

Remedios, abril 11 de 2022

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

Ref.: Informe de gestión I trimestre 2022

Respetado doctor

De conformidad con el artículo 6 numeral 1 de la resolución 0978 de agosto de 2004, “por medio de la cual se adoptan las disposiciones correspondientes en términos de la ley sobre la aplicación en la empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl del municipio de Remedios, el servicio de información y atención al usuario (SIAU).

El presente informe, corresponde a la Gestión realizada correspondiente al I Trimestre del año en curso, en lo relacionado con las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios con los que cuenta la institución; igualmente la medición de la satisfacción de nuestros usuarios, canalizado por el Sistema de Información y Atención al Usuario.

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

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

Marco normativo:

Constitución Política Nacional

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

Ley 1474 de 2007 estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano

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

1. ATENCION AL CIUDADANO:

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

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

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

Canales de comunicación directa con el usuario:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Teléfono	Línea de celular: 3217815576 Teléfono fijo: 8303231 opción 2 disponible de 7:am a 12 y de 1:pm a 5:pm

físico	Todas las comunicaciones provenientes de nuestros usuarios, en esta se incluyen los comentarios recopilados en las encuestas de satisfacción del usuario.
virtual	Correo electrónico siau@hsvpremedios.gov.co Sitio web Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia www.hsvpremedios.gov.co
Buzón de sugerencias	La ESE Hospital San Vicente de Paul de remedios, cuenta con tres Buzones de Sugerencias, ubicados así: <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>
presencial	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)

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

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

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

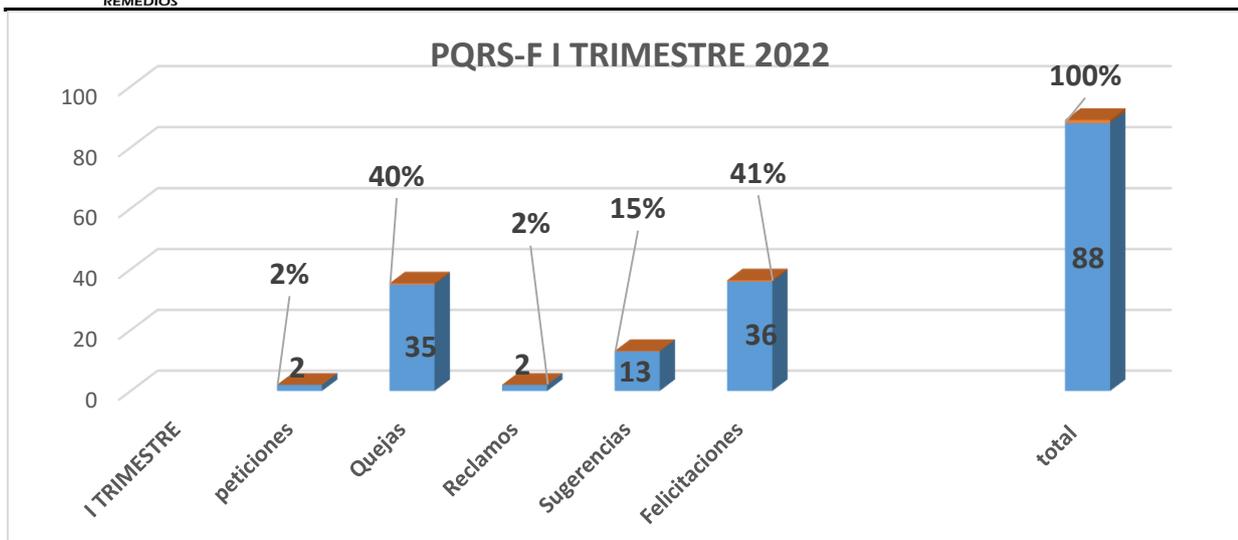
El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados en esta área cuentan con proceso documentados y actualizados. Además, a pesar de no contar con un software que permita la clasificación de las comunicaciones de los usuarios según su no conformidad, se cuenta con un proceso estandarizado y categorizado donde se puede evidenciar con facilidad los motivos generadores de inconformidades, distribución de comunicaciones por áreas y resultados de indicadores de oportunidad en la gestión a las comunicaciones. Cabe anotar que este proceso se enfoca en el ejercicio de la prestación de los servicios de la salud en nuestra ESE y presenta un enfoque centrado en la vulneración de los Derechos de nuestros usuarios.

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

En este trimestre I, trimestre del año 2022 se presentaron 88 comunicaciones de los usuarios, cabe anotar que es el trimestre donde más aumento de comunicaciones se ha tenido, lo cual puede asumirse a la problemática que actualmente se vive en nuestra institución.

comparado con el ultimo trimestre (IV trimestre 2021.), se puede notar un aumento del 80%. pues en el trimestre anterior se presentaron solo 19%.

I TRIMESTRE 2021			IV TRIMESTRE 2021	
peticiones	2	2%	1	5%
Quejas	35	40%	16	84%
Reclamos	2	2%	0	0%
Sugerencias	13	15%	2	11%
Felicitaciones	36	41%	0	0%
				0%
total	88	100%	19	100%



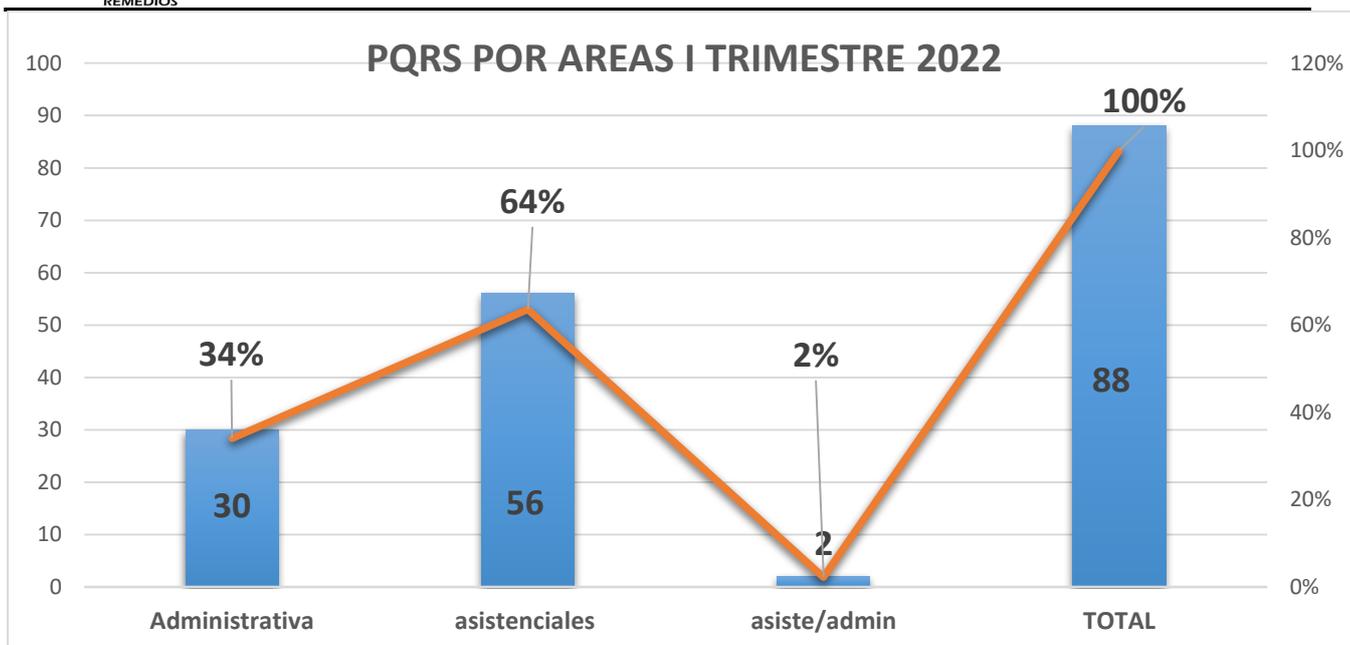
De las comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este primer trimestre, un 2% equivalente a 2 comunicaciones fueron peticiones, un 40% quejas, equivalente a 35 comunicaciones, se presentaron 2 reclamos equivalente al 2%, un 15% fueron sugerencias (13) y un 41% (36) felicitaciones.

en este trimestre el porcentaje más alto de comunicaciones fueron las relacionadas con felicitaciones.

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

I TRIMESTRE 2022		
POR AREAS		
Administrativa	30	34%
asistenciales	56	64%
asistencial/administrativas	2	2%
TOTAL	88	100%

IV Trimestre 2021		
POR AREAS		
	4	21%
	13	68%
	2	11%
	19	100%



COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS ESPECIFICADAS POR AREAS

AREA	P	Q	R	S	F	total	Rta oport	Rpta No oportuna	en Tte.	sin Resp
asistencial medico	0	8		3	9	20	16	0	4	0
asistencial enfermería		1			4	5	5			
asistencial PYP	1	3		2	6	12	12	0	0	0
Asistencial odontología	0	1	0	0	1	2	2	0		
asistencial hospitalización	0	0	0	0	4	4				
administrativas facturación		18		3	0	21	11	5	4	1
administrativas	1	0	1	3	4	9	7	0	2	0
Adm/asistencial		1	1			2	1		1	
medico/enfermería		2		2	8	12	12			
externas		1				1				1
total	2	35	2	13	36	88	66	5	11	1
%	2%	40%	2%	15%	41%	100%	75%	6%	13%	1%

como resultado, para este primer trimestre se obtuvo un indicador de oportunidad de respuesta del **75%** comparado con el último trimestre de 2021, se mantiene igual el indicador de oportunidad

IV trimestre 75%

En el área administrativa se presentaron en este I trimestre 30 comunicaciones de las cuales:

21 corresponde al área de facturación: esta área respondió oportunamente 11 comunicaciones, 5 respuestas extemporáneas, 4 aun en trámite y 1 comunicación (interna) sin respuesta.

en esta área se reitera la necesidad de respuestas acertadas a la necesidad o inconformidad manifestada por el usuario, pues como se dio a conocer en el oficio enviado a gerencia sobre plan de mejora, las respuestas no presentan contenido claro o coherente a la inconformidad manifestada., además de las fallas ya mencionadas en el proceso de respuesta al usuario.

las restantes comunicaciones pertenecen a comunicaciones propias de la subdirección administrativa (9) así: 1 petición, 1 reclamo, 3 sugerencias y 4 felicitaciones. de estas 9 comunicaciones, 7 se dio trámite de manera oportuna y 2 aun en trámite dentro de los tiempos establecidos.

AREA ASISTENCIAL:

Área Asistencial Medico: en esta área se presentaron 20 comunicaciones de las cuales 8 son quejas, 3 reclamos y 9 felicitaciones.

de las 20 comunicaciones, 16 se tramitaron de manera oportuna y 4 aun en trámite dentro de los tiempos establecidos.

Área Asistencial Enfermería: en esta área se presentaron 5 comunicaciones, de las cuales 1 fue queja y 4 felicitaciones, total de comunicaciones tramitadas oportunamente.

Área asistencial PYM: en esta área se presentaron 12 comunicaciones así: 1 petición, 3 quejas, 2 sugerencias y 6 felicitaciones. las 12 comunicaciones fueron resueltas oportunamente

áreas relacionadas Asistencial Medico-enfermería: se presentaron 12 comunicaciones relacionadas con ambas áreas así: 2 quejas, 2 sugerencias y 8 felicitaciones.

área relacionada asistencial-administrativa: se presentaron 2 correspondientes a 1 queja y 1 reclamo. de estas 1 tramitada oportunamente y 1 en trámite.

Área Asistencial Hospitalización: Se presentaron 4 felicitaciones.

Área asistencial Odontología: se presentó 1 queja y 1 felicitación, ambas tramitadas oportunamente.

Comunicaciones Externas: se presentó 1 comunicación

Recomendaciones: Debe considerarse el planteamiento de un proceso claro, en del área de Facturación, en este trimestre esta área fue la que presento mayor número de inconformidades por parte del usuario (21), básicamente por difícil acceso a llamada telefónica, percepción de información no articulada, percepción de desorden en el proceso de facturación de laboratorios.

Se sugiere que cada área cuente con procesos claros y que estos procesos sean conocidos por cada uno de los empleados de la ESE, se evidencia información desarticulada a nivel interno (todas las áreas) que no permite una buena calidad en la prestación de los servicios.

Se debe contar con recurso humano suficiente que garantice una atención oportuna y eficaz hacia nuestros usuarios, especialmente el recurso humano de la parte médica, pues, en este trimestre se presentó un servicio deficiente de consulta de medicina general por poco personal médico, lo que conlleva a que se vea afectada el área de facturación quienes son los responsables del agendamiento de las misma y la falencia de NO oportunidad en atención está afectando el indicador de satisfacción en esta aérea.

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 atención en salud.

MOTIVOS GENERADORES DE COMUNICACIONES I TRIMESTRE 2022

Cantidad	MOTIVO DE COMUNICACION	%
1	Percepción interna de fallas en el servicio de facturación	1%
8	percepción de fallas en el proceso de asignación de citas por mala atención o difícil acceso a llamada telefónica	9%
6	percepción de tiempo prolongado y desorden en facturación de laboratorios	7%
2	maternas con pérdida de cita programada por percepción de mala información en admisiones	2%
1	percepción de barreras de atención a materna por tramite (portabilidad)	1%
3	percepción de inoportunidad en asignación de citas	3%
3	percepción de mala información sobre el proceso (Admisiones)	3%
3	percepción de mala atención (medicina general)	3%
1	inconformidad por trámite de transcripción en formula medica	1%
2	percepción de desorden en filas para vacunación covid	2%
1	mejorar la comunicación a través de línea WhatsApp en el centro de salud de santa Isabel	1%
1	perdida de cita (laboratorio y consulta médica) por mala o falta de información	1%
1	falta de equipamiento (ventiladores en hospitalización)	1%
1	no atención por llegar tarde a cita	1%
1	percepción de "negación servicio de recarga de oxígeno)	1%
1	inconformidad por falta de tramite (trazabilidad de gestión de autorización de medicamentos sura)	1%
3	percepción de trato inadecuado profesional paciente	3%
2	percepción de fallas en proceso de registros en plataforma mi vacuna	2%
3	fallas en el proceso de atención preferencial	3%
2	inconformidad por percepción de falta de recurso humano en urgencias.	2%
1	sugerencia de manija en puerta de urgencias	1%
1	solicitud de información en proceso de afiliación a migrantes	1%
3	percepción de inoportunidad en atención médica(retaso)	3%
1	percepción de "no acertada pertinencia médica"	1%
36	felicitaciones por buena atención	41%

BUZON DE SUGERENCIAS:

Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este trimestre se realizaron 5 aperturas con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con los líderes de procesos de nuestra institución.

cabe anotar que durante el mes de enero no se realizó apertura de Buzón de sugerencias, pues la funcionaria se encontraba en vacaciones y no se cubrió su puesto por lo que la oficina permaneció cerrada. y en el mes de marzo por incapacidad, la oficina estuvo cerrada 1 semana lo que afecto la apertura de los buzones.

TRAMITE DE REMISION AMBULATORIA

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, registradas a través del SIAU, en este trimestre se diligenciaron 124 Remisiones Electivas así:

Coosalud:14

Savia salud: 16

Nueva EPS: 55

Sumi medical: 21

Vinculado: 6

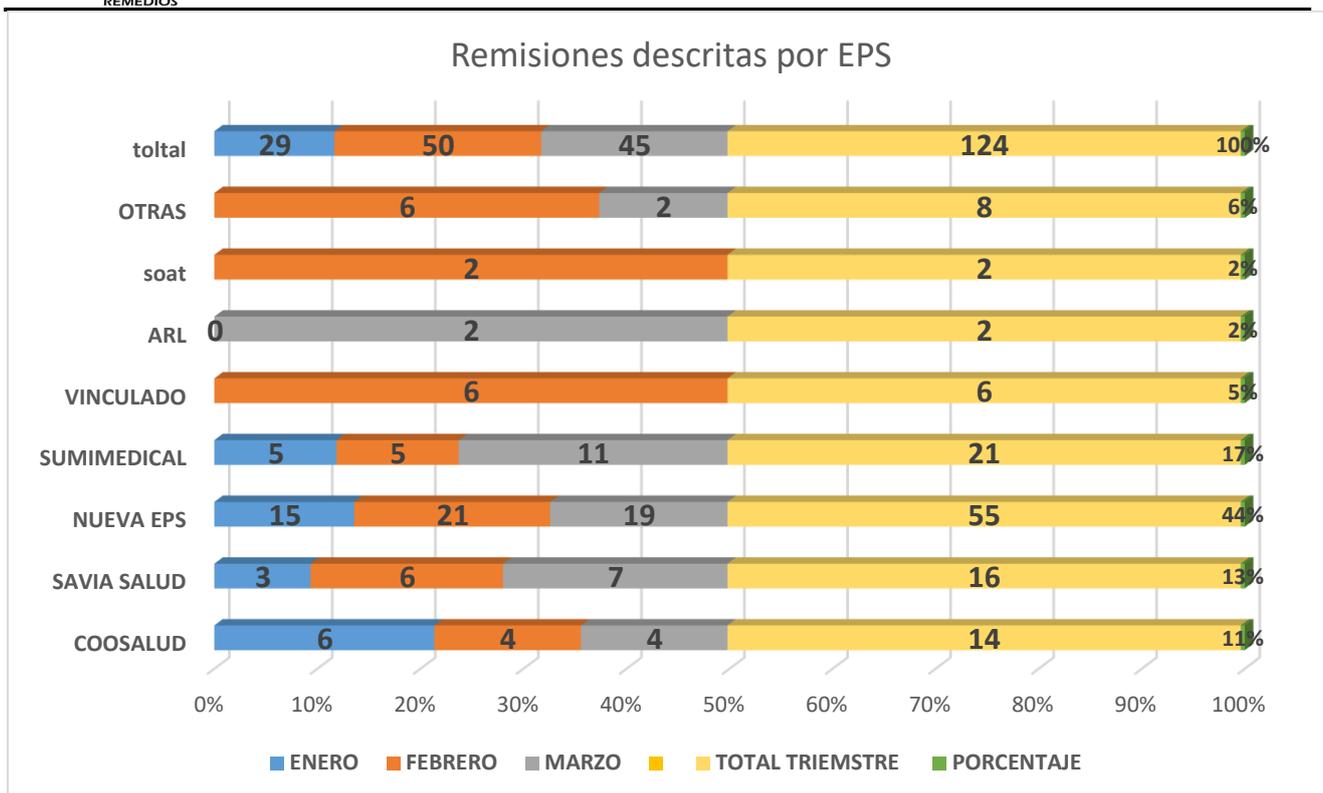
Arl: 2

Soat: 2

Otras EPS: 8

EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO
COOSALUD	6	4	4
SAVIA SALUD	3	6	7
NUEVA EPS	15	21	19
SUMIMEDICAL	5	5	11
VINCULADO		6	
ARL		0	2
soat		2	
OTRAS		6	2
total	29	50	45

TOTAL TRIEMSTRE	PORCENTAJE
14	11%
16	13%
55	44%
21	17%
6	5%
2	2%
2	2%
8	6%
124	100%



como evidencia en la gráfica, la eps con mayor número de remisiones electivas es Nueva Eps, con un total de 55 remisiones equivalente al 44%, en segundo lugar, Sumimedical, con un total de 21 remisión, equivalente al 17%. en tercer lugar, Coosalud con un total de 14 remisiones, equivalente al 11%. las demás eps, mantuvieron un indicador más bajo.

REMISIONES ELECTIVAS I TRIMESTRE 2022, DESCRITAS POR ESPECIALIDAD.

ESPECIALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	Porcentaje
AYUDAS DX	6	14	13	33	27%
CX GENERAL	1	1	2	4	3%
cx vascular					0%
cx plástico					0%
DERMATOLOGIA	1		1	2	2%
GINE y OBSTET	1	10	8	19	15%
MED INTERNA	8	8	4	20	16%
NEUROLOGIA					0%
NUTRICION	2	6	2	10	8%

GASTROENTEROLOGO					0%
OTORRINO	1			1	1%
ORTOPEDIA	3	2	3	8	6%
ODONTOLOG			1	1	1%
OPTOMETRIA	3	3	2	8	6%
OFTALMOLOGI	1		3	4	3%
PEDIATRIA		1	2	3	2%
PSIQUIATRIA					0%
PSICOLOGIA	2	3	3	8	6%
UROLOGIA		1	1	2	2%
FONOUDILOGIA					0%
fisioterapia		1		1	1%
oncología					0%
Total	29	50	45	124	100%

Remisiones Ambulatorias, descritas por Diagnósticos:

el 27%, equivalente a 33 remisiones, corresponden a ayudas diagnóstica, el 16% equivalente a 20 remisiones corresponden a remisiones a la especialidad de Medicina Interna y en tercer lugar con un 15% correspondiente a 19 remisiones fueron a la especialidad de ginecología y obstetricia.

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.

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 I TRIMESTRE 2022

En este trimestre, se realizaron 50 solicitudes descritas así:

EPS	CANT	Aprobadas	no aprobó	en Tte.	sin Rpta	SIAU	USUARIO
AIC	1	1				1	
MUTUALSER	8	2		6		8	
NUEVA EPS	19	17		1		19	
SALUDTOTAL	11	10		1		7	4
SAVIA SALUD							
SURA	12	12					12
CAJACOPI	3	1		2		3	
CAPRECOSA	1	1				1	

Total	55	44	10	39	16
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

En este primer trimestre se realizaron 55 solicitudes de portabilidad, de las cuales 44 se encuentran con el proceso culminado y 10 aún se encuentran en trámite.

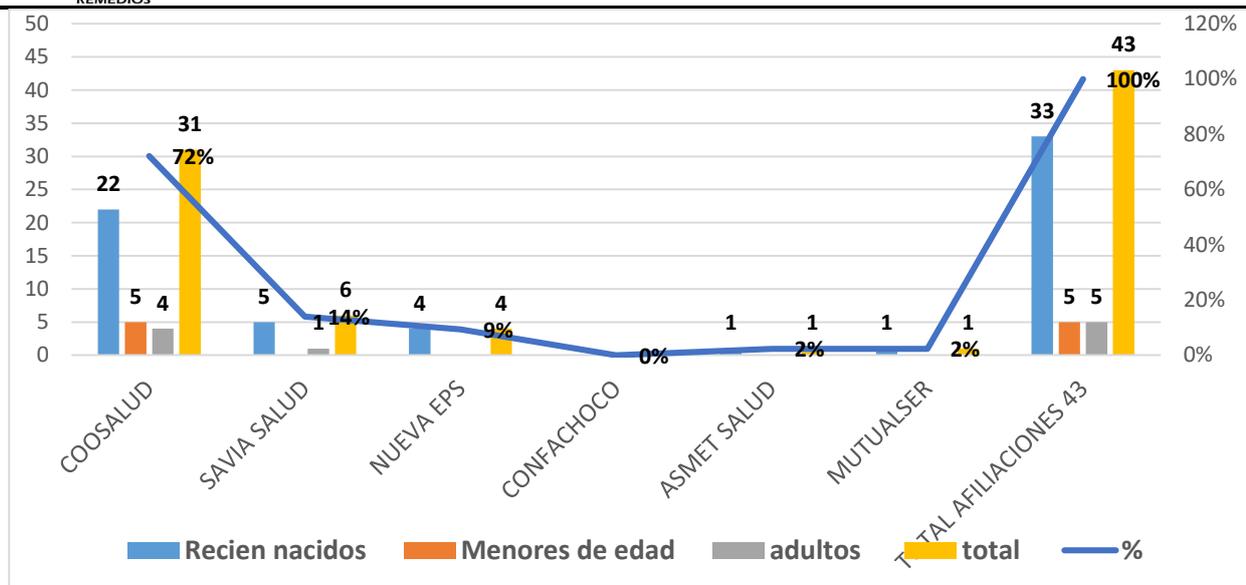
Portabilidades solicitadas por el usuario 16 y 39 tramites en la oficina de atención al usuario.

AFILIACIONES INSTITUCIONALES.

a teniendo 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 33 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos y se describen así, comparado con el trimestre anterior, se presentó una disminución de afiliaciones del 10% (trimestre anterior se realizaron 45 afiliaciones)

TOTAL AFILIACIONES I TRIMESTRE 2022: 33					
EPS	Recién nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	15	2	6	23	70%
SAVIA SALUD	8			8	24%
NUEVA EPS	2			2	6%
CONFACHOCO					0%
TOTAL AFILIACIONES	25	2	6	33	100%

De las 33 afiliaciones 25 corresponden a recién nacidos en nuestra institución, dos (2) afiliaciones a menores de edad que no contaban con afiliación al régimen de seguridad social en salud y 6 afiliaciones a personas adultas.



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

I TRIMESTRE 2022

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.

SATISFACCION DEL USUARIO I TRIMESTRE 2022

I TRIMESTRE 2022

Usuarios Encuestados: 217

Usuarios satisfechos: 177

Usuarios no satisfechos: 40

% de satisfacción: **80%**

total, usuarios no satisfechos: 20%

IV TRIMESTRE 2021:

Total, usuarios encuestados: 277

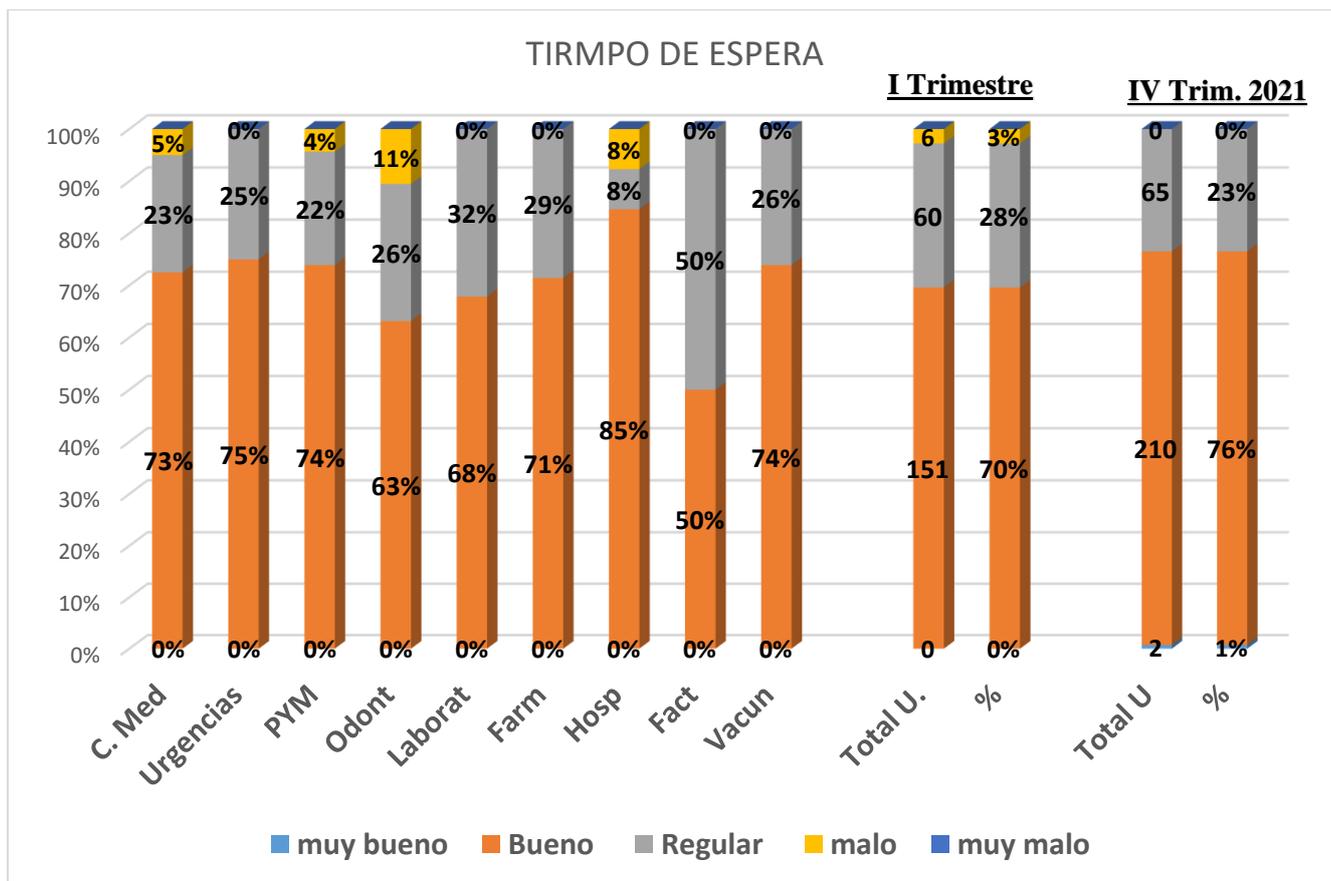
Usuarios satisfechos: 224

Usuarios no satisfechos: 53

% satisfaccion:81%

% No usuarios no satisfechos: 19%

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO I TRIMESTRE 2022:



En este trimestre, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **70%**, equivalente a **151** usuarios, comparado con el IV Trimestre del año 2021, se presentó una disminución del 6% (trimestre anterior 76%)

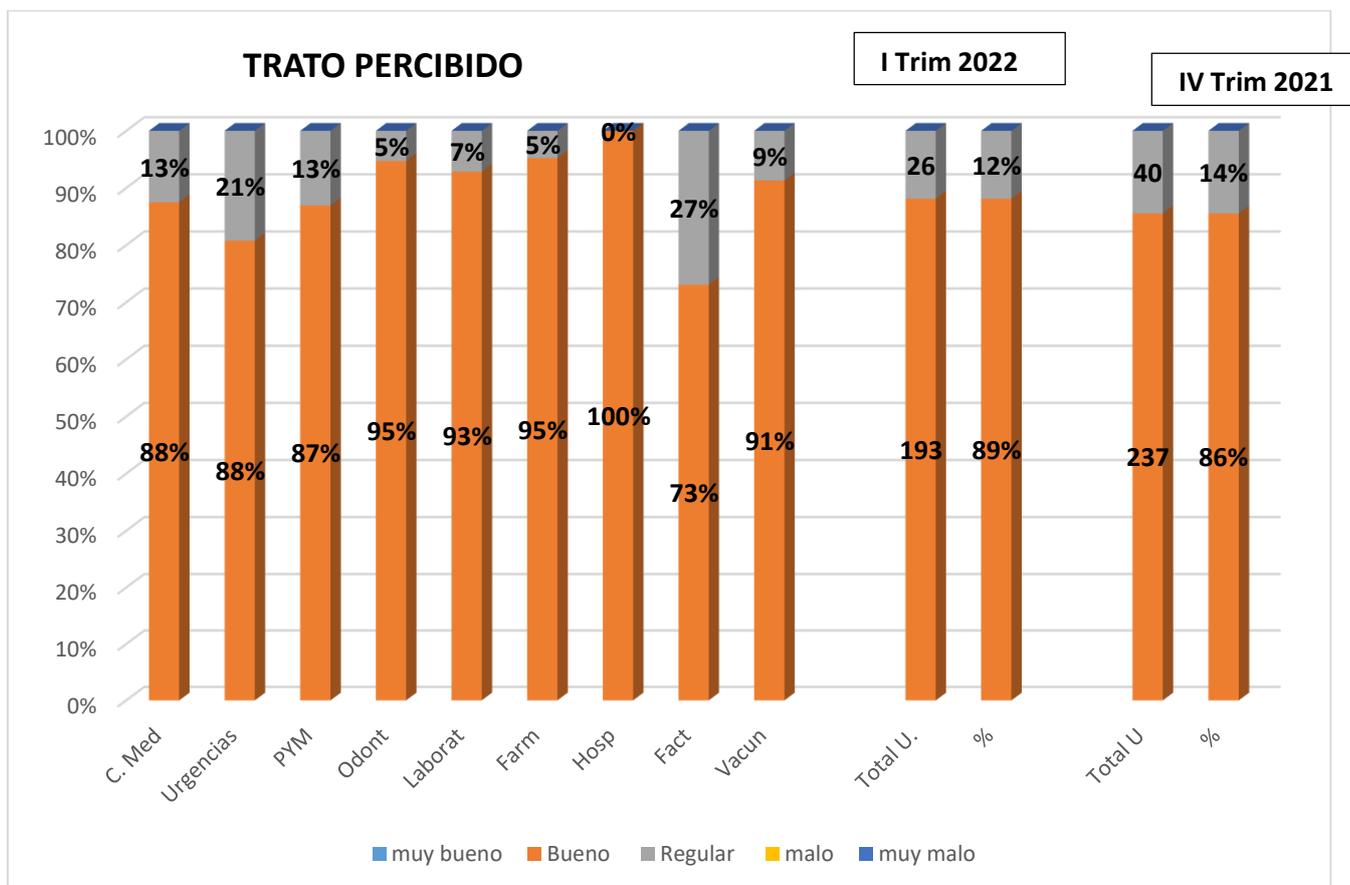
OBSERVACION: ninguna de las áreas evaluadas, cumple con la meta esperada a nivel institucional.,

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

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 I
TRIMESTRE 2022



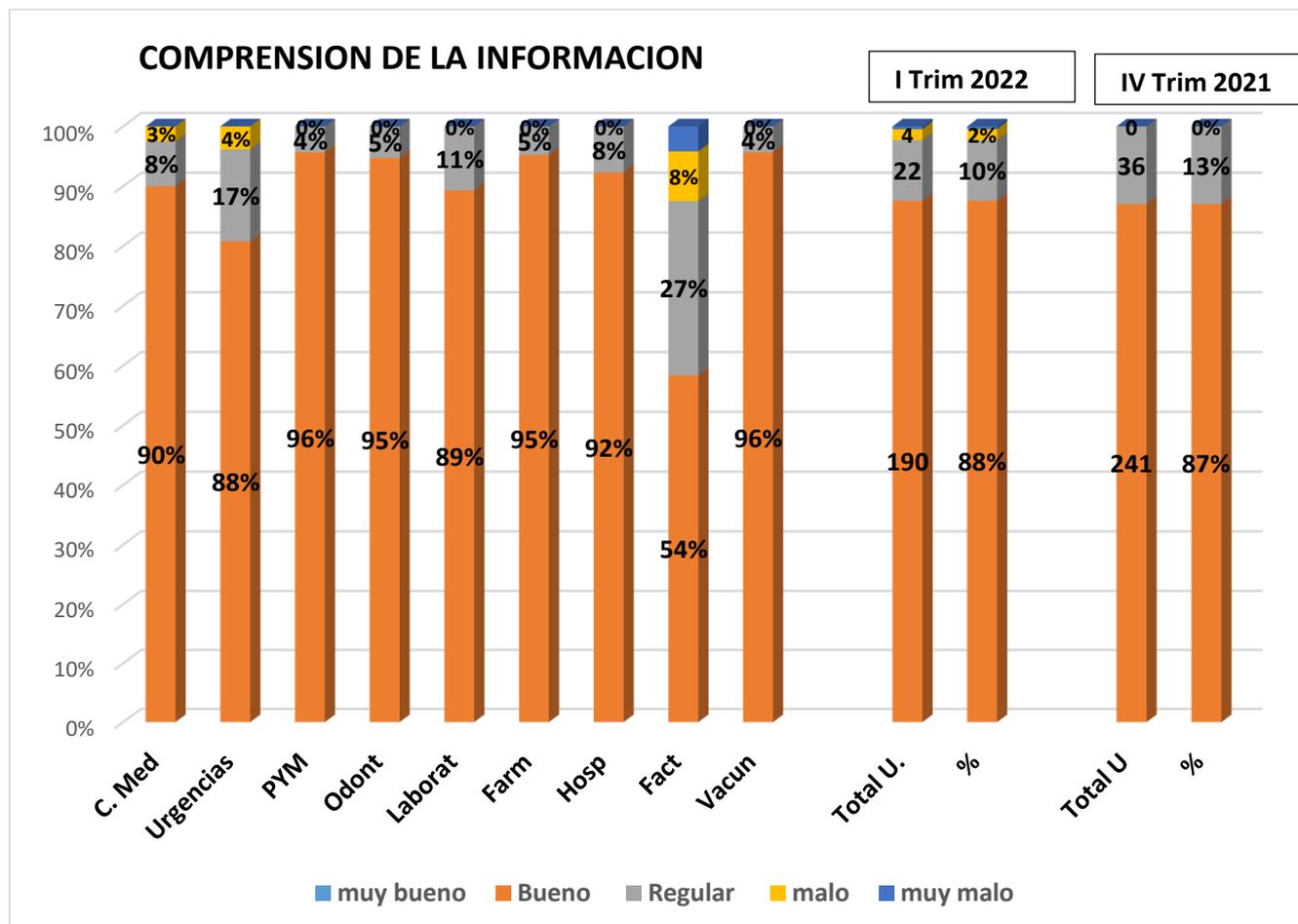
Para el presente trimestre, el % global de satisfaccion en cuanto al trato percibido es del **89%** equivalente a 193 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presento un Aumento De satisfaccion del 3% (trimestre anterior 86%) a pesar de cumplir con la meta esperada a nivel institucional, se debe seguir implementado estrategias de mejora, toda vez q es un derecho del suaurio y que debe verse reflejado en estas evaluaciones el cumplimineto del mismo.

El area donde el usuario percibe mayor satisfaccion en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **hospitalizacion**, con un indicador positivo del 100%, y en segundo lugar el area de **odontologia y farmacia**, ambas areas con un indicador postivo del 95%

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de facturacion con un indicadro negativo del 27%.

Se recomienda verificar con los empleados, si realizaron o no el curso que deben realizar todos los funcionarios de la ESE sobre Lenguaje Claro y trato humanizado.

COMPRESION DE LA INFORMACION I TRIMESTRE 2022



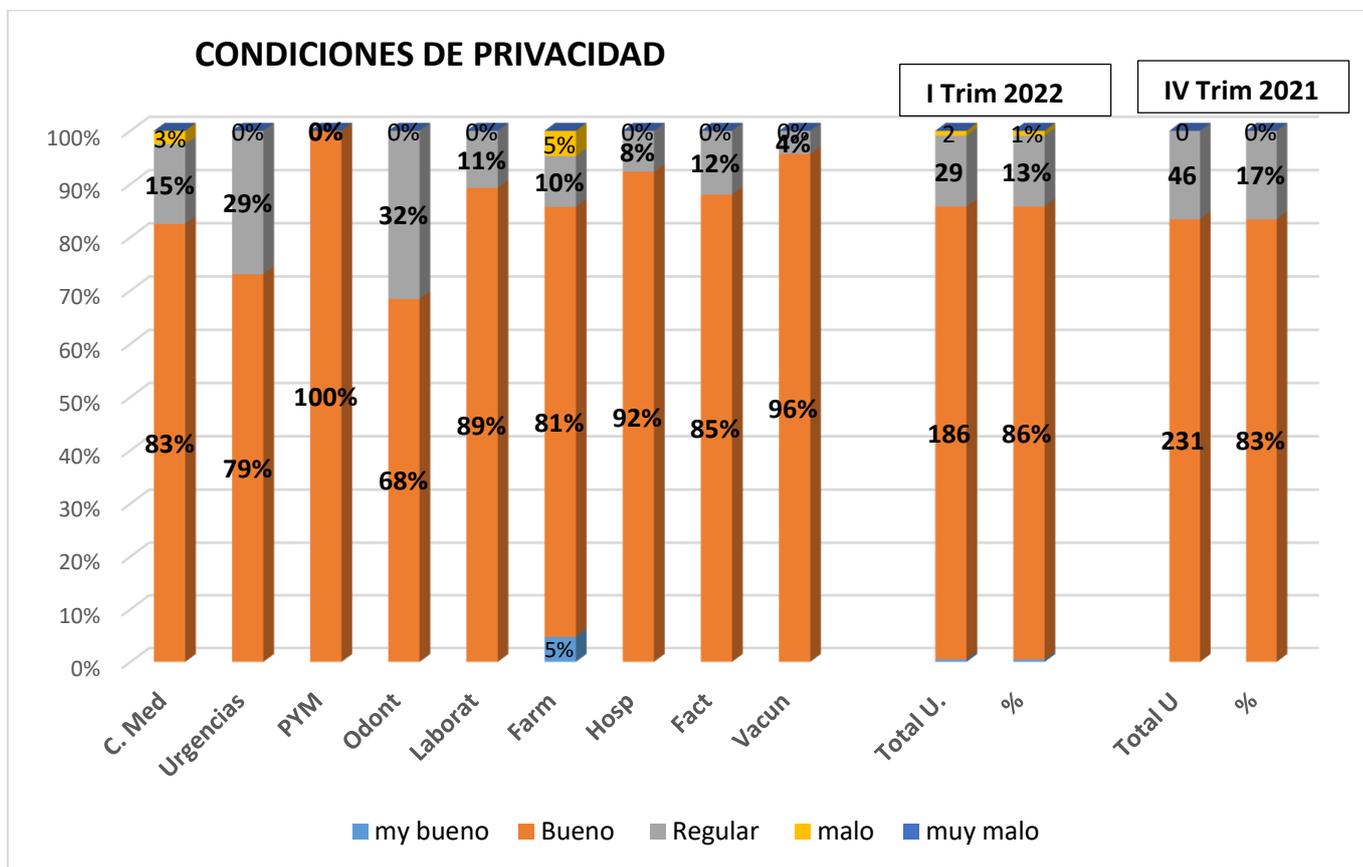
En cuanto a la comprensión de la información en este I trimestre se percibió un indicador del 88% equivalente a 190 usuarios. comparado con el IV trimestre 2021, se evidenciando un aumento de satisfacción del 1%, (trimestre anterior 87%) a pesar de cumplir con la meta esperada, este indicador en los últimos dos trimestres viene presentando niveles bajos de satisfacción, es importante para la institución, brindar información clara y concisa para el usuario.

el área de **PYM** y **vacunación** son las áreas donde el usuario percibe mejor comprensión de la información con un indicador positivo del 96%.

El área donde se presenta el indicador más bajo, con un indicador negativo del 46%, es el área de **Facturación**, los usuarios respondiendo que la comprensión de la información suministrada fue regular.

Recomendación: se debe generar como plan de mejoramiento, una reinducción al personal de esta área, pues, es el área de ingreso al usuario, este indicador, puede atribuirse a la gran rotación de personal por esta área, lo que no permite procesos continuos y permanentes que favorezcan la institución y al usuario. Igualmente aplicar esta reinducción **a todos** los empleados de la ESE, ya que es un indicador demasiado desfavorable para la institución y para el usuario, evidenciando así, que no estamos manejando a nivel interno información articula sobre cada uno de los procesos.

Pregunta N° 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD I TRIMESTRE 2022



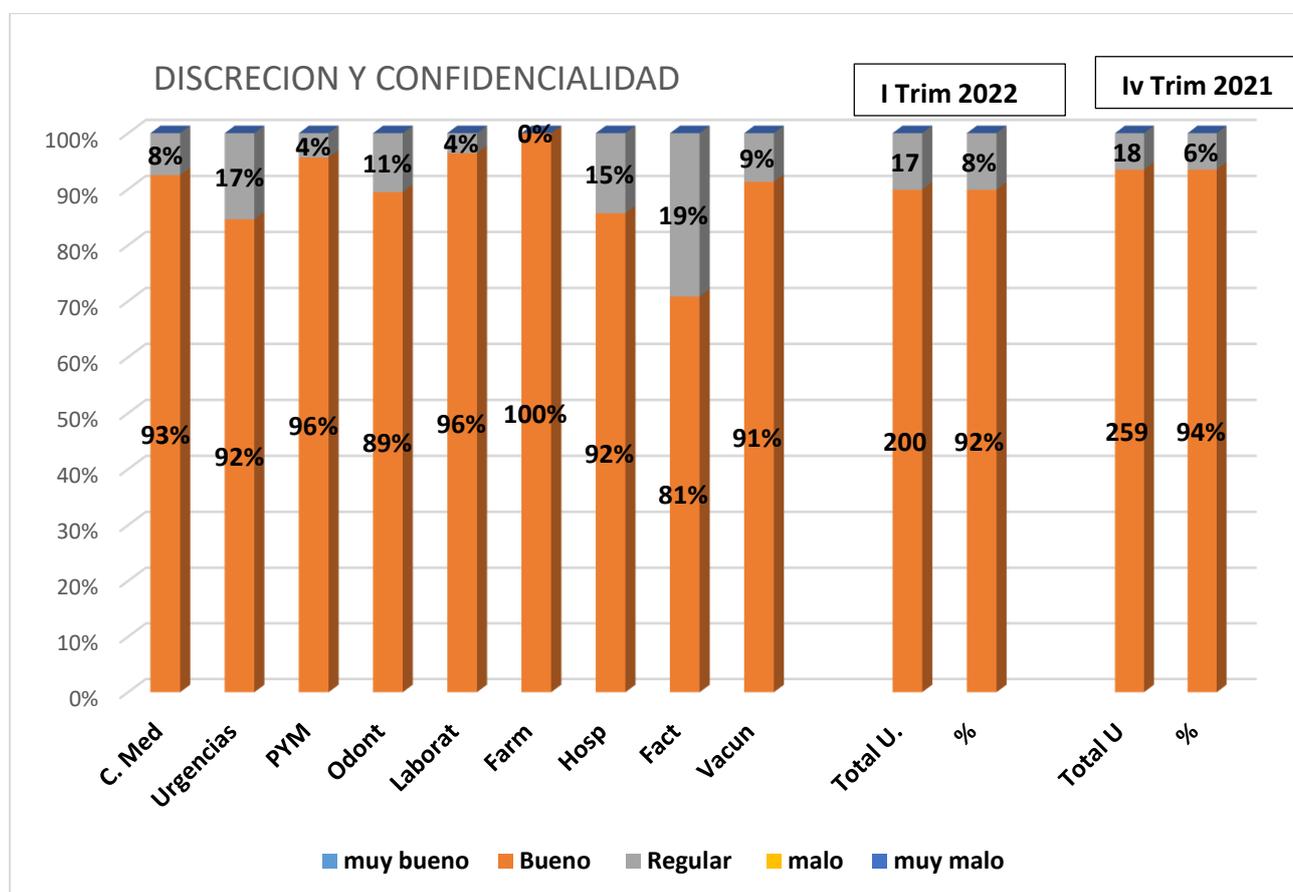
El indicador global para este I trimestre de 2022 en cuanto a la privacidad para la atención es del **86%**. Correspondiente a 186 usuarios, Comparado con el trimestre anterior se presentó un aumento de satisfacción del 3% (Trimestre anterior 83%).

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de **Odontología** con un indicador negativo del 32% y **Urgencias** con un indicador negativo del 29%.

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de **PYM**. Con un indicador favorable del 100%.

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.

Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD I TRIMESTRE 2022

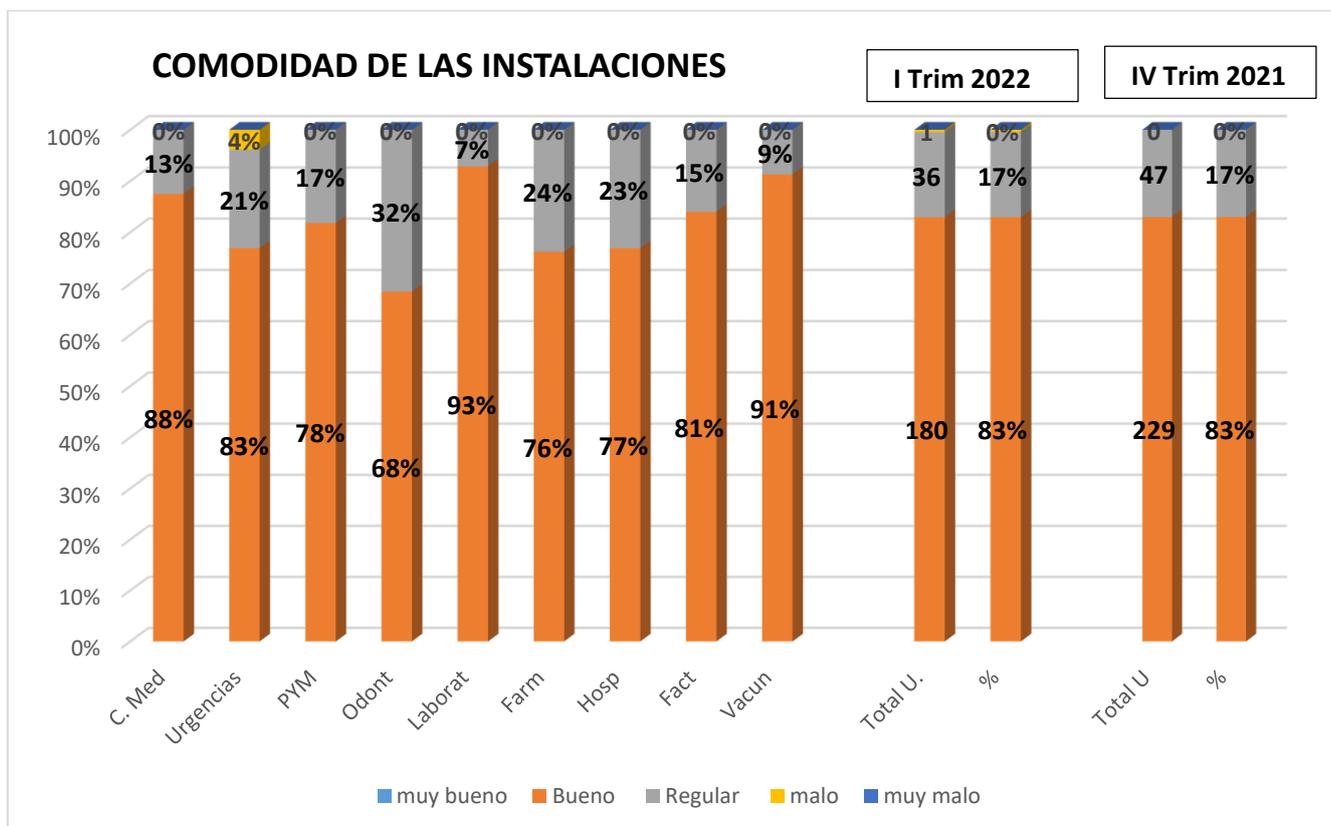


El indicador global para este I trimestre de 2022 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **92%**. Correspondiente a 200 usuarios, Comparado con el trimestre anterior se presentó una disminución de satisfacción del 2% (Trimestre anterior 94%)

Todas las áreas cumplen con la meta esperada a nivel institucional, a excepción el área de facturación, presentando un indicador negativo del 19%. Puede atribuirse este indicador negativo a la rotación constante de personal en esta área.

Recomendación: entrenamiento permanente y continuo a todos los funcionarios de la ESE, que contribuya al mejoramiento de los procesos y que permita que los usuarios sientan confianza en nuestro personal.

Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2022.

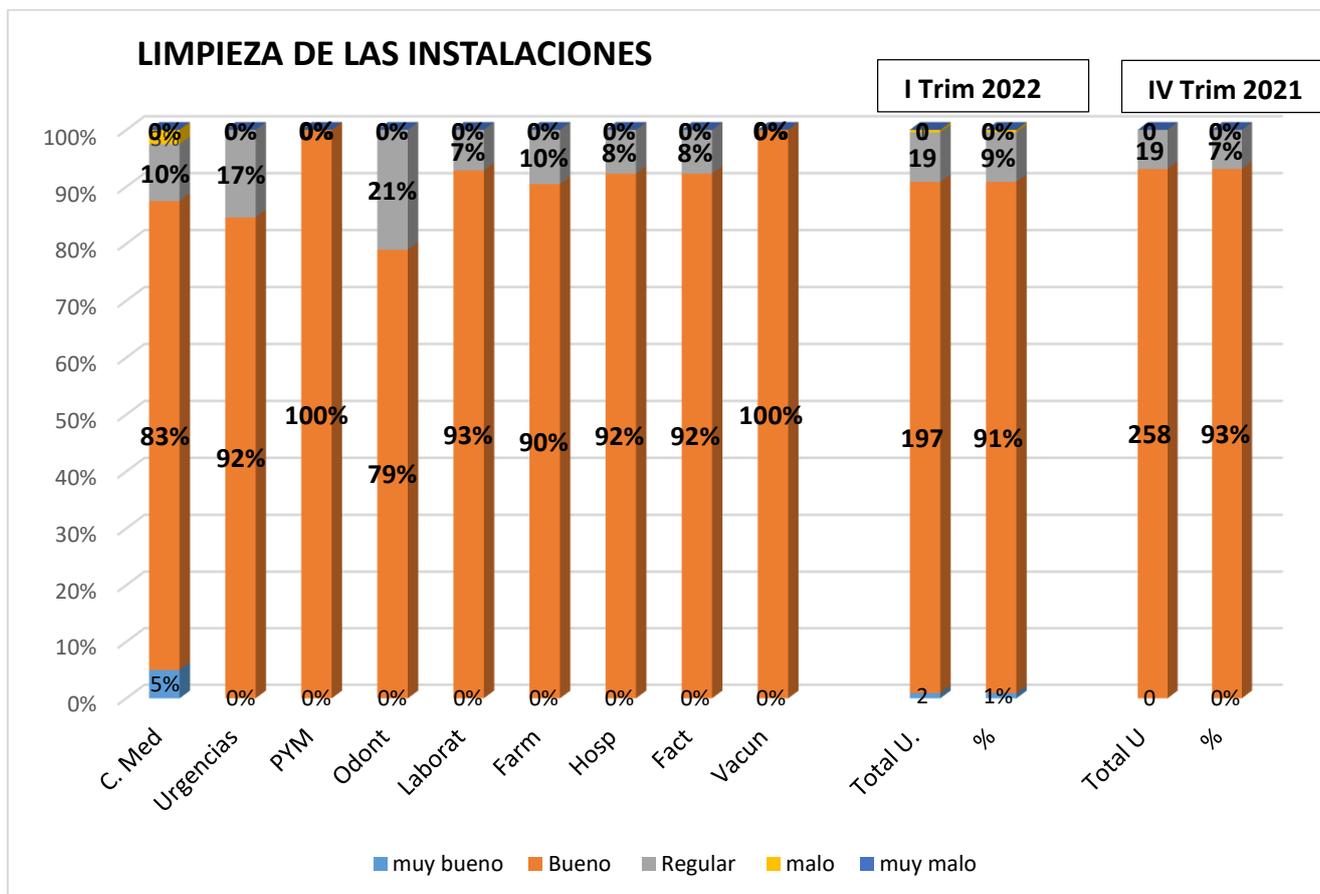


Para este I trimestre de 2022, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 83%, equivalente a 180 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador se mantuvo igual. (trimestre interior 83%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **laboratorio** con un indicador del 93% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 32%

Pregunta N° 7:

LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2022

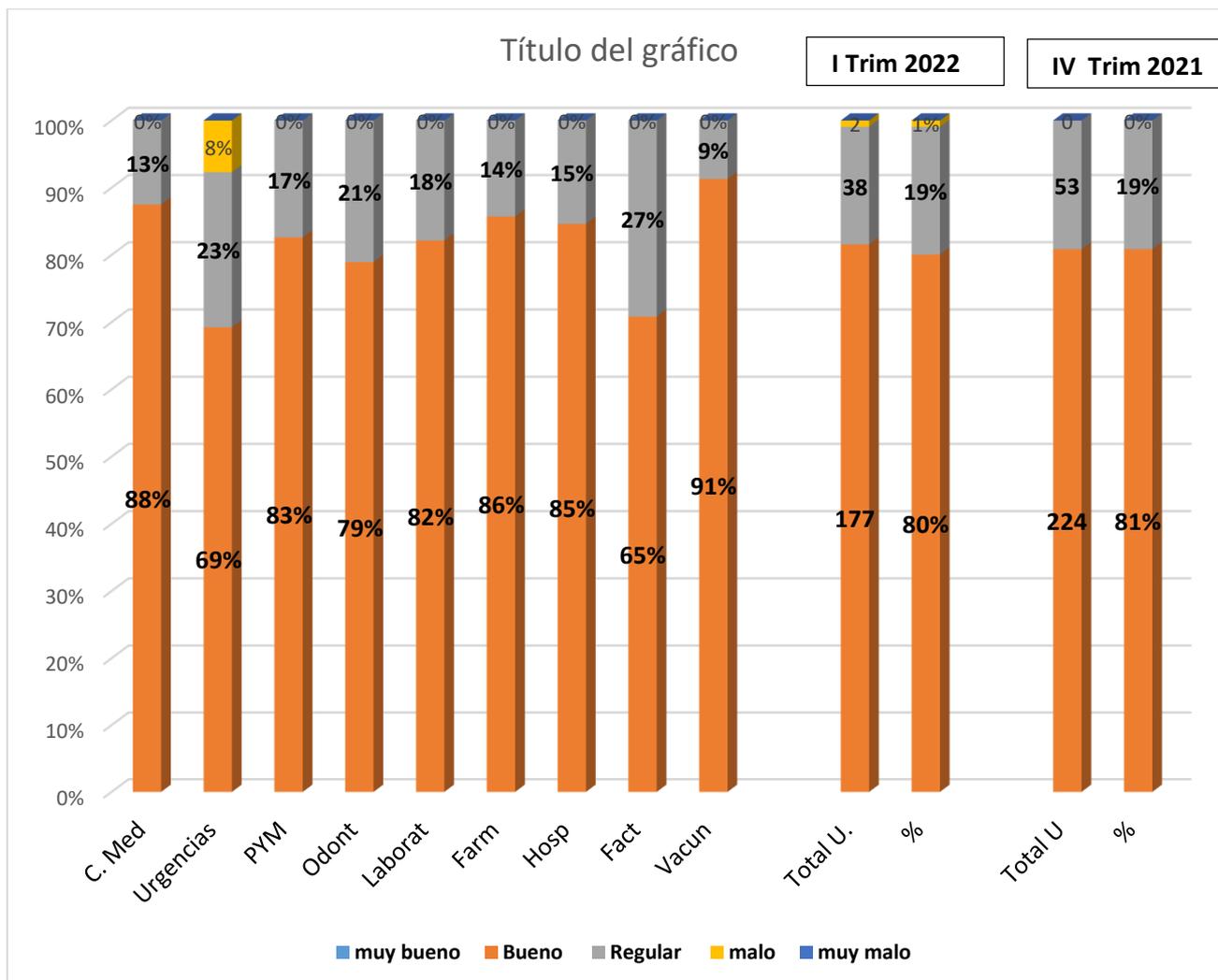


El porcentaje de satisfaccion en este I trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **91%**, comparado con el trimestre anterior, (Trimestre anterior 93%), el indicador disminuyo un **2%** se mantiene de forma positiva. Execto el area de ododntologia, arrojando un indicador negativo del **21%**, puede atribuirse este indicador al espacio tan reducido de esta area.

Las areas que perciben mayor indicadro de satisfaccion es el area de PYM y vacunacion, ambas con indicador **100%** positivo.

Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

I TRIMESTRE 2022



El porcentaje de satisfacción global para este I Trimestre de 2022 es del **80%**, equivalente a 177 usuarios satisfechos, y 20% no satisfechos (40 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador disminuyó un 1% (trimestre anterior 81%)

Solo el área de consulta médica y vacunación cumplen con la meta esperada.

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias, y facturación** con un indicador negativo del 27% y 23%.

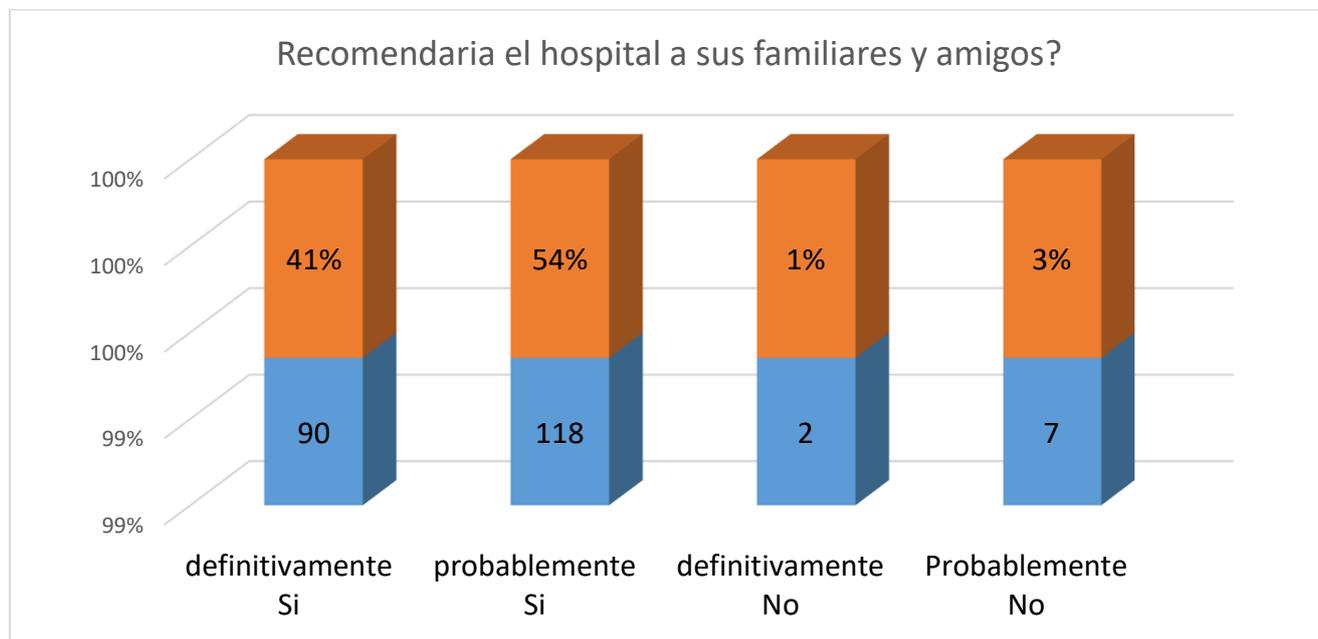
OBSERVACION: se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

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:

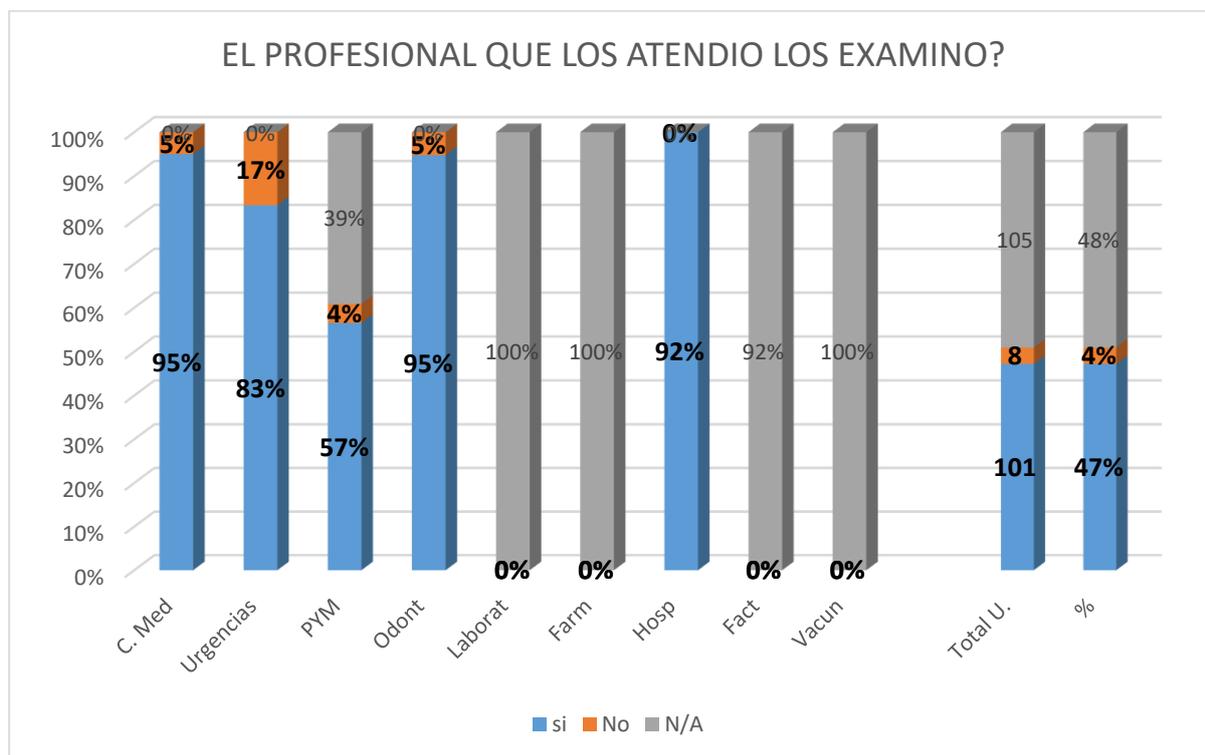
RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

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



En este I trimestre, El 41% de los usuarios encuestados, equivalente a 90 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 54% equivalente a 118 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, el 1% equivalente a 2 usuarios, manifestó que definitivamente No recomendaría el hospital a sus familiares y amigos, un 3%, correspondiente a 7 usuarios, manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES I TRIMESTRE 2022



EL 47% de los usuarios encuestados, equivalente a 101 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 4%, correspondiente a 8 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 48% de los usuarios, no les aplico la pregunta.

En el servicio de consulta médica, el 95% manifestó positivamente su satisfacción y un 5% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

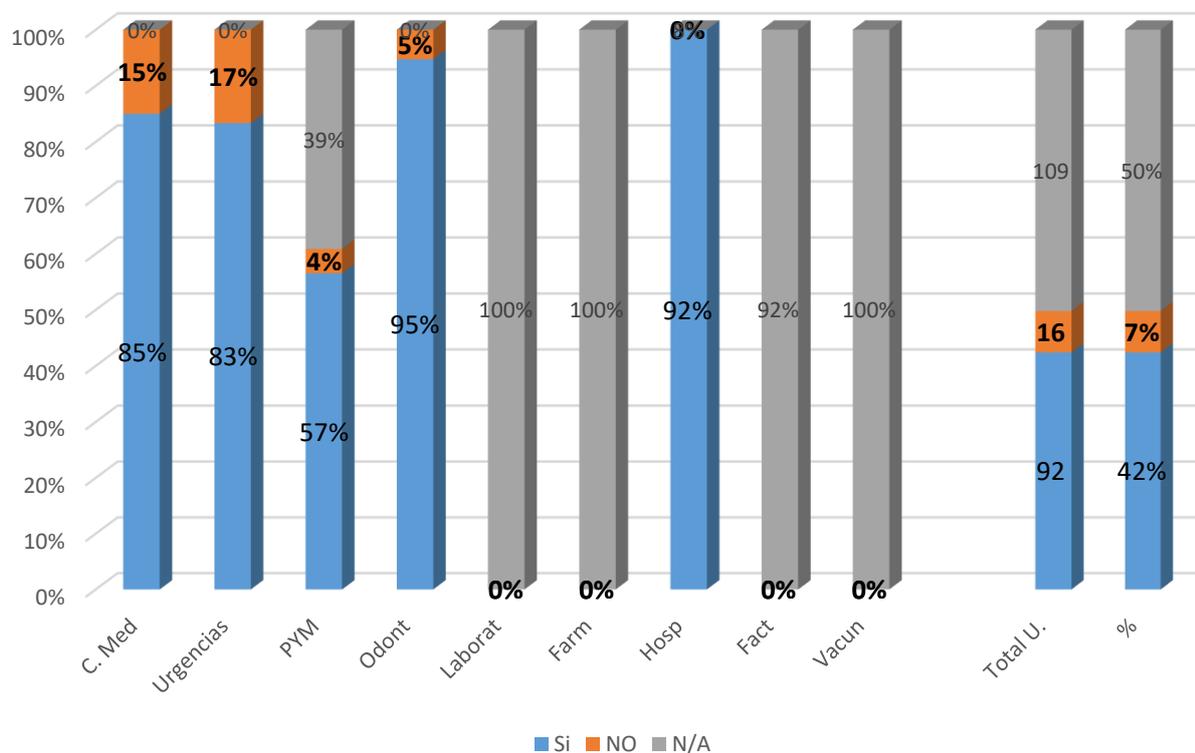
En el servicio de urgencias, el 83% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 17% manifestó su satisfacción negativamente

El área de Promoción y prevención, el 57% de los encuestados se expresó positivamente y al 4% manifestó su satisfacción de manera negativa y al 39% no le aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, paso del 92% de satisfacción el 2% manifestó su satisfacción de forma negativa.

área de odontología: el 95% de los usuarios encuestados en este servicio se manifestó de manera positiva y un 5% negativamente.

LE HABLARON CLARAMENTE SOBRE SU CONDICION DE SALUD? I TRIMESTRE 2022



El 42% de los usuarios encuestados, respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 7%. Manifestó negativamente; al 50% no le aplico la pregunta.

En el área de consulta médica el 85% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 15% manifestó su satisfacción negativamente. (se debe generar plan de mejora)

En el área de urgencias, el 83% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 17% manifestó negativamente, en esta área este indicador presentó un aumento de satisfacción, no obstante, se deberá continuar con estrategias de mejora.

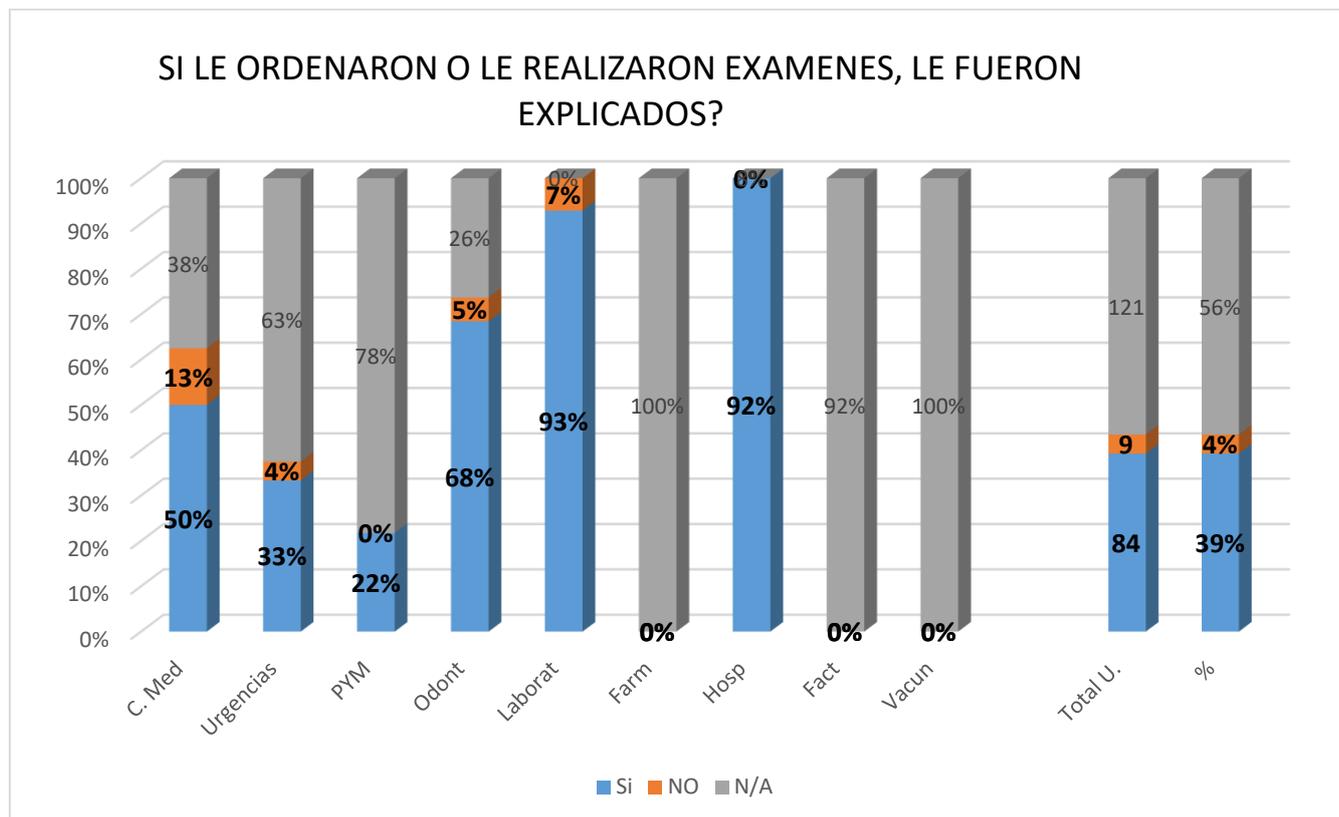
En el área de Odontología, los usuarios manifestaron al 95% que les hablaron claramente sobre su condición de salud. el 5% manifestó su satisfacción negativamente. (se debe generar plan de mejora)

En el área de Hospitalización, se debe generar plan de mejora se percibe, un 92% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 2% manifestó negativamente.

área de PYM: el 57% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, el 4% manifestó negativamente y al 39% no les aplico la pregunta.

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

I TRIMESTRE 2022



La satisfacción en la explicaron de exámenes ordenados o realizados fue del 39%, el 4% manifestó no haber recibido información clara y al 59% no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 13%, el 50% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados.

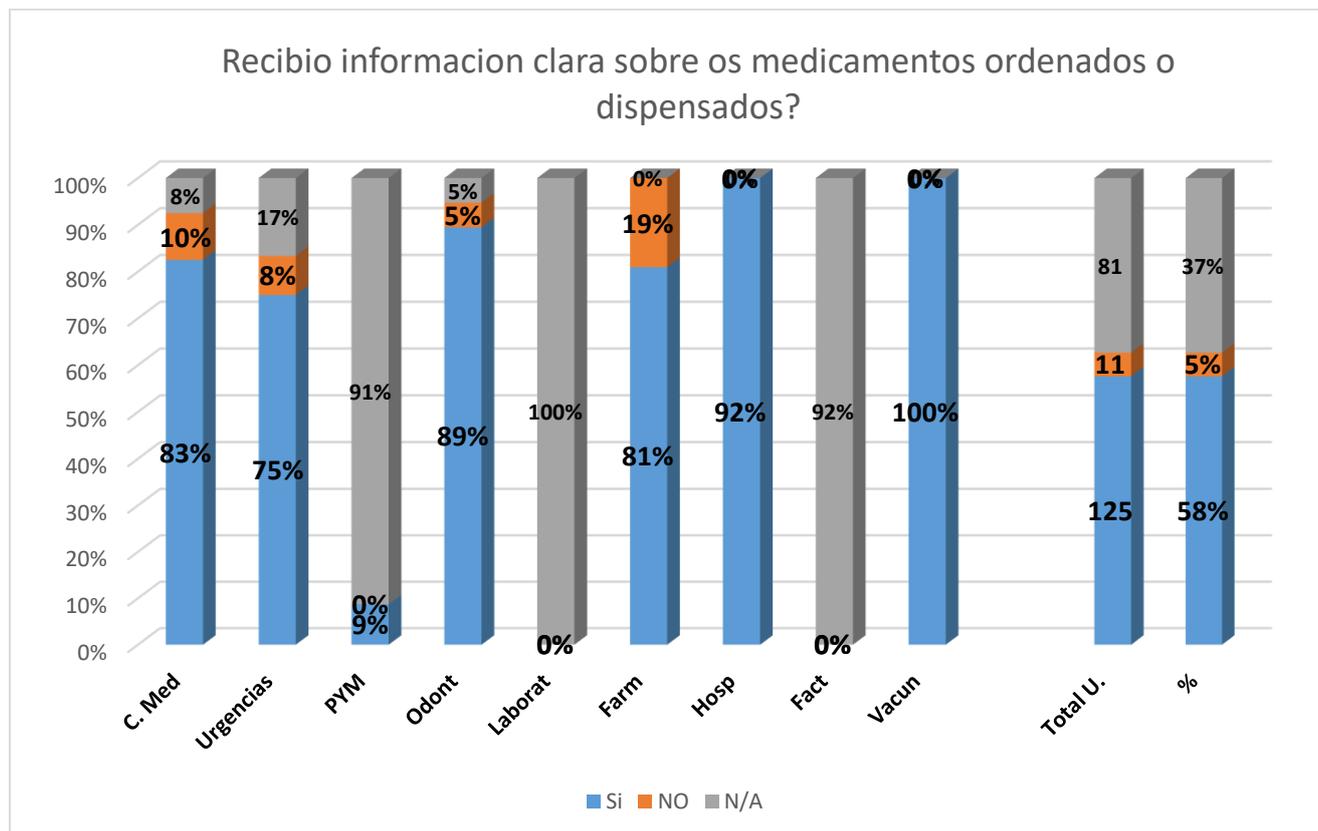
En el área de urgencias un 33% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 4% manifestó negativamente y al 63% no les aplicó la pregunta.

área de PYM: el 22% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 78 no les aplico la pregunta.

Área laboratorio: El 93% manifestó su satisfacción positivamente y el 7% manifestó no haber recibido información clara sobre los exámenes realizados.

Área hospitalización: el 92% manifestó que si recibió información clara y el 8 % expreso no haber

¿LE DIERON INFORMACION ACERCA DE LOS MEDICAMENTOS QUE LE APLICARON O LE RECETARON? I TRIMESTRE 2022



La satisfacción en la explicaron de medicamentos ordenados o dispensados fue del 58%, el 5% manifestó no haber recibido información clara y al 37% no les aplico la pregunta.

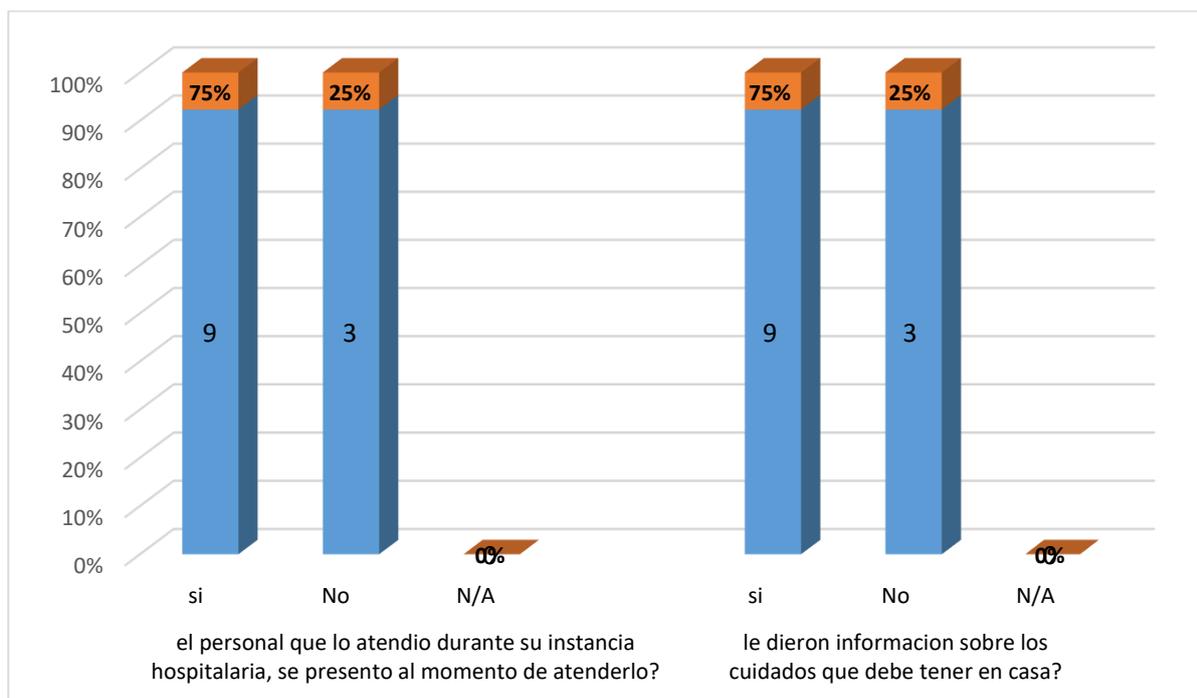
En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 83%, el 10% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados.

En el área de urgencias un 75% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 8% manifestó negativamente y al 17% no les aplicó la pregunta.

área de PYM: el 9% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados y al 91% no les aplico la pregunta.

área de farmacia: el 81% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 19% manifestó su satisfacción de manera negativa. se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados.

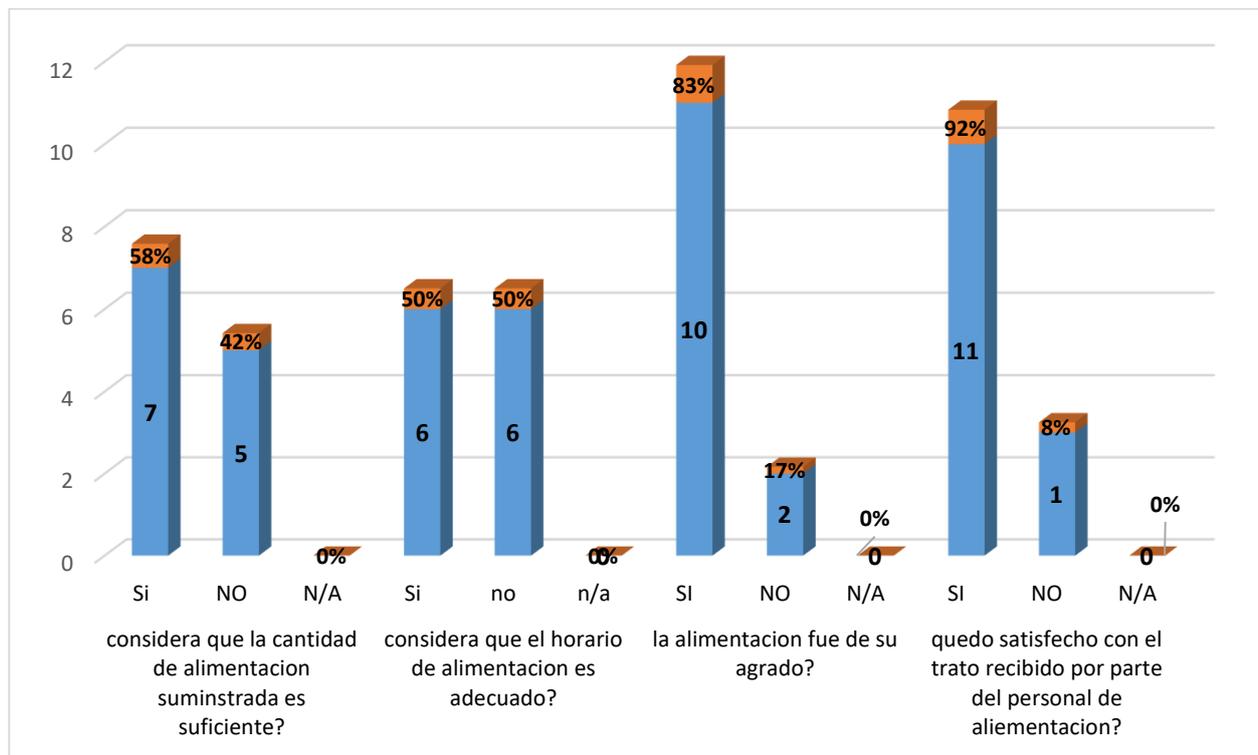
PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION I TRIMESTRE 2022



75% de estos usuarios, expreso que el personal asistencial se **presentó al momento de atenderlos** y el 25% 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 75% de los usuarios encuestados, manifestó su respuesta positivamente. el 25% no les aplico la pregunta.

SERVICIO DE ALIMENTACION I TRIMESTRE 2022



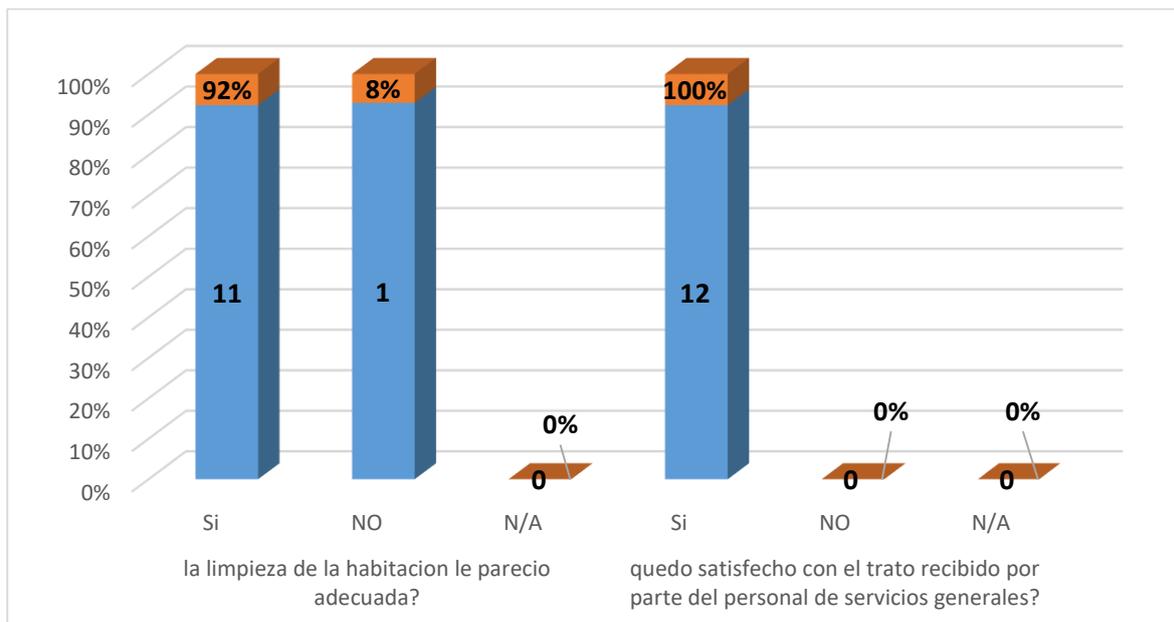
De los 12 usuarios encuestados en este servicio, el 58% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 42% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

de los 12 usuarios encuestados en este servicio, el 50% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 50% no está de acuerdo con el horario.

de los 12 usuarios encuestados en este servicio, el 83% manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 17% equivalente a 2 usuarios, no lo fue.

El 92% de los usuarios encuestados en este servicio manifestaron satisfactoriamente el trato recibido por el personal de alimentación. el 8% correspondiente a 1 usuario manifestó, no estar de acuerdo con el trato recibido por el personal de alimentación.

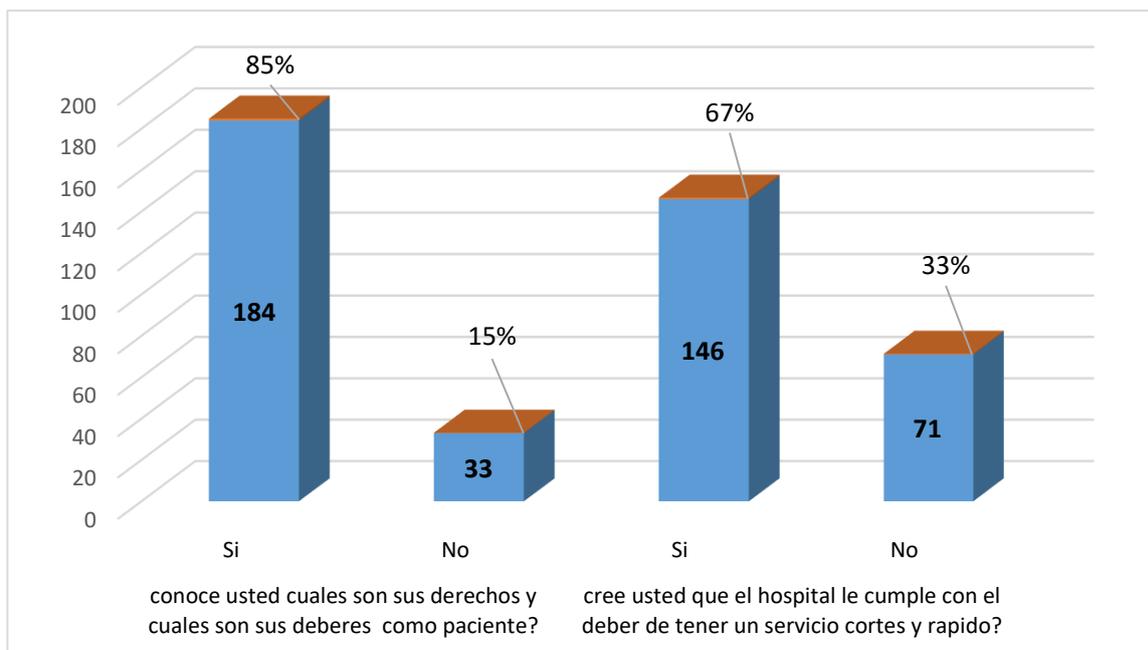
SERVICIOS GENERALES



De los 12 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 92% correspondiente a 11 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 8% equivalente a 1 usuarios, manifestaron negativamente.

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

CONOCIMIENTO DE LOS USUARIO EN DERECHOS Y DEBERES EN SALUD



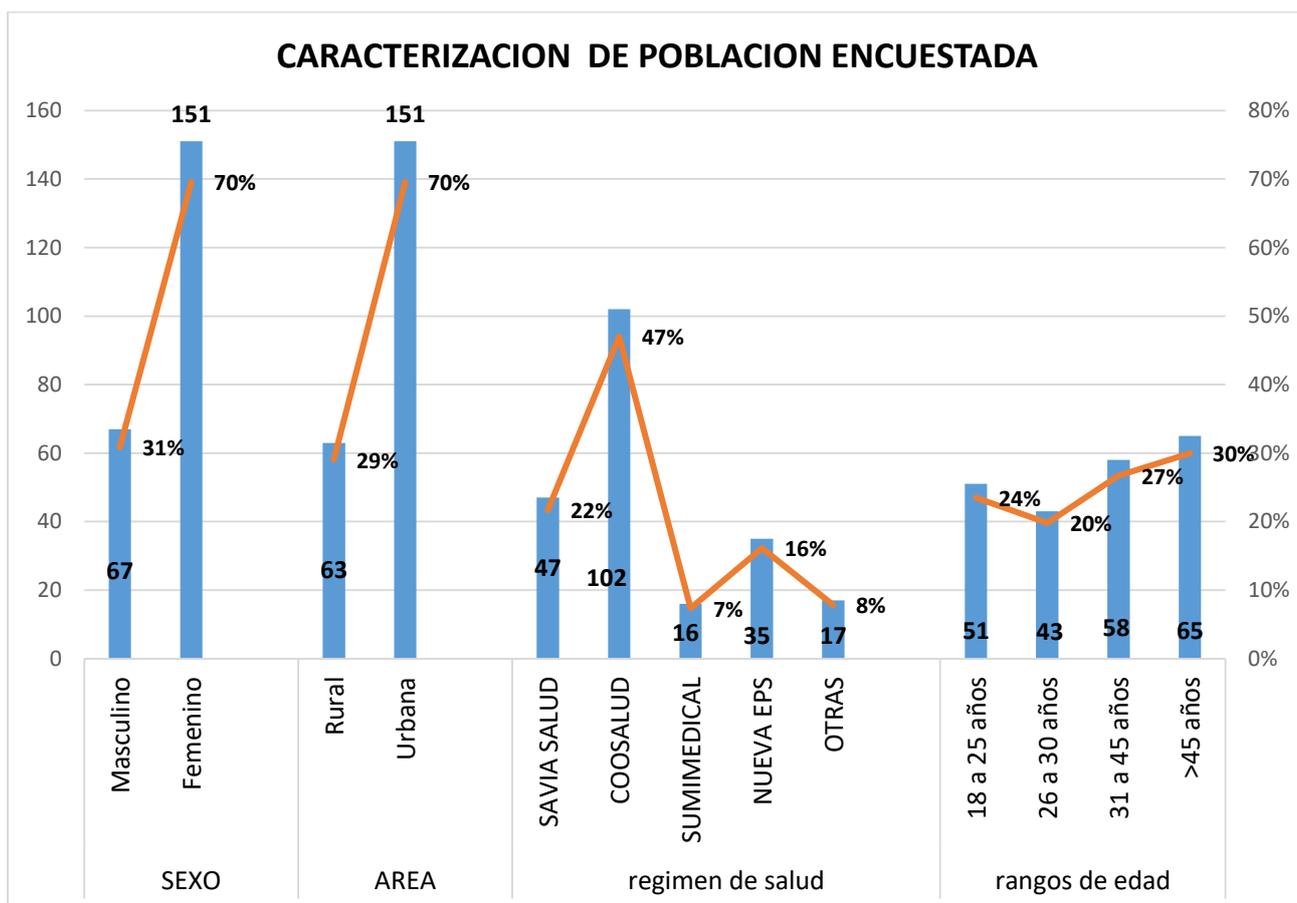
El 85%, de los usuarios encuestado correspondiente a 184 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 15% equivalente a 33 usuarios expresaron no conocerlos.

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 67% de los usuarios encuestados equivalente a 146 usuarios, considera que el hospital cumple con mantener un servicio cortes de rápido. Un 33% correspondiente a 71 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA I TRIMESTRE 2022



El 31% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (67), el 70% al sexo femenino (151), el 70% corresponde al área urbana (151), el 31% área rural (67), 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 22% (47) a Sumi medical, el 7% (16) a nueva EPS, el 16% (35) a otras EPS. (17) 8%

El 24% (51) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.

el 20% (43) en edad entre 26 a 30 años,

el 27% (58) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,

el 30% (65) son usuarios mayores de 45 años.

SEXO	Masculino	67	31%
	Femenino	151	70%

AREA	Rural	63	29%
	Urbana	151	70%

régimen de salud	SAVIA SALUD	47	22%
	COOSALUD	102	47%
	SUMIMEDICAL	16	7%
	NUEVA EPS	35	16%
	OTRAS	17	8%

rangos de edad	18 a 25 años	51	24%
	26 a 30 años	43	20%
	31 a 45 años	58	27%
	>45 años	65	30%

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, en este primer trimestre se realizó asamblea general el pasado 15 de febrero y en el mes de marzo día 8, se realizó asamblea citada por secretaria de salud, donde se eligió el representante de los usuarios ante la junta directiva de la ese 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 el envío y cargue a la plataforma Psisi por parte del encargado del área de sistemas de la Ese.

la programación de la PPSS para la vigencia de 2022, se realizó por parte de la funcionaria del SIAU, teniendo en cuenta que el plazo era hasta el 31 de marzo y por parte de gerencia y control interno no se citó a la reunión que se había establecido para la elaboración de dicha propuesta en aras de evitar sanciones para la ESE, La funcionaria del SIAU, elabora propuesta PPSS (2022), y hace el envío de la de la misma, el 31 de marzo a través de correo electrónico para su posterior revisión, modificación, y cargue a psisi al correo de control interno y gerencia.

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
Secretaría de Salud y Bienestar Social
Jorge Celis (interventor S.S.B.S)