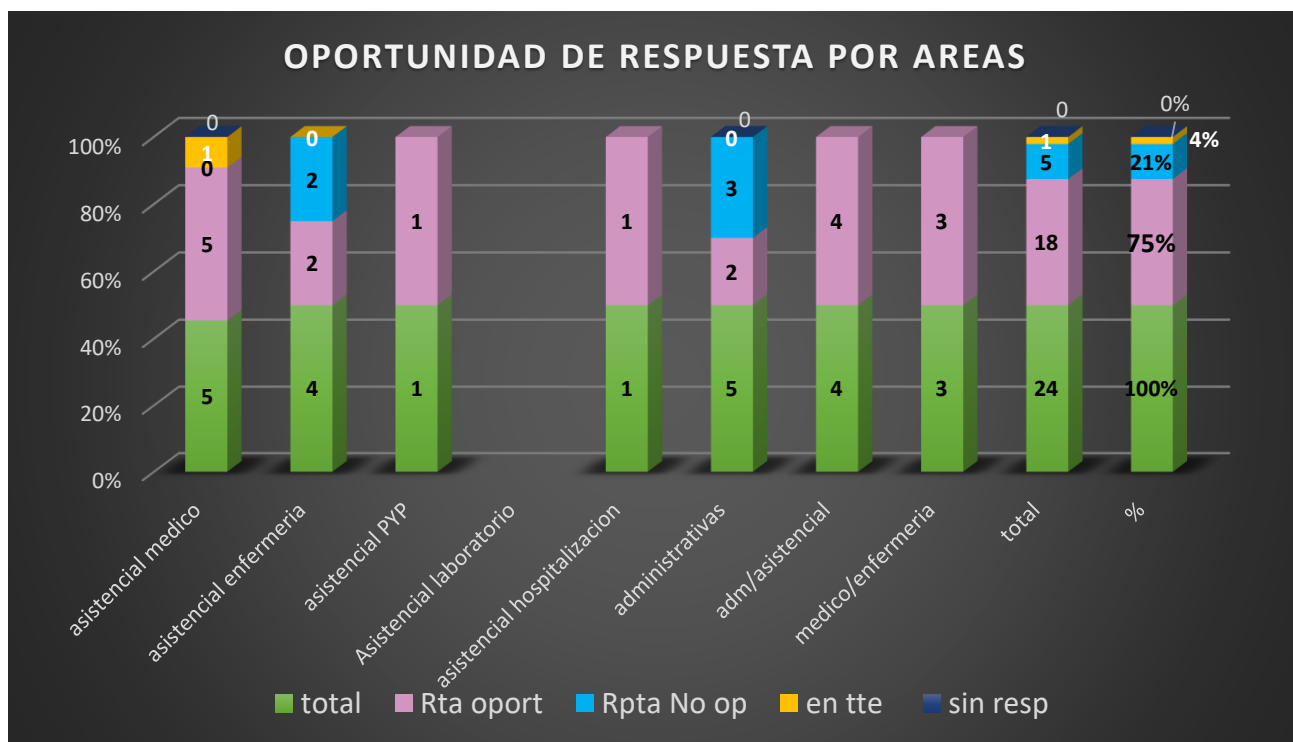
En este segundo trimestre, se presentaron 24 comunicaciones expuestas por nuestros usuarios, De las cuales, puede evidenciarse que el mayor porcentaje de comunicaciones radicadas por nuestros usuarios corresponde a Quejas, con un porcentaje del 63% (15) 2 corresponden a sugerencias, (8%) y 6 fueron felicitaciones. (25%).

En cuanto a la distribución de estas comunicaciones por áreas encontramos que 6 (**25%**), corresponden al área administrativa, 15, (**63%**) corresponden a área asistencial, 3 (**13%**) corresponden a comunicaciones racionadas entre áreas administrativa-asistencial.



COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD-F POR AREAS

AREA	P	Q	R	S	F	total	Rpta oportuna	Rpta No oportuna	en tramite	sin respuesta
asistencial medico	1	5				5	5	0	1	0
asistencial enfermería		2			1	3	2	0	0	
asistencial PYP		1				1	1			
Asistencial laboratorio										
Asistencial hospitalización		1				1	1			
Administrativas		6				6	3	3	0	0
Adm/asistencial					4	3	4			
Medico/enfermería		2			1	3	3	2		
Total	1	17			6	24	18	5	1	0
%	4%	71%	0%	0%	25%	100%	75%	21%	4%	0%



comportamiento de Oportunidad de respuesta por áreas

del total de comunicaciones expuestas por nuestros usuarios, (24) 18, fueron resueltas oportunamente, **(75%)**, se presenta un aumento en el indicador de oportunidad del **18%**, pues, comparado con el trimestre anterior este se mantuvo en un 57%. lo que indica que las estrategias planteadas para aumentar este indicador han sido efectivas.

5 comunicaciones se resolvieron de manera extemporánea (5%), cabe aclarar que en dos de ellas (comité de seguridad del Paciente) esta inoportunidad se presentó debido a tramites propios de la complejidad de la comunicación y esta demora fue comunicada al usuario.

1 de las comunicaciones aún se encuentran en trámite (4%) con tiempo dentro del límite de oportunidad.

Recomendaciones: si bien en este trimestre aumentamos en un 18% la oportunidad de respuesta a las comunicaciones de nuestros, se debe trabajar más arduamente al compromiso de respuesta teniendo en cuenta que una queja es tomada como derecho de petición y sería pertinente que nuestra institución contara con un indicador más positivo de oportunidad de respuesta.

DESCRIPCION DE MOTIVOS GENERADORES DE COMUNICACIÓN Y AREAS RESPONSABLES.

AREA ASISTENCIAL II TRIMESTRE 2021.

Cantidad	Motivos PQRSF	Área	Plan de mejora
1	Percepción de trato descortés a solicitud de información profesional-usuario.	profesional medico	recalcando a nuestro personal la importancia de la comunicación asertiva y solicitando nuevamente las charlas de humanización en el servicio
2	percepción de mala actitud en servicio de Triage por parte de médico-paciente	Triage	Comunicación asertiva con los pacientes, a través de la resocialización de charlas, donde se refuerzo el proceso de medicación con los pacientes, expresar el mensaje de una manera clara y con los términos del usuario. Garantizar que el paciente nos haya entendido en las indicaciones
1	percepción de actitud inadecuada profesional-paciente	enfermería	El personal de enfermería se limitará a darle al paciente una atención oportuna y de calidad sin realizar prejuicios ni lanzar

2	violación a protocolos de Bioseguridad personal asistencial	urgencias y hospitalización	A través del club de revistas y la realización de charlas, se resaltará la importancia y uso adecuado de la utilización de elementos de protección personal.
1	percepción de no confianza en atención profesional de enfermería-paciente y percepción de trato inadecuado	hospitalización enfermería	En el próximo club de revista, se realizará capacitación sobre los diferentes tipos de comunicación en enfermería.
1	¿porqué después de salir un paciente de consulta se demoran hasta 35 minutos en ingresar a otro? Por favor más prioridad a la población	consulta o programas de riesgo	se socializara con el cuerpo médico la pregunta para una autoevaluación para identificar posibles fallas o demoras en la atención de los servicios y tomar los correctivos necesarios si es el caso
1	solicitud de asignar más tiempo para atención médica de control. Usuario considera poco el tiempo destinado para consulta de control donde se tiene que hacer lectura de exámenes y otras atenciones.	Programas de Riesgo	A partir del 1 de Julio, será ampliado el tiempo para las consultas de riesgo cardiovascular
1	inconformidad por retraso en atención médica (control HTA)	Programas de Riesgo	se sugerirá a cuerpo administrativo que debe programar las reuniones que ameritan la presencia de personal asistencial
1	percepción de mala atención y servicio bajo de oportunidad en atención	prueba Covid	desde principio del mes de junio estamos realizando la prueba con un tiempo promedio de espera de 30- 40 minutos mientras se organiza toda la parte de facturación del procedimiento.

AREA ADMINISTRATIVA

MOTIVO COMUNICACIÓN	área	plan de mejora
percepción de mala atención en agendamiento de citas. Se generó retraso en atención por cita mal agendada	Admisiones	Verificar bien la hora que se le da al paciente para su cita Asignada.
percepción de mala atención en admisiones. No cumplimiento a atención preferencial.	admisiones	interrogar al paciente para ver en qué estado se encuentra y darle la información correcta.
percepción de mala alimentación "estado de descomposición"	hospitalización	revisión acuciosamente cada comida antes de su entrega. Vigilar el tiempo de duración de la comida perecedera. se realizara seguimiento al proceso de alimentación intrahospitalaria

percepción de mala atención y trato inadecuado a adulto mayor,	portería	El personal deberá realizar el curso de lenguaje claro
posible deterioro de sillas por exposición al sol	vacunación covid	Se realiza adecuación de sillas. (el puesto de toma de prueba covid, fue reubicado9
Percepción de mala atención y actitud inadecuada de funcionaria de celaduría a funcionaria contratista,	portería	Inclusión en el plan de capacitación la sana convivencia. los funcionarios de la ESE deberán participara activamente del plan de capacitaciones orientado a la sana convivencia el cual ofrecerá el área de SST

FELICITACION II TRIMESTRE 2021

felicitación por su buena atención en hospitalización	asistencial enfermería	Se notifica por escrito a líderes de área, se da lectura por alta vos institucional y se deja en cartelera SIAU, Durante 15 días corrientes
agradecimiento por la calidad en la atención recibida	todo el personal	Se notifica por escrito a líderes de área, se da lectura por alta vos institucional y se deja en cartelera SIAU, Durante 15 días corrientes
Felicitación por su buena atención y labor desempeñada	personal médico y demás empleados	Se notifica por escrito a líderes de área, se da lectura por alta vos institucional y se deja en cartelera SIAU, Durante 15 días corrientes
me siento feliz por la atención que brindan. Estoy muy agradecida con todos	todo el personal	Se notifica por escrito a líderes de área, se da lectura por alta vos institucional y se deja en cartelera SIAU, Durante 15 días corrientes
felicitaciones a todo el personal asistencial que apoyo la emergencia presentada en nuestra institución. Gracias por su vocación y amor a su profesión	asistencial	Se notifica por escrito a líderes de área, se da lectura por alta vos institucional y se deja en cartelera SIAU, Durante 15 días corrientes
Felicitaciones por su excelente atención y buena calidad humana	asistencial/administrativa	Se notifica por escrito a líderes de área, se da lectura por alta vos institucional y se deja en cartelera SIAU, Durante 15 días corrientes

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 3 días, sino de 5 días hábiles tomando como referencia la circular 008 de 2018 del ministerio de salud y protección social de Antioquia, donde define los tiempos para respuesta a los usuarios en términos de comunicaciones generadas por atención en salud.

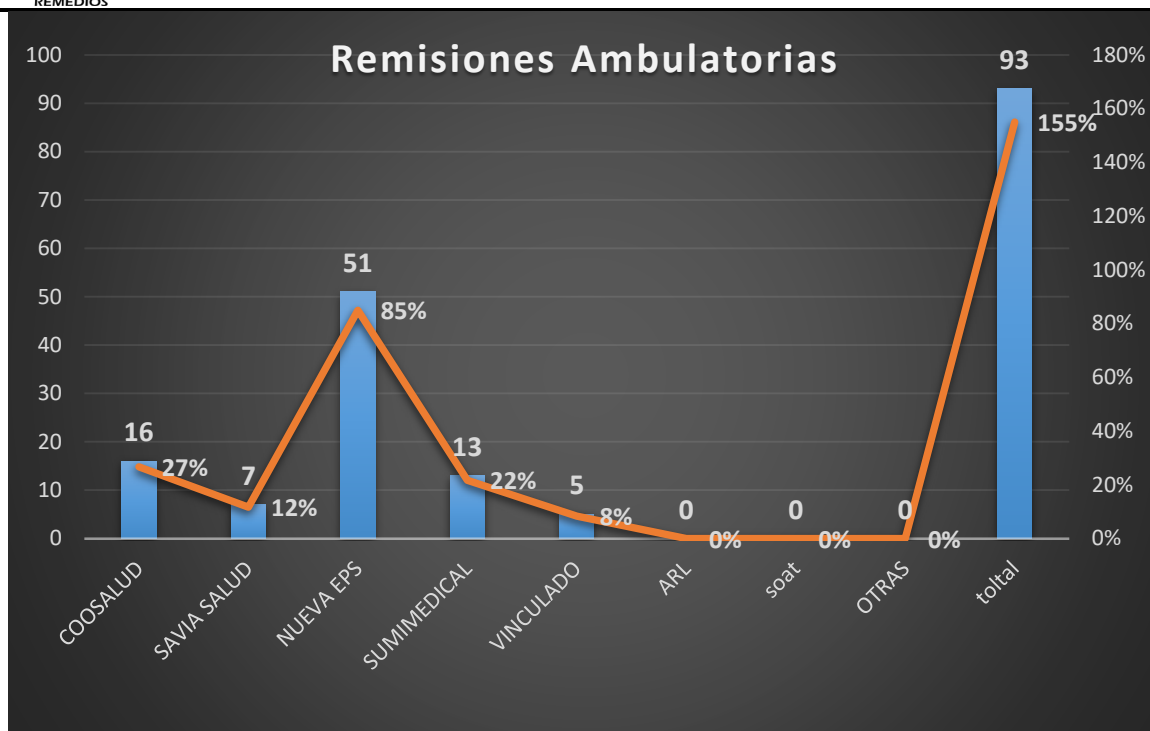
BUZON DE SUGERENCIAS:

Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este trimestre se realizaron 13 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 93 Remisiones Electivas así:

EPS	Total Trim	%
COOSALUD	16	27%
SAVIA SALUD	7	12%
NUEVA EPS	51	85%
SUMIMEDICAL	13	22%
VINCULADO	5	8%
ARL	0	0%
Soat	0	0%
OTRAS	0	0%
Toltal	93	155%



Como puede evidenciarse en la gráfica, la EPS que registra mayor número de remisiones electivas es nueva EPS, con un total de 51 (85%) remisiones. el segundo lugar lo ocupa coosalud con 16 (27%) y en tercer lugar Sumi medical con 13 (22%) el resto de las EPS, mantienen un indicador inferior.

PORTABILIDAD

En este trimestre, se realizaron 58 solicitudes descritas así:

EPS	CANT	Aprobadas	no aprobadas	en Tte.	SIAU	USUARIO
AIC						
AMBUQ	1	1			1	
ASMETSALUD						
COMFACHOCO						
COMPARTA	1	1			1	
COOMEVA	4	3		1	1	
COOSALUD	1	1			1	
MUTUALSER						
NUEVA EPS	17	13		4	17	
SALUDTOTAL	13	11		2	13	
SAVIA SALUD						
SURA	9	9				9
WAYUU EPSI						

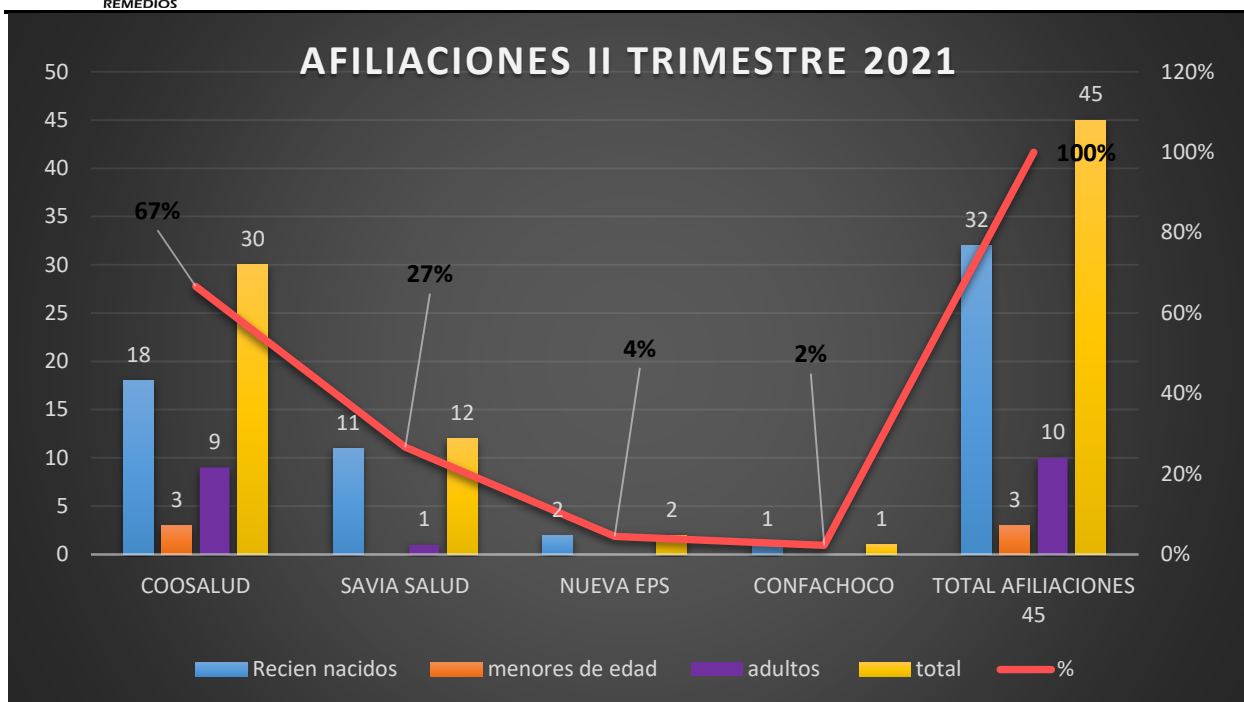
CAPITAL SALUD	3	3			3	
SANITAS	1			1	1	
CAJACOPI	4	4		0	4	
CAPRECOSA	2	2				
CONVIDA	1		1		1	
AMBUQ	1	1			1	
total	58	49	1	8	44	9
	100%	84%	2%	14%	76%	16%

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 45 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos y se describen así, comparado con el trimestre anterior, se presentó un aumento de afiliaciones del 75% (trimestre anterior se realizaron 29 afiliaciones)

TOTAL AFILIACIONES II TRIMESTRE 2021 45					
EPS	Recién nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	18	3	9	30	67%
SAVIA SALUD	11		1	12	27%
NUEVA EPS	2			2	4%
CONFACHOCO	1			1	2%
TOTAL AFILIACIONES 45	32	3	10	45	100%

de las 45 afiliaciones 32 fueron a recién nacidos en nuestra institución, dos (3) afiliaciones a menores de edad que no contaban con afiliación al régimen de seguridad social en salud. y nueve (10) afiliaciones a personas adultas.



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

II 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 ejecutados por estudiantes del grado 10 y 11 del colegio del llano de cordada.

ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO II TRIMESTRE

AÑO 2021

I TRIMESTRE 2021

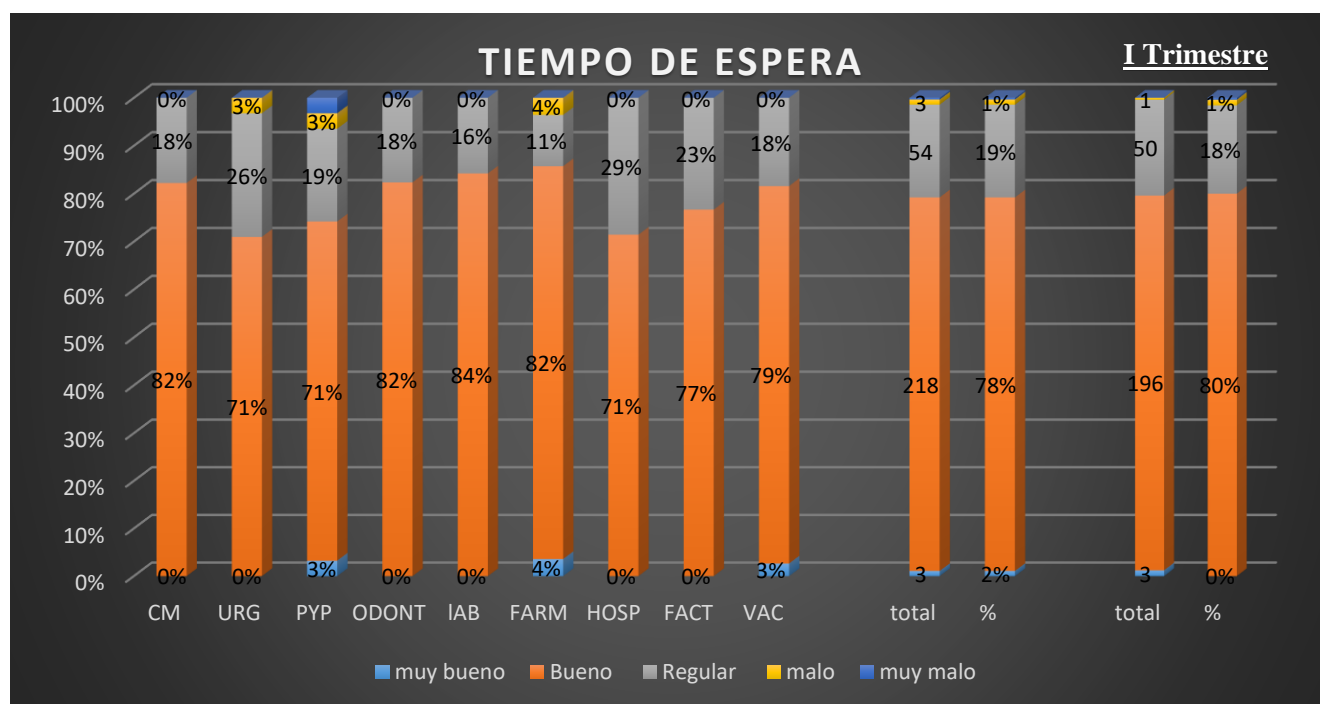
total, usuarios encuestados: **250**
 total, usuarios satisfechos: **206**
 total, usuarios no satisfechos: **44**
 total % de satisfaccion: **82%**
total, usuario no satisfechos: 18%

II TRIMESTRE 2021

total, usuarios encuestados: **279**
 total, usuarios satisfechos: **231**
 total, usuarios no satisfechos: **48**
 total % de satisfaccion: **83%**
total, usuario no satisfechos: 17%

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 II 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 **80%**, equivalente a **221** usuarios. Esto indica que la satisfacción del usuario ante este indicador, se mantiene igual a la del primer trimestre.

OBSERVACION: ninguna de las áreas evaluadas, cumple con la meta esperada nivel institucional., este indicador no cumple con la meta esperada a nivel institucional, el área donde el usuario percibió mayor satisfacción en tiempo de espera fue el área de farmacia con un indicador del 86%.

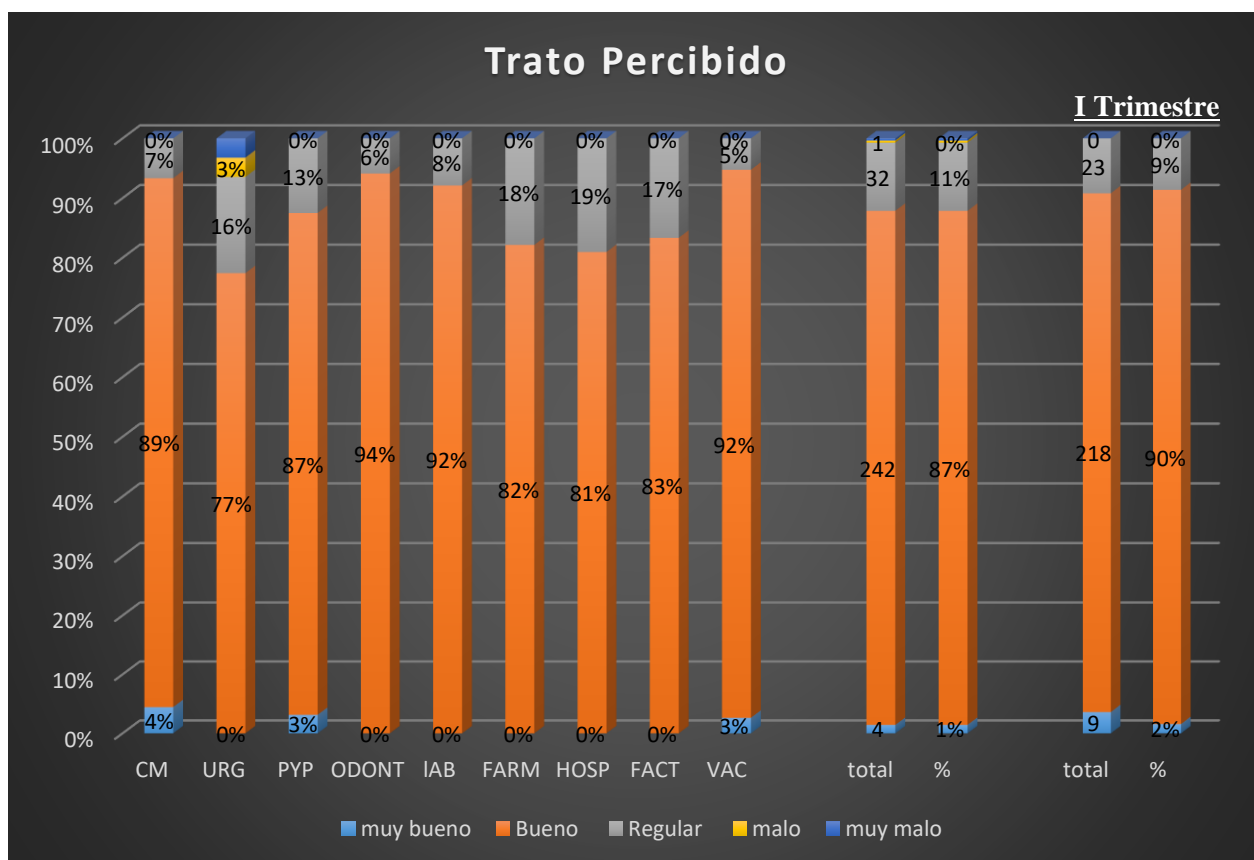
hospitalización y urgencias se encuentran con un indicador negativo del 29%.

se debe generar plan de mejoramiento en aras de disminuir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

de 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.

**Pregunta N.º 2: TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO II
TRIMESTRE 2021**



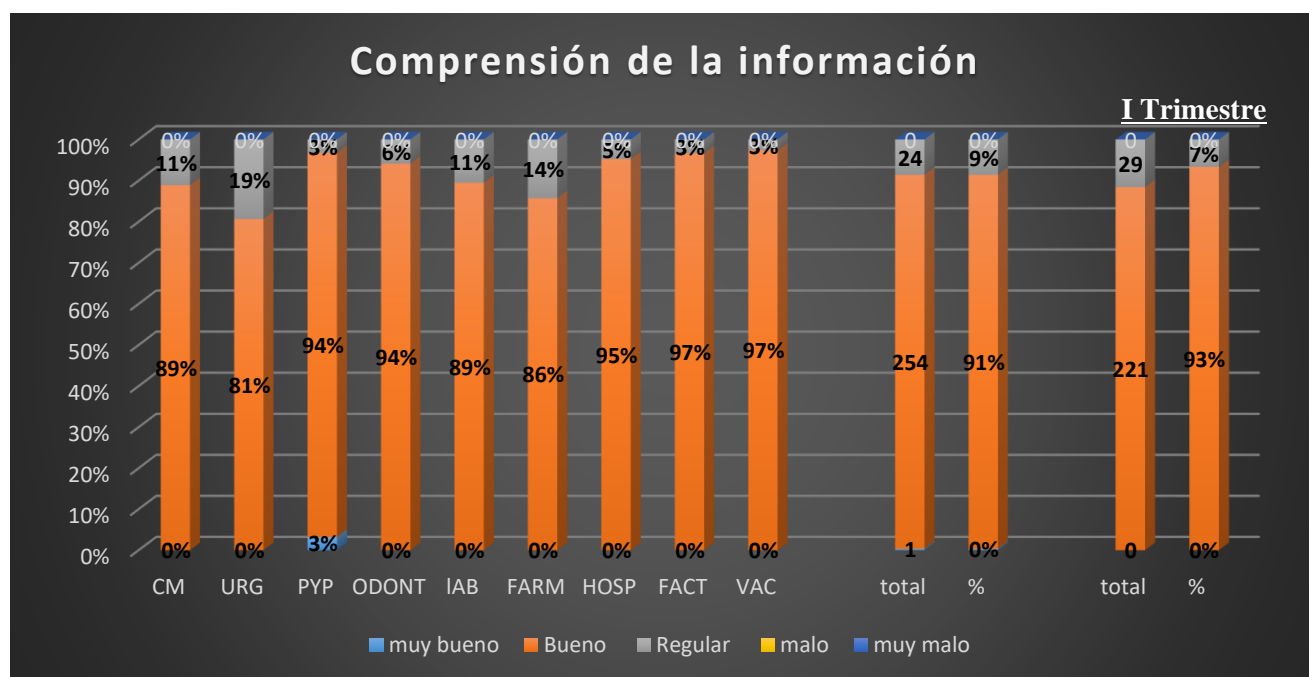
Para el presente trimestre, el % global de satisfacción en cuanto al trato percibido es del **88%** equivalente a 249 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presentó una disminución del 4% en el trimestre anterior (92%)

El area donde el usuario percibe mayor insatisfacción en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **Urgencias**, con un indicador negativo del 23%, y en segundo lugar el area de **hospitalización** con un indicador negativo del 19%,

El area donde el usuario percibe mayor satisfacción es **vacunación** con un indicador positivo del 95%

Igualmente se debe seguir generando estrategias de compromiso institución con el trato humanizado hacia nuestros usuarios; pues no todas las areas cumplen con la meta esperada, además de ser un Derecho del usuario. se espera el aumento de este indicador con el curso que deben realizar todos los funcionarios de la ESE sobre Lenguaje Claro y trato humanizado.

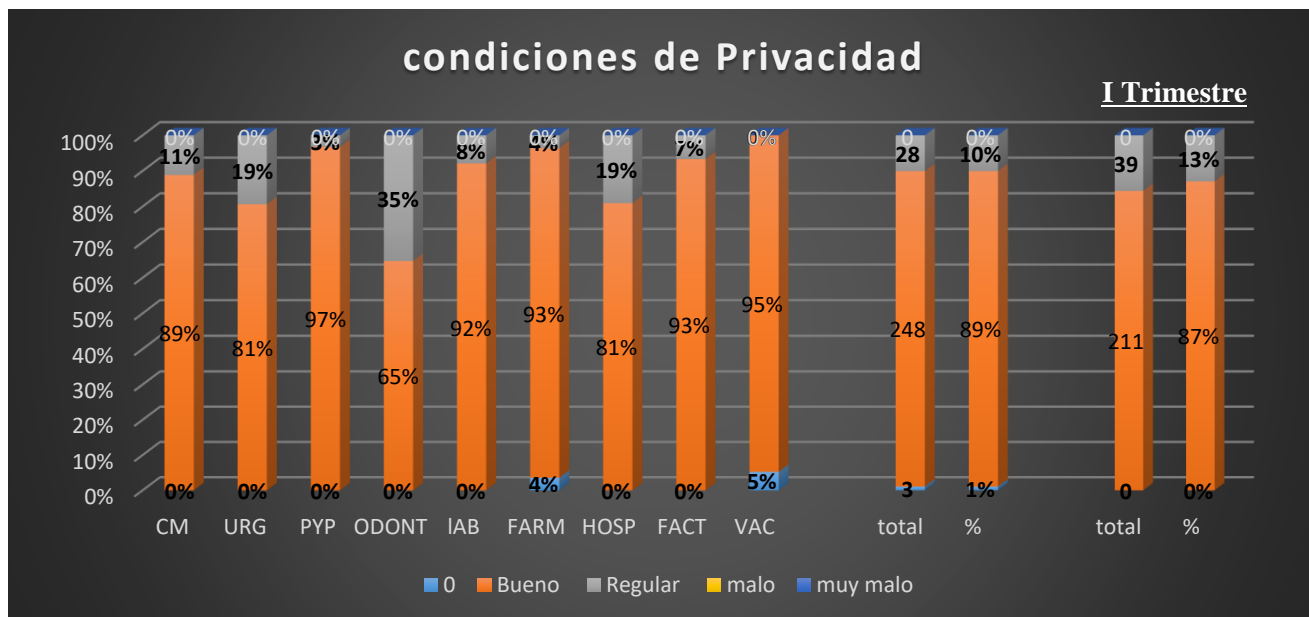
COMPRESION DE LA INFORMACION II TRIMESTRE 2021



Se percibió en el II trimestre un indicador global en cuanto a la comprensión de la información es del **91%**, equivalente a 255 usuarios, comparado con el I trimestre, se evidenciando una disminución de satisfacción del 2%, (trimestre anterior 93%)

el área de **urgencias** es donde se presenta el indicador más bajo, con un 19% de los usuarios respondiendo que la comprensión de la información suministrada fue regular.

Pregunta N° 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD II TRIMESTRE 2021



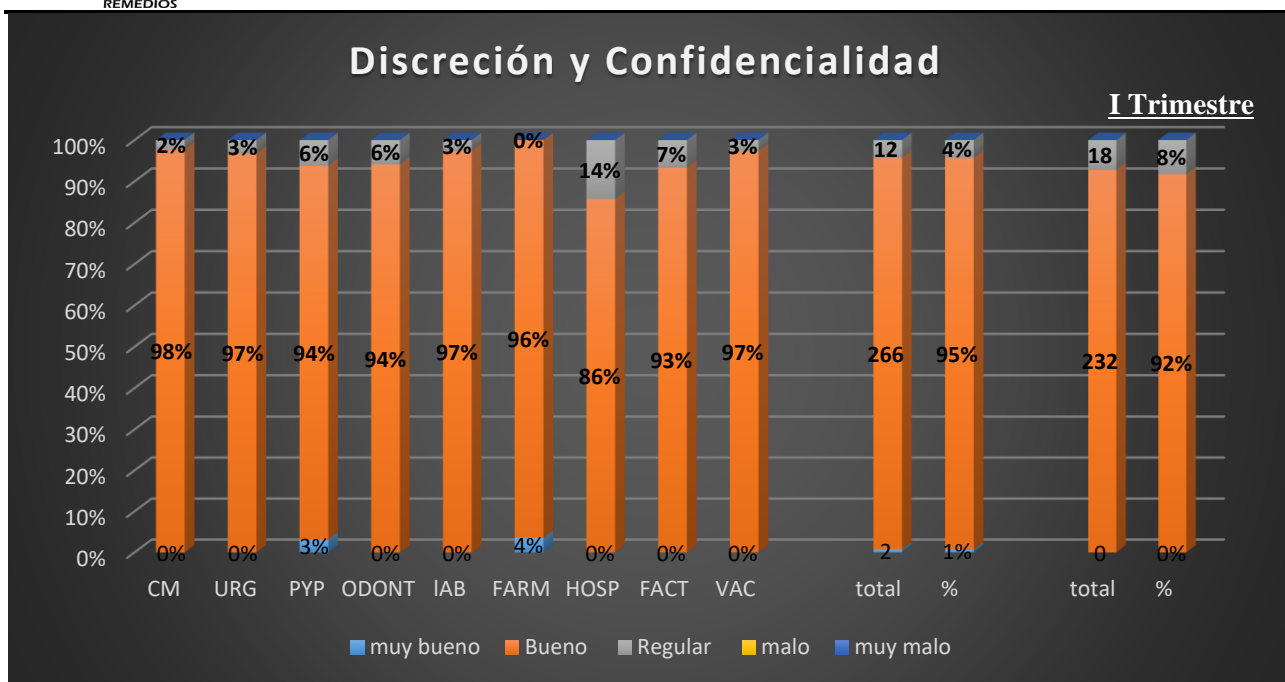
El indicador global para este II trimestre de 2021 en cuanto a la privacidad para la atención es del **90%**. Comparado con el trimestre anterior se presentó un aumento de satisfacción del 3% (Trimestre anterior 87%).

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de **odontología** con un indicador negativo del 35%, en segundo lugar, área de urgencias con un indicador negativo del 19%.

en el servicio de vacunación, los usuarios manifestaron en un 100% satisfacción en la privacidad para ser atendidos.

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.

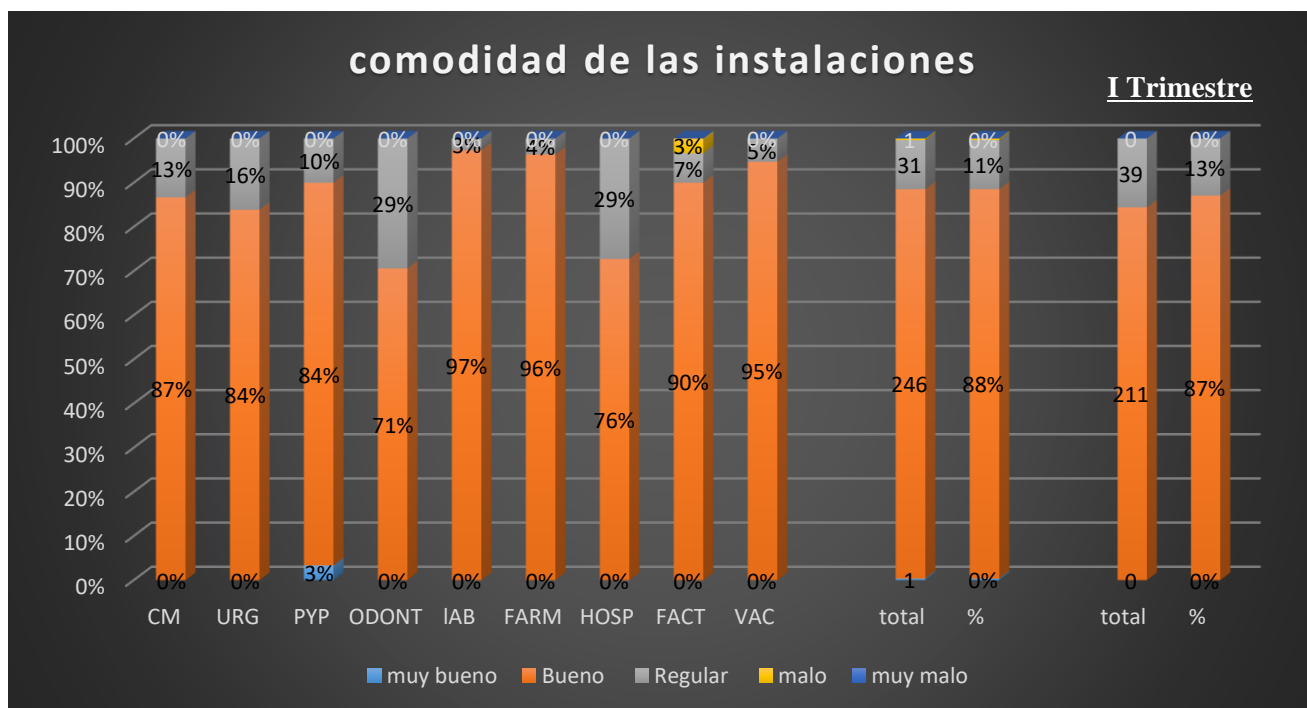
Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD II TRIMESTRE 2021



El indicador global para este II trimestre de 2021 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **96%**. Correspondiente a 268 usuarios, Comparado con el trimestre anterior se presentó un aumento de satisfacción del 4% (Trimestre anterior 92%)

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

Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES II TRIMESTRE 2021.

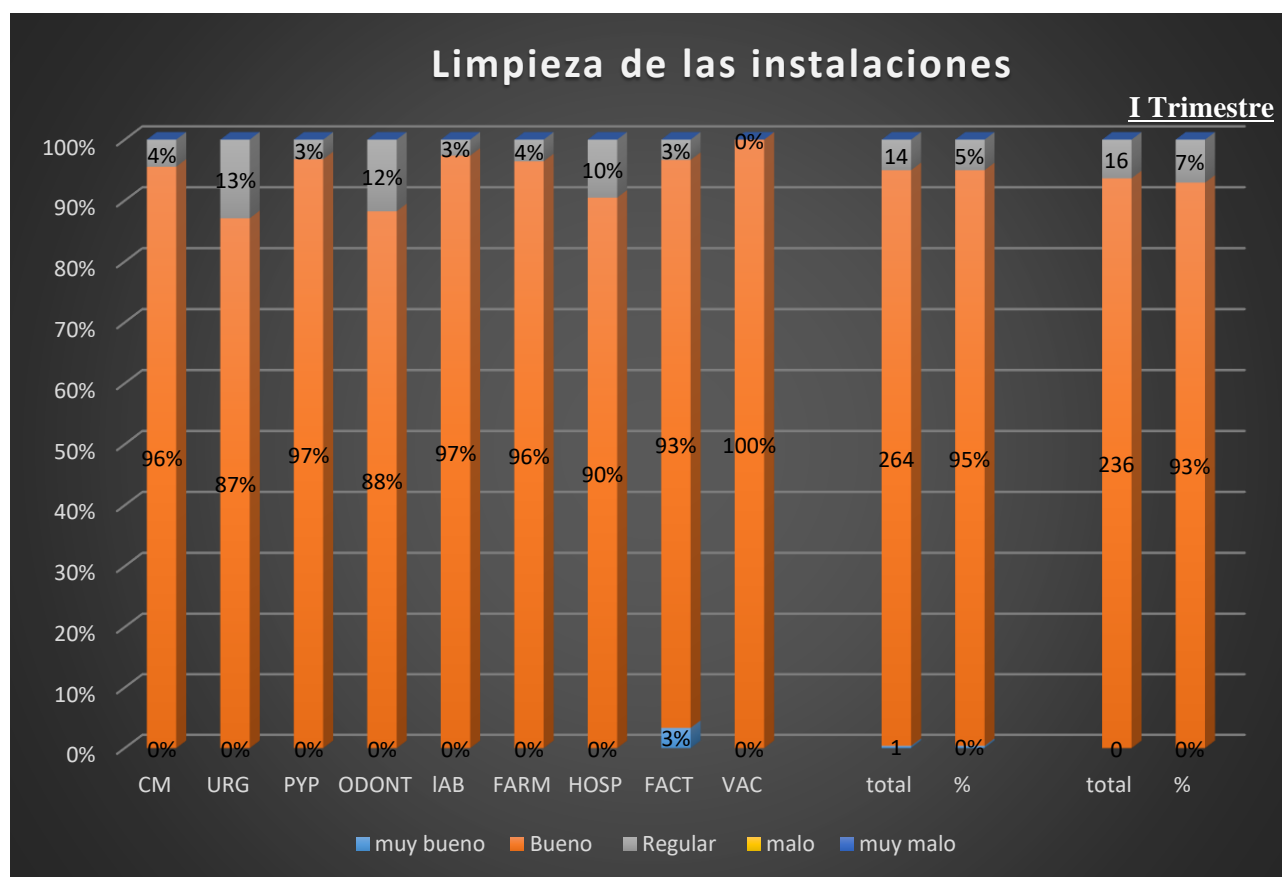


Para este II trimestre de 2021, en cuanto a la comodidad de las instalaciones se presentó una satisfacción del usuario del **88%**, correspondiente a 247 usuarios, el 12% equivalente a 32 usuarios percibió la comodidad de manera regular. comparado con el trimestre anterior se presentó un aumento de la satisfacción del 1%. (trimestre anterior 87%).

Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: Laboratorio con un indicador del 97% y el área donde el usuario siente menor comodidad es Odontología, con un indicador negativo del 29%

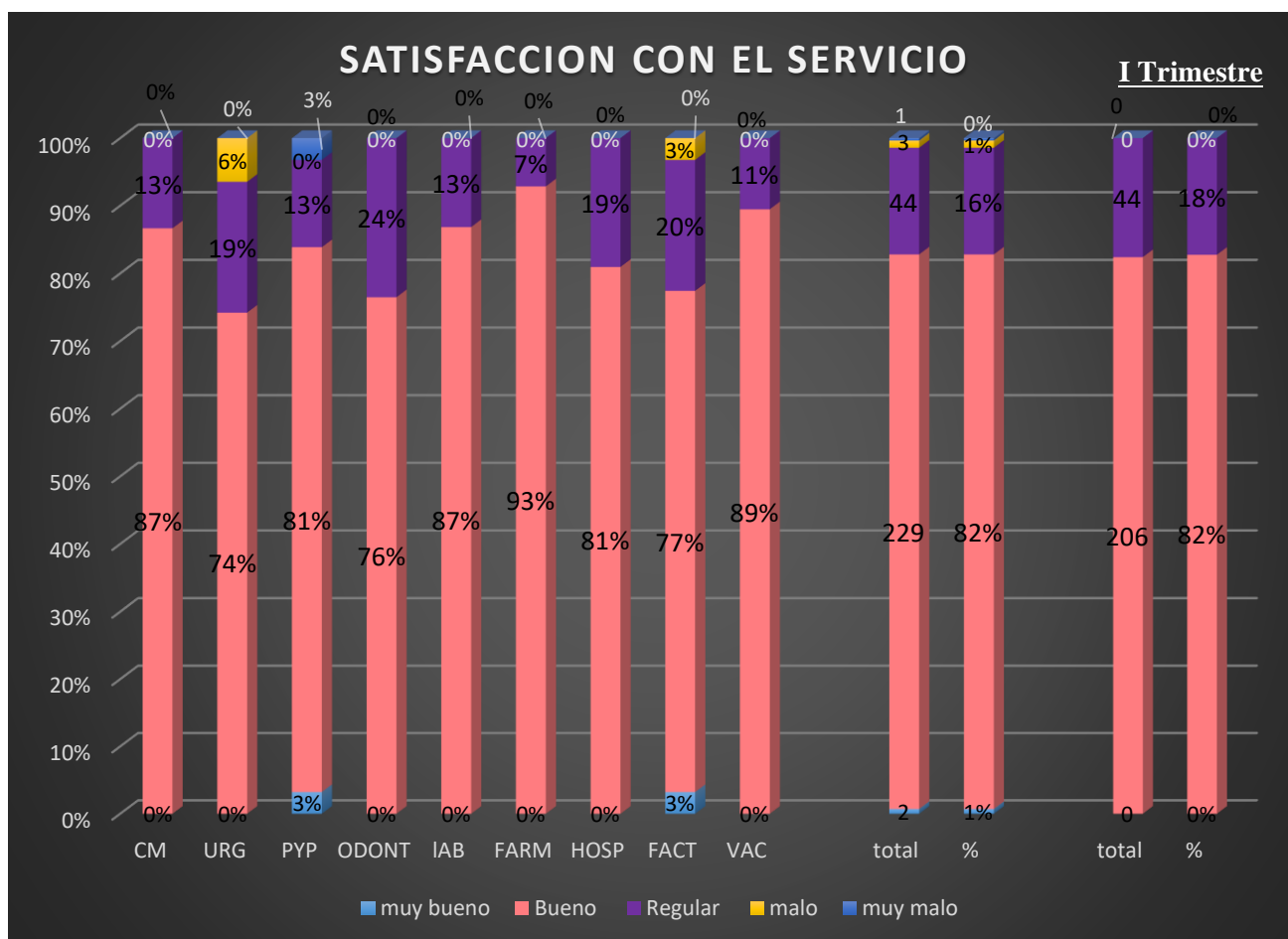
Pregunta N° 7:

LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES II TRIMESTRE 2021



El porcentaje de satisfacción en este II trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **95%**, comparado con el trimestre anterior, (Trimestre anterior 93%), el indicador se aumento un 2% se mantiene de forma positiva.

Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO II TRIMESTRE 2021



El porcentaje de satisfacción global para este II Trimestre de 2021 es del **83%**, equivalente a 231 usuarios satisfechos, y 17% no satisfechos (46 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador aumento un 1% (trimestre anterior 83%)

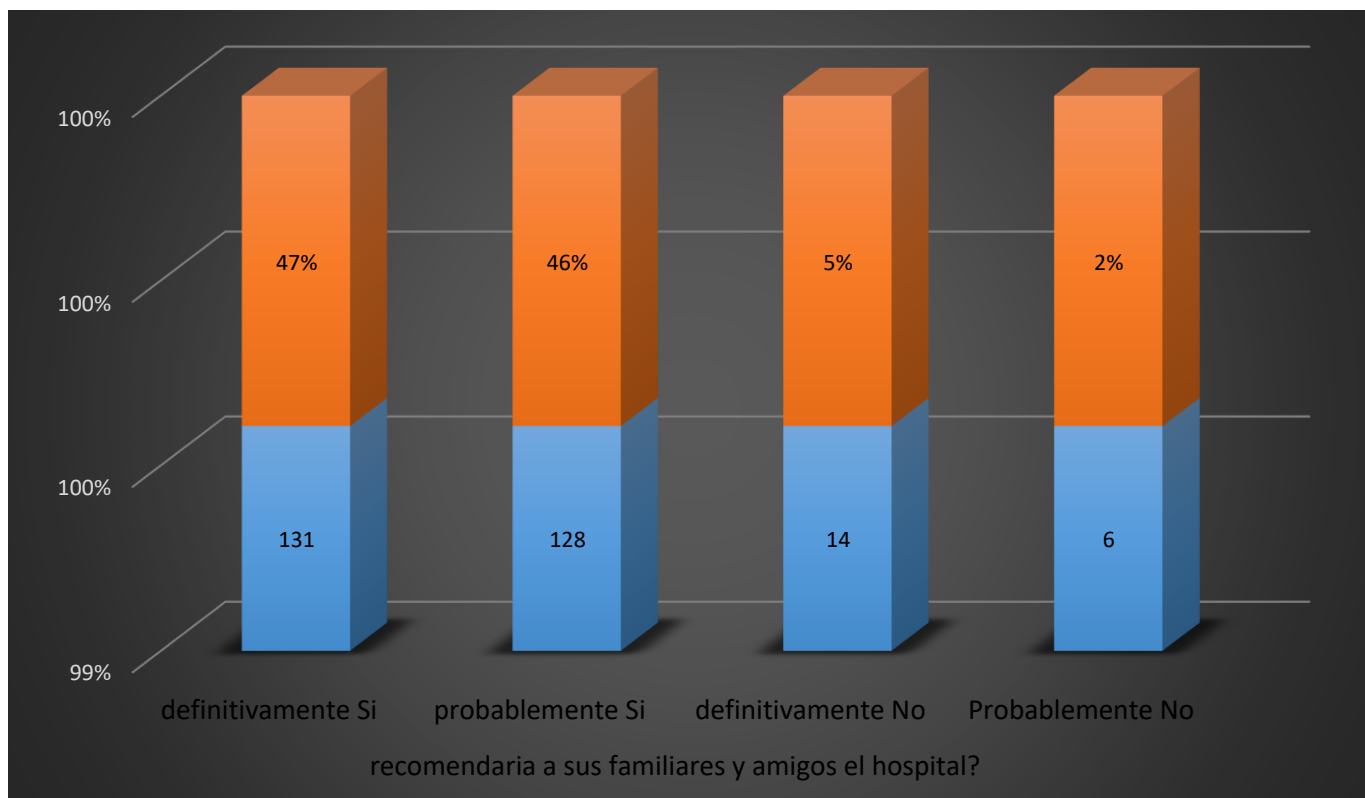
El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 26%. en el trimestre anterior esta área presento un indicador negativo del 28%, lo que indica que disminuyo en un 2%. En segundo lugar, el área de odontología, con un indicador negativo del 24%, el área donde el usuario presenta mayor satisfacción con los servicios recibidos es Farmacia con un indicador del 93%.

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.

PREGUNTA N. 09:

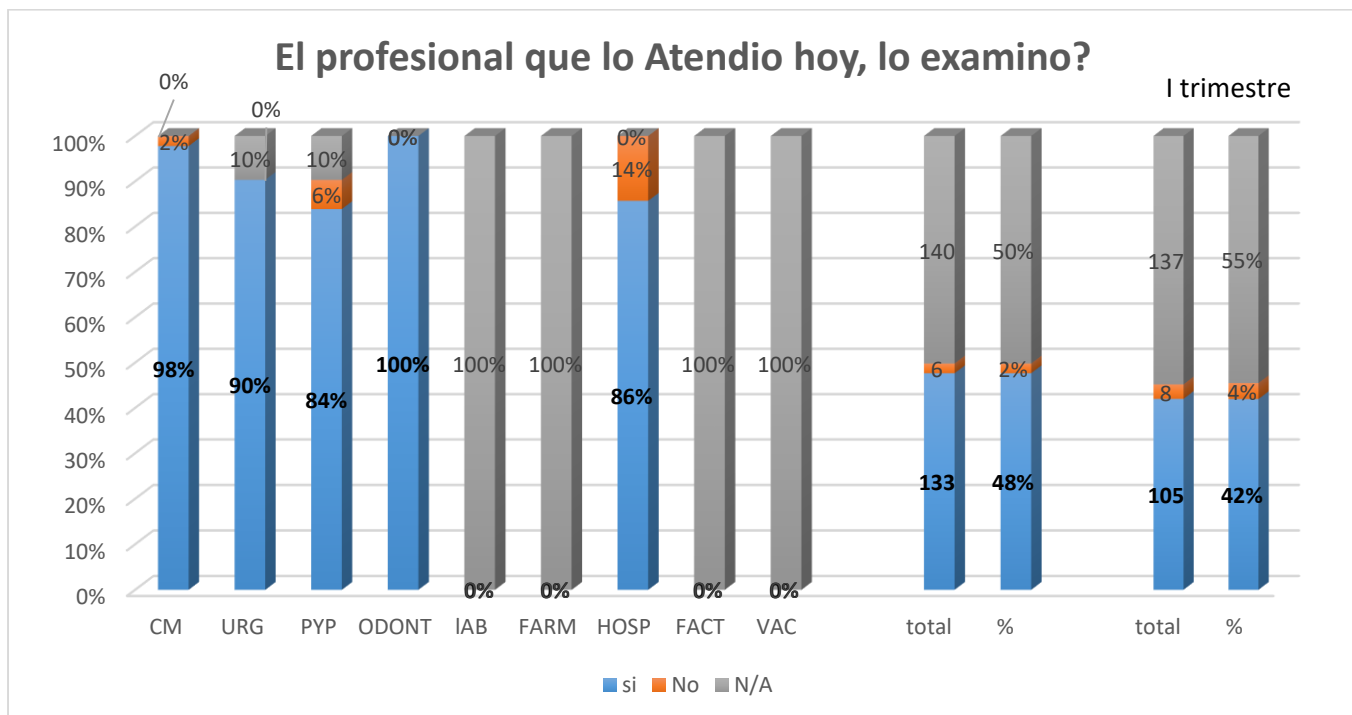
RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

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



En este II trimestre, El 47% de los usuarios encuestados, equivalente a 131 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 46% equivalente a 128 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, el 5% equivalente a 14 usuarios, manifestó que definitivamente No recomendaría el hospital a sus familiares y amigos, un 2%, correspondiente a 6 usuarios, manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES



EL 48% de los usuarios encuestados, equivalente a 133 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 2%, correspondiente a 6 usuarios manifestó negativamente su satisfaccion. Al 50% de los usuarios, no les aplico la pregunta. (comparando con el I trimestre se aumentó en un 6% la satisfaccion del usuario)

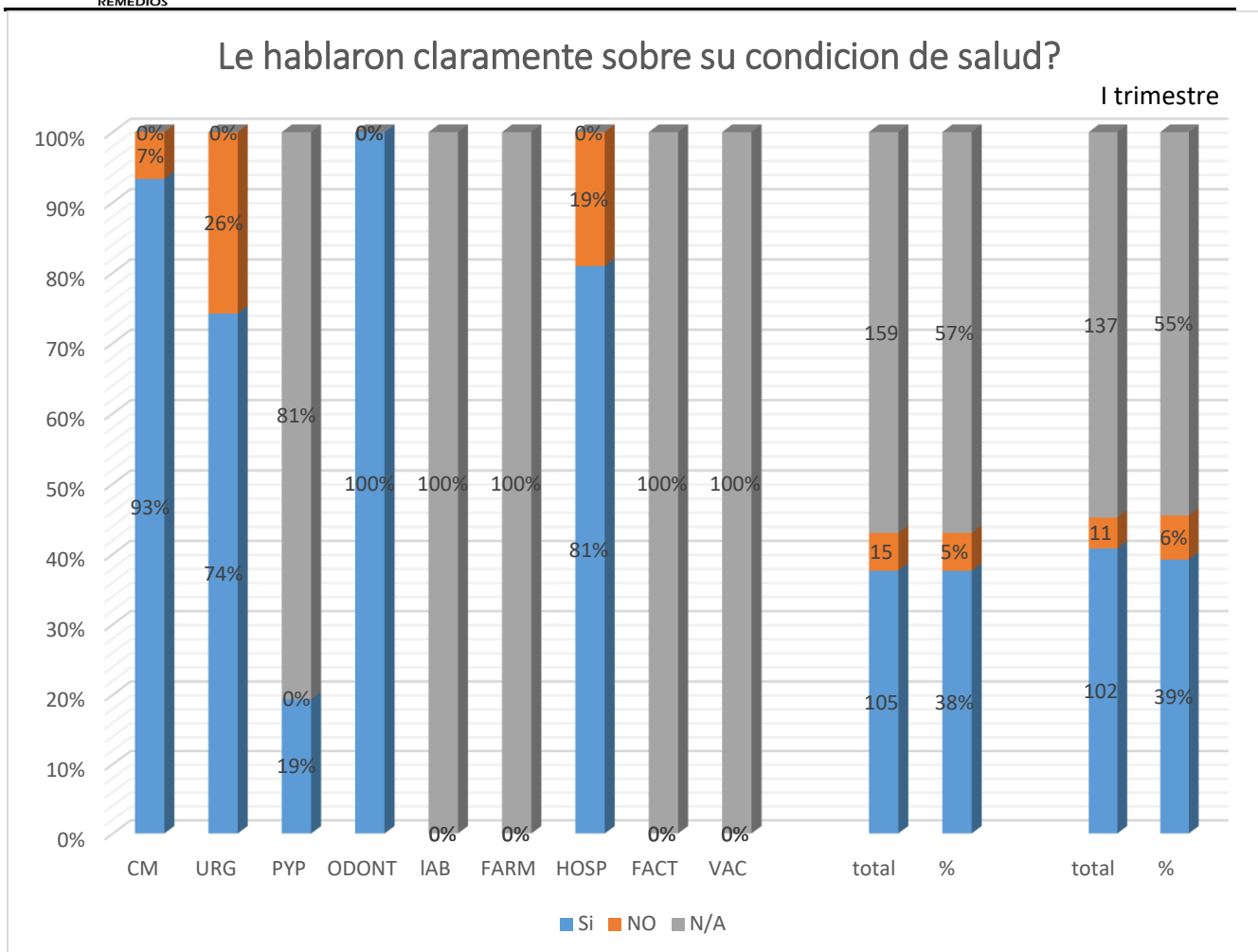
En el servicio de consulta médica, el 98% manifestó positivamente su satisfaccion y un 2% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

En el servicio de urgencias, el 90% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 6% manifestó su satisfaccion negativamente

El área de Promoción y prevención, el 84% de los encuestados se expresó positivamente y al 6% no le aplico la pregunta. y al 10% no les aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, paso del 86% de satisfaccion el 14% manifestó su satisfaccion de forma negativa. se debe generar plan de mejora.

área de odontología: el 100% de los usuarios encuestados en este servicio se manifestó de manera positiva.



El 38% de los usuarios encuestados, respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 5%. Manifestó negativamente; al 58% no le aplico la pregunta. Este indicador disminuyo un 1% comparado con el anterior trimestre (trimestre 39%).

En el área de consulta médica el 93% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 7% manifestó su satisfaccion negativamente.

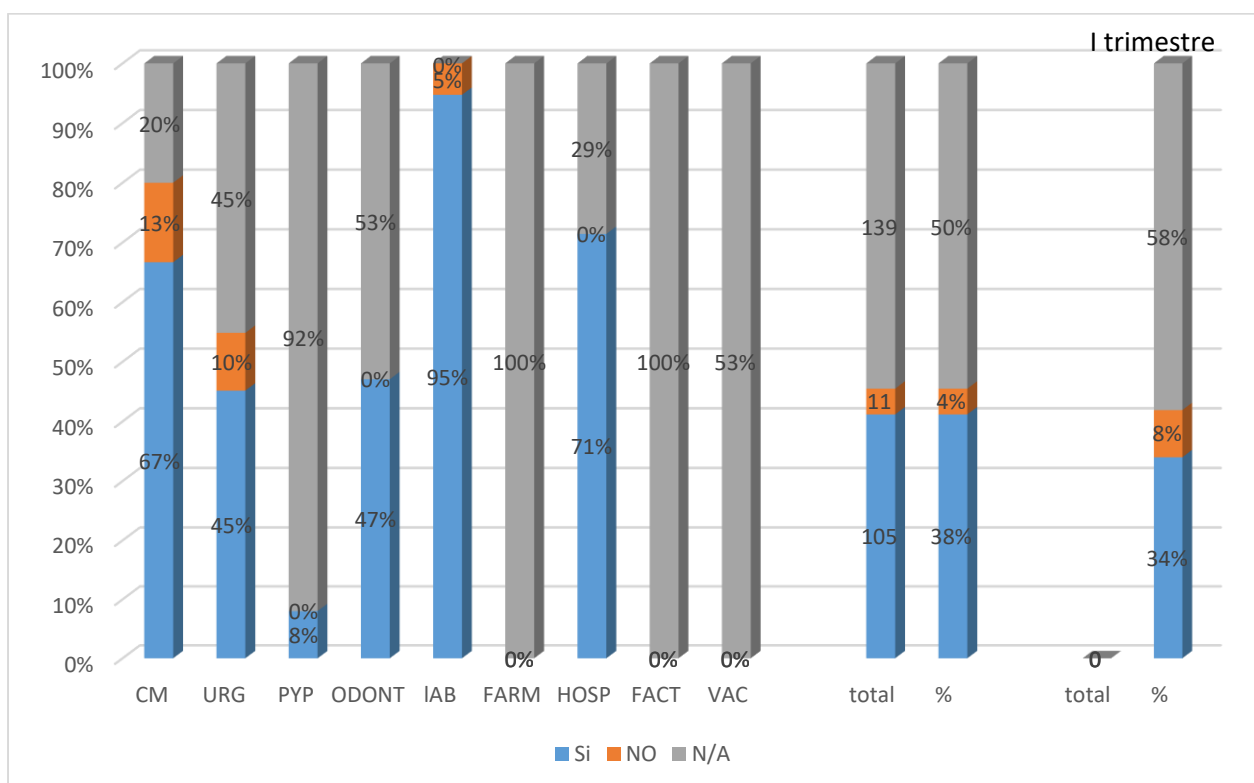
En el área de urgencias, el 74% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 24% manifestó negativamente, se deberá continuar con estrategias de mejora. se debe generar plan de mejora se percibe un indicador muy desfavorable para la institución, cabe anotar que es un derecho del usuario que su profesional tratante les hable claramente sobre su condición de salud.

área de PYP: el 19% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que si les hablaron claramente sobre su condición de salud. mientras que al 81%, no les aplico la pregunta.

área de odontología: usuarios manifestaron 100% estar satisfechos con la información sobre su condición de salud.

área de hospitalización: el 81% de los usuarios encuestados en esta área, expreso su satisfaccion positivamente, al 19% manifestaron de manera negativa que les hayan hablado claramente sobre su condición de salud.

¿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 38%, equivalente a 105 usuarios, el 4% Correspondiente a 11 usuarios, manifestó que no les fueron explicados y a un 50% de los usuarios encuestados no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica el 67% manifestó positivamente a la pregunta, un 13% se expresó negativamente y al 20% no les aplico la pregunta.

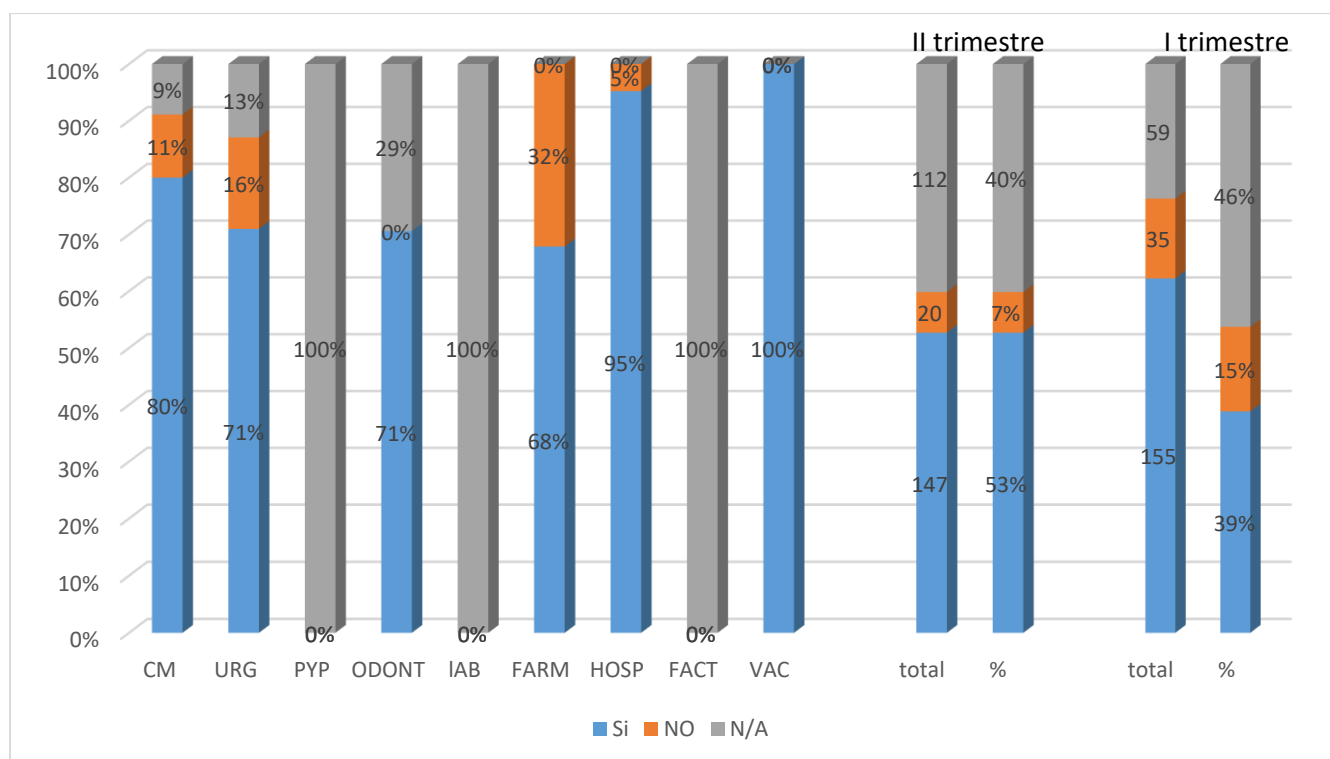
Área de urgencias el 45% manifestó positivamente y un 10%, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento. Al 45% no les aplico la pregunta.

en el área de PYP, el 8% manifestó que, si le fueron explicados los exámenes ordenados, y al 92%, no le aplicó la pregunta.

En el área de laboratorio, el 95% manifestó positivamente que les hayan explicado sobre sus exámenes, al 5% expreso negativamente que les hayan dado explicación. se debe generar plan de mejora. en esta área el indicador de satisfaccion aumento (trimestre anterior de inconformidad 14%)

área de hospitalización, el 71% de los usuarios encuestados expreso que si fueron retroalimentados sobre información de los exámenes ordenados y al 29% no le aplico la pregunta.

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



La satisfacción global para este II trimestre de 2021 en cuanto a la información al paciente sobre medicamentos aplicados u ordenados fue de 53% equivalente a 147 usuarios, un 7% equivalente a 20 usuarios, manifestaron no haber recibido información sobre los medicamentos aplicados o recetados y a un 40% no le aplico la pregunta. se presenta en este trimestre aumento del indicador de satisfaccion en un 14% (trimestre anterior 39%)

En el área de consulta médica, el 80% está satisfecho con la información suministrada, mientras un 11% no quedo satisfecho.

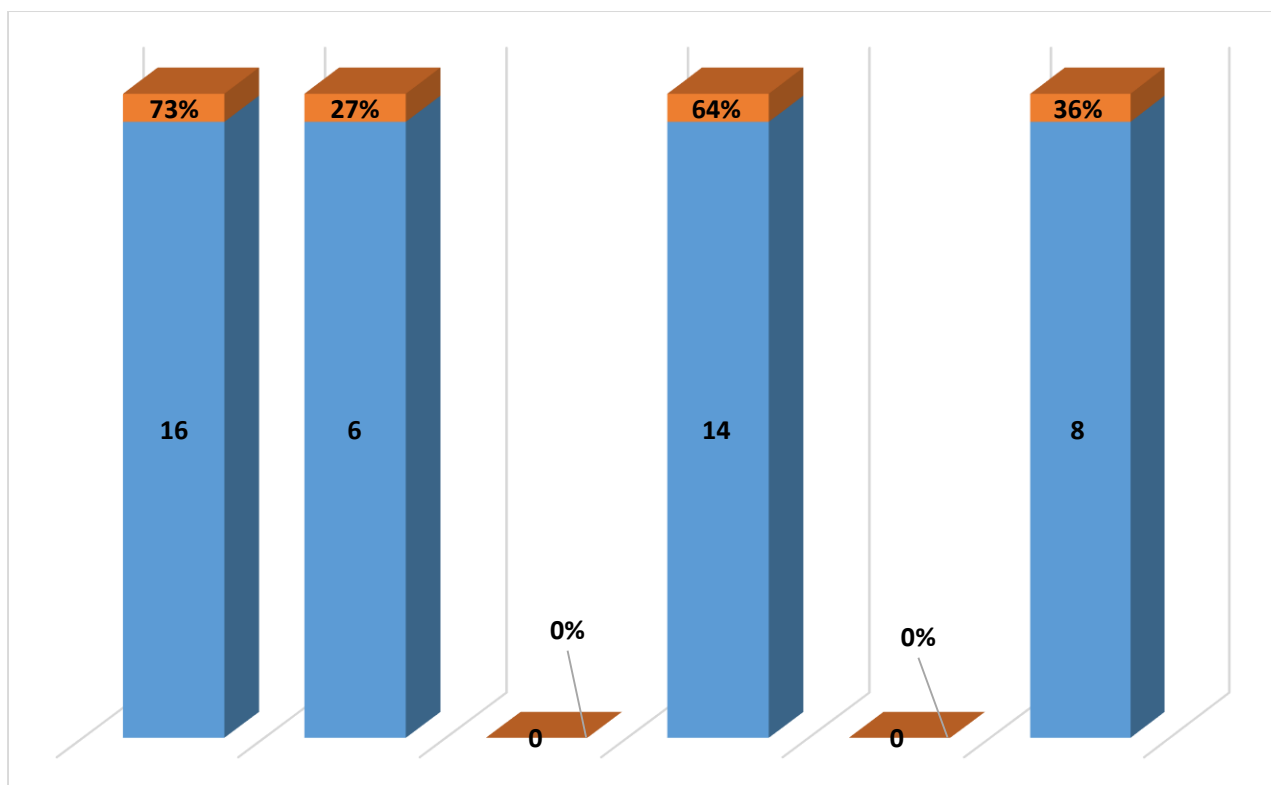
En el área de urgencias se presenta un indicador negativo del 16%, el 71% expreso haber recibido información sobre los medicamentos aplicados o recetados.

El área de farmacia deberá realizar plan de mejora oportuno, teniendo en cuenta que el 32% manifestó negativamente que se le haya brindado información sobre los medicamentos dispensados.

el trimestre anterior este indicador se manifestó negativamente en un 31%. **se reitera la necesidad de establecer plan de mejora en esta área de manera que el usuario tenga conocimiento claro sobre los medicamentos que le son entregados en este servicio.**

El área de hospitalización presento un indicador negativo del 5%, y un 95% se manifestó positivamente.

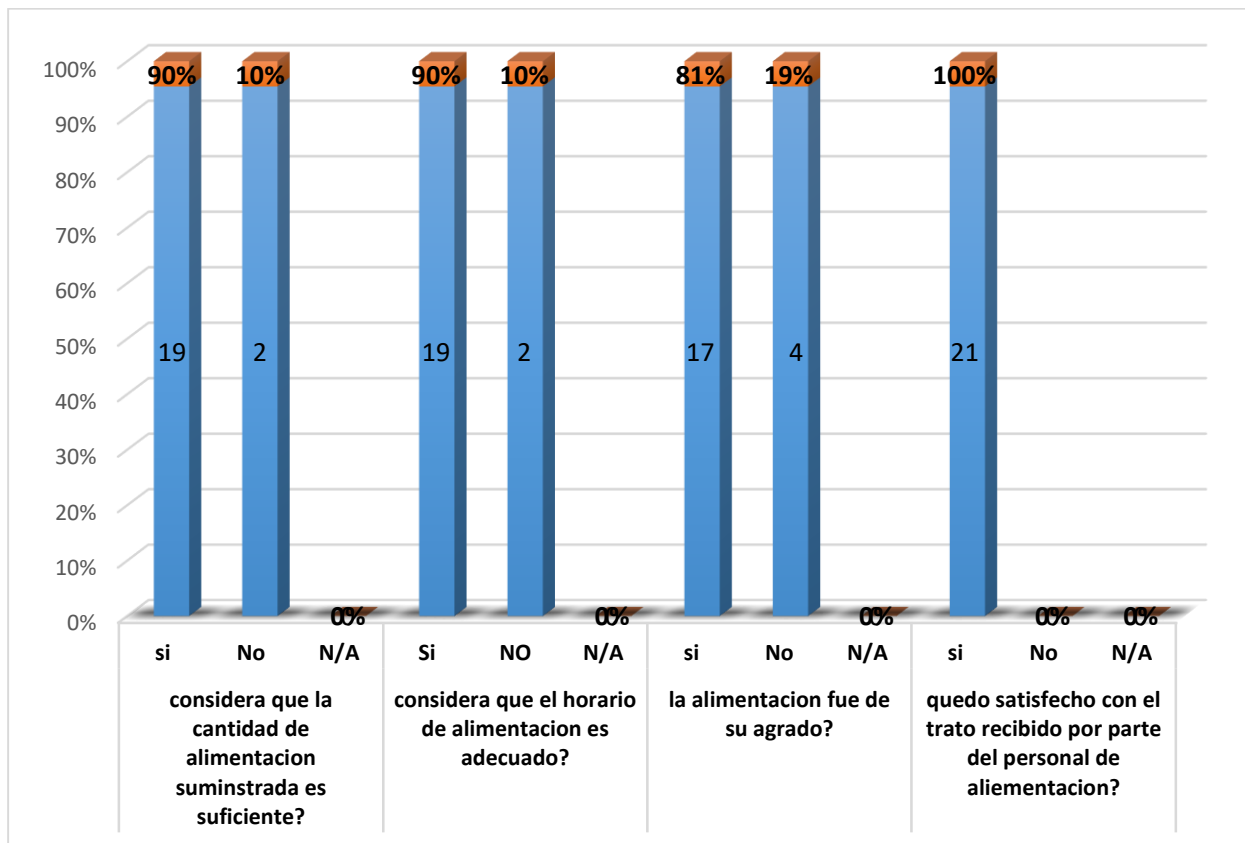
PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION



el 73% de estos usuarios, expreso que el personal asistencial se presentó al momento de atenderlos y el 27% 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 64% de los usuarios encuestados, manifestó su respuesta positivamente. el 36% manifestaron que no fueron informados sobre los cuidados que debían tener en casa.

SERVICIO DE ALIMENTACION



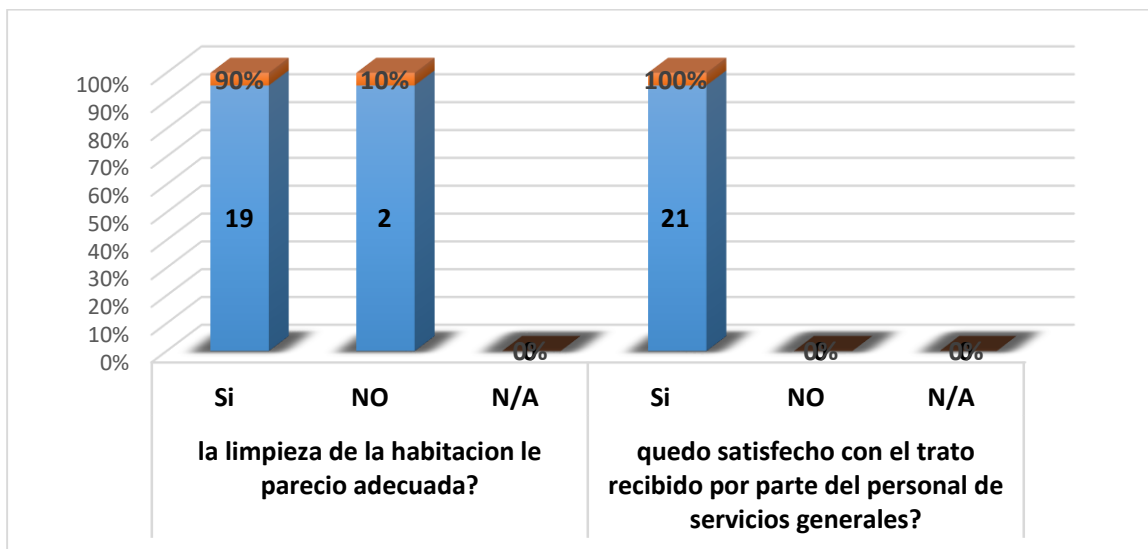
De los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 90% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 10% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

de los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 90% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 10% no está de acuerdo con el horario.

de los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 81% manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 19% equivalente a 4 usuarios, no lo fue.

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

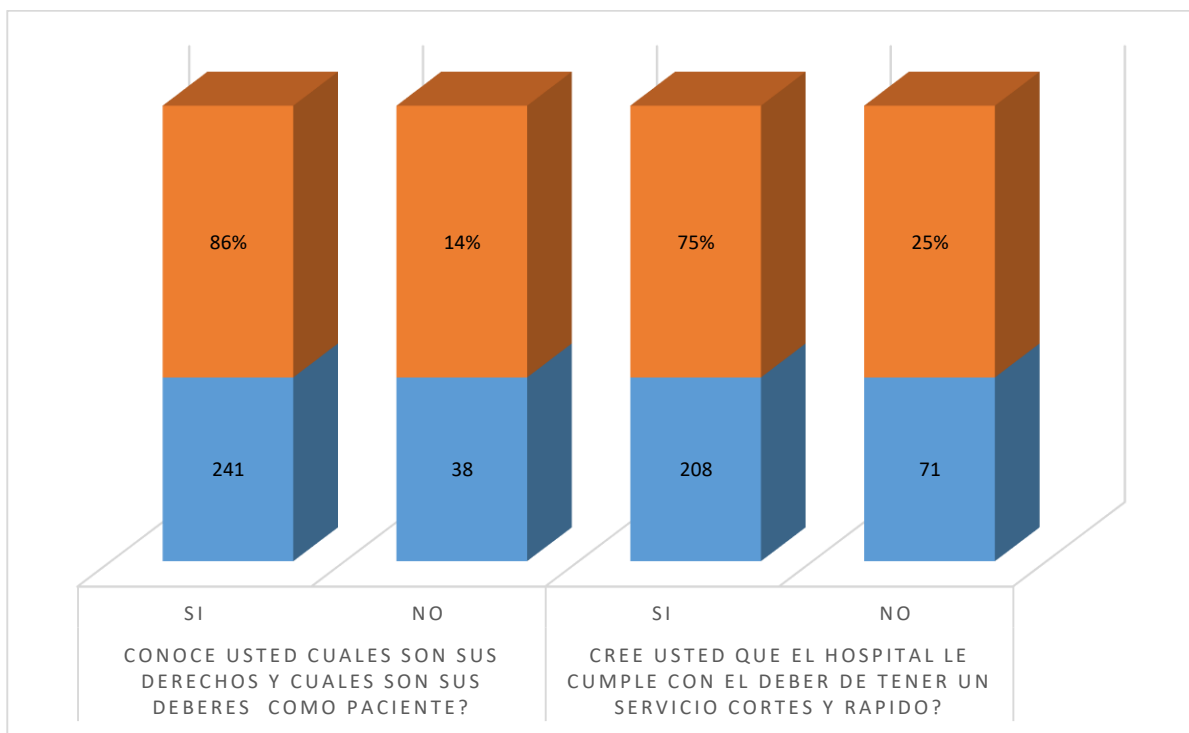
SERVICIOS GENERALES



De los 21 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 90% correspondiente a 19 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 10% equivalente a 2 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 86%, de los usuarios encuestado correspondiente a 241 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 14% equivalente a 38 usuarios expresaron no conocerlos.

Se seguirán implementado estrategias de educación en Derechos y Deberes. cabe anotar que ya se encuentra en operación el plan de mejora de educación a los usuarios en salas de espera.

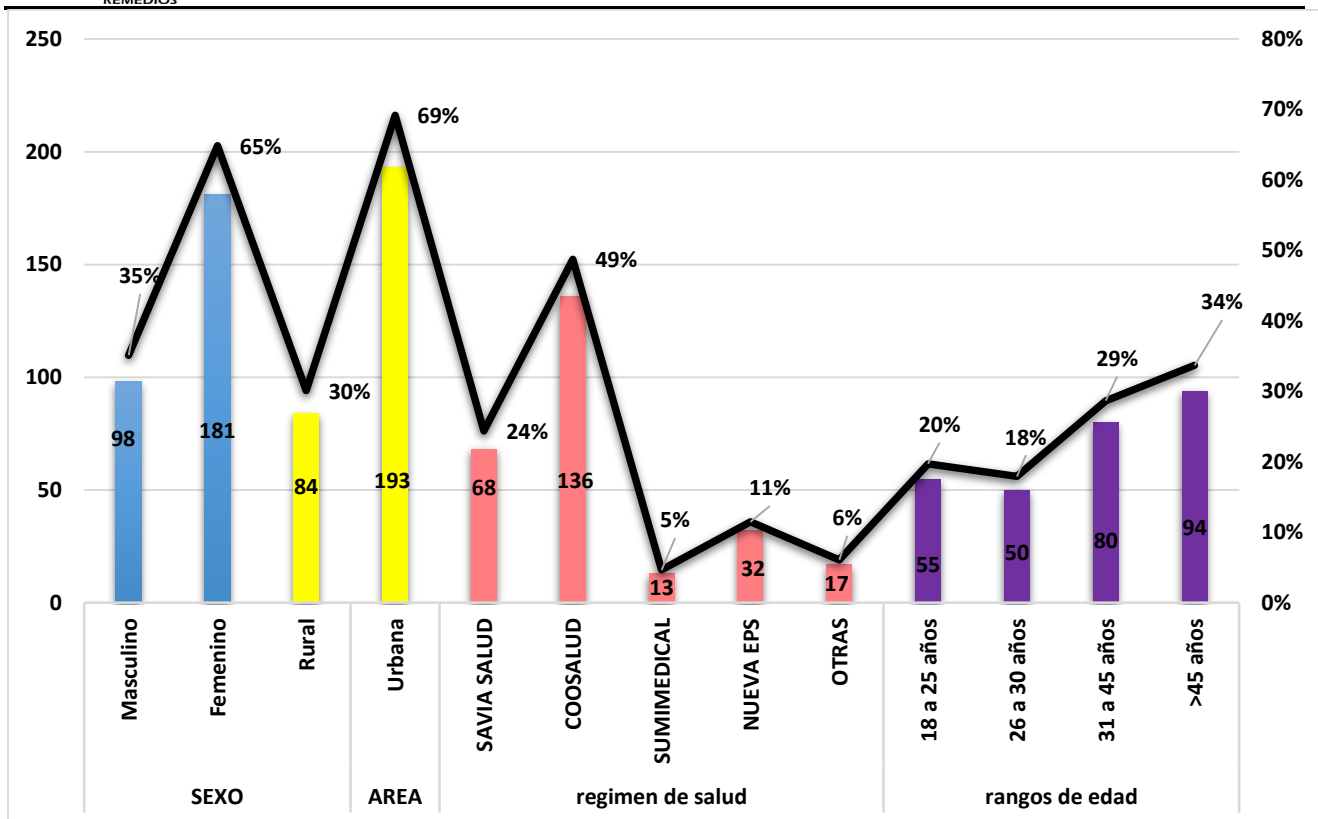
Como estrategia, se vienen realizando videos educativos en la página de Facebook, salas de espera a través de videos educativos, Igualmente, se continua con la entrega del folleto educativo en Derechos y deberes.

se realizó, además, taller participativo a los funcionarios del hospital sobre la importancia de velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios y brindar trato humanizado. esta actividad se llevó acabo articuladamente con el Comité de Ética Hospitalaria de la institución.

El 75% de los usuarios encuestados equivalente a 208 usuarios, considera que el hospital cumple con mantener un servicio cortes de rápido. Un 25% correspondiente a 71 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA II TRIMESTRE 2021

SEXO	Masculino	98	35%
	Femenino	181	65%
AREA	Rural	84	30%
	Urbana	193	69%
régimen de salud	SAVIA SALUD	68	24%
	COOSALUD	136	49%
	SUMIMEDICAL	13	5%
	NUEVA EPS	32	11%
	OTRAS	17	6%
rangos de edad	18 a 25 años	55	20%
	26 a 30 años	50	18%
	31 a 45 años	80	29%
	>45 años	94	34%



El 35% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (98), el 65% al sexo femenino (181), el 69% corresponde al área urbana (193), el 30% área rural (84), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 24% (68) corresponde a la EPS savia salud, el 49% (136) a EPS Coosalud, el 5% (13) a Sumi medical, el 11% (32) a nueva EPS, el 6% a otras EPS. (17)

El 20% (55) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25, el 18% (50) en edad entre 26 a 30 años, el 29% (80) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años y el 34% (94) son usuarios mayores de (94)

PARTICIPACION CIUDADANA

ASOCIACION DE USUARIOS

actualmente la asociación de usuarios, viene siendo operativa, en el ms de marzo se realizó asamblea de reactivación y adopción de la misma por parte de la ESE, a través de resolución número 389 del 5 de marzo de 2021 y a partir de esta fecha se han realizado asambleas conforme a los estatutos

POLÍTICA PUBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

con respecto al proceso de Participación Social en salud, se realizó la programación de la PPSS para la vigencia de 2021 y fue cargado a la plataforma pisis en el mes de abril tal como lo solita la norma.

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)