

Remedios, diciembre 23 de 2021

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

Ref.: Informe de gestión IV trimestre y consolididad vigencia 2021. SIAU

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 IV Trimestre del año en curso, y consolidado anual (vigencia 2021) 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. 4. Servicio de Hospitalización 5. centro de salud la cruzada <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

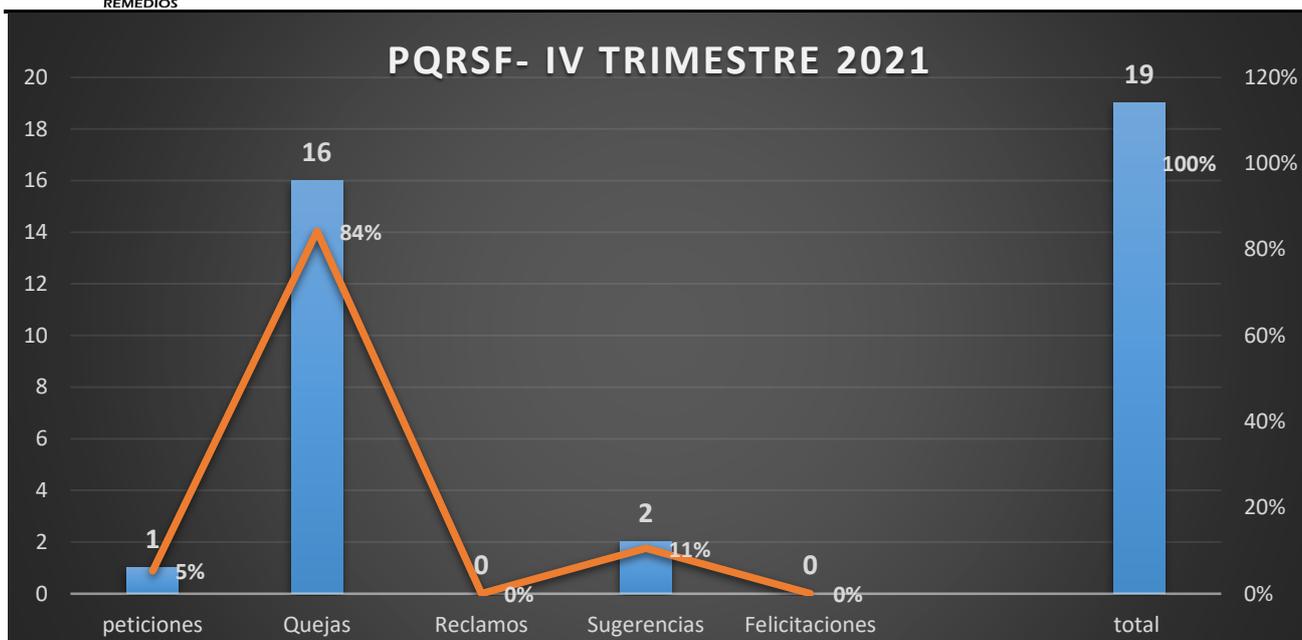
El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados 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 IV, se presentaron diecinueve (19) comunicaciones, comparado con el trimestre anterior, se presentó una disminución del (90%) pues, en el III trimestre se presentaron 36 comunicaciones

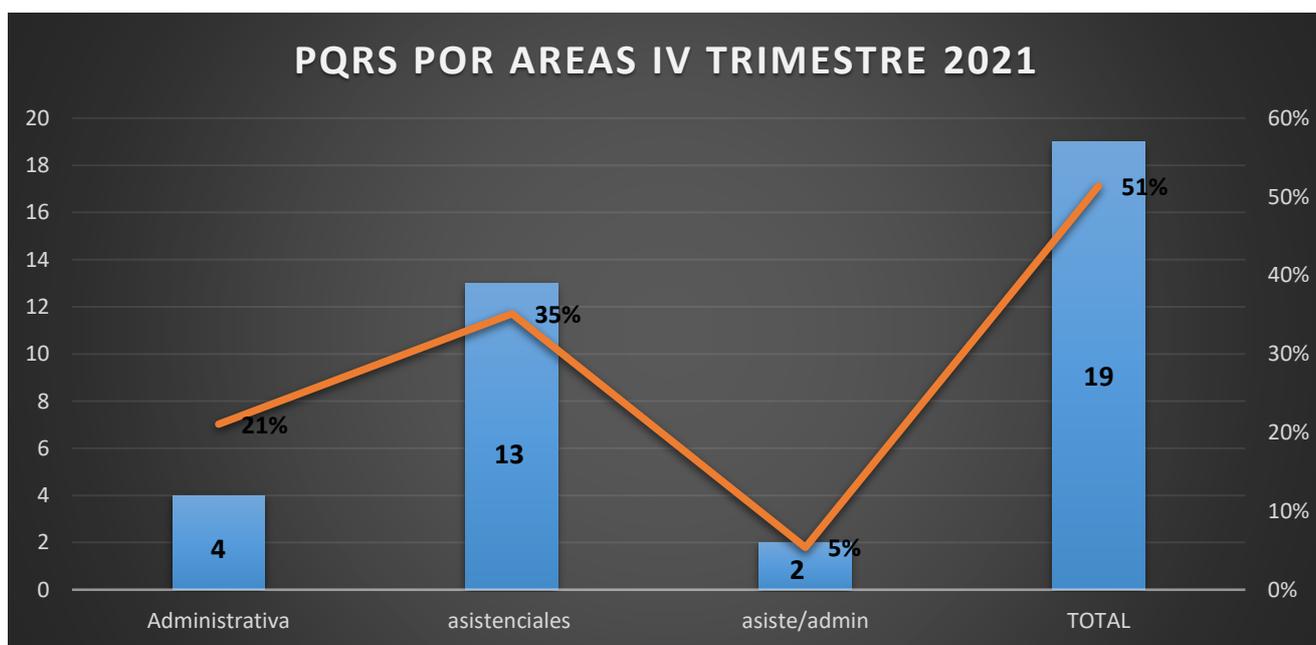
| | | |
|----------------|----|------|
| peticiones | 1 | 5% |
| Quejas | 16 | 84% |
| Reclamos | 0 | 0% |
| Sugerencias | 2 | 11% |
| Felicitaciones | 0 | 0% |
| | | |
| total | 19 | 100% |

| POR AREAS | | |
|----------------|-----------|------------|
| Administrativa | 4 | 21% |
| asistenciales | 13 | 35% |
| asiste/admin | 2 | 5% |
| TOTAL | 19 | 51% |



En este cuarto trimestre, se presentaron 19 comunicaciones expuestas por nuestros usuarios, De las cuales, puede evidenciarse que el mayor porcentaje de comunicaciones radicadas corresponde a Quejas, con un porcentaje del 84% (16) 1 corresponden a peticiones, (5%); 2 sugerencias (11%) en este trimestre, no se presentaron felicitaciones.

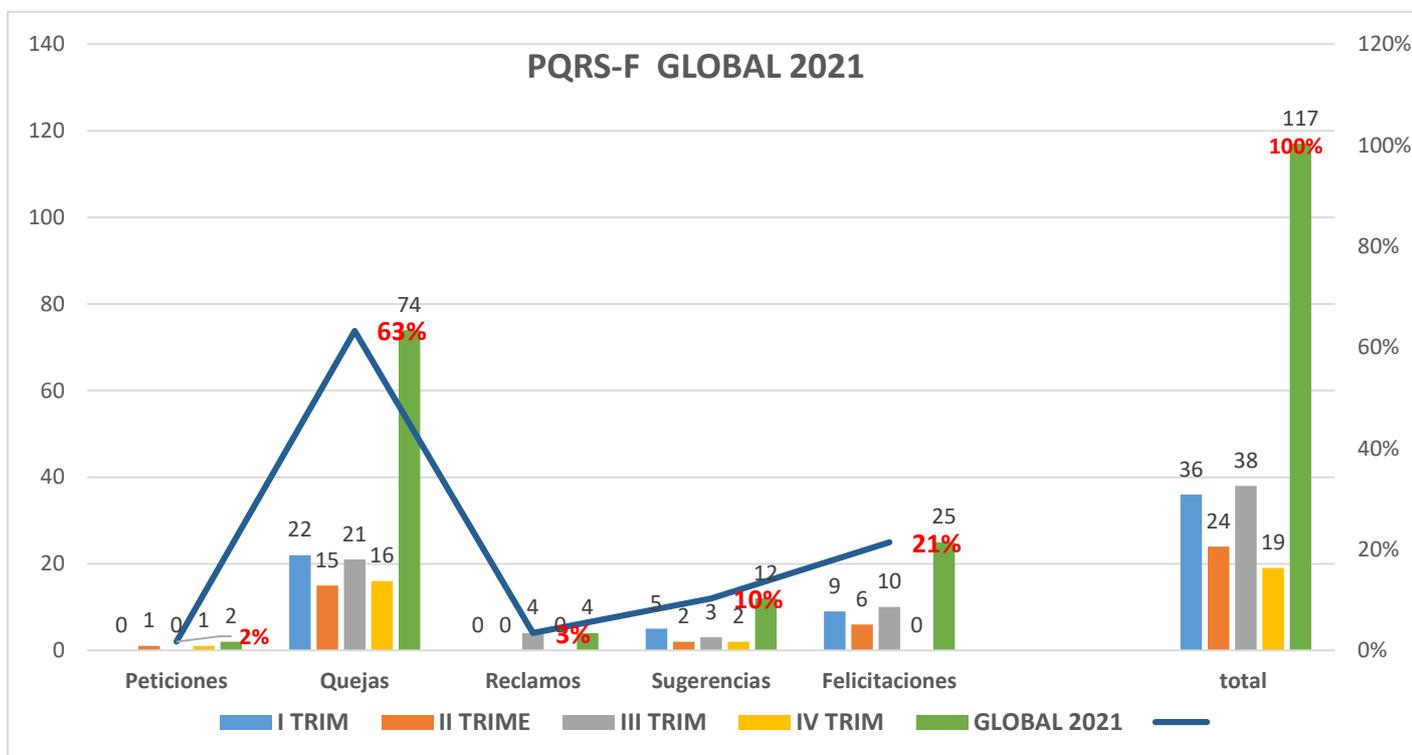
En cuanto a la distribución de estas comunicaciones por áreas encontramos que 4 (**21%**), corresponden al área administrativa, 13, (**35%**) corresponden a área asistencial, 2 (**5%**) corresponden a comunicaciones racionadas entre áreas administrativa-asistencial.



GLOBAL PQRS-F VIGENCIA 2021

| | I TRIM | II TRIME | III TRIM | IV TRIM | GLOBAL 2021 | |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| Peticiones | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2% |
| Quejas | 22 | 15 | 21 | 16 | 74 | 63% |
| Reclamos | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 3% |
| Sugerencias | 5 | 2 | 3 | 2 | 12 | 10% |
| Felicitaciones | 9 | 6 | 10 | 0 | 25 | 21% |
| total | 36 | 24 | 38 | 19 | 117 | 100% |

Como puede evidenciarse durante la vigencia del año 2021, se presentaron 117 comunicaciones de los usuarios, de las cuales 2 corresponden a peticiones, 74 Quejas, 4 reclamos, 12 sugerencias y 25 felicitaciones.

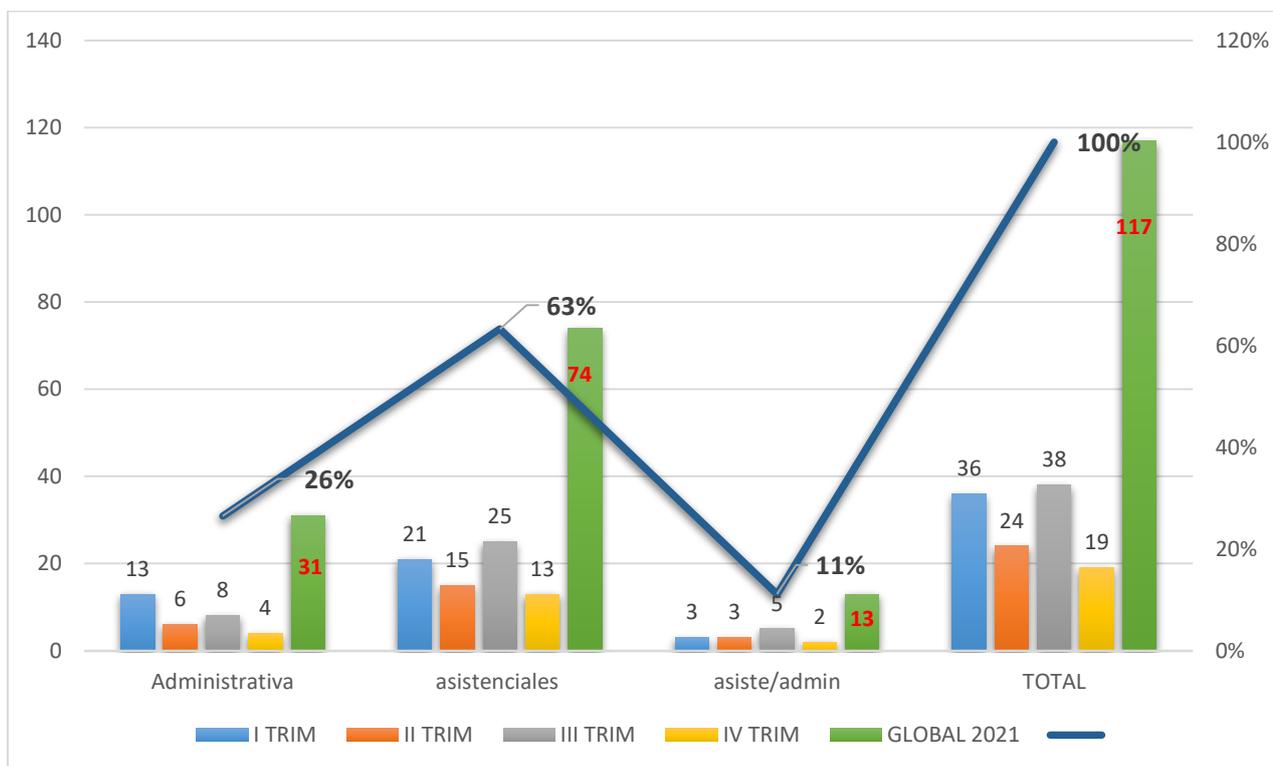


El trimestre de donde el usuario manifestó menos comunicaciones fue el trimestre IV, con 19 expresiones de los usuarios y el trimestre de mayor comunicaciones fue el III con un total de 38.

PQRS-F GLOBAL 2021 POR AREAS

| | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | GLOBAL 2021 | |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| Administrativa | 13 | 6 | 8 | 4 | 31 | 26% |
| asistenciales | 21 | 15 | 25 | 13 | 74 | 63% |
| Asistenc/administrativa | 3 | 3 | 5 | 2 | 13 | 11% |
| TOTAL | 36 | 24 | 38 | 19 | 117 | 100% |

El area que presento mayor comunicaciones de los usuarios fue el area asistencial con un total de 74 comunicaciones, a nivel de areas administrativas, se presnetaron 31 comunicaci3n y 13 de estas, tuvieron relacion entre las dos areas (asistencial-administrativa)



| AREA | P | Q | R | S | F | total | Rta oport | Rpta No oport | en tte | sin resp |
|-----------------------------|----|-----|----|----|----|-------|------------|---------------|--------|----------|
| asistencial medico | 1 | 9 | | 1 | | 11 | 10 | 1 | 0 | 0 |
| asistencial enfermería | | 0 | | | | 0 | | | | |
| asistencial PYP | | 2 | | | | 2 | 1 | 1 | | |
| Asistencial odontología | | 1 | | | | 1 | | 1 | | |
| asistencial hospitalización | | | | | | | | | | |
| administrativas | | 3 | | | | 3 | 1 | 1 | | 1 |
| adm/asistencial | | 2 | | | | 2 | 1 | 1 | | |
| medico/enfermería | | | | | | | | | | |
| total | 1 | 17 | | 1 | | 19 | 14 | 5 | 0 | 1 |
| % | 5% | 89% | 0% | 5% | 0% | 100% | 74% | 26% | 0% | 5% |

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS-D-F POR AREAS IV TRIMESTRE 2021

comportamiento de Oportunidad de respuesta por áreas

del total de comunicaciones expuestas por nuestros usuarios, (14) correspondiente al **74%**, fueron resueltas oportunamente se presenta una disminución en el indicador de oportunidad del **12%**, pues, comparado con el trimestre anterior este se mantuvo en un 86%. lo que indica que las estrategias planteadas para aumentar este indicador no han sido efectivas.

5 comunicaciones se resolvieron de manera extemporánea (26%), así:

dos (1) del área de PYP, 1 de odontología, 1 administrativa (facturación) y 1 de las áreas administrativa/asistencial; por retraso en respuesta del área de facturación y 1 del área médica.

1 de las comunicaciones aún se encuentran en trámite (5%) correspondiente a la rea médica.

1 una de las comunicaciones sin respuesta por parte del área de facturación, a pesar de haberse notificado a control interno, área administrativa y gerencia.

Recomendaciones: 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.

**COMPORTAMIENTO DE TRAMITE DE RESPUESTA DE LAS PQRS-F POR AREAS
VIGENCIA 2021.**

| AREA | P | Q | R | S | F | TOTAL | | | | |
|-------------------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|----------------------|-----------|-----------|
| | | | | | | | Rpta oport | Rpta No Opor ente | sin re | |
| asistencial medico | 3 | 29 | 1 | 4 | 4 | 41 | 36 | 5 | 0 | 0 |
| asistencial enfermeria | 0 | 9 | 0 | 2 | 3 | 14 | 9 | 5 | 0 | 0 |
| asistencial PYP | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Asistencial laboratorio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| asistencial odontologia | | 3 | | | | 3 | 2 | 1 | | |
| administrativas | 0 | 24 | 2 | 5 | 8 | 39 | 25 | 11 | 0 | 3 |
| adm/asistencial | 0 | 6 | 0 | 1 | 4 | 11 | 9 | 2 | 0 | 0 |
| ASIST MEDI/ENFERM | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 3 | 78 | 3 | 12 | 21 | 117 | 88 | 27 | 0 | 3 |
| | 3% | 67% | 3% | 10% | 18% | 100% | 75% | 23% | 0% | 3% |

del total de las 117 comunicaciones de los usuarios se resolvieron 88, equivalente al **75%** como indicador dentro de los tiempos de respuesta estableciendo, cumpliendo así con respuesta oportuna para el usuario, el 23% de estas 117 comunicaciones se resolvieron extemporáneamente (27) y tres de ellas, no se les dio respuesta. las tres comunicaciones pertenecenes al área de facturación, área a la cual se le notifico, de manera verbal y escrita con copia a control interno, administración y gerencia, sin respuesta a solicitud.

DESCRIPCION DE MOTIVOS GENERADORES DE COMUNICACIONES

IV TRIMESTRE 2021.

| | | |
|--|----|------|
| Percepción de negligencia medica | 1 | 5% |
| Tiempo de espera de remisión a otro nivel de complejidad | 1 | 5% |
| accesibilidad a citas médicas y odontológicas | 4 | 21% |
| Ppérdida de cita (laboratorio y consulta médica) por mala o falta de información | 3 | 16% |
| Percepción de mala atencion | 2 | 11% |
| No atencion por llegar tarde a cita | 1 | 5% |
| Percepción de trato inadecuado profesional paciente | 2 | 11% |
| Retraso en atencion a cita programada | 1 | 5% |
| Percepción de no priorización a menor de edad | 2 | 11% |
| Mejorar la evaluación que el medico hace al paciente | 1 | 5% |
| Uso adecuado de tapabocas dentro y fuera de la ESE | 1 | 5% |
| | 19 | 100% |

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 es 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 atencion en salud.

BUZON DE SUGERENCIAS:

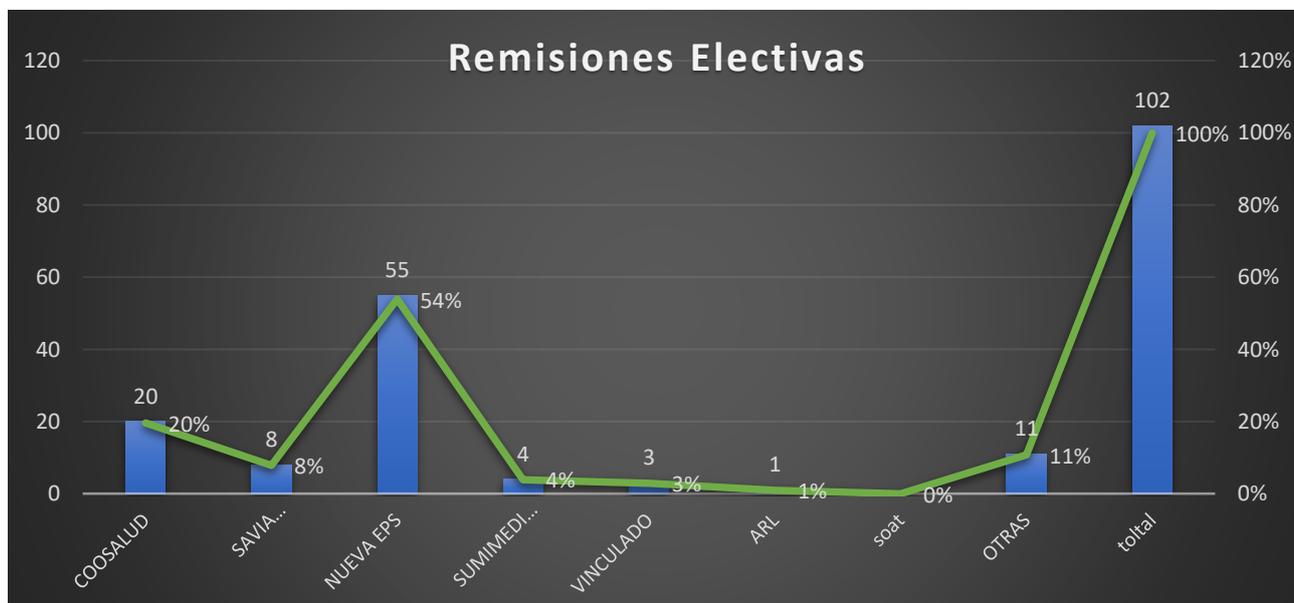
Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este trimestre se realizaron 11 aperturas con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con los líderes de procesos de nuestra institución.

a nivel global año 2021, con corte a 20 de diciembre, se realizaron 42 aperturas de los buzones de sugerencias del ese hospital San Vicente de Paul de remedios.

TRAMITE DE REMISION AMBULATORIA

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, registradas a través del SIAU, en este trimestre se diligenciaron 102 Remisiones Electivas así:

| EPS | OCT | NOV | DIC | Total | % |
|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| COOSALUD | 14 | 4 | 2 | 20 | 20% |
| SAVIA SALUD | 4 | 3 | 1 | 8 | 8% |
| NUEVA EPS | 25 | 21 | 9 | 55 | 54% |
| SUMIMEDICAL | 3 | | 1 | 4 | 4% |
| VINCULADO | 3 | | | 3 | 3% |
| ARL | | 1 | | 1 | 1% |
| Soat | | | | | 0% |
| OTRAS | 1 | 5 | 5 | 11 | 11% |
| total | 50 | 34 | 18 | 102 | 100% |



Como puede evidenciarse en la gráfica, la EPS que registra mayor número de remisiones electivas es nueva EPS, con un total de 55 (54%) remisiones. el segundo lugar lo ocupa coosalud con 20 (20%) y en tercer lugar savia salud con 8 (8%) el resto de las EPS, mantienen un indicador inferior.

cabe anotar que la cantidad de registros reportados en el SIAU, han venido disminuyendo en cada uno de los trimestres, esto puede atribuirse a que los usuarios no están siendo informados en otras áreas sobre la necesidad de pasar a esta oficina a recibir la orientación necesaria para del trámite, en el caso de usuarios de la Nueva EPS, que es la que ha venido generando el mayor indicador, puede atribuirse a que como no se cuenta en remedios con oficina de esta EPS, los usuarios deciden solicitar información en el SIAU.

como plan de mejora, se reiterará a coordinación médica y área de archivo la necesidad de dirección al usuario al área de SIAU en el caso de remisiones ambulatorias para que reciban la debida orientación de su trámite.

TRAMITES PORTABILIDAD IV TRIMESTRE 2021

En este trimestre, se realizaron 50 solicitudes descritas así:

| EPS | CANT | Aprobadas | no aprobadas | en tte | sin Rpta | SIAU | USUARIO |
|---------------|------|-----------|--------------|--------|----------|------|---------|
| AIC | 1 | 1 | | | | 1 | |
| AMBUQ | | | | | | | |
| ASMETSALUD | | | | | | | |
| COMFACHOCO | 5 | | | | 5 | 5 | |
| COMPARTA | | | | | | | |
| COOMEVA | 1 | 1 | | | | 1 | |
| COOSALUD | | | | | | | |
| MUTUALSER | 4 | 4 | | | | 4 | |
| NUEVA EPS | 17 | 17 | | | | 17 | |
| SALUDTOTAL | 7 | 7 | | | | 7 | |
| SAVIA SALUD | | | | | | | |
| SURA | 9 | 9 | | | | | 9 |
| WAYUU EPSI | | | | | | | |
| CAPITAL SALUD | | | | | | | |
| SANITAS | | | | | | | |
| CAJACOPI | 4 | 4 | | 1 | | 4 | |
| CAPRECOSA | 1 | 1 | | | | 1 | |
| CONVIDA | | | | | | | |
| AMBUQ | | | | | | | |
| EMSANAR | 1 | 1 | | | | 1 | |
| FAMISANAR | | | | | | | |
| MEDIMAS | | | | | | | |
| total | 50 | 45 | | 1 | 5 | 41 | 9 |

en este cuarto trimestre se realizaron 50 solicitudes de portabilidad, de las cuales 45 se encuentran con el proceso culminado y una se encuentran en trámite. a cinco de estas solicitudes la EPS correspondiente no les ha dado respuesta. la EPS con mayor número de solicitudes es la NUEVA EPS con 17 trámites y en segundo lugar SURA con 9 solicitudes realizadas por los afiliados.

TRAMITES DE PORTABILIDAD VIGENCIA 2021

| EPS | CANT | Aprobadas | no aprobadas | en Tte. | sin Rpta | SIAU | USUARIO |
|---------------|------------|------------|--------------|----------|-----------|------------|-----------|
| AIC | 7 | 7 | 1 | | | 7 | |
| AMBUQ | 2 | 1 | | | | 2 | |
| ASMETSALUD | 1 | | 1 | | | 1 | |
| COMFACHOCO | 8 | 1 | | | 7 | 8 | |
| COMPARTA | 3 | 2 | | | 1 | 3 | |
| COOMEVA | 11 | 8 | | 3 | | 11 | |
| COOSALUD | 5 | 5 | | | | 5 | |
| MUTUALSER | 8 | 7 | | | | 8 | |
| NUEVA EPS | 58 | 57 | | 1 | | 58 | |
| SALUDTOTAL | 49 | 8 | | | | 49 | |
| SAVIA SALUD | 2 | 2 | | | | 2 | |
| SURA | 29 | 29 | | | | | 29 |
| WAYUU EPSI | 1 | | | | 1 | 1 | |
| CAPITAL SALUD | 3 | 3 | | | | 3 | |
| SANITAS | 4 | 2 | | 2 | | 4 | |
| CAJACOPI | 9 | 8 | | 1 | | 9 | |
| CAPRECOSA | 3 | 3 | | | | 3 | |
| CONVIDA | 1 | | | | 1 | 1 | |
| AMBUQ | | | | | | | |
| EMSANAR | 1 | | | | 1 | 1 | |
| FAMISANAR | 3 | 3 | | | | 3 | |
| MEDIMAS | 1 | | | | 1 | 1 | |
| total | 209 | 146 | 2 | 7 | 12 | 180 | 29 |
| | 100% | 70% | 1% | 3% | 6% | 86% | 14% |

A nivel de la vigencia 2021, se realizaron 209 tramites de portabilidad, siendo la nueva eps, la eps con más solicitudes realizadas, total 58, en segundo lugar, salud total con 49 solicitudes.

de estos 209 tramites, 146 se encuentran completamente cerrados, 2 solicitudes no fueron aprobadas, 7 se encuentran en trámite y 12 no se ha recibido respuesta de las correspondientes EPS.

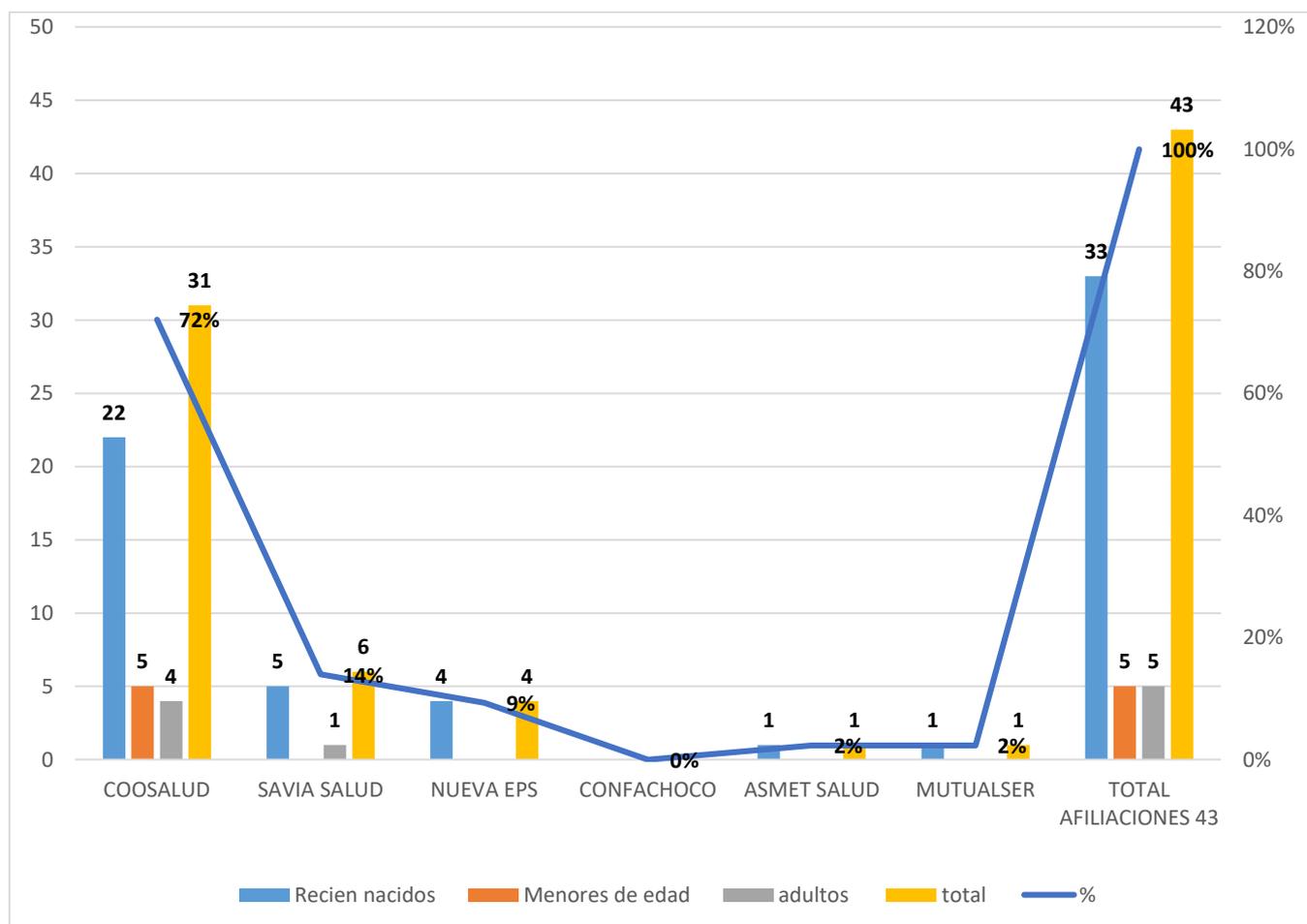
29 de estas solicitudes, fueron realizadas directamente por el usuario, pues. la EPS SURA, así lo exige y desde la oficina del SIAU no se puede realizar este trámite.

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, 2.1.5.2, 2.1.5.3, 2.1.5.4 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 43 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos y se describen así, comparado con el trimestre anterior, se presentó una disminución de afiliaciones del 2% (trimestre anterior se realizaron 45 afiliaciones)

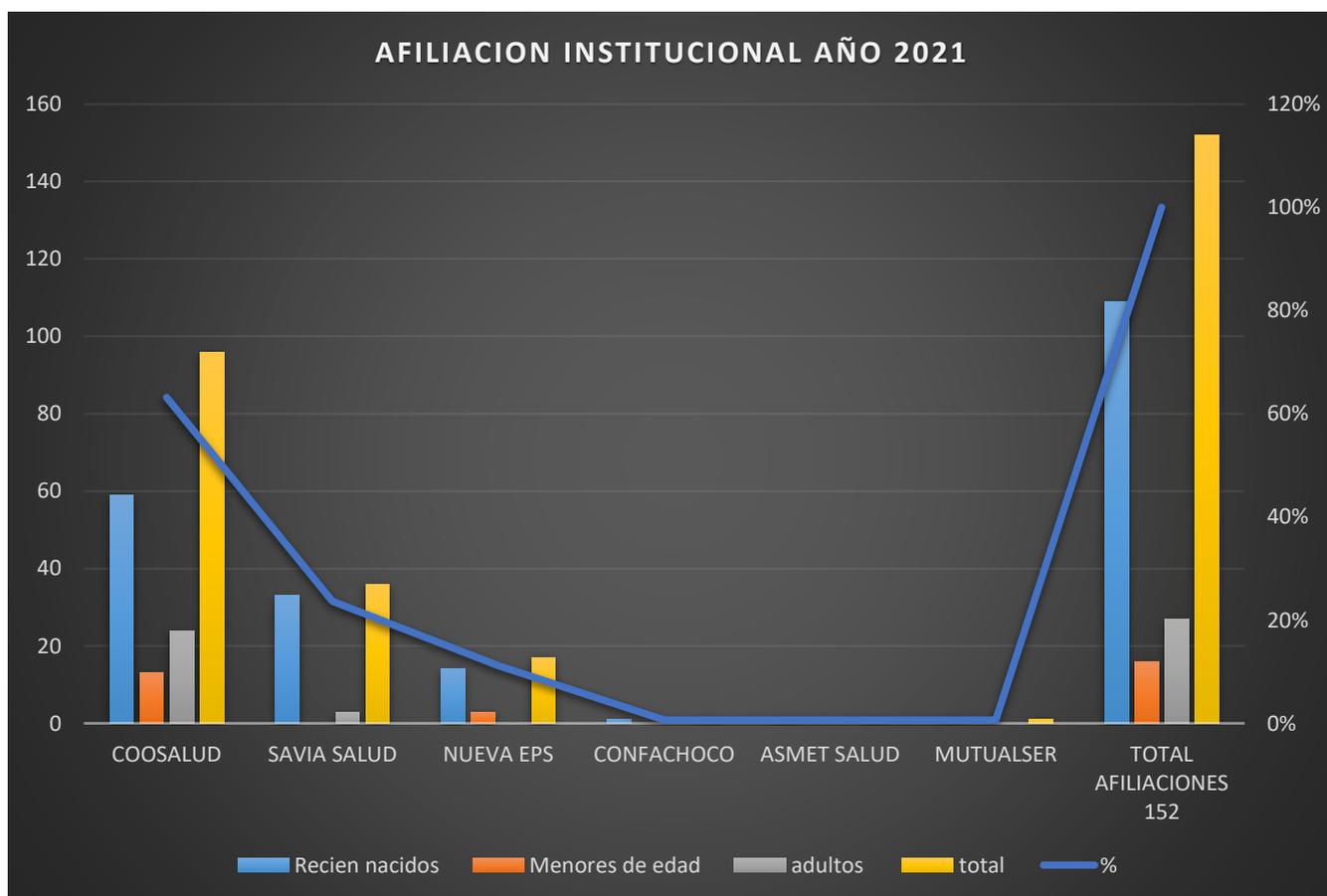
| TOTAL AFILIACIONES IV TRIMESTRE 2021 43 | | | | | |
|---|----------------|-----------------|----------|-----------|-------------|
| EPS | Recién nacidos | Menores de edad | adultos | total | % |
| COOSALUD | 22 | 5 | 4 | 31 | 72% |
| SAVIA SALUD | 5 | | 1 | 6 | 14% |
| NUEVA EPS | 4 | | | 4 | 9% |
| CONFACHOCO | | | | | 0% |
| ASMET SALUD | 1 | | | 1 | 2% |
| MUTUALSER | 1 | | | 1 | 2% |
| TOTAL AFILIACIONES 43 | 33 | 5 | 5 | 43 | 100% |

De las 43 afiliaciones 33 corresponden a recién nacidos en nuestra institución, dos (5) afiliaciones a menores de edad que no contaban con afiliación al régimen de seguridad social en salud y 45 afiliaciones a personas adultas.



AFILIACION INSTITUCIONAL GLOBAL 2021

| EPS | Recién nacidos | Menores de edad | adultos | total | % |
|---|----------------|-----------------|-----------|------------|-------------|
| COOSALUD | 59 | 13 | 24 | 96 | 63% |
| SAVIA SALUD | 33 | | 3 | 36 | 24% |
| NUEVA EPS | 14 | 3 | | 17 | 11% |
| CONFACHOCO | 1 | | | 1 | 1% |
| ASMET SALUD | 1 | | | 1 | 1% |
| MUTUALSER | 1 | | | 1 | 1% |
| TOTAL AFILIACIONES AÑO 2021: 152 | 109 | 16 | 27 | 152 | 100% |



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

IV 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 y por la funcionaria del SIAU.

**ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO IV TRIMESTRE
AÑO 2021 Y CONSOLIDADO VUGENCIA 2021**

IV TRIMESTRE 2021

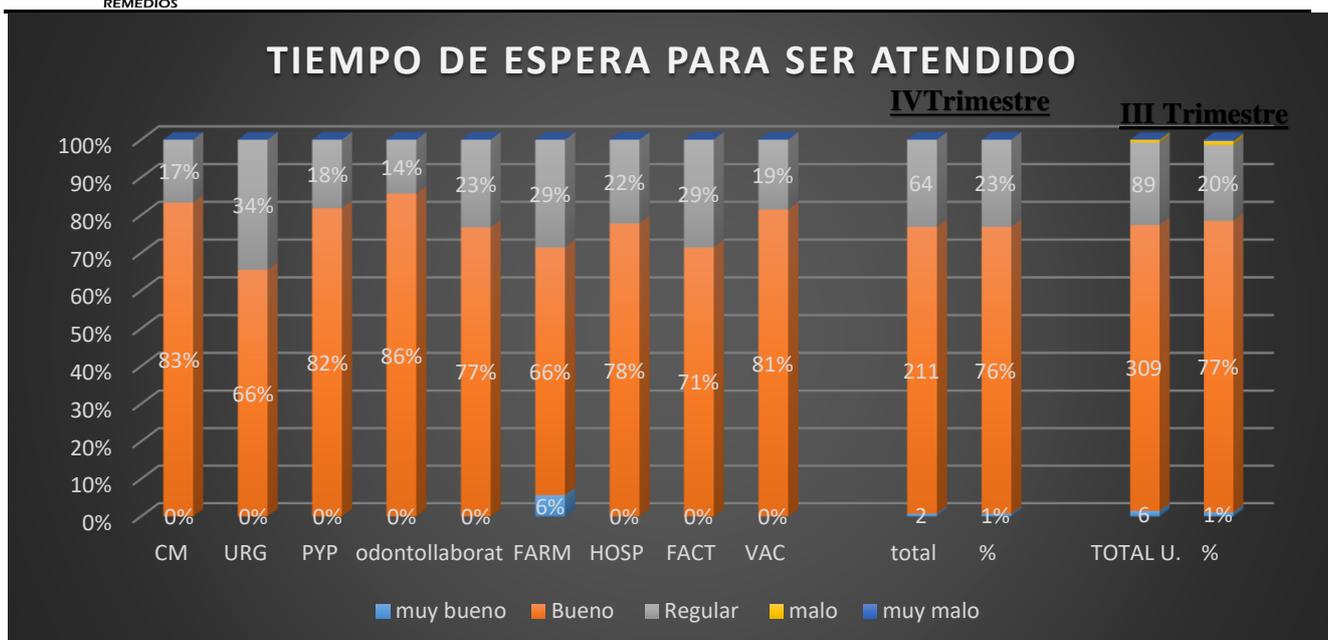
total, usuarios encuestados: **277**
total, usuarios satisfechos: 224
total, usuarios no satisfechos: **53**
total % de satisfaccion: **81%**
total, usuario no satisfechos: 19%

AÑO 2021

Total usuarios encuestados 1.213
total usuarios satisfechos: 990
Total usuarios No satisfechos: 223
total % de satisfaccion global: 81%
total % no satisfaccion: 19%

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 IV TRIMESTRE 2021:

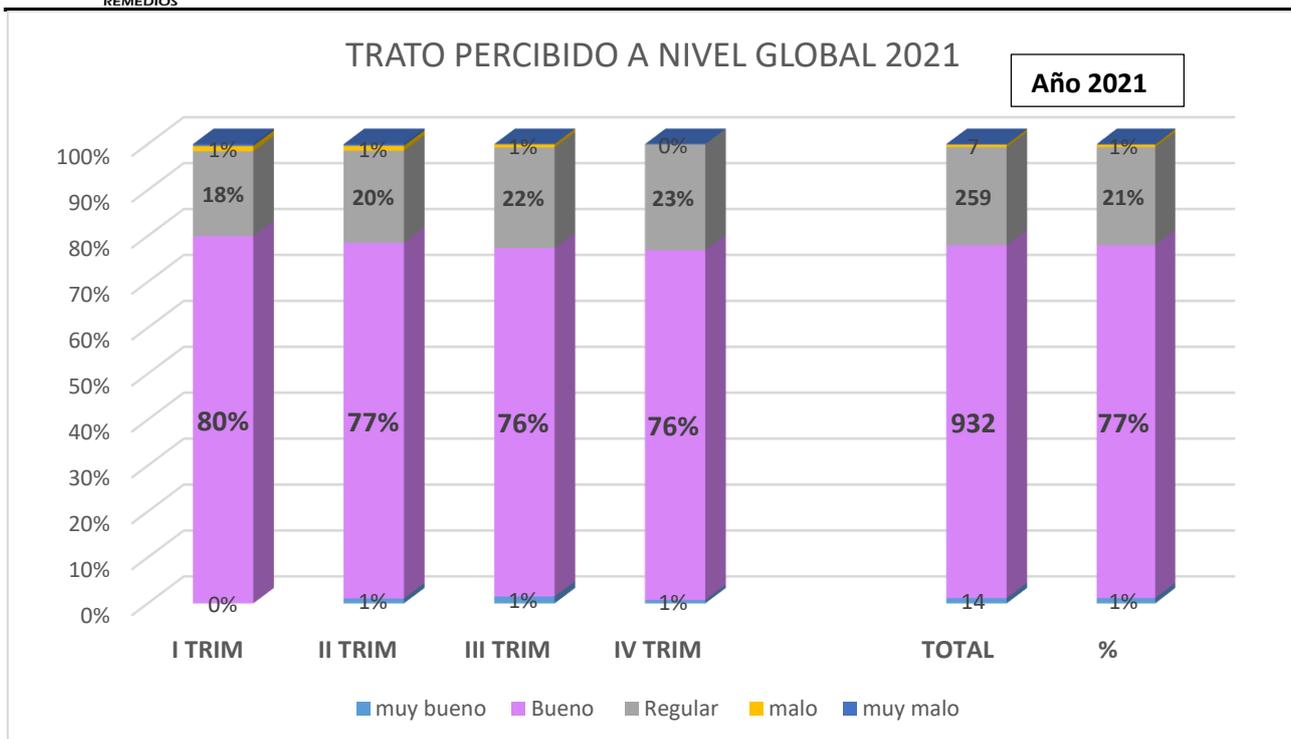


En este trimestre, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **77%**, equivalente a **213** usuarios. Esto indica que la satisfacción del usuario ante este indicador, comparado con el tercer trimestre, se mantuvo igual (trimestre anterior 77%)

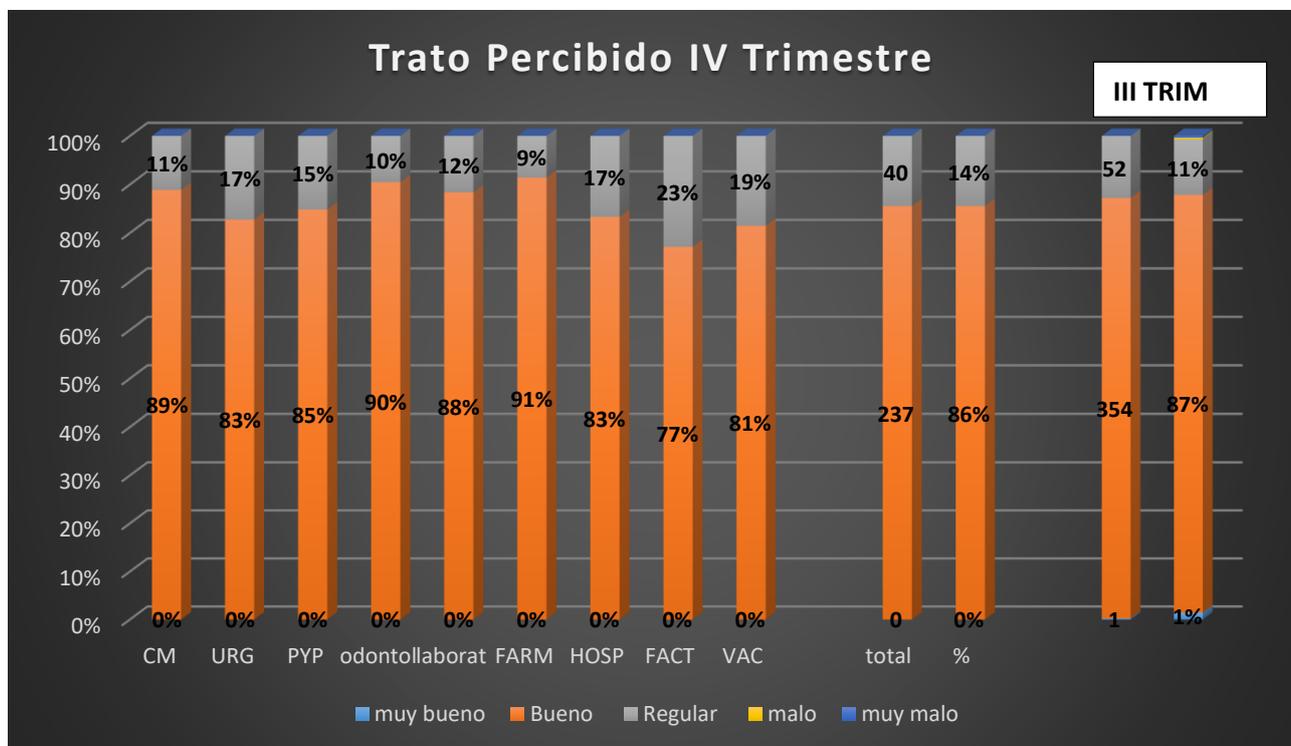
OBSERVACION: ninguna de las áreas evaluadas, cumple con la meta esperada a nivel institucional., se debe generar plan de mejoramiento en aras de disminuir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

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. a nivel global como lo muestra la siguiente gráfica, el indicador más alto de satisfacción se presentó el primer trimestre del año con un 80%, sin embargo, no se logró la meta esperada en ninguno de los trimestres.



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



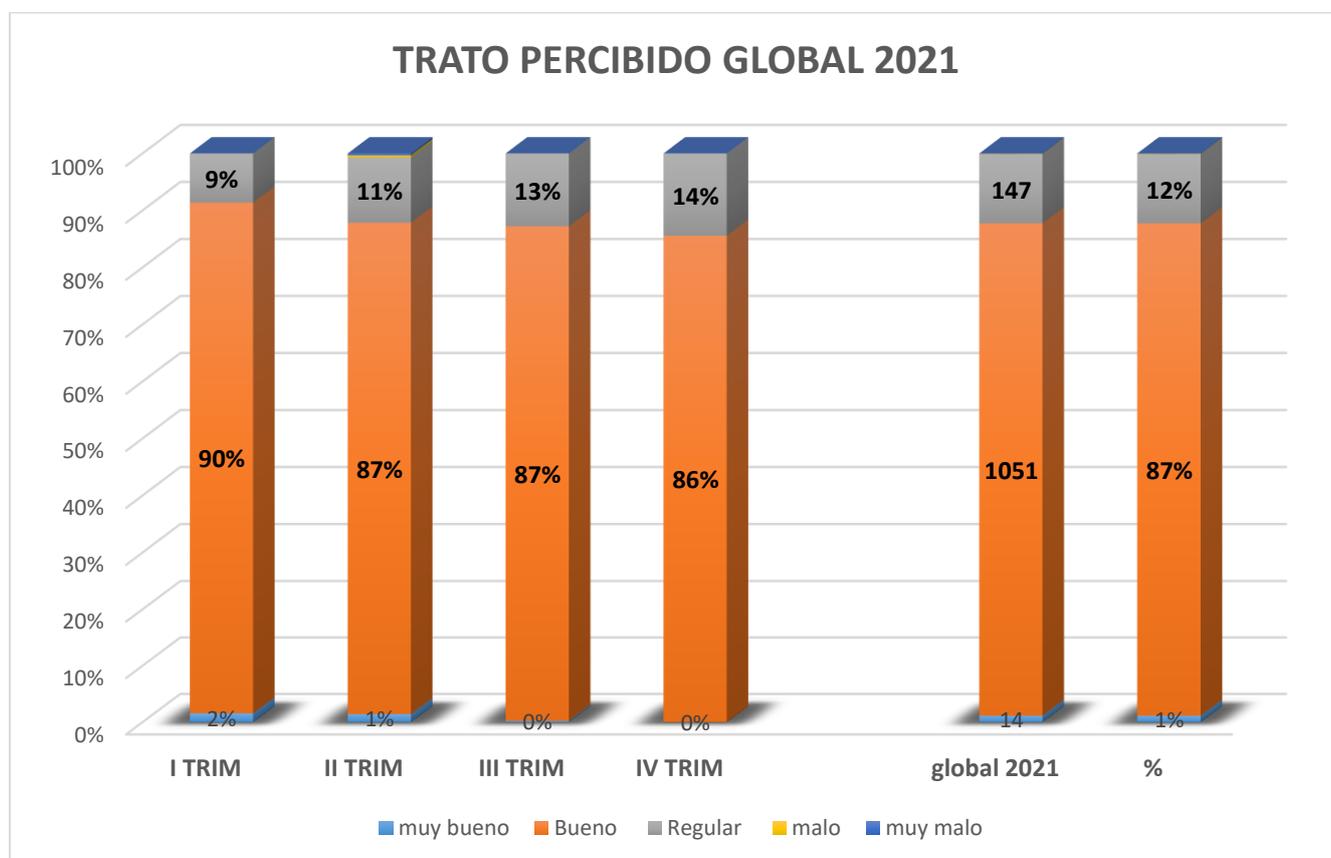
Para el presente trimestre, el % global de satisfaccion en cuanto al trato percibido es del **86%** equivalente a 237 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presento una disminucion de 1% (trimestre anterior 87%)

El area donde el usuario percibe mayor satisfaccion en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **Odontologia**, con un indicador positivo del 91%, y en segundo lugar el area de **odontologia** con un indicador postivo del 90%

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de facturacion con un indicadro negativo del 23%.

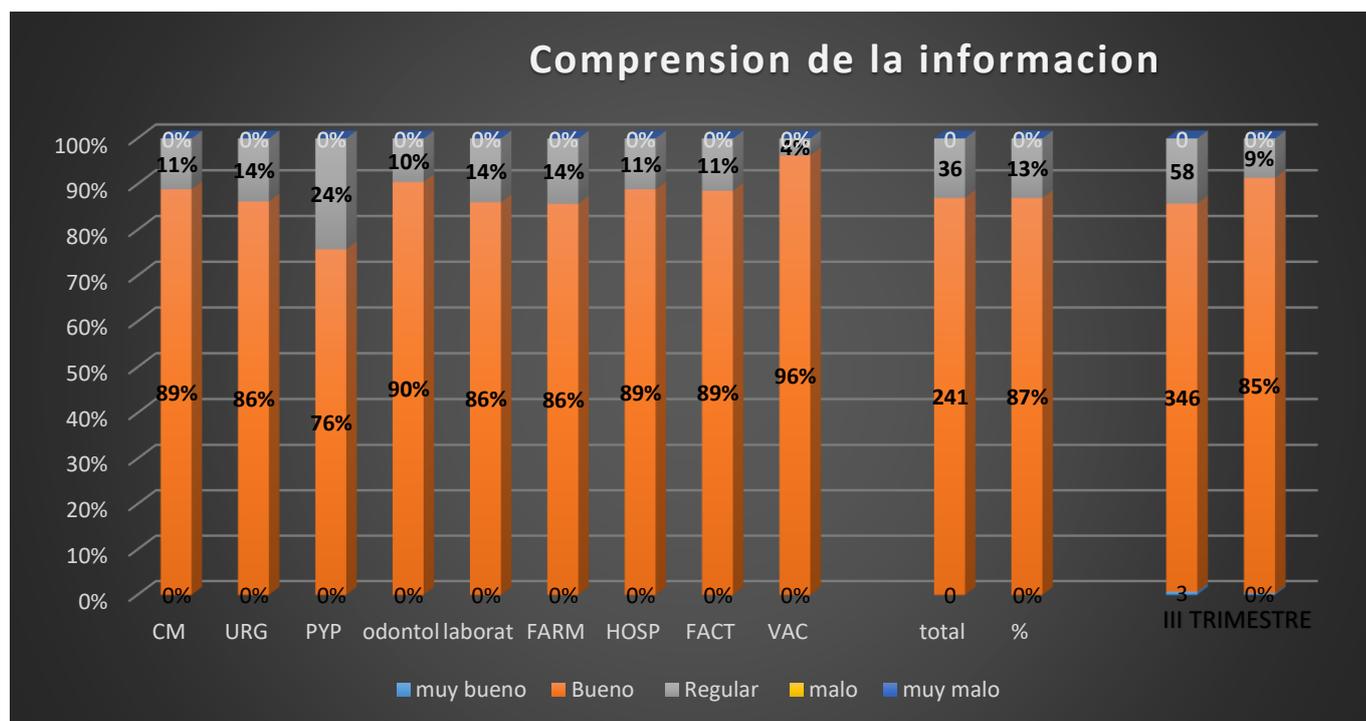
Igualmente se debe seguir generando estrategias de compromiso institucion con el trato humanizado hacia nuestros usuarios; pues no todas las areas cumplen con la meta esperada, ademas de ser un Derecho del usuario. se espera el aumento de este indicador con el curso que deben realizar todos los funcionarios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

GLOBAL 2021 PERCEPCICON DE TRATO



a nivel global el indicador de satisfacción cumple con la meta esperada a nivel institucional (87%), como lo muestra la gráfica el indicador más favorable se presentó en el primer trimestre del año con un 90% de satisfacción y este fue disminuyendo en los siguientes trimestres. a nivel institucional se debe general un plan de mejora articulado con todas las áreas.

COMPRESION DE LA INFORMACION IV TRIMESTRE 2021

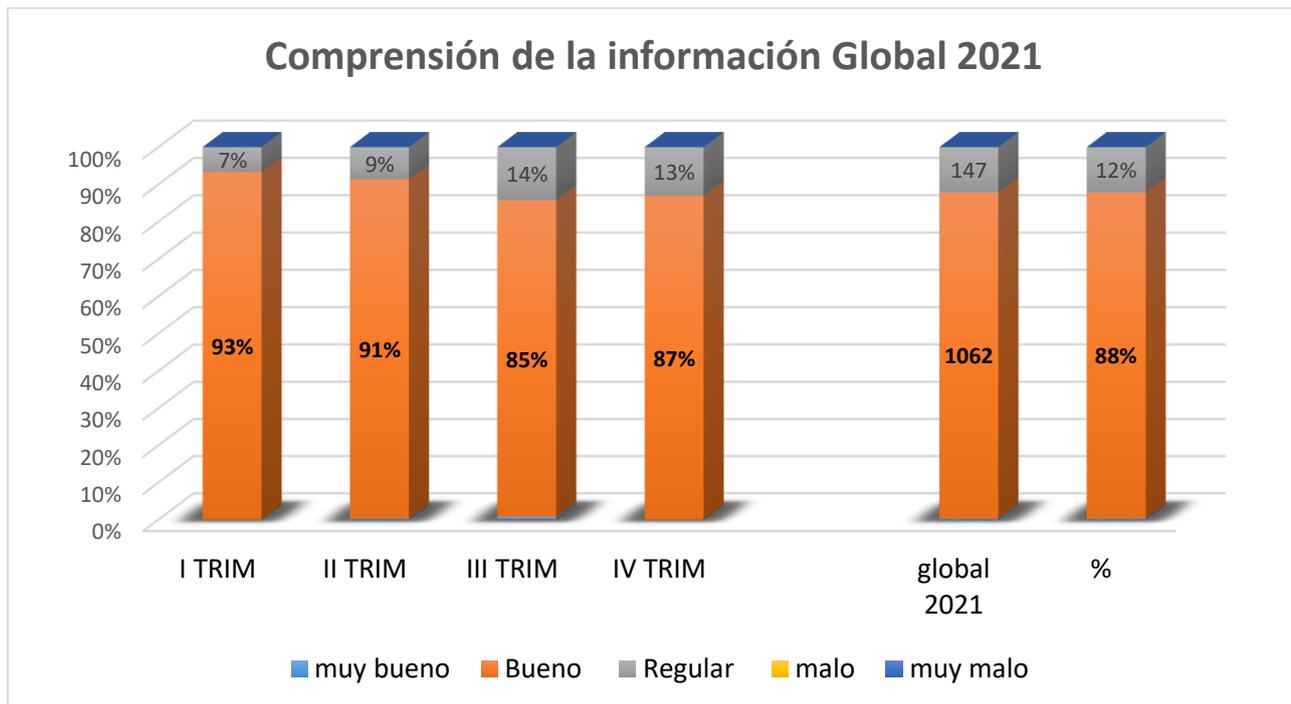


en cuanto a la comprensión de la información en este IV trimestre se percibió un indicador del 87% equivalente a 241 usuarios. comparado con el III trimestre, se evidenciando un aumento de satisfacción del 2%, (trimestre anterior 85%) este indicador en los últimos dos trimestres viene presentando niveles bajos de satisfacción.

el área de **PYP** es donde se presenta el indicador más bajo, con un 24%, los usuarios respondiendo que la comprensión de la información suministrada fue regular.

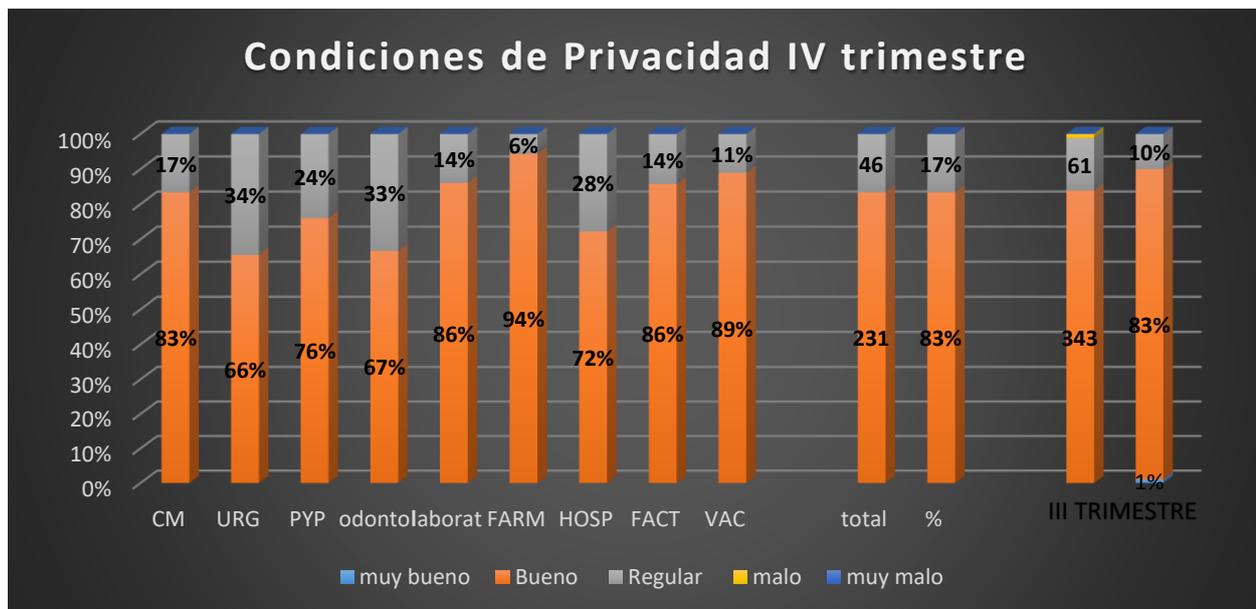
el área donde el usuario percibe mejor comprensión de la información es Vacunación con un indicador positivo del 96%.

COMPRESION DE LA INFORMACION A NIVEL GLOBAL 2021



a nivel global para la vigencia 2021, el indicador fue del 88% satisfactorio para la institución, el primer trimestre fue el más favorable para la institución y el trimestre que presento menor satisfaccion en cuanto a la comprensión de la información suministrada nuestros usuarios fue el III con un indicador del 85%.

Pregunta N° 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD IV TRIMESTRE 2021



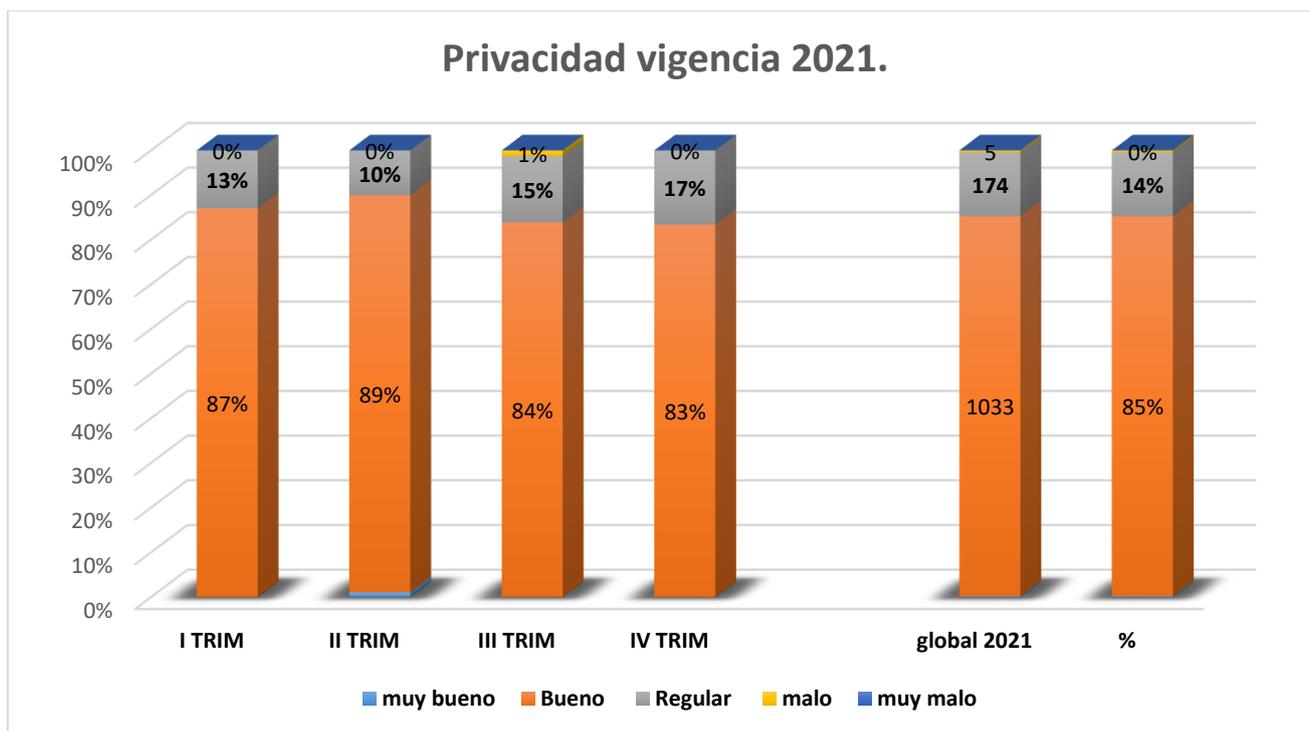
El indicador global para este IV trimestre de 2021 en cuanto a la privacidad para la atención es del **83%**. Comparado con el trimestre anterior se presentó una disminución de satisfacción del 1% (Trimestre anterior 84%).

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de Urgencias con un indicador negativo del 34% y **odontología** con un indicador negativo del 33%, en segundo lugar, área de Hospitalización con un indicador negativo del 25%.

en el servicio de farmacia, los usuarios manifestaron en un 94% satisfacción en la privacidad para ser atendidos.

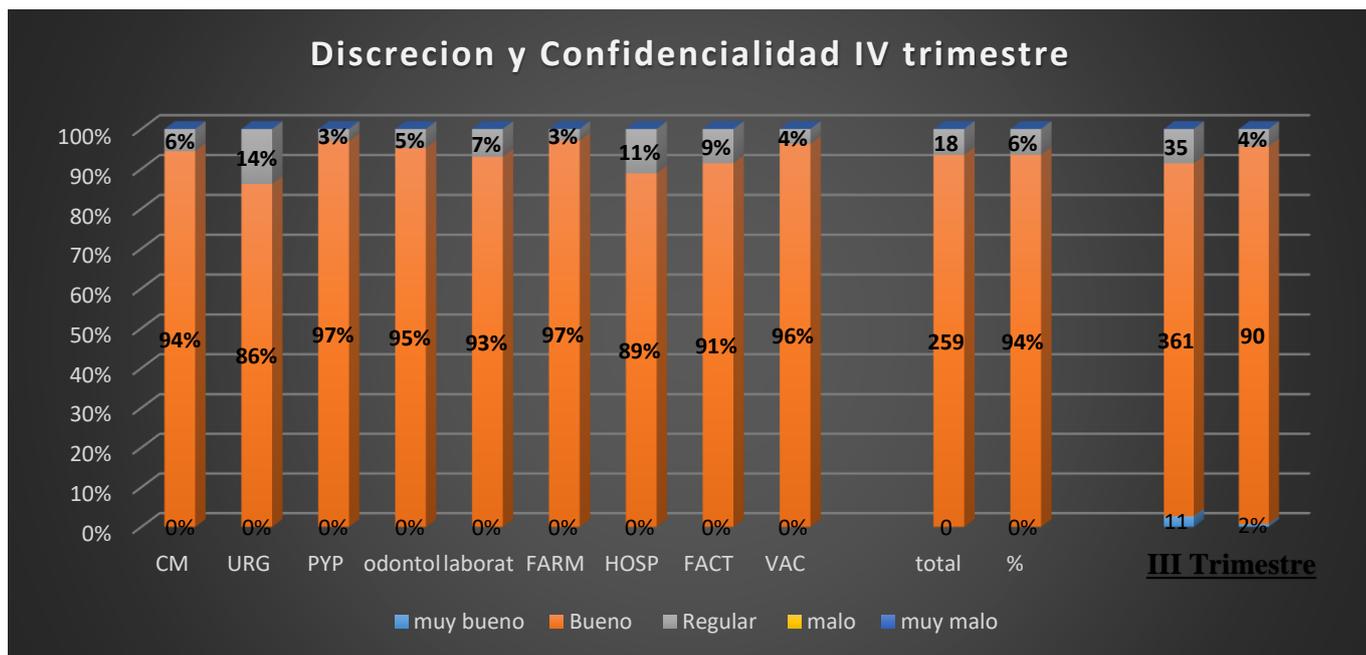
OBSERVACION: Se debe generar plan de mejoramiento en las áreas donde el indicador dio por debajo de la meta esperada, pues, no se puede ver vulnerado el derecho que tiene el usuario de ser atendido de manera segura y privada.

PRIVACIDAD A NIVEL GLOBAL VIGENCIA 2021.



El indicador de satisfacción en cuanto a la privacidad para la atención arrojó un 85%, porcentaje desfavorable teniendo en cuenta que es uno de los derechos fundamentales de los usuarios, solo en el trimestre II cumplimos con la meta esperada, se deberá generar plan de mejora a nivel institucional y articulado con todas las áreas.

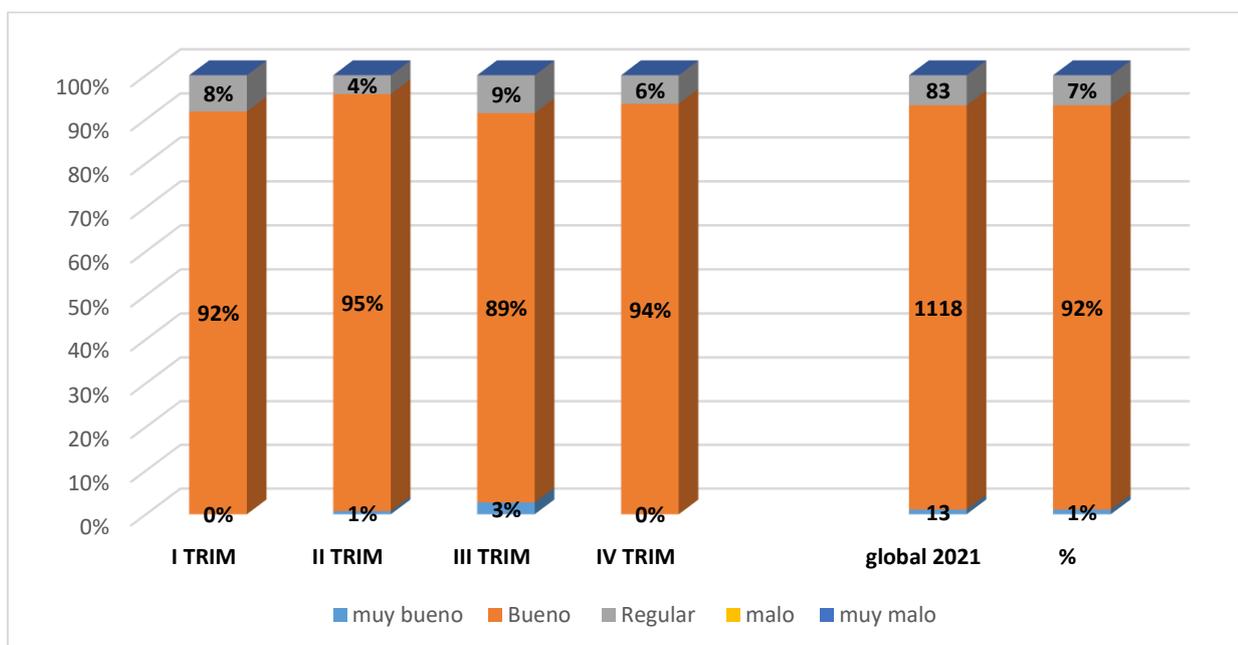
Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD IVTRIMESTRE 2021



El indicador global para este IV trimestre de 2021 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **94%**. Correspondiente a 259 usuarios, Comparado con el trimestre anterior se presentó un aumento de satisfacción del 2% (Trimestre anterior 92%)

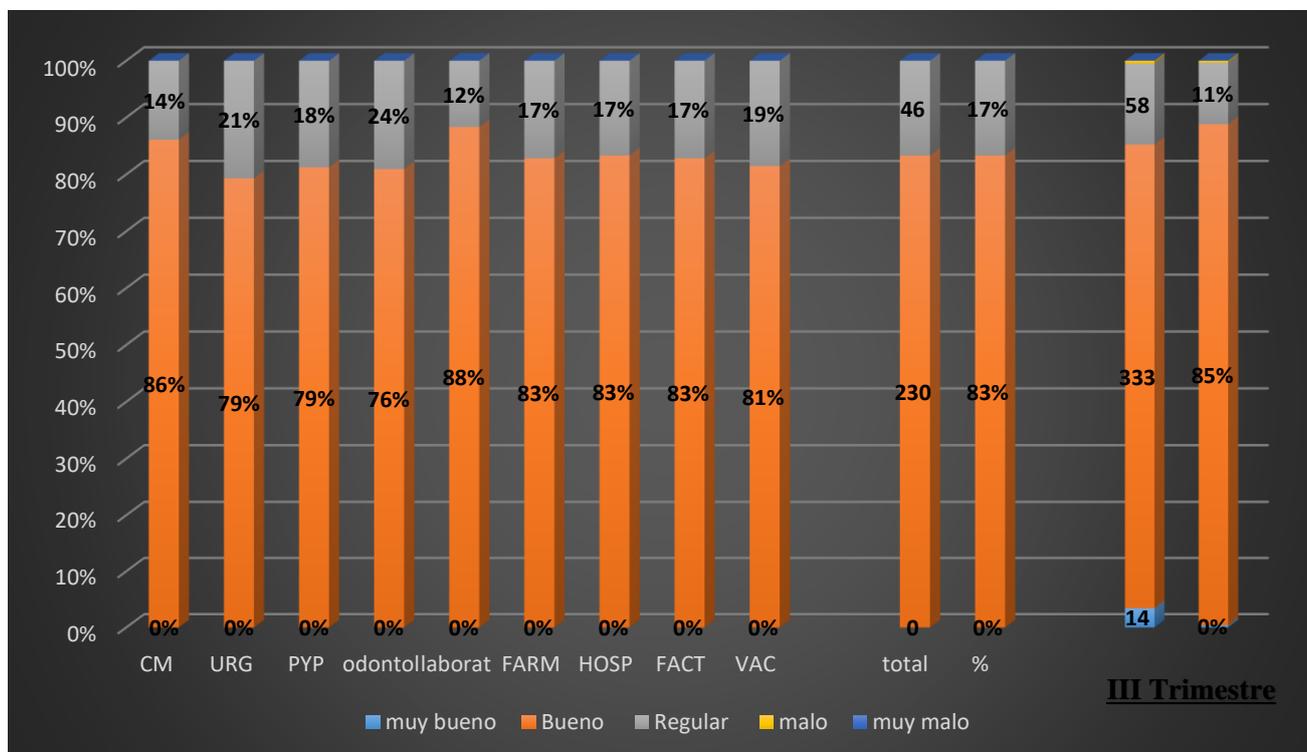
Se cumple con la meta esperada, Solo el área de urgencias queda un 1% de lograr la meta

DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD GLOBAL 2021



a nivel global para la vigencia 2021 el indicador cerro en un 93% de favorabilidad, en cada uno de los cuatro trimestres, se logró la meta esperada.

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

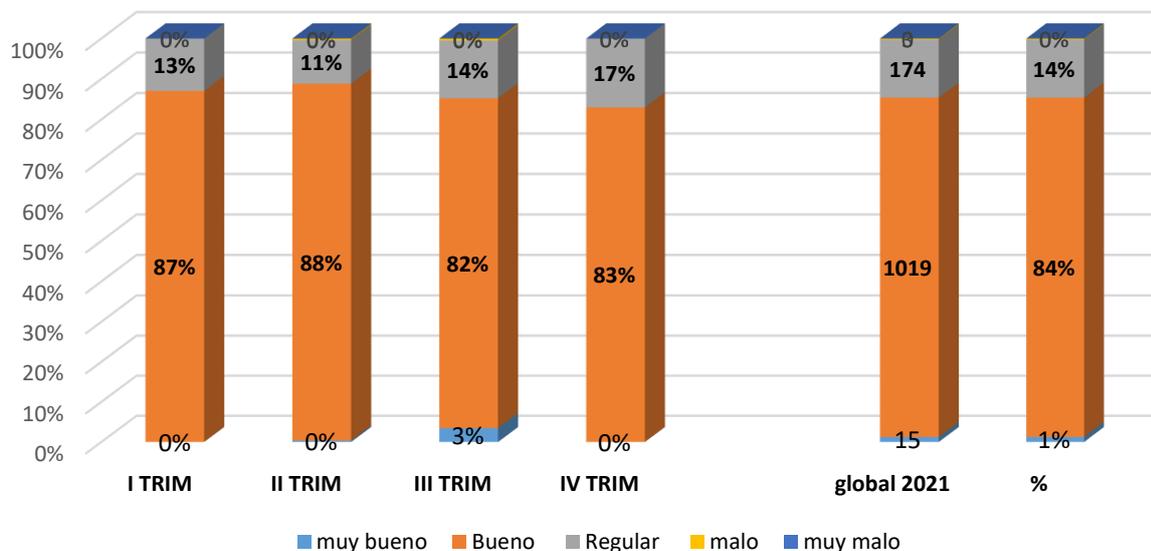


Para este IV trimestre de 2021, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 83%, equivalente a 229 usuarios, comparado con el trimestre anterior se presentó una disminución de la satisfacción del 2%. (trimestre interior 85%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: laboratorio con un indicador del 88% y el área donde el usuario siente menor comodidad es Odontología, con un indicador negativo del 24%

COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES GLOBAL 2021

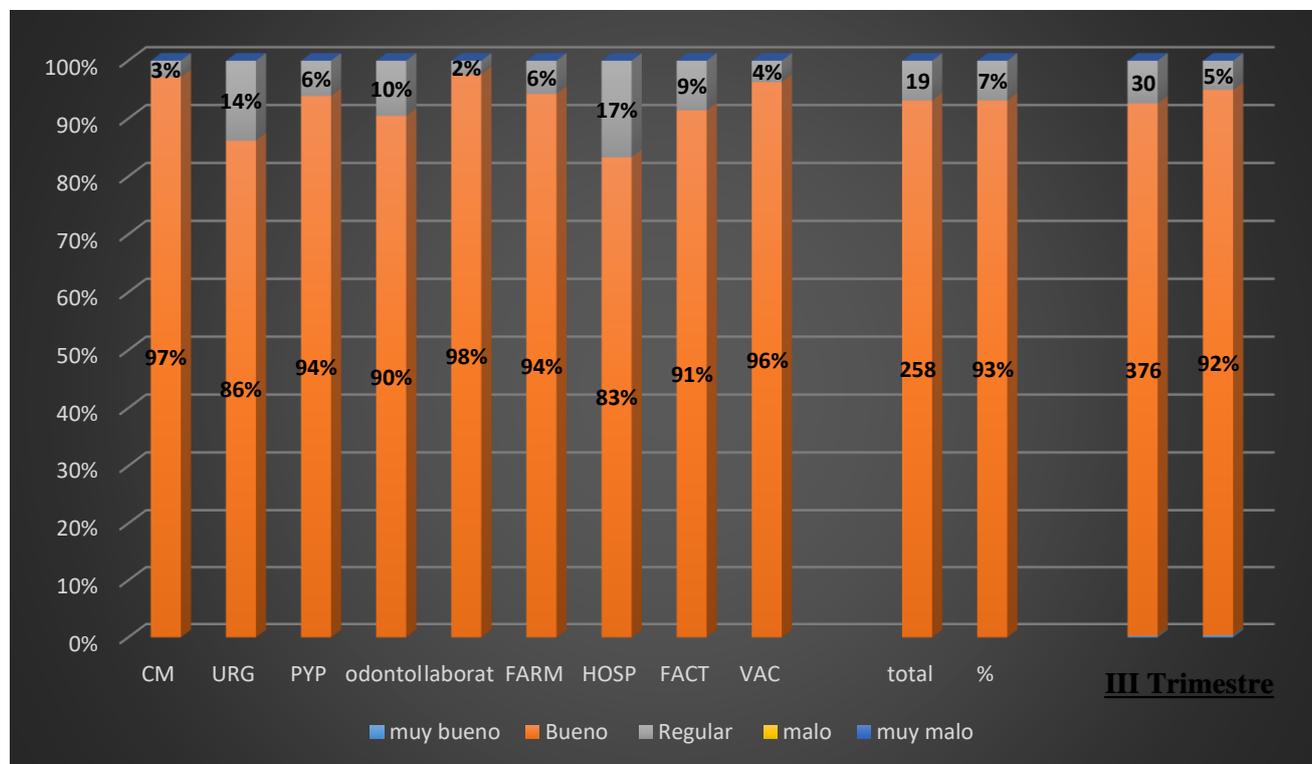
GLOBAL 2021 COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES



la satisfacción global para la vigencia 2021 fue del 85%, siendo el segundo trimestre donde el usuario percibió mayor satisfacción y el cuarto trimestre donde se percibió la satisfacción mas baja.

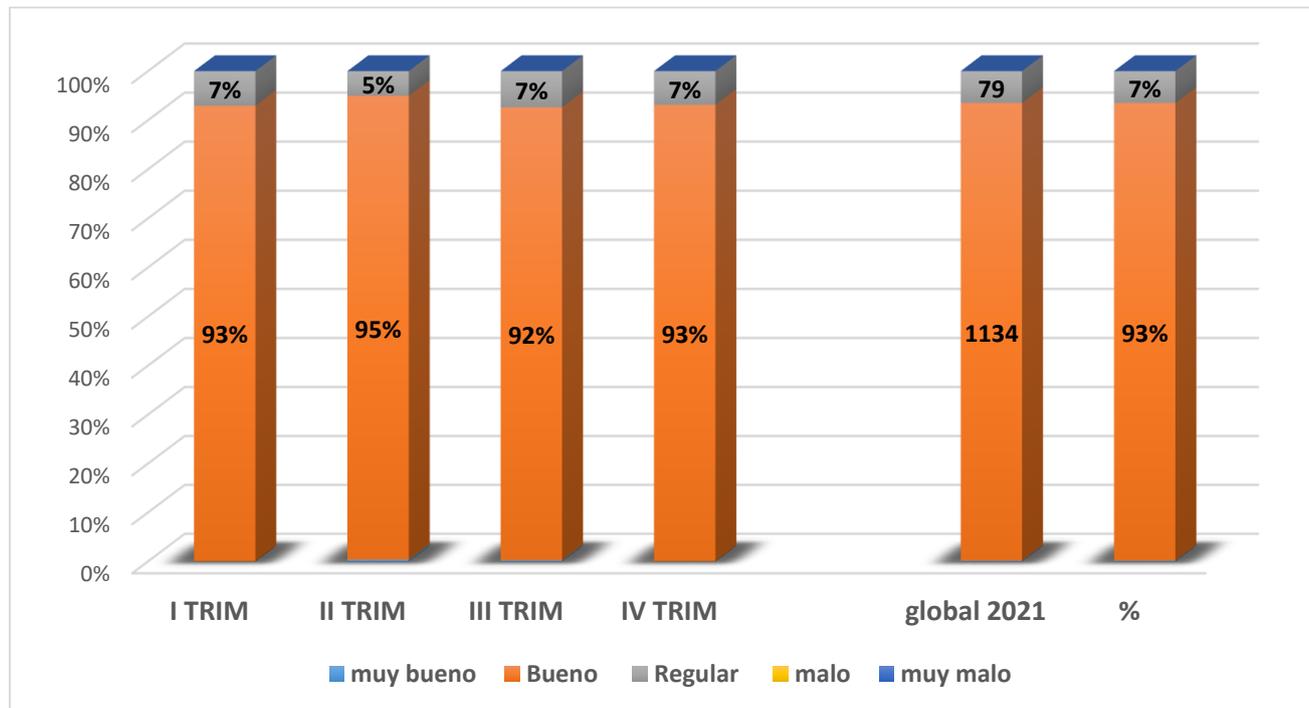
Pregunta N° 7:

LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES IV TRIMESTRE 2021



El porcentaje de satisfacción en este IV trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **93%**, comparado con el trimestre anterior, (Trimestre anterior 92%), el indicador aumento un 1% se mantiene de forma positiva.

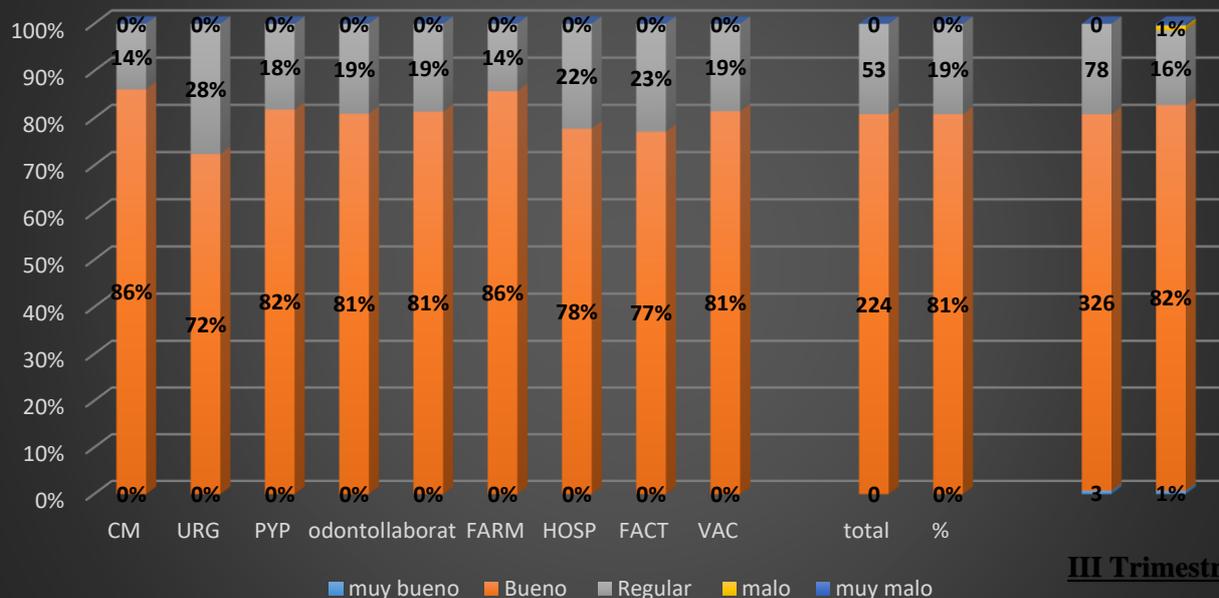
COMPORTAMIENTO GLOBAL LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES VIGENCIA 2021



la limpieza de las instalaciones durante los cuatro trimestres del año 2021 se mantuvo con satisfacción positiva, para esta vigencia cerro en 93%, siendo el segundo trimestre donde el usuario percibió mayor porcentaje de satisfacción.

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

Satisfacción global IV Trimestre 2021



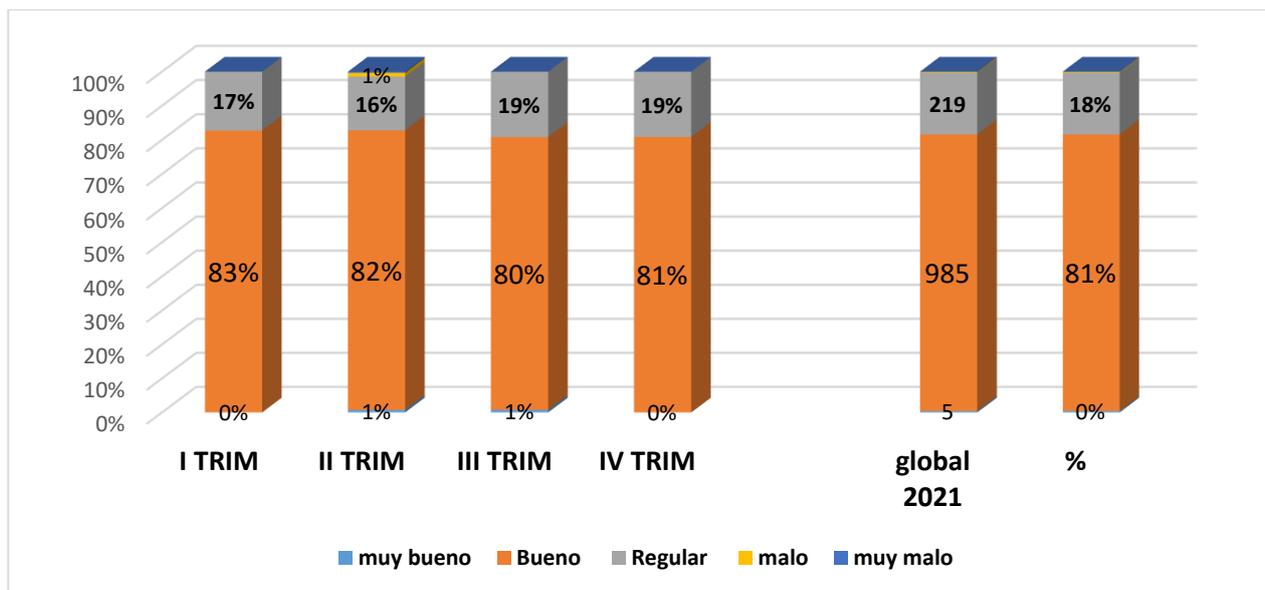
El porcentaje de satisfacción global para este IV Trimestre de 2021 es del **81%**, equivalente a 224 usuarios satisfechos, y 19% no satisfechos (53 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador disminuyó un 1% (trimestre anterior 82%)

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 28%.

OBSERVACION: ninguna de las áreas logra la meta esperada, se deben seguir realizando estrategias de mejora para aumentar la satisfacción de los usuarios.

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.

SATISFACCION GLOBAL VIGENCIA 2021

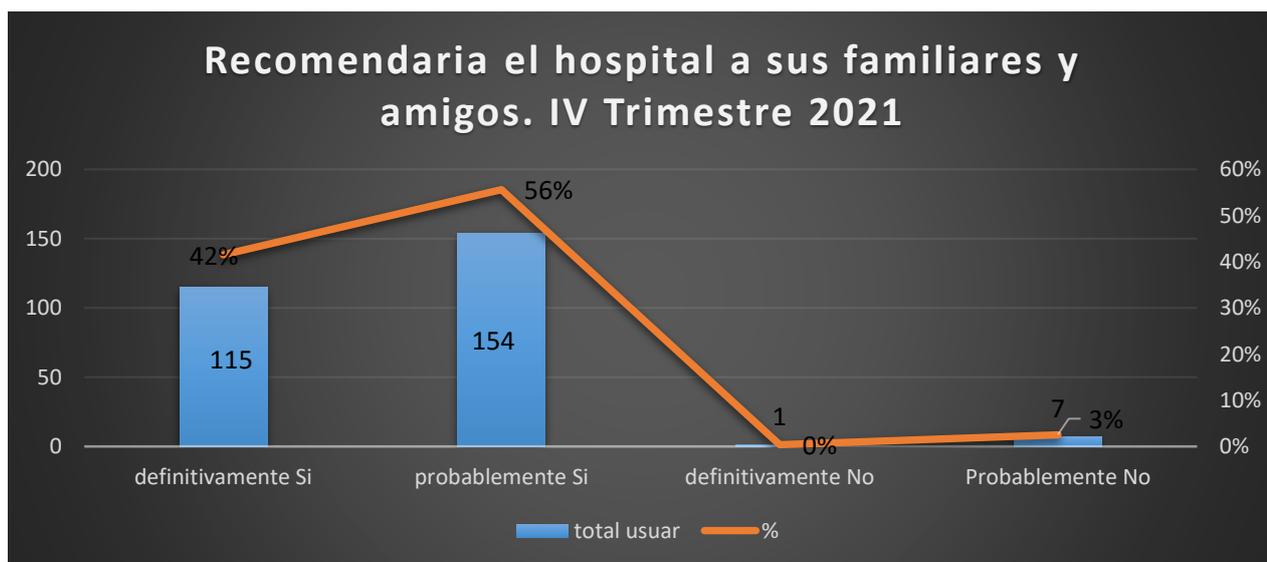


a nivel global el indicador cerro en un 81%, considerado bajo teniendo en cuenta que nuestra meta esperada es 87%, el trimestre donde el usuario percibió mayor satisfaccion fue el primer trimestre y los dos últimos trimestres del año se mantuvieron con un indicador igual.

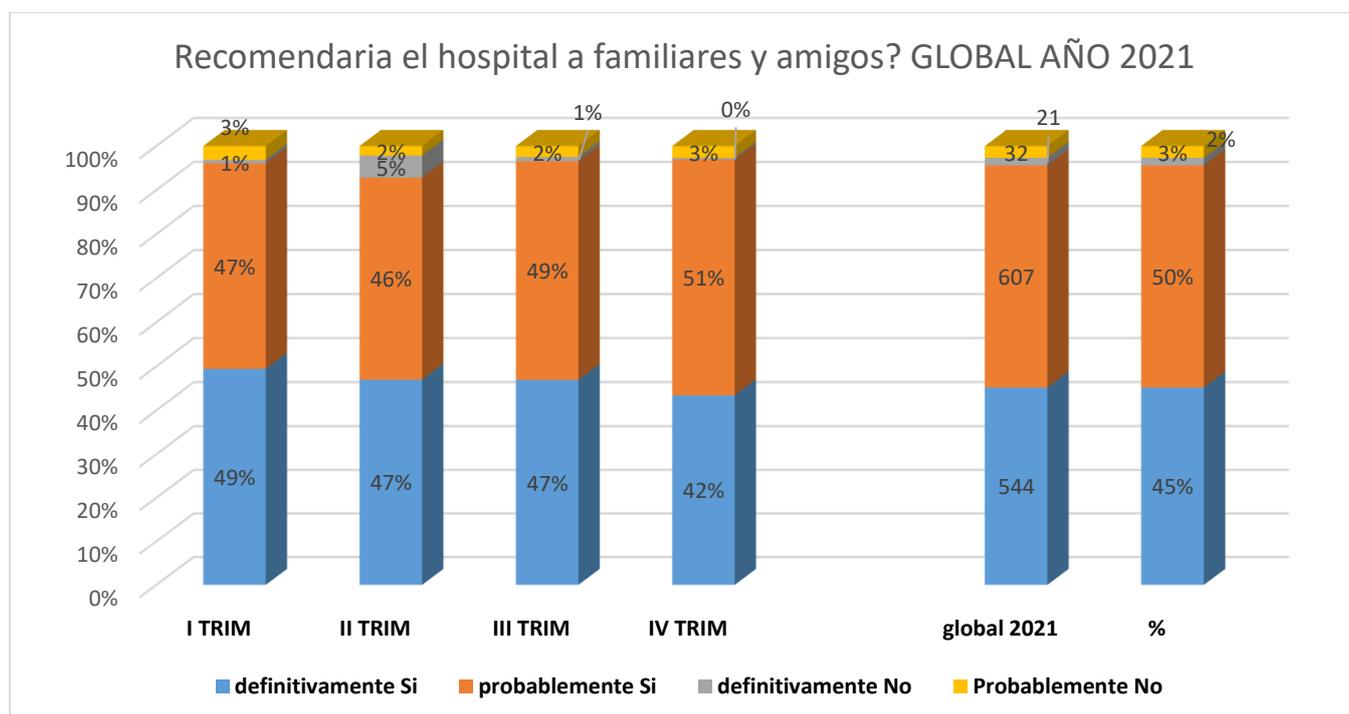
PREGUNTA N. 09:

RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

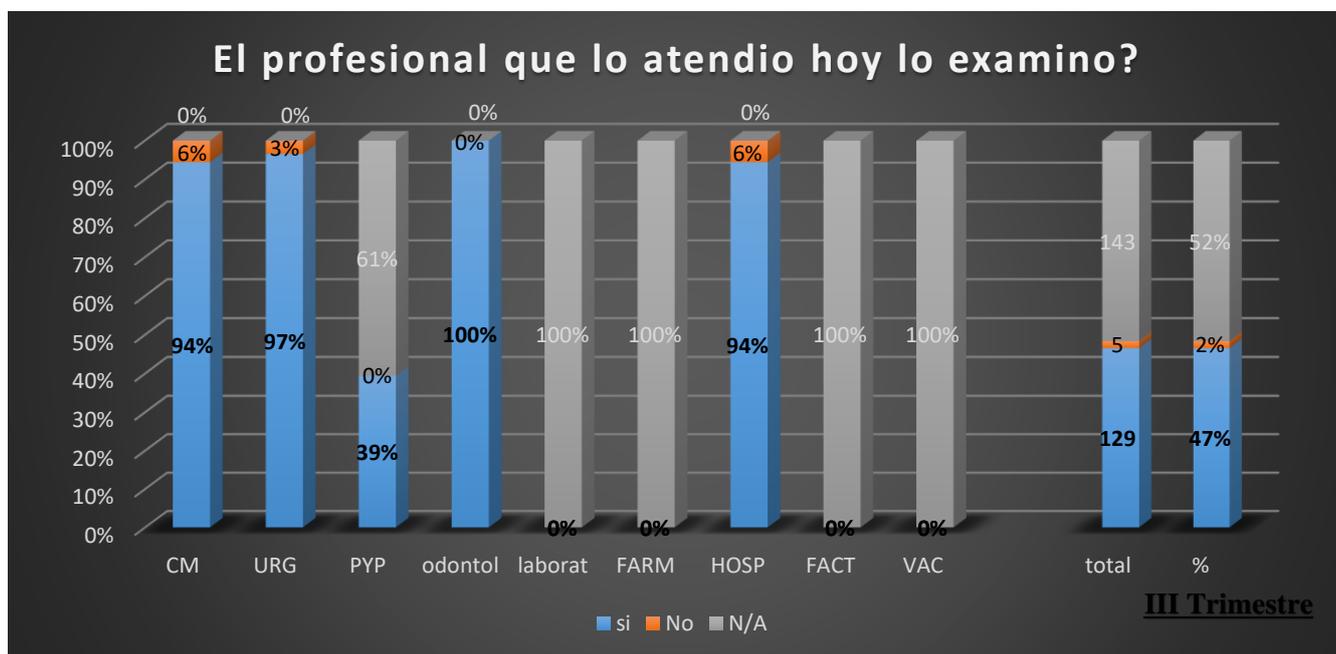
Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema a de Garantía para la calidad)



En este IV trimestre, El 42% de los usuarios encuestados, equivalente a 115 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 56% equivalente a 154 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, el 1% equivalente a 4 usuarios, manifestó que definitivamente No recomendaría el hospital a sus familiares y amigos, un 3%, correspondiente a 7 usuarios, manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.



PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES IV TRIMESTRE 2021



EL 47% de los usuarios encuestados, equivalente a 129 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 2%, correspondiente a 5 usuarios manifestó negativamente su satisfaccion. Al 52% de los usuarios, no les aplico la pregunta.

En el servicio de consulta médica, el 94% manifestó positivamente su satisfaccion y un 6% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

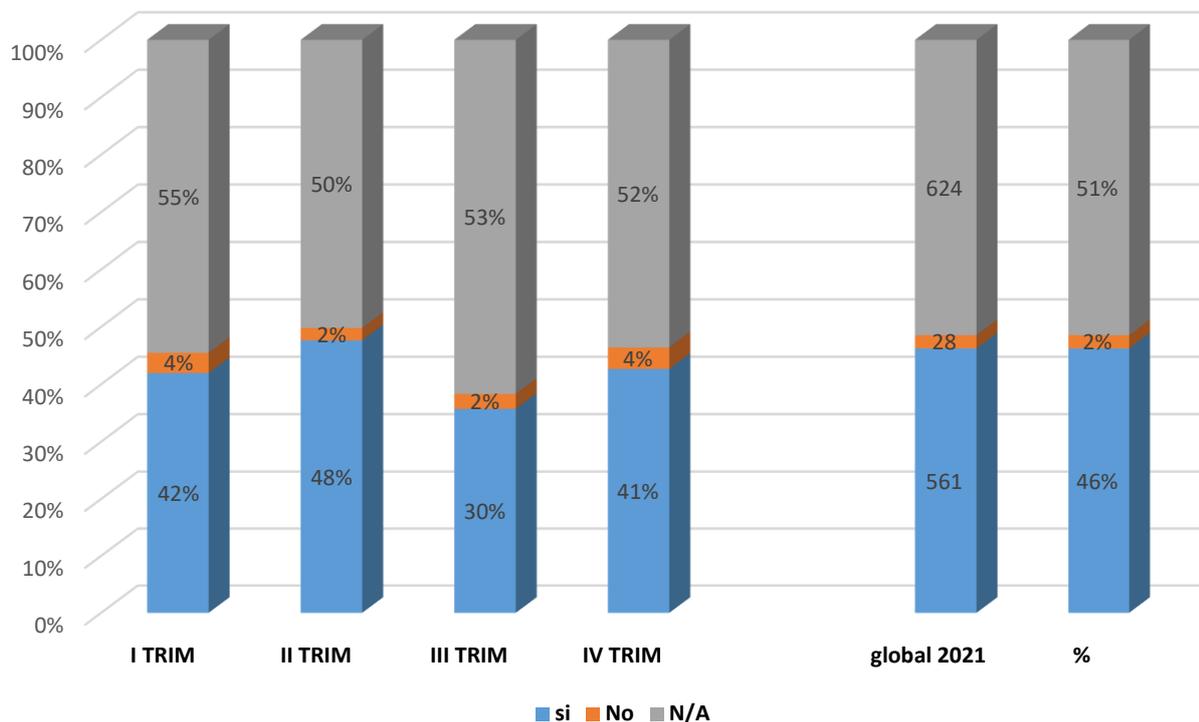
En el servicio de urgencias, el 97% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 3% manifestó su satisfaccíon negativamente

El área de Promocióon y prevencióon, el 39% de los encuestados se expreso positivamente y al 61% no le aplico la pregunta.

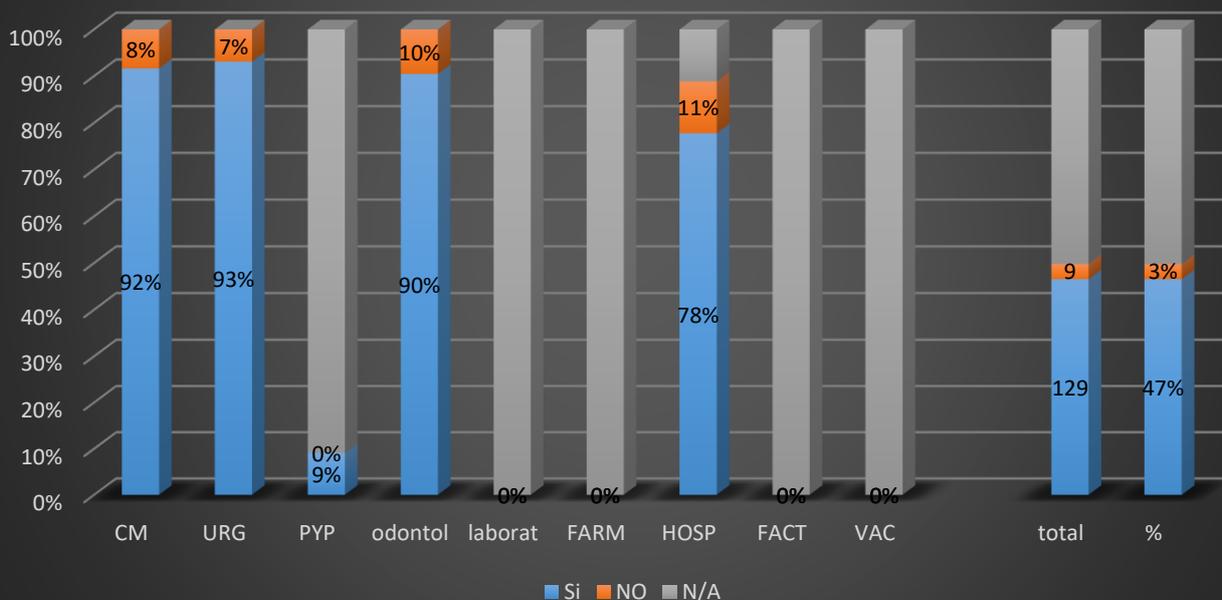
El área de Hospitalizacióon, paso del 94% de satisfaccíon el 6% manifestó su satisfaccion de forma negativa. se debe generar plan de mejora.

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

EL PROFESIONAL QUE LO ATENDIO LO EXAMINO?. GLOBAL 2021.



le hablaron claramente sobre su condicion de salud? IV trimestre 2021



El 47% de los usuarios encuestados, respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 3%. Manifestó negativamente; al 50% no le aplico la pregunta.

En el área de consulta médica el 92% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 8% manifestó su satisfacción negativamente.

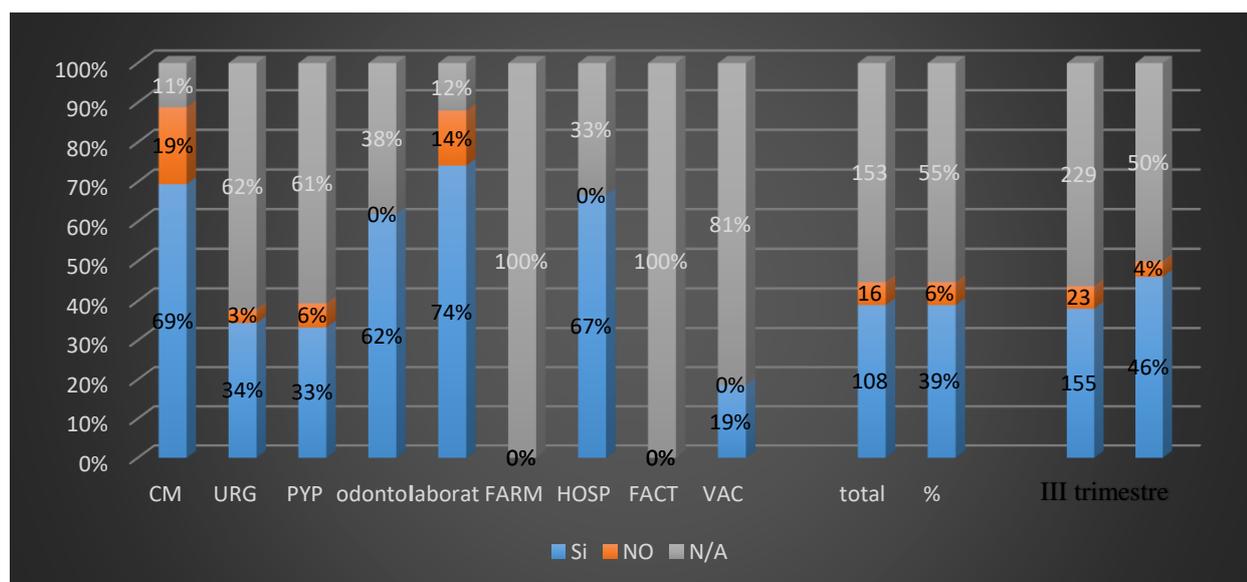
En el área de urgencias, el 93% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 7% manifestó negativamente, en esta área este indicador presentó un aumento de satisfacción, no obstante, se deberá continuar con estrategias de mejora.

En el área de Odontología, los usuarios manifestaron al 90% que les hablaron claramente sobre su condición de salud. el 10% manifestó su satisfacción negativamente.

En el área de Hospitalización, se debe generar plan de mejora se percibe, un 78% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 11% manifestó negativamente. es 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 9% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que si les hablaron claramente sobre su condición de salud. 91% no les aplico la pregunta.

¿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 39%, equivalente a 108 usuarios, el 6% Correspondiente a 16 usuarios, manifestó que no les fueron explicados y a un 55% de los usuarios encuestados no les aplico la pregunta.

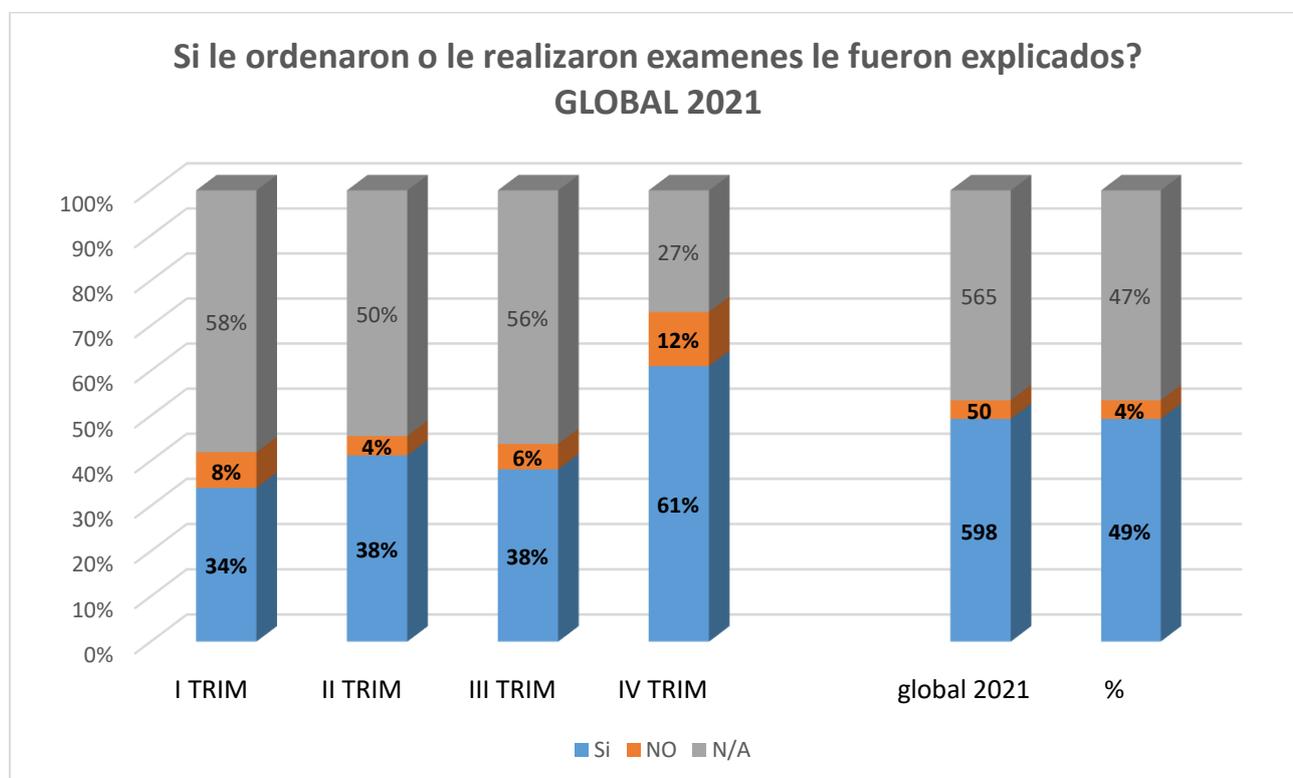
En el área de consulta médica el 69% manifestó positivamente a la pregunta, un 19% se expresó negativamente y al 11% no les aplico la pregunta.

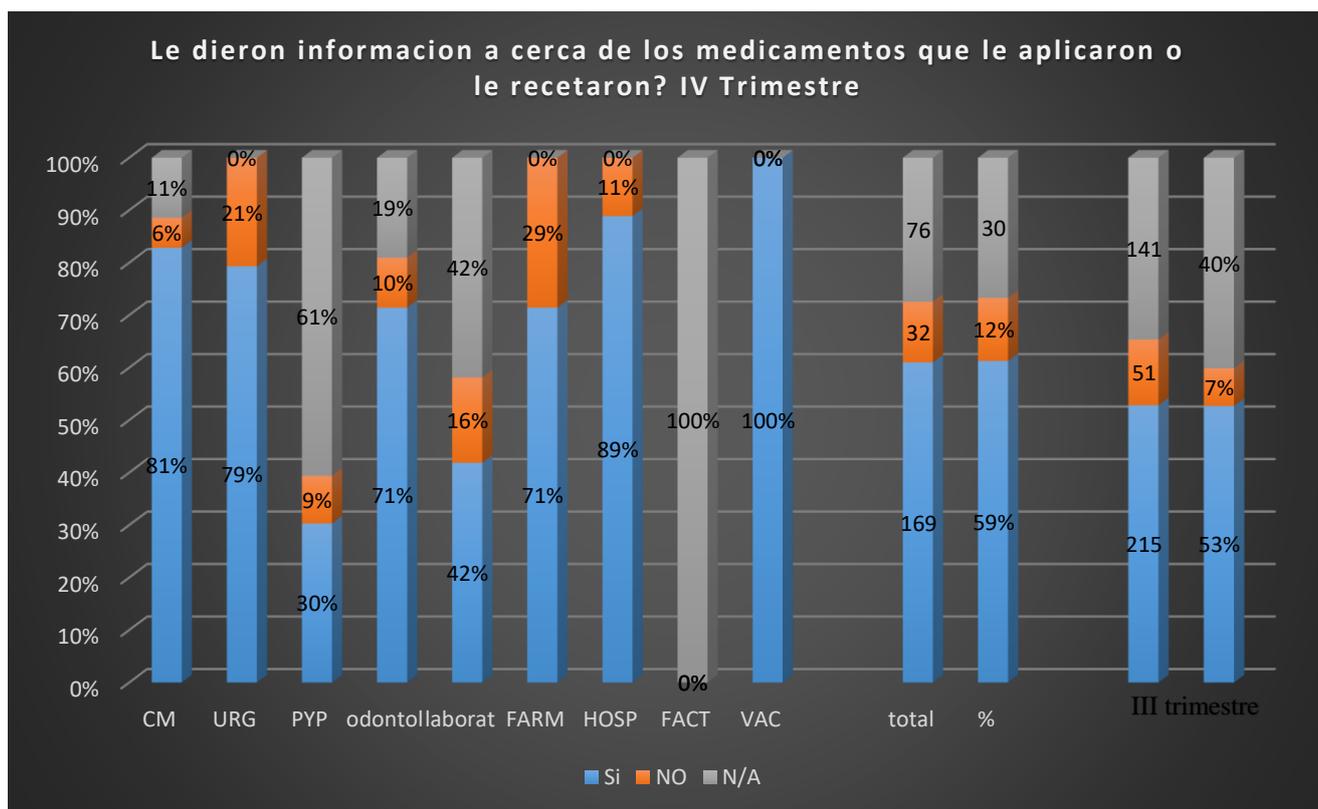
Área de urgencias el 34% manifestó positivamente y un 3%, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento. Al 62% no les aplico la pregunta.

en el área de PYP, el 33% manifestó que, si le fueron explicados los exámenes ordenados, y al 6% manifestó negativamente y al 61%, no le aplicó la pregunta.

En el área de laboratorio, el 74% 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, el 13% no le aplico la pregunta.





La satisfacción global para este IV trimestre de 2021 en cuanto a la información al paciente sobre medicamentos aplicados u ordenados fue de 59% equivalente a 169 usuarios, un 12% equivalente a 32 usuarios, manifestaron no haber recibido información sobre los medicamentos aplicados o recetados y a un 30% no le aplico la pregunta.

se deben generar estrategias de mejora que permitan mejorar la información sobre los medicamentos ordenados a nuestros usuarios.

En el área de consulta médica, el 81% está satisfecho con la información suministrada, mientras un 6% no quedo satisfecho y a un 11% no le aplico la pregunta.

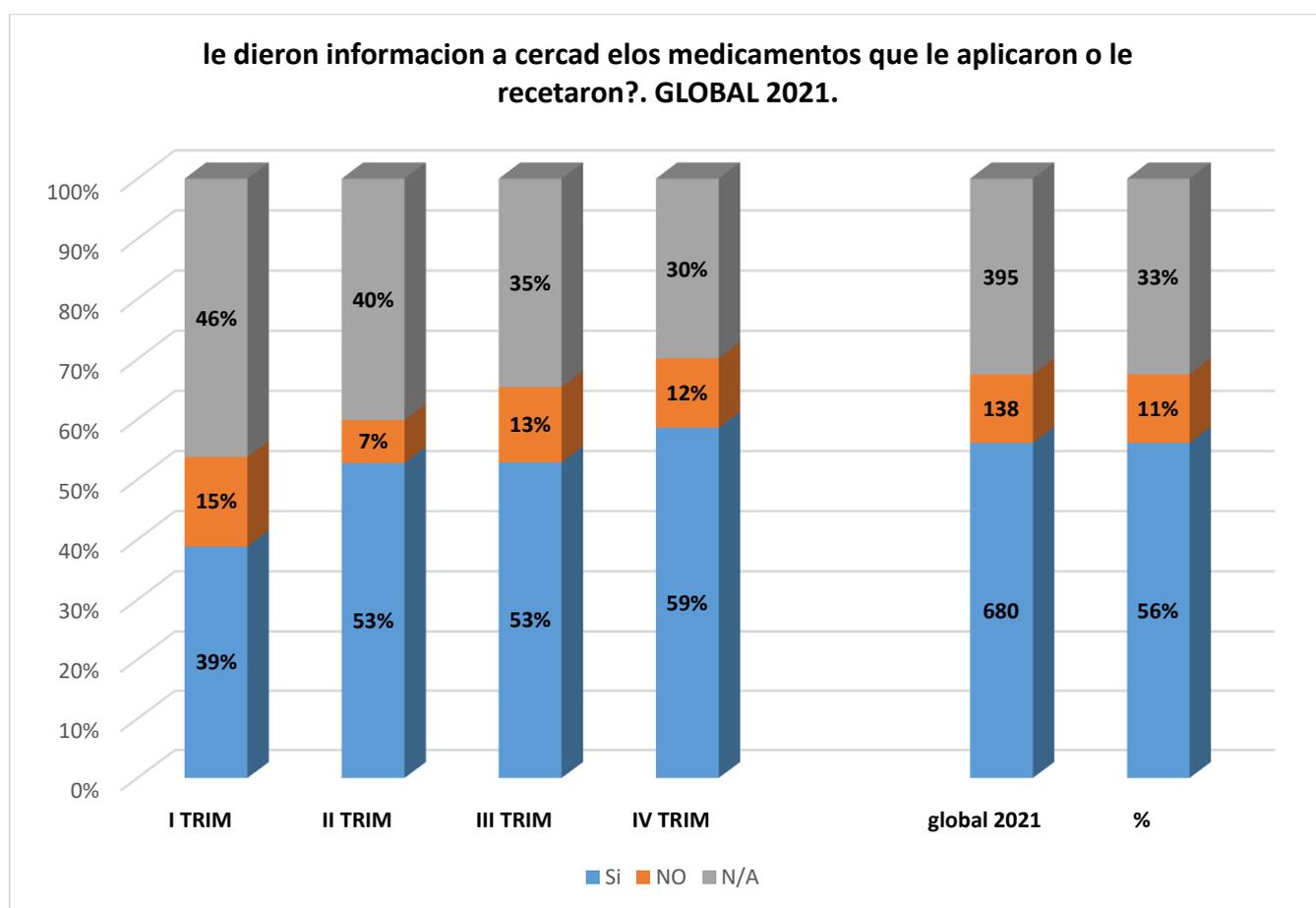
En el área de urgencias se presenta un indicador negativo del 21%, el 79% expreso haber recibido información sobre los medicamentos aplicados o recetados.

El área de farmacia deberá realizar plan de mejora oportuno, teniendo en cuenta que el 29% manifestó negativamente que se le haya brindado información sobre los medicamentos dispensados.

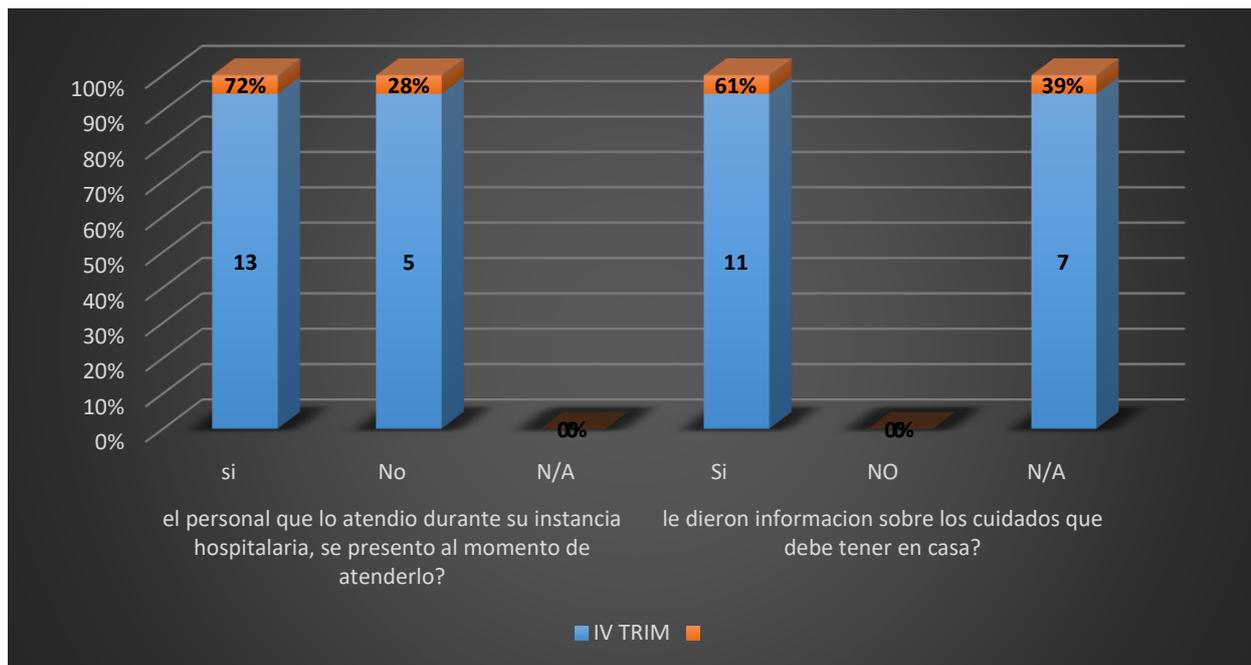
esta área continua con indicador negativo en comparación con el trimestre anterior, solo disminuyo 2% lo que indica que el plan de mejora establecido para mejorar no ha sido efectivo.

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 11%, y un 89% se manifestó positivamente. se debe generar plan de mejoramiento de manera prioritaria.



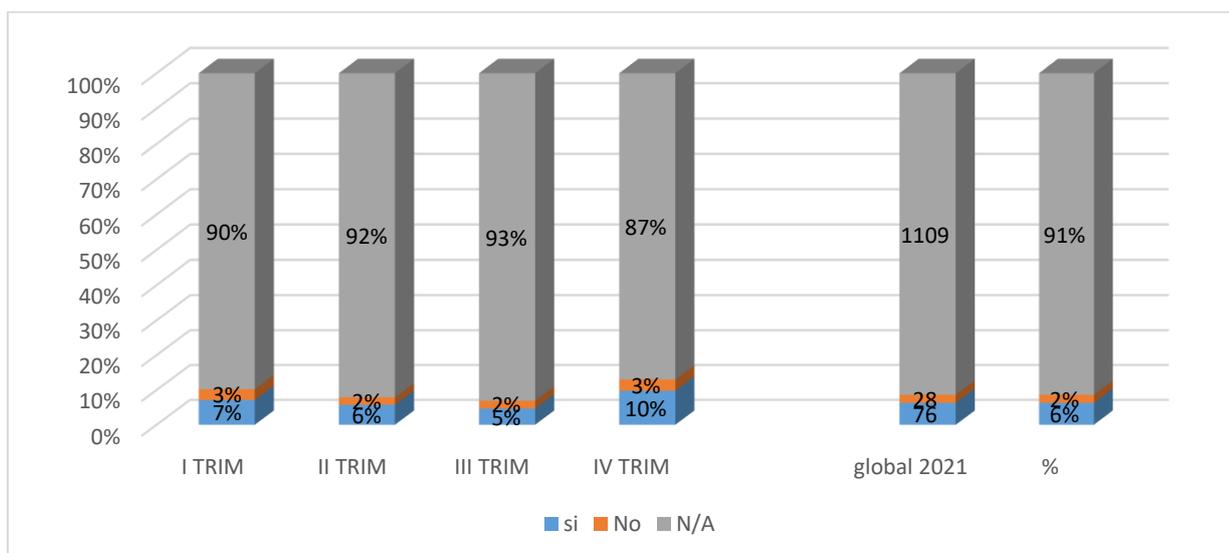
PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION IV TRIMESTRE



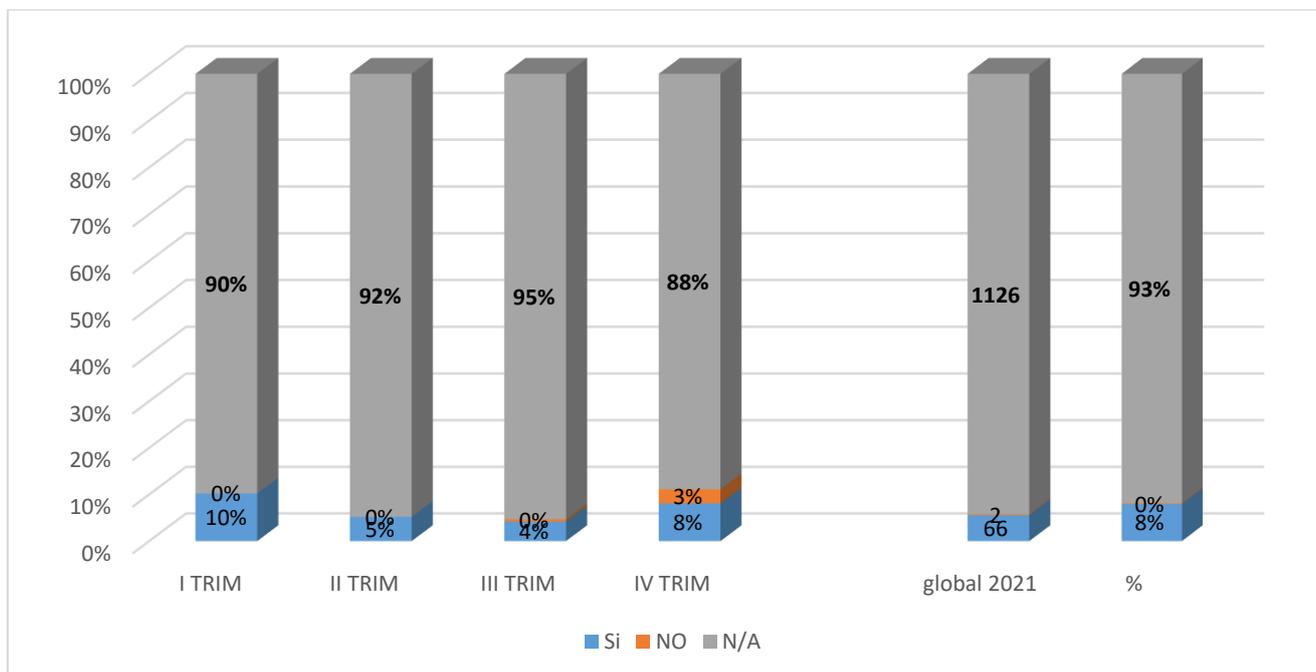
72% de estos usuarios, expreso que el personal asistencial se presentó al momento de atenderlos y el 28% expreso que los profesionales no se presentaron. **se debe generar plan de mejoramiento.**

Con respecto a la pregunta si le dieron información sobre los cuidados que debe tener en casa, el 61% de los usuarios encuestados, manifestó su respuesta positivamente. el 11% no les aplico la pregunta.

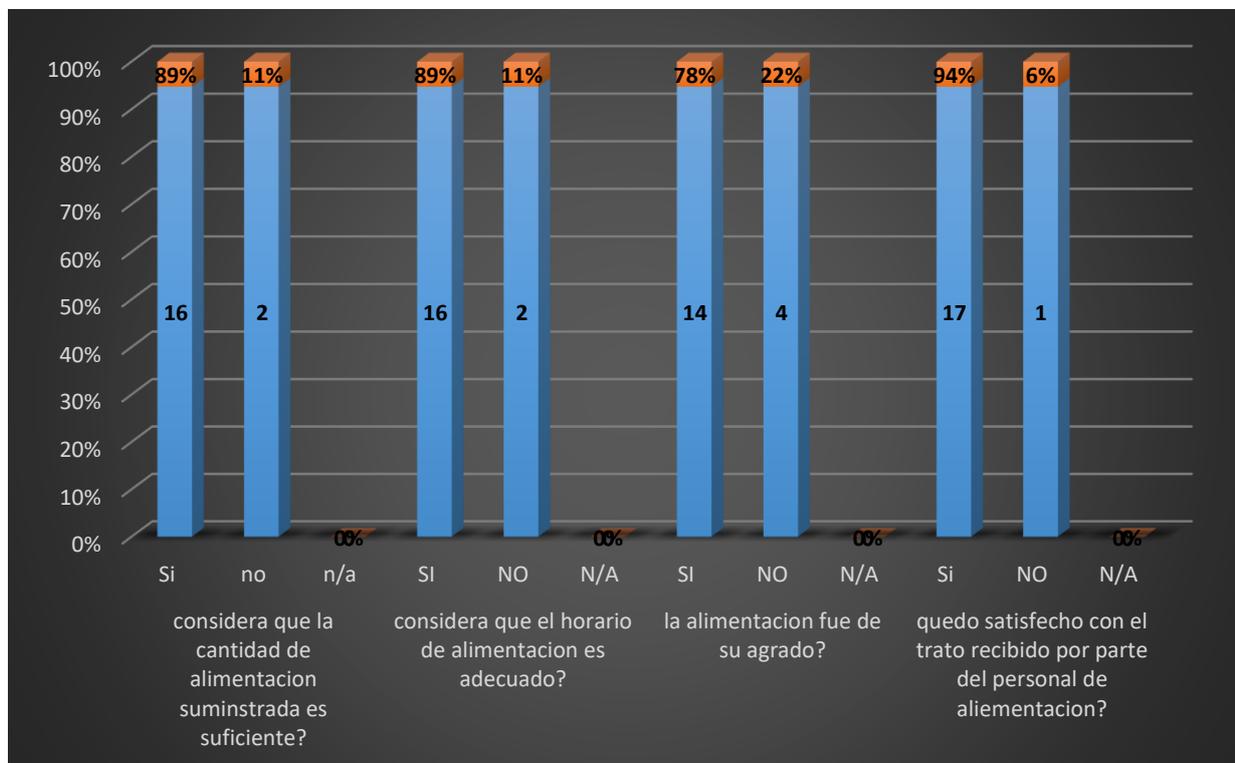
el personal que lo atendió durante su instancia hospitalaria, se presentó al momento de atenderlo? GLOBAL 2021



le dieron información sobre los cuidados que debe tener en casa? GLOBAL 2021



SERVICIO DE ALIMENTACION IV TRIMESTRE



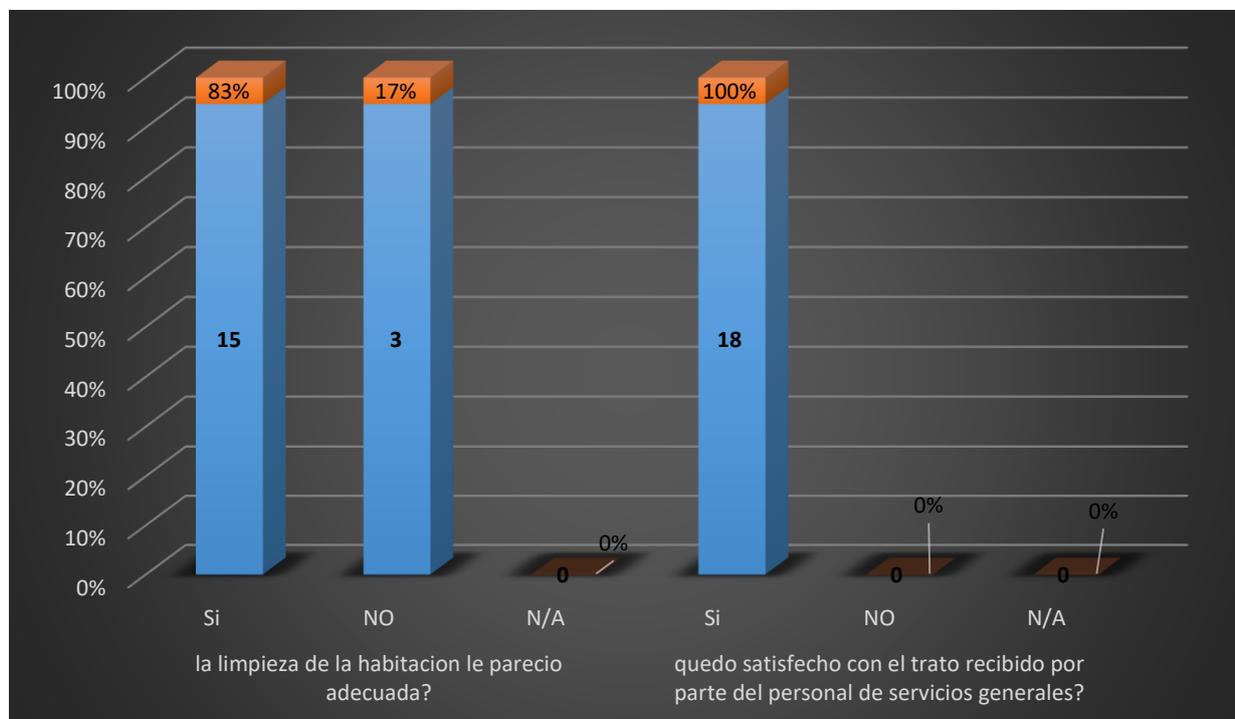
De los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 89% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 11% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

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 78% manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 22% equivalente a 4 usuarios, no lo fue.

El 94% de los usuarios encuestados en este servicio manifestaron satisfactoriamente el trato recibido por el personal de alimentación. el 6% correspondiente a 1 usuario manifestó, no estar de acuerdo con el trato recibido por el personal de alimentación.

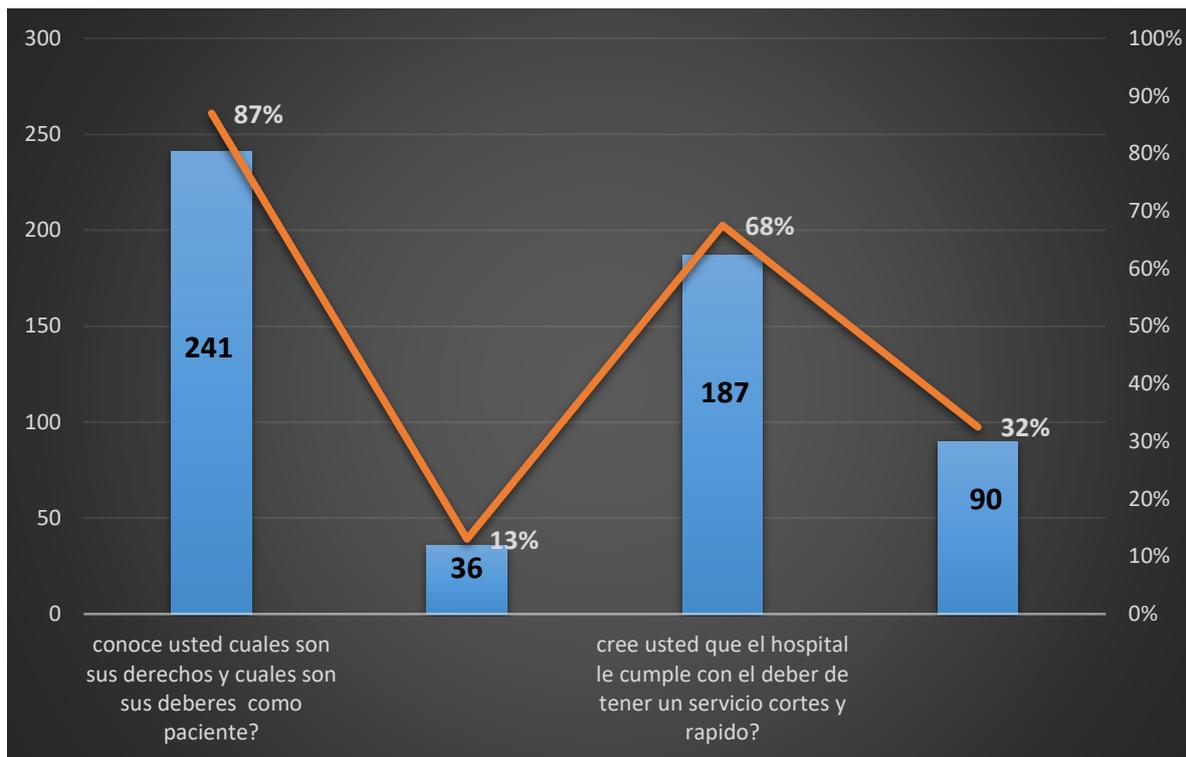
SERVICIOS GENERALES



De los 18 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 86% correspondiente a 24 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 4% equivalente a 4 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



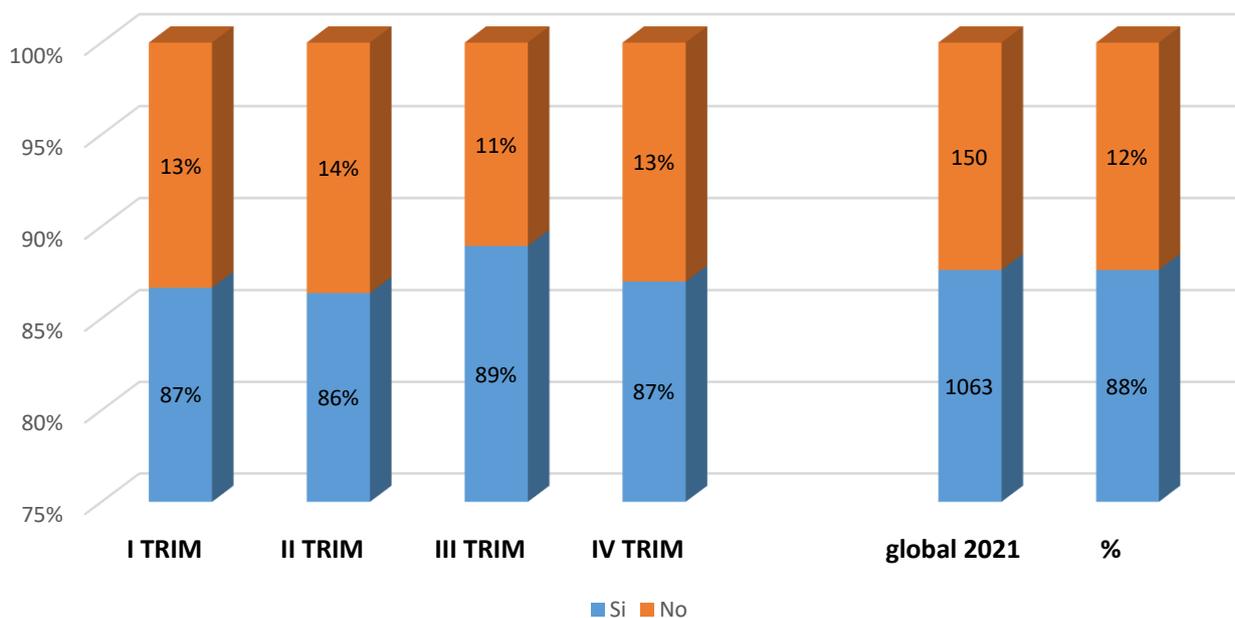
El 87%, de los usuarios encuestado correspondiente a 241 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 13% equivalente a 36 usuarios expresaron no conocerlos.

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.

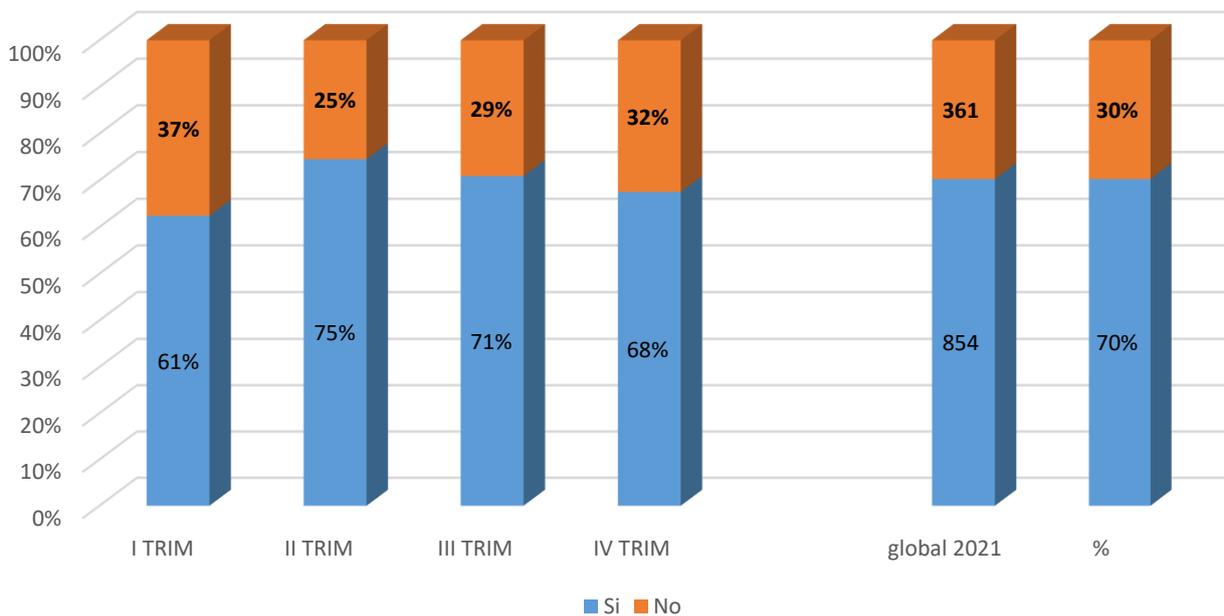
Como estrategia, se vienen realizando videos educativos en la página de Facebook, salas de espera a través de videos educativos, Igualmente, se continua con la entrega del folleto educativo en Derechos y deberes.

El 68% de los usuarios encuestados equivalente a 187 usuarios, considera que el hospital cumple con mantener un servicio cortes de rápido. Un 32% correspondiente a 90 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD. GLOBAL 2021

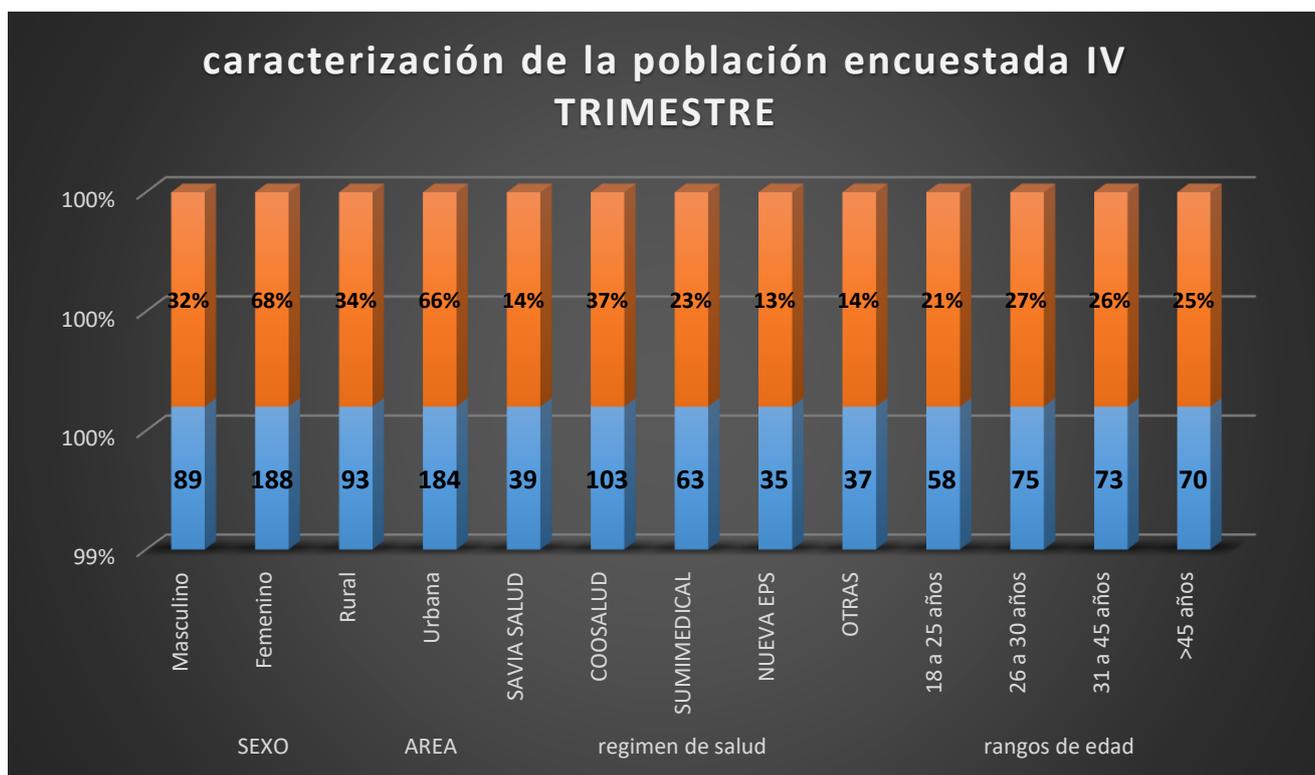


percepcion si el hospital cumple con un servicio cortes y rapido.
GLOBAL 2021.



CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA IV TRIMESTRE 2021

| | | | |
|------------------|--------------|-----|-----|
| SEXO | Masculino | 89 | 32% |
| | Femenino | 188 | 68% |
| AREA | Rural | 93 | 34% |
| | Urbana | 184 | 66% |
| régimen de salud | SAVIA SALUD | 39 | 14% |
| | COOSALUD | 103 | 37% |
| | SUMIMEDICAL | 63 | 23% |
| | NUEVA EPS | 35 | 13% |
| | OTRAS | 37 | 13% |
| rangos de edad | 18 a 25 años | 58 | 21% |
| | 26 a 30 años | 75 | 27% |
| | 31 a 45 años | 73 | 26% |
| | >45 años | 70 | 25% |



El 32% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (89), el 68% al sexo femenino (188), el 66% corresponde al área urbana (184), el 34% área rural (93), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 14% (39) corresponde a la EPS savia salud, el 37% (103 a EPS Coosalud, el 23% (63) a Sumi medical, el 13% (35) a nueva EPS, el 14% a otras EPS. (37)

El 21% (58) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25, el 27% (75) en edad entre 26 a 30 años, el 26% (73) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años y el 25% (70) son usuarios mayores de 45 años.

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACION ENCUESTADA VIGENCIA 2021.

| | | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | Global 2021 | % |
|------------------|--------------|--------|---------|----------|---------|-------------|-----|
| SEXO | Masculino | 35% | 35% | 38% | 32% | 419 | 35% |
| | Femenino | 65% | 65% | 62% | 68% | 793 | 65% |
| AREA | Rural | 32% | 30% | 38% | 34% | 423 | 35% |
| | Urbana | 68% | 69% | 62% | 66% | 793 | 65% |
| Régimen de salud | SAVIA SALUD | 16% | 24% | 20% | 14% | 190 | 16% |
| | COOSALUD | 40% | 49% | 28% | 37% | 351 | 29% |
| | SUMIMEDICAL | 7% | 5% | 9% | 23% | 113 | 9% |
| | NUEVA EPS | 22% | 11% | 29% | 13% | 185 | 15% |
| | OTRAS | 13% | 6% | 14% | 13% | 112 | 9% |
| rangos de edad | 18 a 25 años | 19% | 20% | 17% | 21% | 184 | 15% |
| | 26 a 30 años | 24% | 18% | 26% | 27% | 231 | 19% |
| | 31 a 45 años | 27% | 29% | 27% | 26% | 263 | 22% |
| | >45 años | 29% | 34% | 29% | 25% | 284 | 23% |

PARTICIPACION CIUDADANA

ASOCIACION DE USUARIOS

La asociación de usuarios, viene siendo operativa de acuerdo a los estatutos, se han realizado las reuniones o asambleas programadas y por parte de sus representantes, realizan acompañamiento a los procesos de apertura de Buzón de Sugerencias, Programas informativos radiales una vez por mes, igualmente participan en las diferentes reuniones de los comités municipales de salud.

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. se vienen desarrollando las actividades programadas en el plan de acción institución para la presente vigencia. e3l cargue a pisis de la vigencia actual se debe realizar a más tardar el 20 de febrero de 2022.

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)