

Remedios, octubre 10 de 2022

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

**Ref.: Informe de gestión III 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 III 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:**

<b>CANAL</b>	<b>MODO DE CONTACTO</b>
<b>Teléfono</b>	Línea de celular: 3217815576 Teléfono fijo: 8303231 opción 2 disponible de 7:am a 12 y de 1:pm a 5:pm
<b>físico</b>	Todas las comunicaciones provenientes de nuestros usuarios, en esta se incluyen los comentarios recopilados en las encuestas de satisfacción del usuario.

<b>virtual</b>	<p>Correo electrónico <a href="mailto:siau@hsvpremedios.gov.co">siau@hsvpremedios.gov.co</a></p> <p>Sitio web <a href="http://Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia www.hsvpremedios.gov.co">Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia www.hsvpremedios.gov.co</a></p>
<b>Buzón de sugerencias</b>	<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"> <li>1. Ingreso principal de la ESE, servicio de Admisiones.</li> <li>2. Sala de espera de consulta médica.</li> <li>3. Sala de espera de servicio de urgencias.</li> <li>4. Servicio de Hospitalización</li> <li>5. centro de salud la cruzada</li> </ol> <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>
<b>presencial</b>	<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

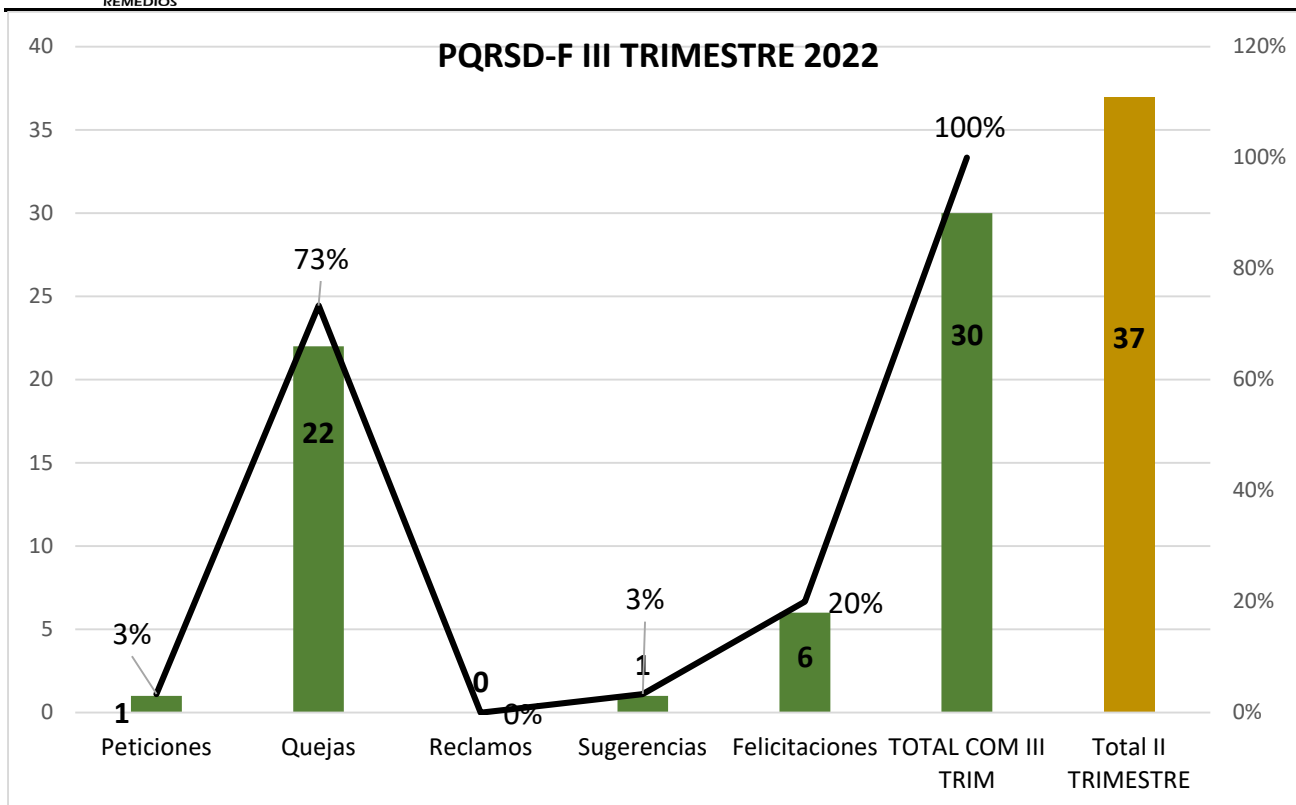
El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados 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 III, trimestre del año 2022 se presentaron **30** comunicaciones de los usuarios, en este trimestre comparado con el II trimestre, se presentó una disminución del 10% (trimestre anterior 37 comunicaciones)

PQRS F III TRIMESTRE		
	Cantidad	%
Peticiones	2	7%
Quejas	21	70%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	1	3%
Felicitaciones	6	20%
<b>TOTAL COM</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

PQRS F II TRIMESTRE	
Cantidad	%
1	3%
28	76%
0	0%
2	5%
6	16%
37	100%



De las comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este primer trimestre, un 3% equivalente a 1 comunicaciones fueron peticiones, un 73% quejas, equivalente a 22 comunicaciones, se presentó 0 reclamos, 6, fueron sugerencias (3%) y un 20% (6) felicitaciones.

En este trimestre III, el porcentaje más alto de comunicaciones fueron las relacionadas con Quejas con un indicador del 73% (22 comunicaciones)

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

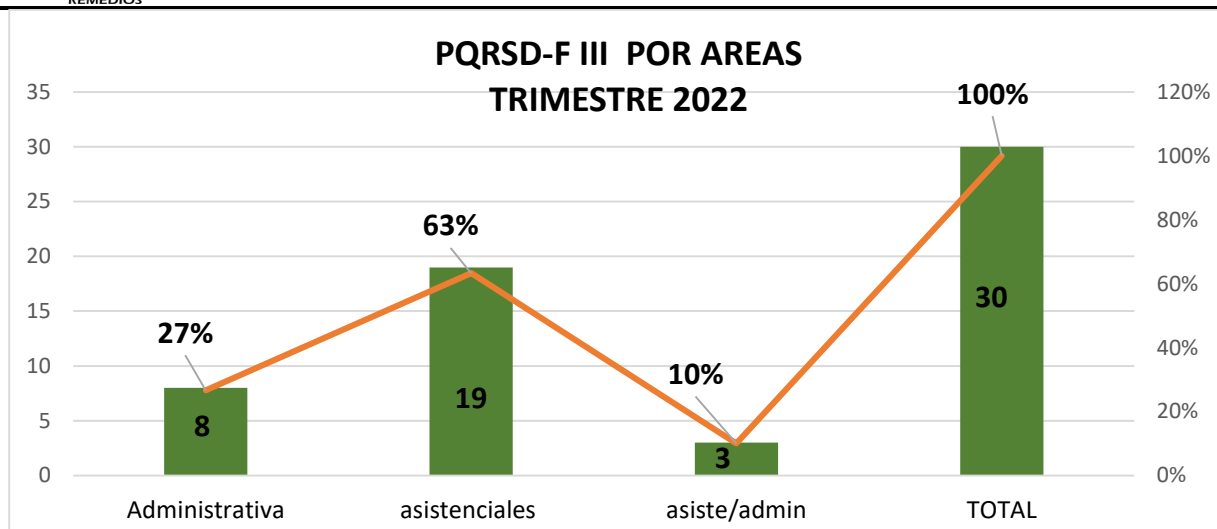
**PQRSD-F III TRIMESTRE 2022**

III TRIMESTRE 2022		
POR AREAS		
Administrativa	8	27%
asistenciales	19	63%
asiste/admin	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**PQRSD-F II TRIMESTRE 2022**

POR AREAS	cantidad	%
Administrativa	25	68%
asistenciales	11	30%
asiste/admón.	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR DEPENDENCIA**

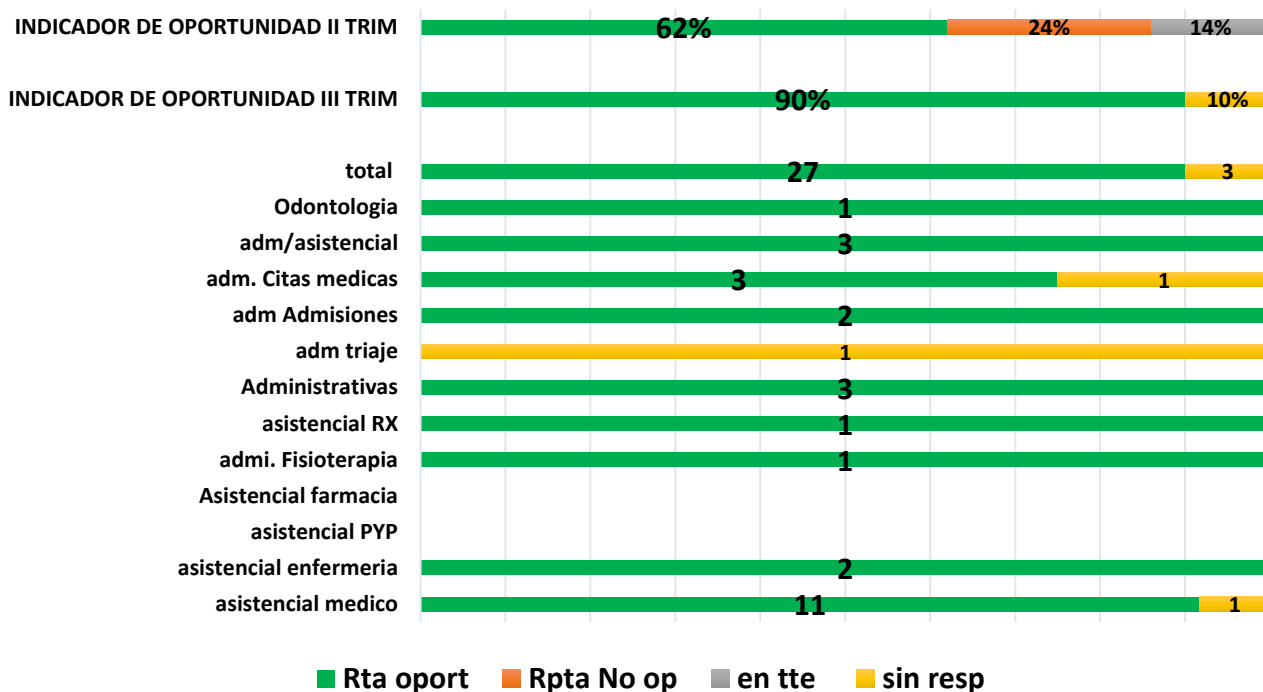


El 27% de las comunicaciones (8) corresponden al área administrativa, disminuyendo esta área las comunicaciones en un 30% (trimestre II: 25 comunicaciones), el 63% equivalente a 19 comunicaciones son derivadas de la atención del área asistencial, esta área aumento en un 100% las comunicaciones de los usuarios para este trimestre, (trimestre II 30%) el 10% (3) corresponden den a comunicaciones relacionadas asistencial y administrativa.

**COMPORTAMIENTO EN OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR AREAS**

AREA	P	Q	R	S	F	total	Rta oport	Rpta No op	en tte	sin resp
asistencial medico		11			1	12	11			1
asistencial enfermeria					2	2	2			
asistencial PYP										
Asistencial Pharmacia										
admi. Fisioterapia		1				1	2			
asistencial RX		2				2	2			
Administrativas				1	2	3	3			
adm triaje		1			1					1
adm Admisiones		2				2	2			
adm. Citas medicas	1	2				3	2			1
adm/asistencial		3				3	3			
Odontologia					1	1				
<b>total</b>		22	0	1	7	30	27			3

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR AREAS



Oportunidad de Respuesta II trimestre : 62%

Oportunidad de respuesta III trimestre: 90%

Como resultado, para este Tercer trimestre se obtuvo un indicador de oportunidad de respuesta del **90%** comparado con el primer trimestre se presentó aumento en la oportunidad de respuesta. trimestre anterior 60%.

### DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:

En el área de Odontología se presentó una comunicación (felicitación) con tramite oportuno

**Área asistencial/administrativa:** se presentaron tres comunicaciones así:

1: traje, inicialmente se dio trámite a área asistencial enfermería (jefe) y esta dio traslado al área administrativa facturación, la cual no se le dio respuesta a usuario.

1: por prestación de servicios en Rayos X: esta fue tramitada con el comité de Seguridad del paciente y se logró dar respuesta oportuna al usuario.

1: por inconformidad en traslado de paciente a otro nivel de atención: se dio trámite por fuera de oportunidad pero usuario fue informado de los pasos del proceso, por lo que no se consideró tenerla en cuenta como inoportuna.

1: inconformidad por retraso en atención de servicio de psicología, se resolvió dentro del tiempo estipulado.

**En el área administrativa:** se presentaron en este III trimestre se presentaron 3 comunicaciones de dos felicitaciones área SIAU y área de administración, y una sugerencia la cual fue resuelta dentro de los tiempos permitidos.

**Asignación de citas Médicas:** se presentaron tres comunicaciones, dos de ellas resueltas con oportunidad y una sin respuesta. Cabe anotar que en el trimestre anterior se presentaron 12 inconformidades en esta área, lo que evidencia una disminución de la satisfacción significativa.

**Área de Admisiones:** se presentaron dos quejas, resueltas dentro de los tiempos

**Área administrativa/asistencial Fisioterapia:** se presentó una queja, la cual fue resuelta dentro de los términos oportunos.

#### **AREA ASISTENCIAL:**

**área asistencial Rayos X:** solo se presentó una comunicación y se dio el trámite de manera oportuna

**Área Asistencial Medico:** en esta área se presentaron 12 comunicaciones de las 12 se dio trámite oportuno y una sin respuesta a la fecha.

**Área Asistencial Enfermería:** se presentaron comunicaciones positivas (2 felicitaciones).



MOTIVOS GENRADORES DE PQRS-D-F III TRIMESTRE 2022		
No prestación de servicio RX	gerencia	1
difícil acceso a citas Medicas	facturacion	3
percepción de trato inadecuado profesional paciente	profesional medico	5
tiempo de espera prolongado	urgencias	2
no prioridad en atención preferencial	admiisiones	1
tiempo prolongado para atención a materna por error en agendamiento de cita	admisiones	1
percepcion de negligencia medica	urgencias y consulta medica	3
falta de espacio de atención psicológica	gerencia	1
pecepción de mala atención	fisioterapia y consulta med	3
percepción de violación a protocolo de atención	RX	1
percepción de barrera de atención en triaje	facturacion	1
sugerencia de celador en servicio de urgencias	administracion	1
error en dato de historia clínica	medico	1
por su buena atención y calidad humana	Dr Luis Nuñez	1
por su buena atención y calidad humana	Martha Restrepo,	1
por su buena atención y calidad humana	Alejandro Restrepo	1
por su buena atención y calidad humana	Monica Morales	1
por su buena atención y calidad humana	Carlota achury	1
por su buena atención y calidad humana	nor Patricia henao	1

**RECOMENDACIONES:** como puede evidenciarse en los datos anteriores, las principales comunicaciones de nuestros usuarios se derivan del área asistencial médico, por percepción de Mala atención, negligencia médica y trato inadecuado profesional paciente. En su gran mayoría se debió a una profesional medica que ya no labora para nuestra institución, sin embargo, se debe seguir generando más confianza por parte de nuestros profesionales hacia nuestros usuarios, puede atribuirse también a que en este trimestre se presentó gran rotación de profesionales, conllevando esto a inconformidades que poco a poco sean ido disminuyendo.

con referencia a la parte de inconformidades por difícil acceso a citas médicas, ya se cuenta con profesionales suficientes para cubrir gran cantidad de la demanda, sin embargo, se hace necesario seguir en constante y periódico seguimiento la respuesta a las líneas telefónicas establecidas institucionalmente para asignación de citas médicas y garantizar de esta manera que se dé respuesta a las llamadas entrantes.

**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.

#### **BUZON DE SUGERENCIAS:**

Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este trimestre se realizaron (9) aperturas con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con los líderes de procesos de nuestra institución.

#### **TRAMITE DE REMISION AMBULATORIA**

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, registradas a través del SIAU, en este trimestre se diligenciaron 796 Remisiones Electivas así:

**Coosalud:488**

**Savia salud: 115**

**Nueva EPS: 134**

**Sumi medical: 37**

**Vinculado: 4**

**Arl: 3**

**Soat: 3**

**Otras EPS: 12**

EPS	JIULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
COOSALUD	4	214	270	488	61%
SAVIA SALUD	4	60	51	115	14%
NUEVA EPS	1	68	65	134	17%
SUMIMEDICAL	2	18	17	37	5%
VINCULADO			4	4	1%
ARL		1	2	3	0%
soat	1	2		3	0%
OTRAS	2	6	4	12	2%
<b>toltal</b>	<b>14</b>	<b>369</b>	<b>413</b>	<b>796</b>	<b>100%</b>

Ccomo evidencia en la gráfica, la eps con mayor número de remisiones electivas es Coosalud Eps, con un total de 488 remisiones equivalente al 61%, en segundo lugar, Nueva Eps con un total de 134 (17%) tercer lugar Savia Salud con un total de 115 remisión, equivalente al 14%. las demás eps, mantuvieron un indicador más bajo.

**OBSERVACION:** se solicitó al área de Sistemas e informática, hacer la gestión necesaria para que este indicador sobre el número total de remisiones ambulatorias, sea arrojado directamente desde el programa de XENCO, toda vez que cada vez son más los usuarios con remisiones ambulatorias (796) para este trimestre y desde el SIAU se ha estado haciendo EL registro manual de todos los anexos técnicos 3, lo que ha conllevado a que todo el día se esté registrando información en planilla Excel y esto acarrea menos tiempo para el desarrollo de las demás actividades a realizar en SIUA.

Además, este número total de remisiones electivas no es cien por ciento confiable, toda vez que no existe garantía, que todos los usuarios a quienes se les remita ambulatoriamente, ingresen al SIAU para hacer registro de su remisión.

**TRAMITES PORTABILIDAD III TRIMESTRE 2022**

En este trimestre, se realizaron 26 solicitudes descritas así:

EPS	Cantidad	Medio			Finalizado	en tte
		SIAU	SAC	usuario		
Salud total	5	5			4	1
Asmet Salud	1	1				1
CajaCopi	2	1	1		2	
Convida	3	3				3
Coosalud	1	1			1	
Mutualser	2	2			1	1
Nueva eps	4	4			4	
Pijaos	1	1			1	
Sura	7		1	6	7	
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>6</b>

En este segundo trimestre se realizaron 26 solicitudes de portabilidad, de las cuales 20 se encuentran con el proceso culminado y 6 aún se encuentran en trámite.

Portabilidades solicitadas por el usuario 6, gestionadas en el SAC 2 y 18 tramites en la oficina de atención al usuario.

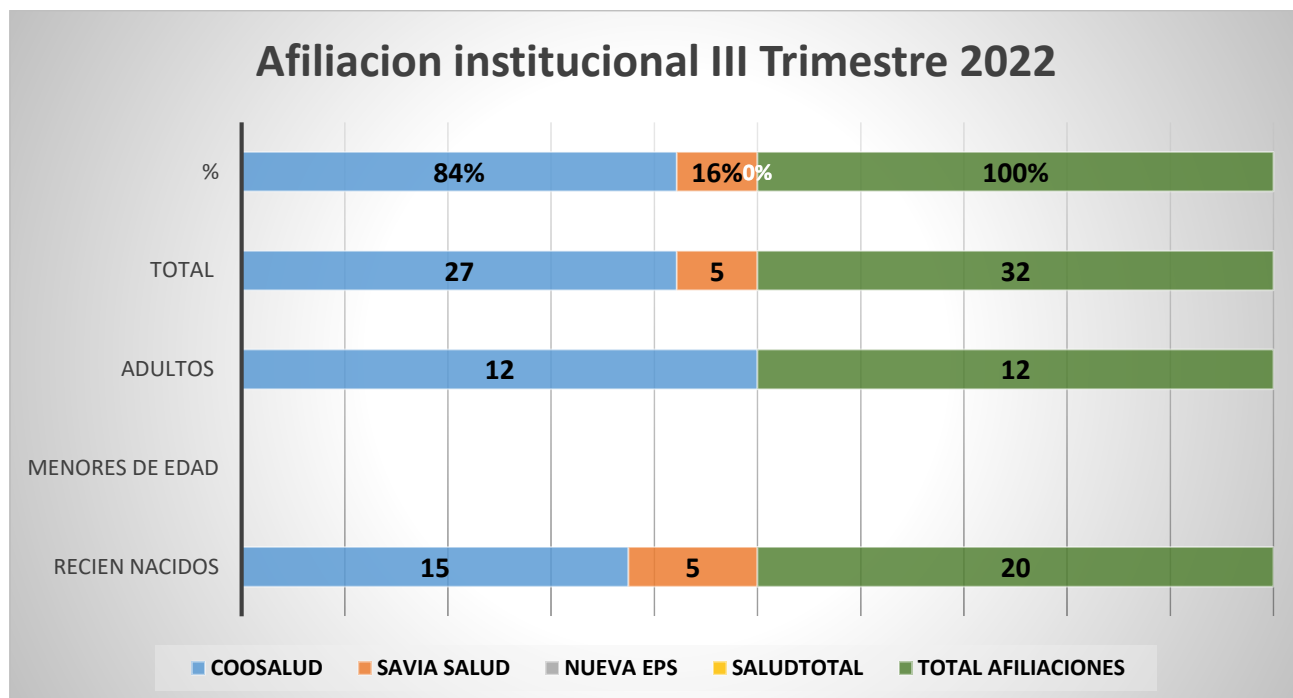
**AFILIACIONES INSTITUCIONALES.**

a tendiendo el decreto 064 de 2020, por el cual se modifican artículos 2.1.3.11, 2.1.3.13, 2.1.5.1, 2.1.2.1 y 2.1.3.17, y se adicionan los artículos 1.5.4 y 2.1.5.5 del decreto 780 201 en relación con los afiliados régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones. (sistema de Afiliación transicional) En este Segundo trimestre se realizaron 37 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos, comparado con el trimestre anterior, se presentó un aumento del 5% de afiliaciones (trimestre anterior se realizaron 37 afiliaciones)

Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución 20, afiliaciones a mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (12) doce.

(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)

TOTAL AFILIACIONES III TRIMESTRE 2022 32					
EPS	Recien nacidos	Menores de edad	Adultos	Total	%
COOSALUD	15		12	27	84%
SAVIA SALUD	5			5	16%
NUEVA EPS					0%
SALUDTOTAL					0%
<b>TOTAL AFILIACIONES</b>	<b>20</b>		<b>12</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>



**MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO**

**III 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 III TRIMESTRE 2022**

**III TRIMESTRE**

**Usuarios encuestados: 392**

**Usuarios satisfechos: 314**

**Usuarios No satisfechos: 77**

**% de satisfacción: 80%**

**II TRIMESTRE**

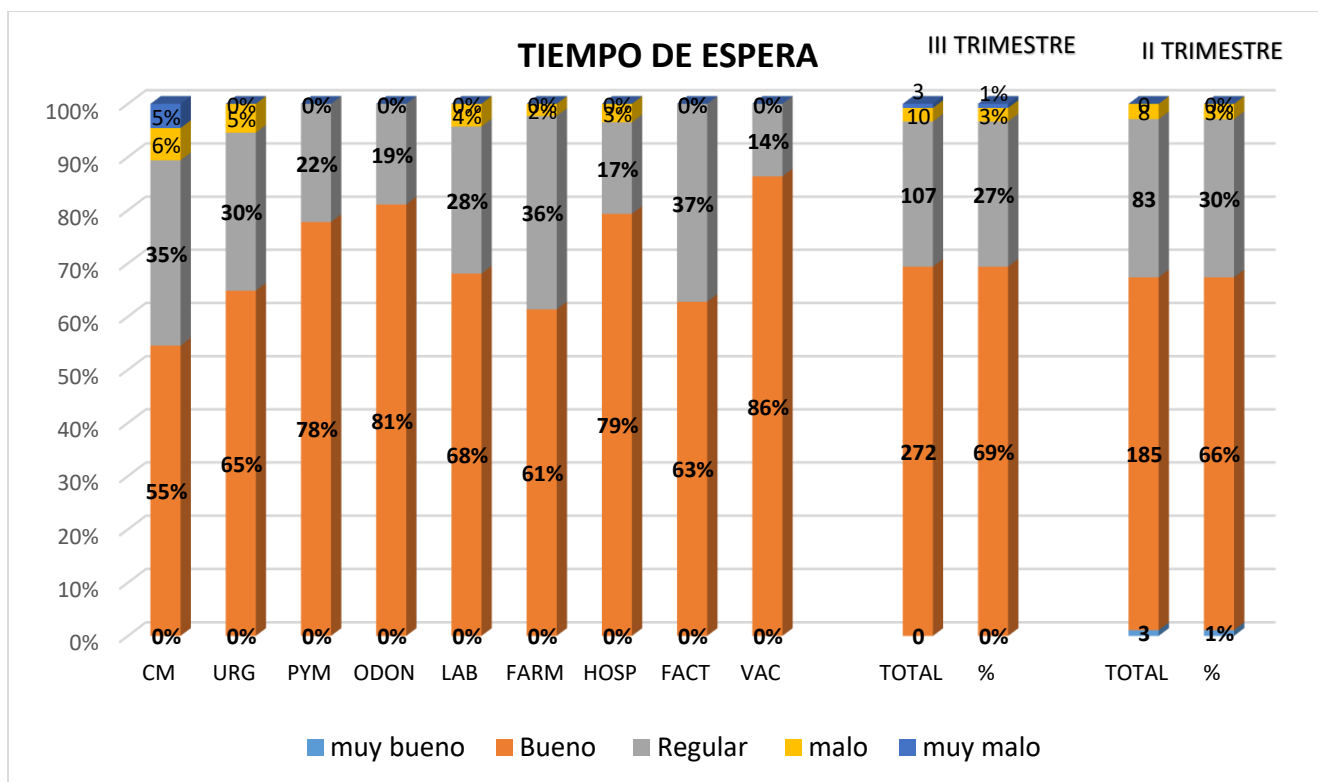
**Usuarios encuestados: 279**

**Usuarios satisfechos: 226**

**Usuarios No satisfechos**

**% de satisfacción: 77%**

**TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO III TRIMESTRE 2022:**



En este trimestre III, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **69%**, equivalente a **272** usuarios, comparado con el II Trimestre del año 2022, se presentó un aumento de satisfacción del 2% (trimestre anterior 67%)

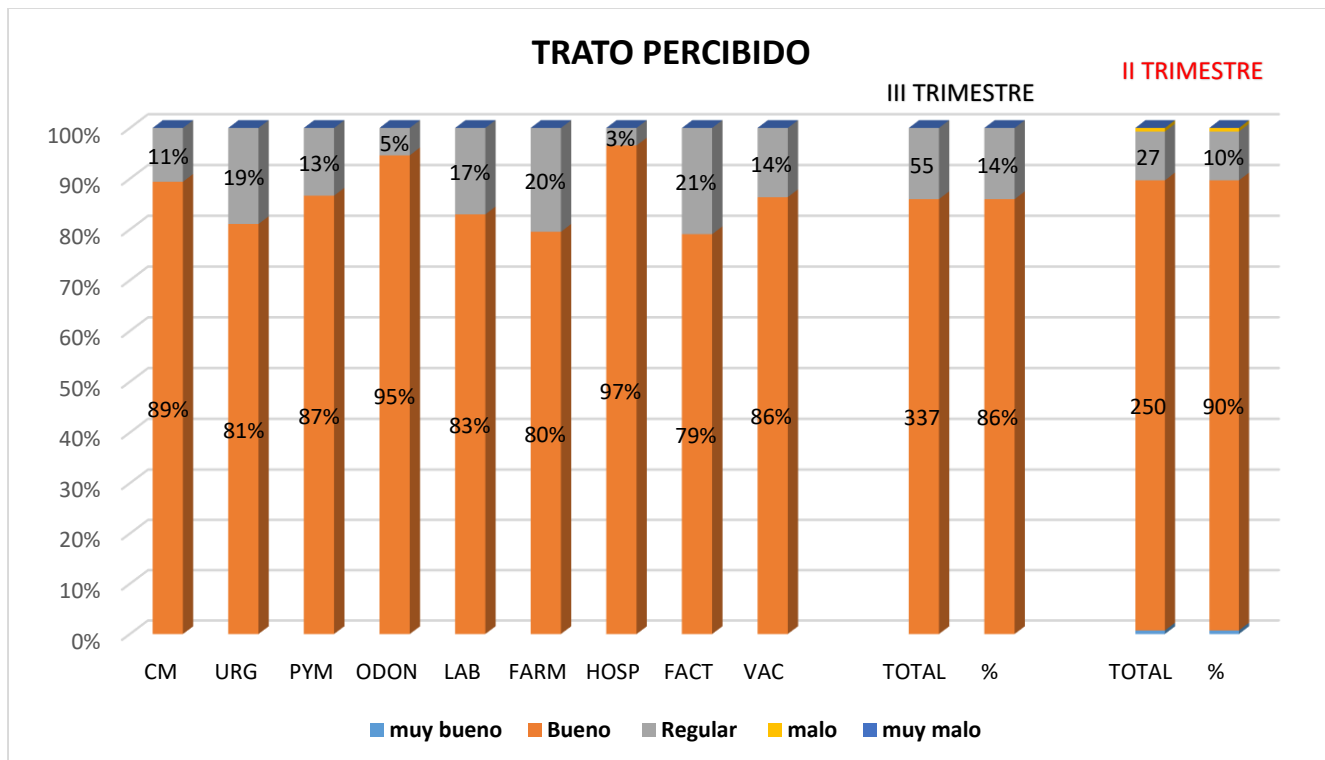
**OBSERVACION:** ninguna de las áreas evaluadas, cumple con la meta esperada a nivel institucional.,

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. 2: TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO**  
**III TRIMESTRE 2022**



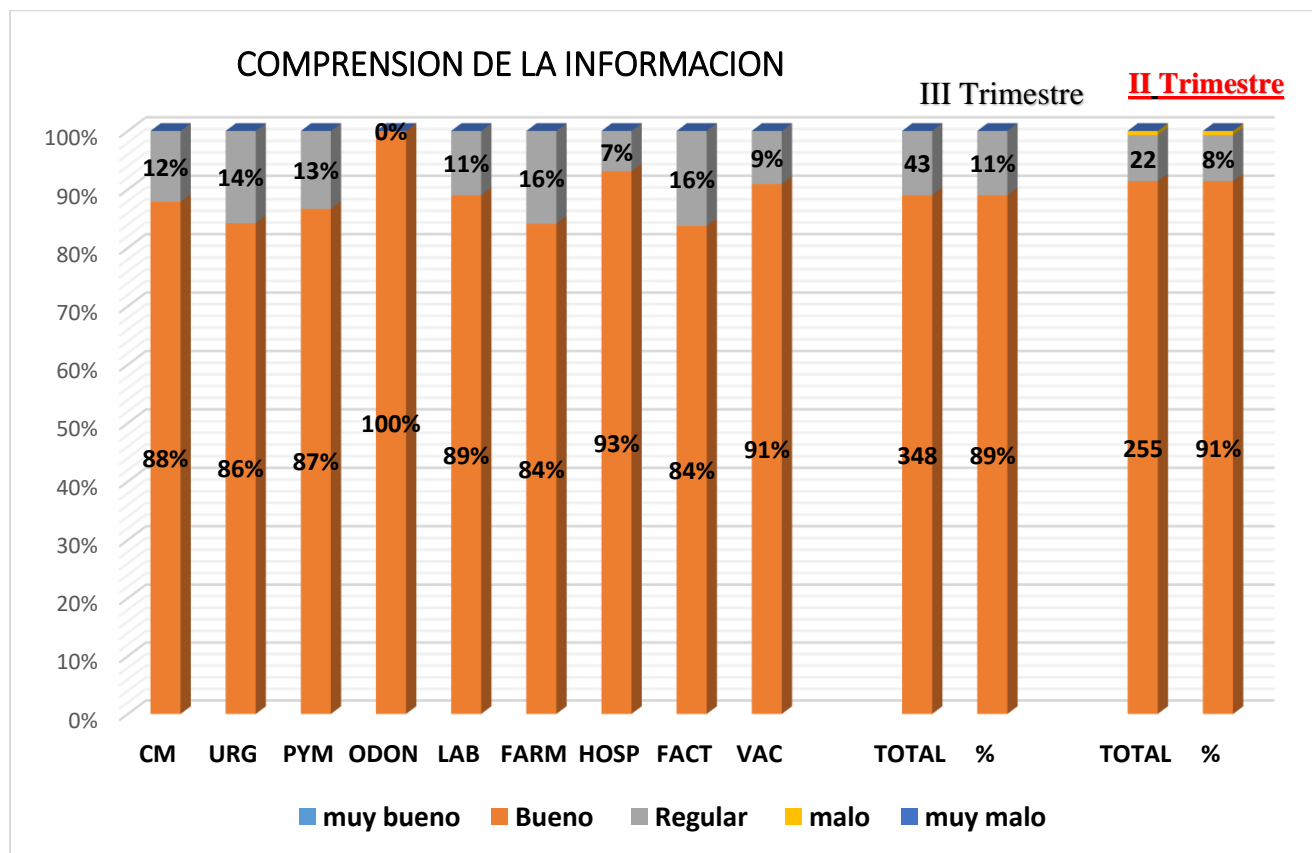
Para el presente trimestre III, el % global de satisfaccion en cuanto al trato percibido es del **86%** equivalente a 337 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presento una disminucion de satisfaccion del 4% (trimestre anterior 90%).

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 97%, y en segundo lugar el area de **Odontologia**, con un indicador postivo del 95%

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de facturacion con un indicadro negativo del 21%. (esta area lleva tres trimestres consecutivos, siendo el area de menor satisfaccion en trato percibido por el usuario, sin embargo en este trimestre disminuyo la insatisfaccion: trimestre II 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 III TRIMESTRE 2022



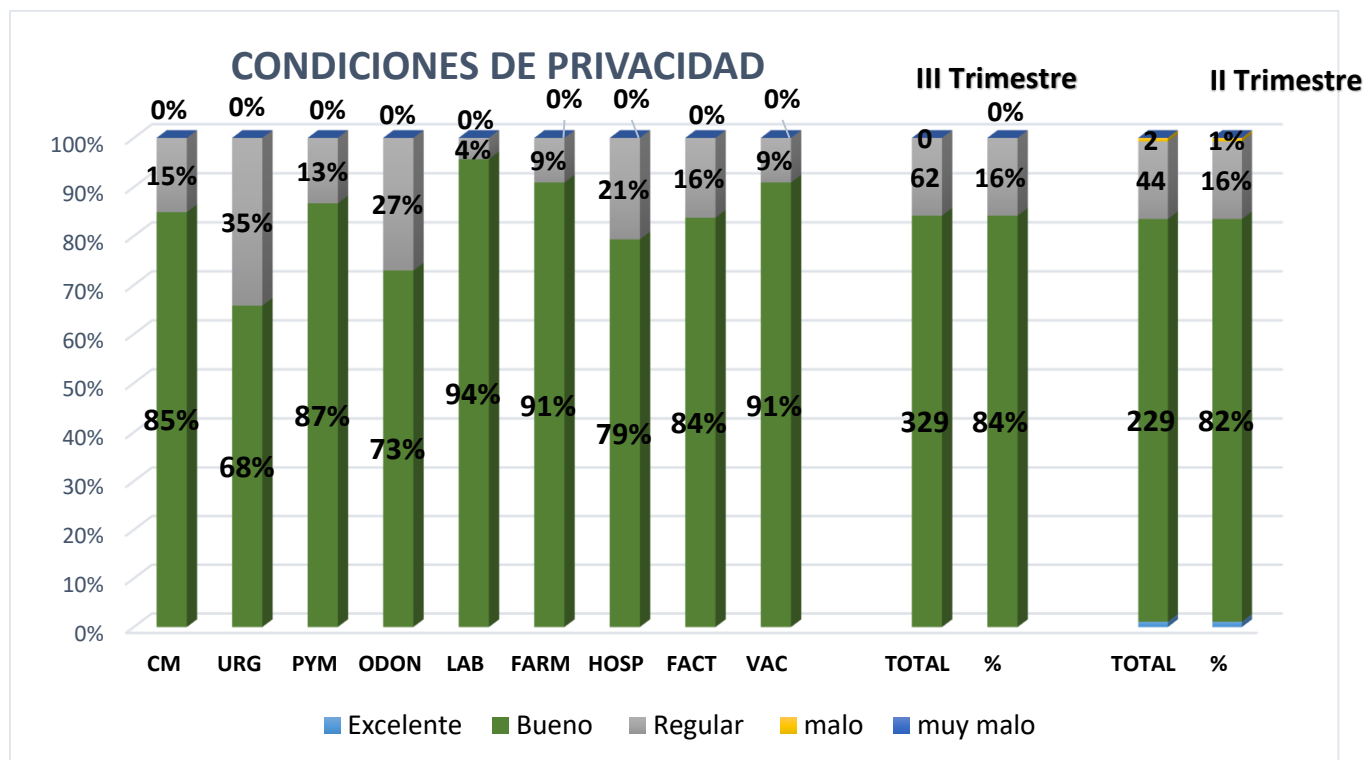


En cuanto a la comprensión de la información en este III trimestre se percibió un indicador del 89% equivalente a 348 usuarios. comparado con el II trimestre 2022, se evidencia una disminución de satisfacción del 2%, (trimestre anterior 91%) a pesar de cumplir con la meta esperada, se debe seguir trabajando en mejora continua en aras de un nivel de información optima y clara para nuestros usuarios.

El área donde se presenta el indicador más alto de comprensión de la información es odontología, con un indicador del 100%. Y en segundo lugar área de hospitalización con un indicador positivo del 93%.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es facturación y farmacia, ambas áreas con un indicador negativo del 16%

#### Pregunta N° 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD III TRIMESTRE 2022



El indicador global para este III trimestre de 2022 en cuanto a la privacidad para la atención es del **84%**. Correspondiente a 329 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, aumento en un 2% (Trimestre anterior 82%). No se logra cumplir con la meta esperada.

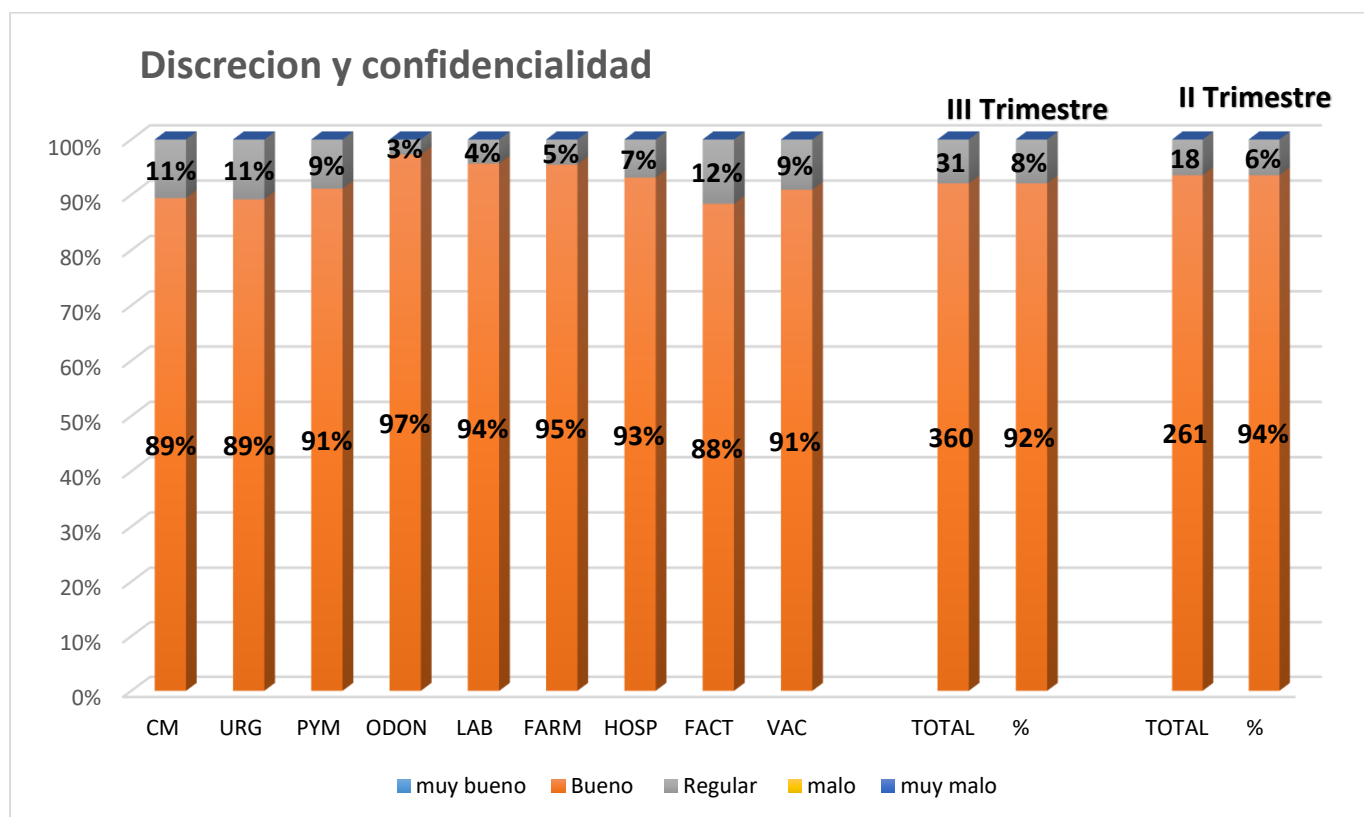
**Se debe seguir realizando estragias efectivas para el aumento del indicador.**

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de **urgencias** con un indicador negativo del 35% y **odontología** con un indicador negativo del 27%.

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de **Laboratorio**, Con un indicador favorable del 94%.

**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.

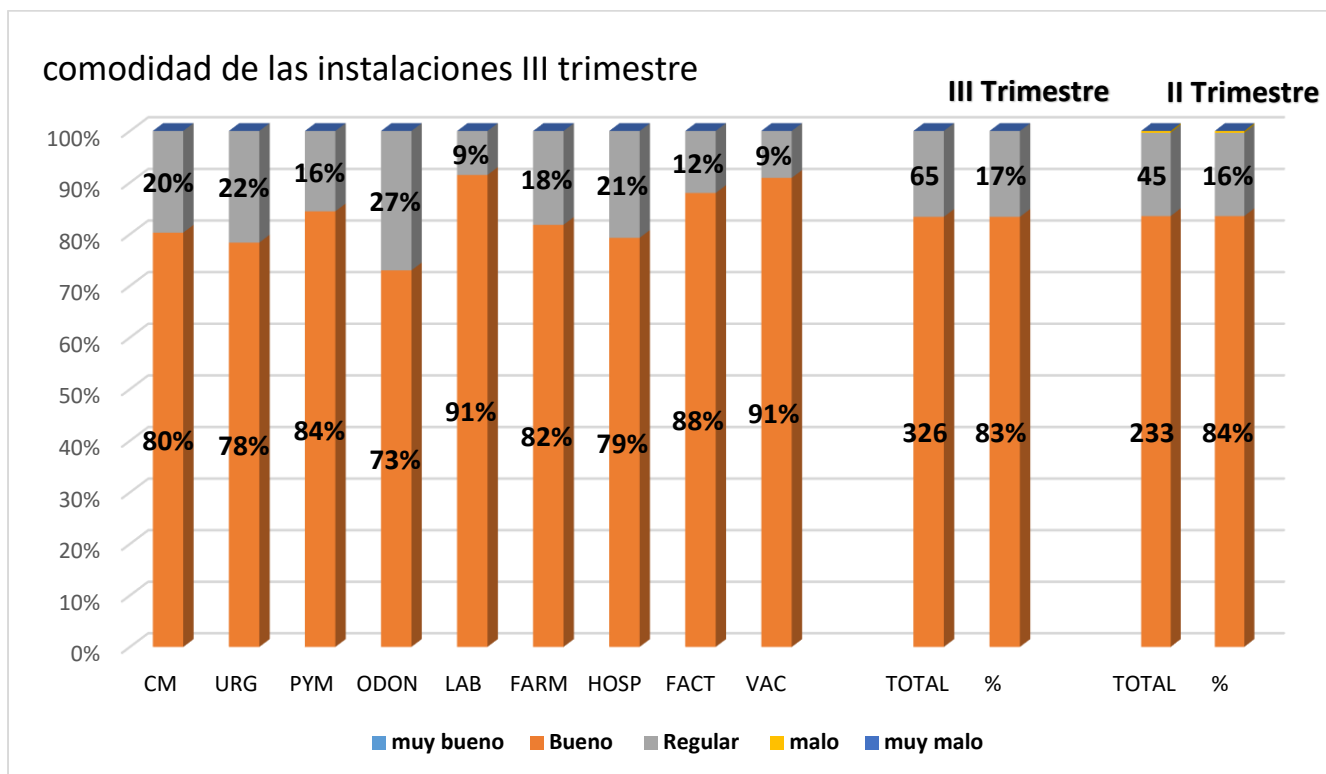
**Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD III TRIMESTRE 2022**



El indicador global para este III trimestre de 2022 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **92%**. Correspondiente a 360 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador se presentó una disminución del 2% (Trimestre anterior 94%)

Todas las áreas cumplen con la meta esperada a nivel institucional.

**Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES III TRIMESTRE 2022.**

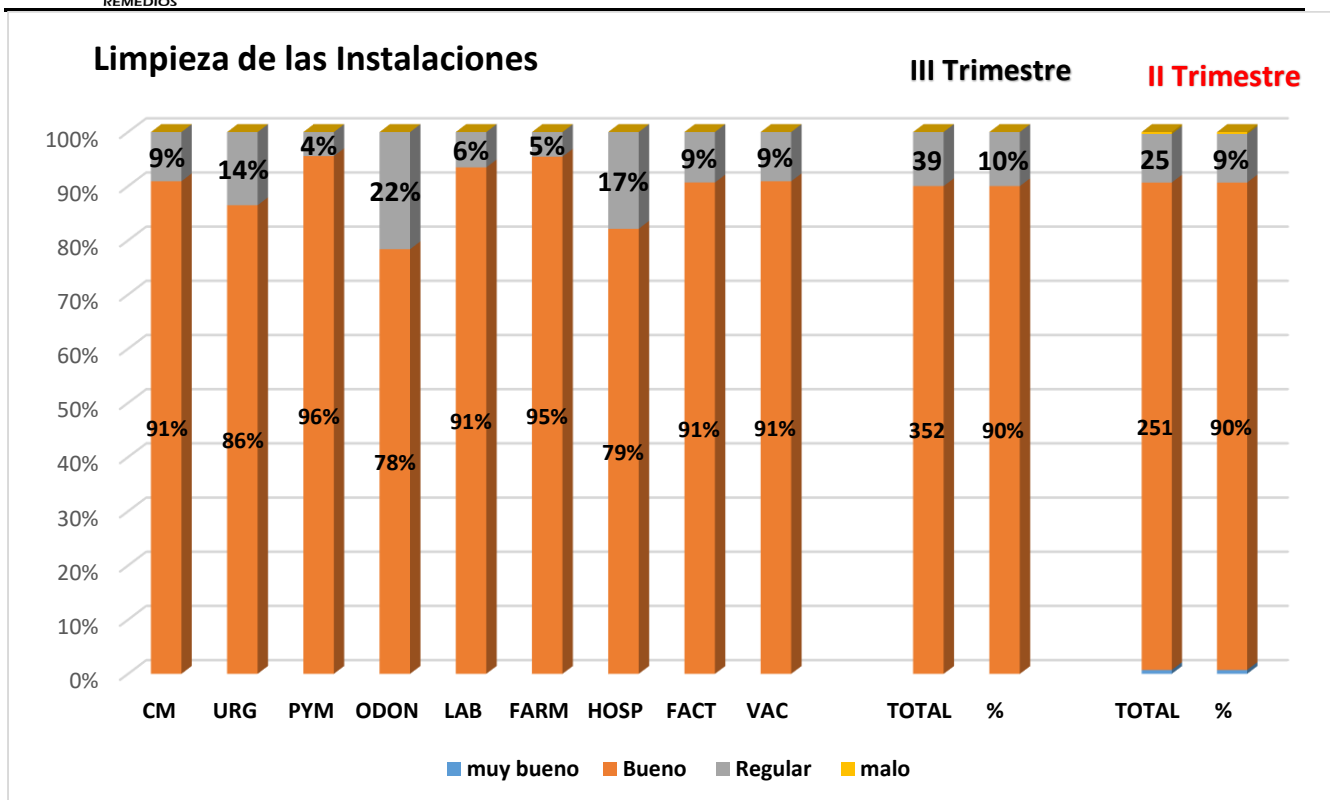


Para este III trimestre de 2022, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 83%, equivalente a 326 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyo un 1% (trimestre interior 84%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **laboratorio y Vacunación** con un indicador del 91% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 27%

**Pregunta N° 7:**

**LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES III TRIMESTRE 2022**



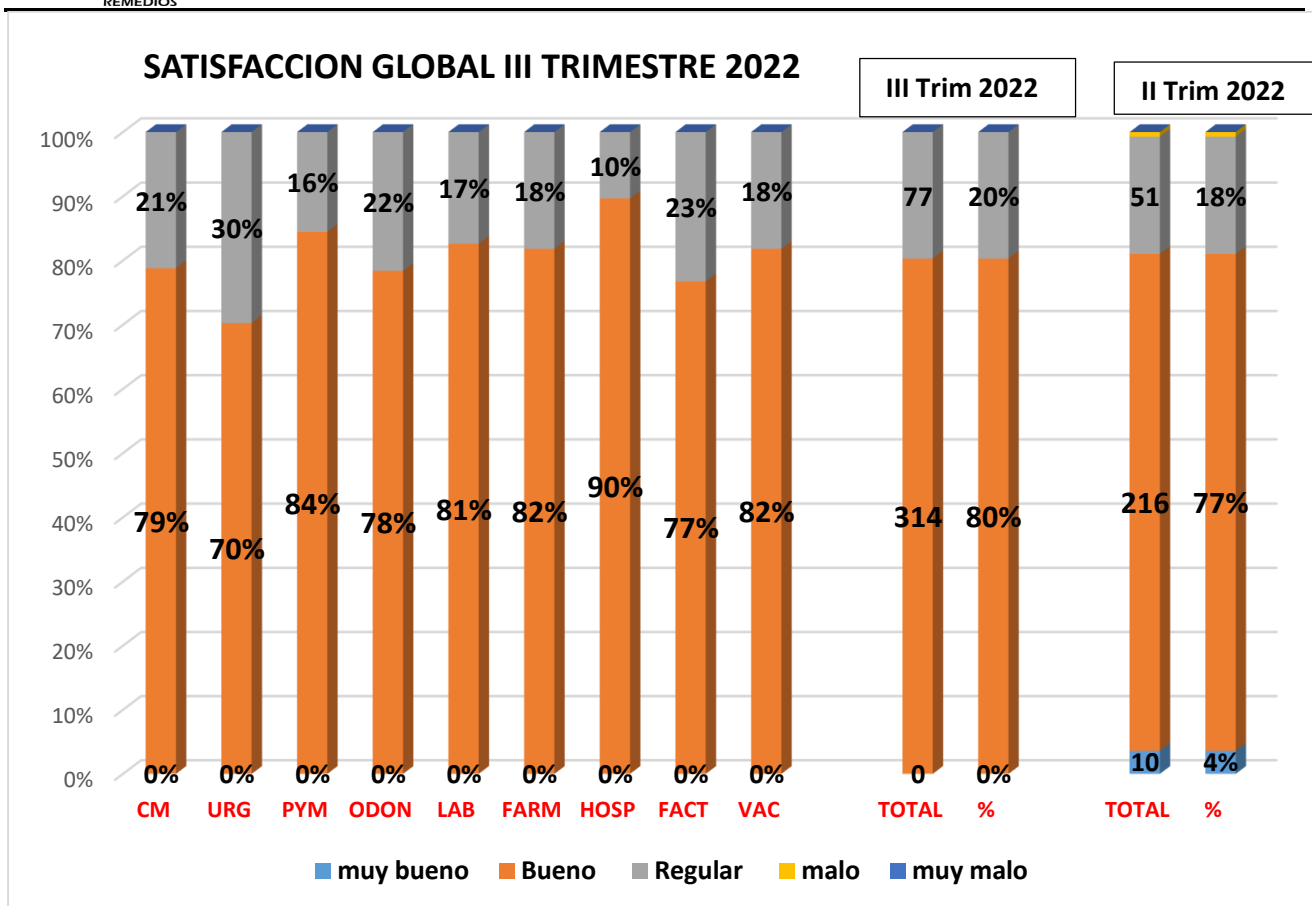
El porcentaje de satisfacción en este III trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **90%**, comparado con el trimestre anterior el indicador se mantiene de forma positiva (trimestre II 90%) .

Las areas que perciben mayor indicador de satisfaccion es el area de PYM con un indicador positivo del 96%

El area don de el usuario percibe menor satisfaccion es area de Odontologia con un indicador negativo del 22%.

## Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

### III TRIMESTRE 2022



El porcentaje de satisfacción global para este III Trimestre de 2022 es del **80%**, equivalente a 314 usuarios satisfechos, y 20% no satisfechos (77 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador disminuyó un 1% (trimestre anterior 81%) este indicador ha venido en descenso en los últimos tres trimestres.

Solo el área de Hospitalización cumple con la meta esperada con el indicador límite (90%)

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 30%

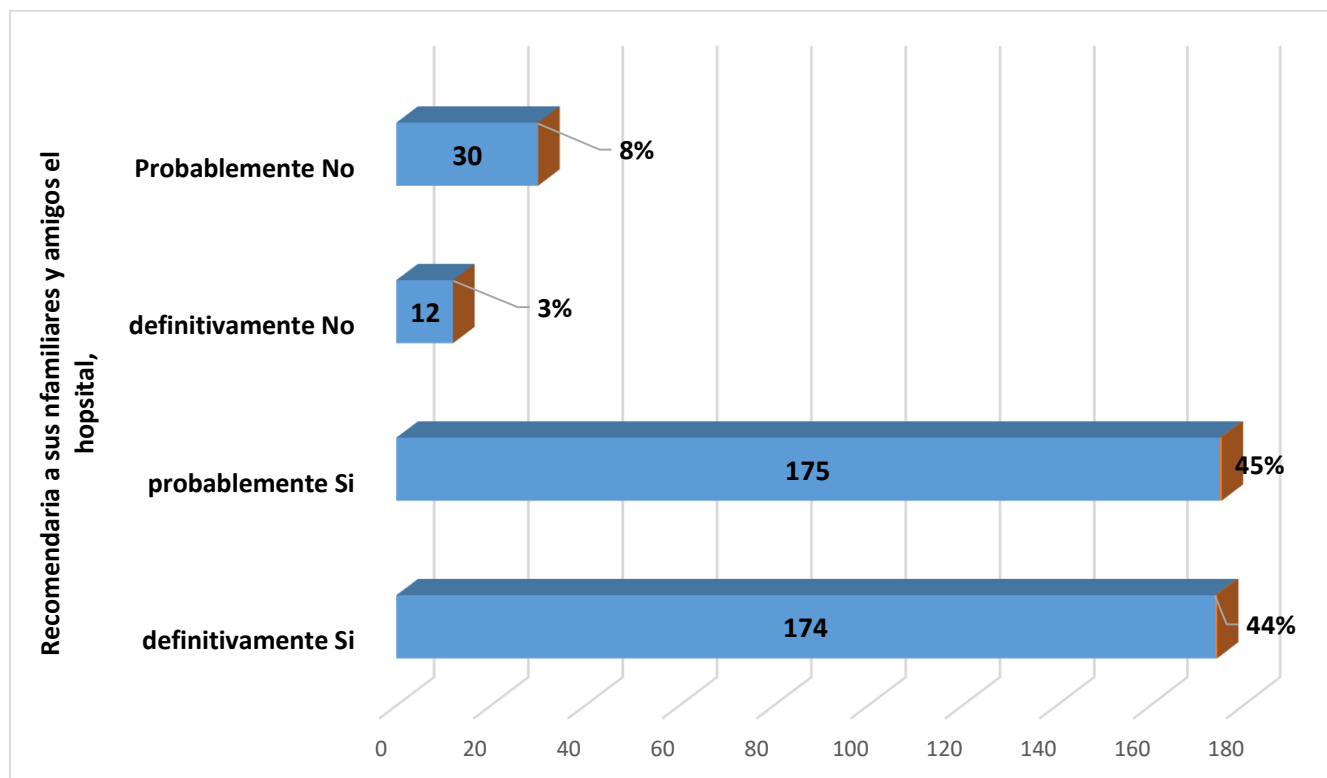
**OBSERVACION:** se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

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:

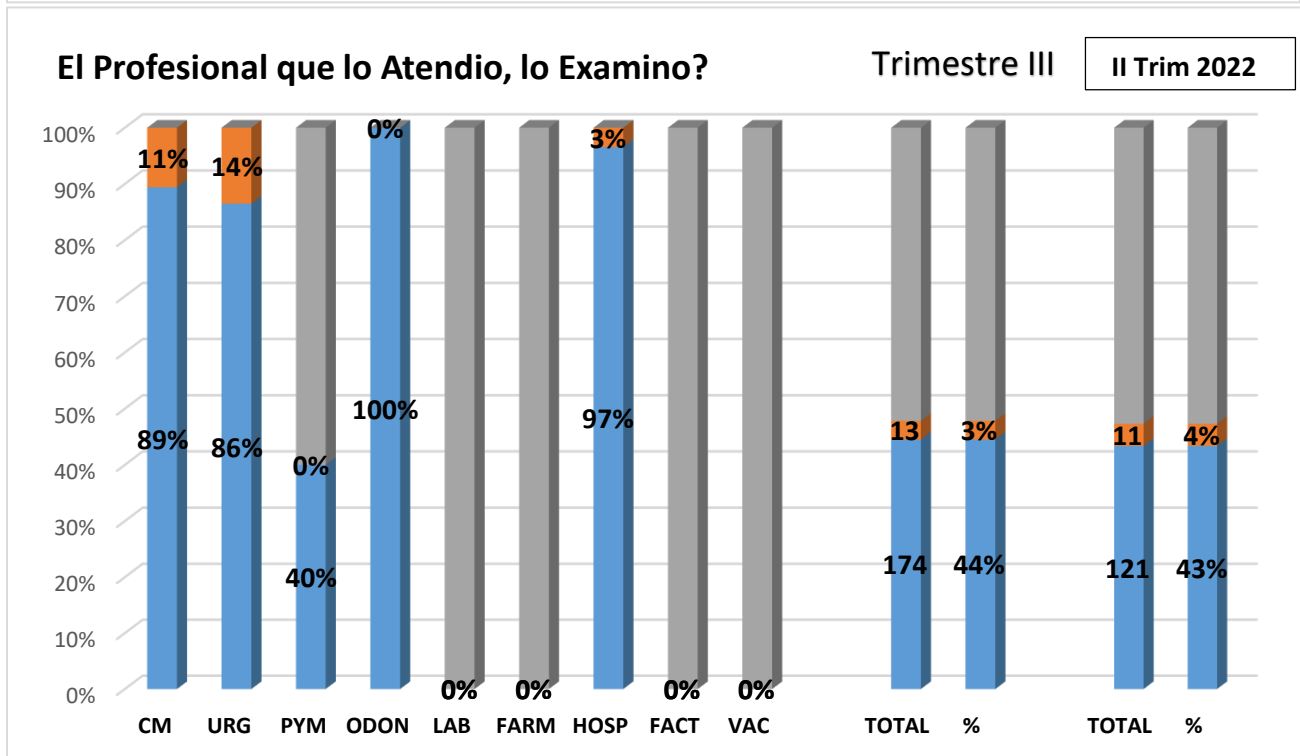
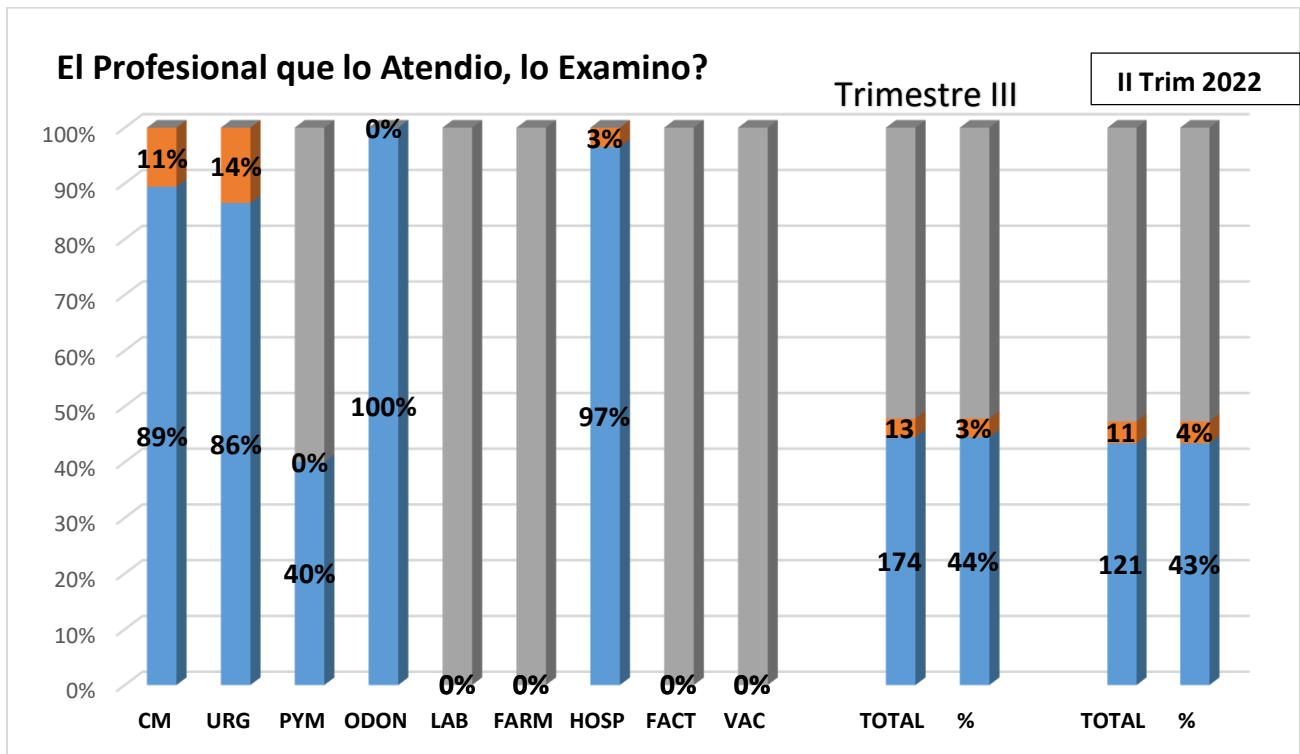
**RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?**

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



En este III trimestre, El 44% de los usuarios encuestados, equivalente a 174 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 45% equivalente a 175 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, el 3% equivalente a 12 usuarios, manifestó que definitivamente No recomendaría el hospital a sus familiares y amigos, un 8%, correspondiente a 30 usuarios, manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.

**PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES III TRIMESTRE 2022**



EL 44% de los usuarios encuestados, equivalente a 174 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 3%, correspondiente a 13 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Este indicador se mantiene casi igual al trimestre anterior (4%)

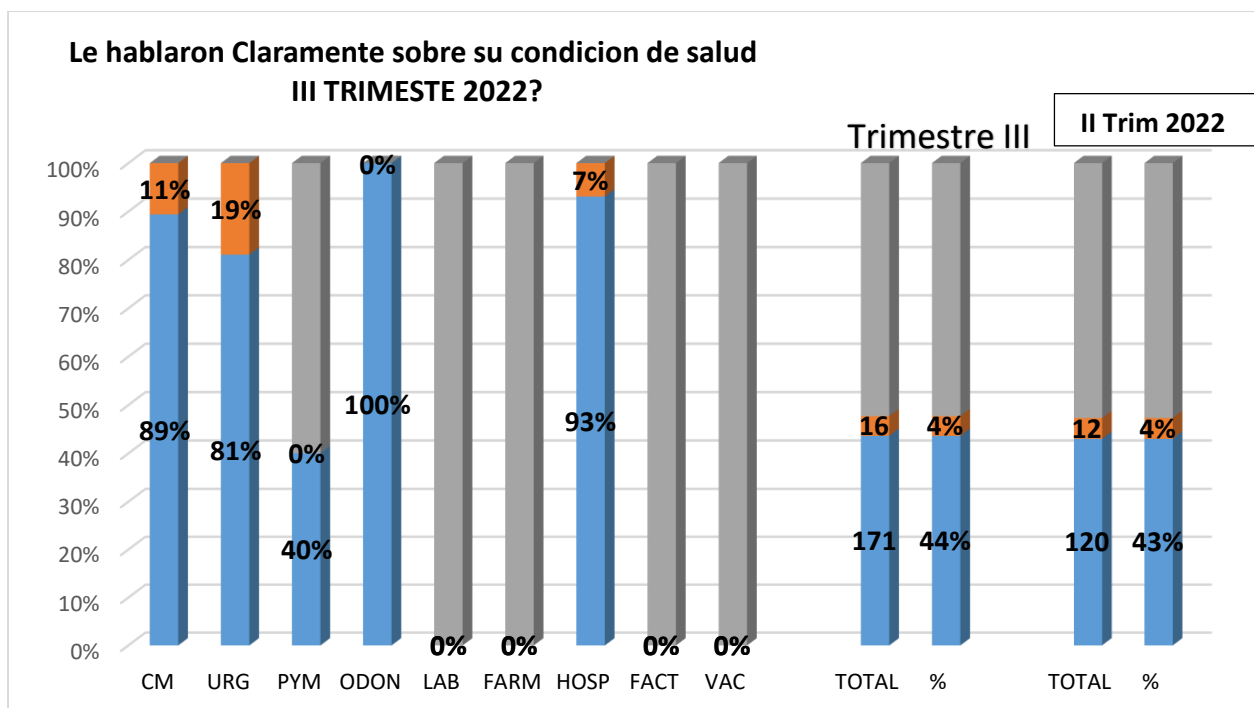
**En el servicio de consulta médica**, el 89% manifestó positivamente su satisfacción y un 11% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

**En el servicio de urgencias**, el 86% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 14% manifestó su satisfacción negativamente

**El área de PYM** el 40% de los encuestados se expresó positivamente y al 60% no le aplico la pregunta.

**El área de Hospitalización**, paso del 97% de satisfacción el 3% manifestó su satisfacción de forma negativa.

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





El 44% de los usuarios encuestados (171), respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 4%. (16) Manifestó negativamente; al 52% no le aplico la pregunta.

**En el área de consulta médica** el 89% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 11% manifestó su satisfacción negativamente. (se **debe generar plan de mejora**)

**En el área de urgencias**, el 81% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 19% manifestó negativamente, en esta área este indicador presentó un aumento de insatisfacción, (trimestre anterior 10%) Se **debe generar plan de mejoramiento**

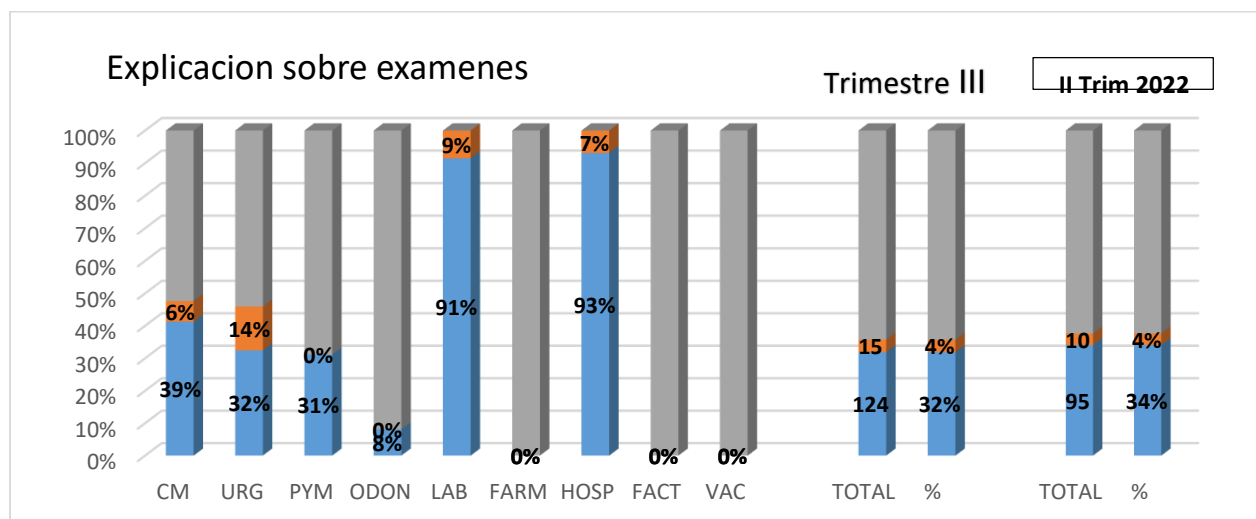
**En el área de Odontología**, los usuarios manifestaron al 100% que les hablaron claramente sobre su condición de salud.

**En el área de Hospitalización**, se debe generar plan de mejora se percibe, un 93% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 7% manifestó negativamente.

**área de PYM:** el 40% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 60% no les aplico la pregunta.

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

**III TRIMESTRE 2022**



La satisfacción en la explicación de exámenes ordenados o realizados fue del 32 %, el 4% manifestó no haber recibido información clara y al 64% no les aplico la pregunta.

**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 6%, el 39% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados.

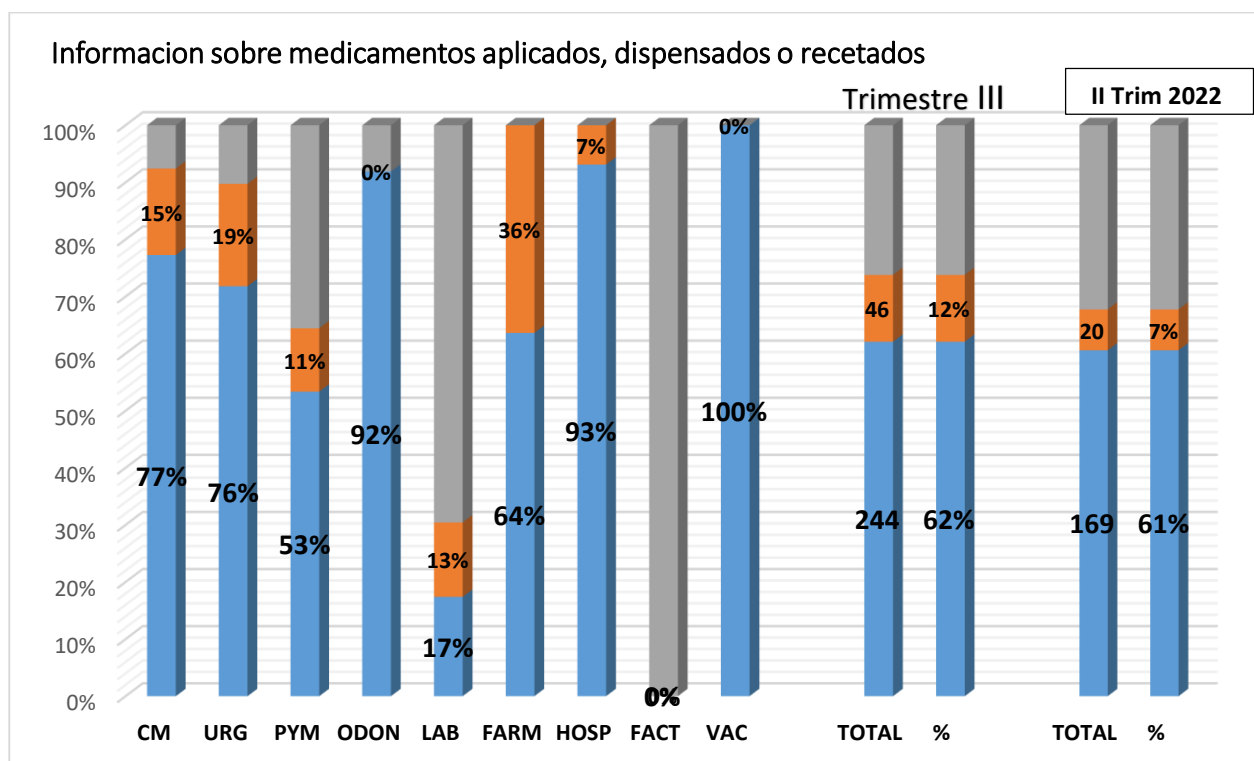
**En el área de urgencias** un 32% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 14% manifestó negativamente, se presentó aumento de insatisfacción (trimestre anterior negativo 3%) y al 54% no les aplicó la pregunta.

**área de PYM:** el 31% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 69%o les aplico la pregunta.

**Área laboratorio:** El 91% manifestó su satisfacción positivamente y el 9% manifestó no haber recibido información clara sobre los exámenes realizados. Al 31% no les aplico esta pregunta.

**Área hospitalización:** el 93% manifestó que si recibió información clara y el 7 % no les aplico la pregunta

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



La satisfacción en la explicación de medicamentos ordenados o dispensados fue del 62%, (244 usuarios) el 12% (46) manifestó no haber recibido información clara y al 26% no les aplico la pregunta.

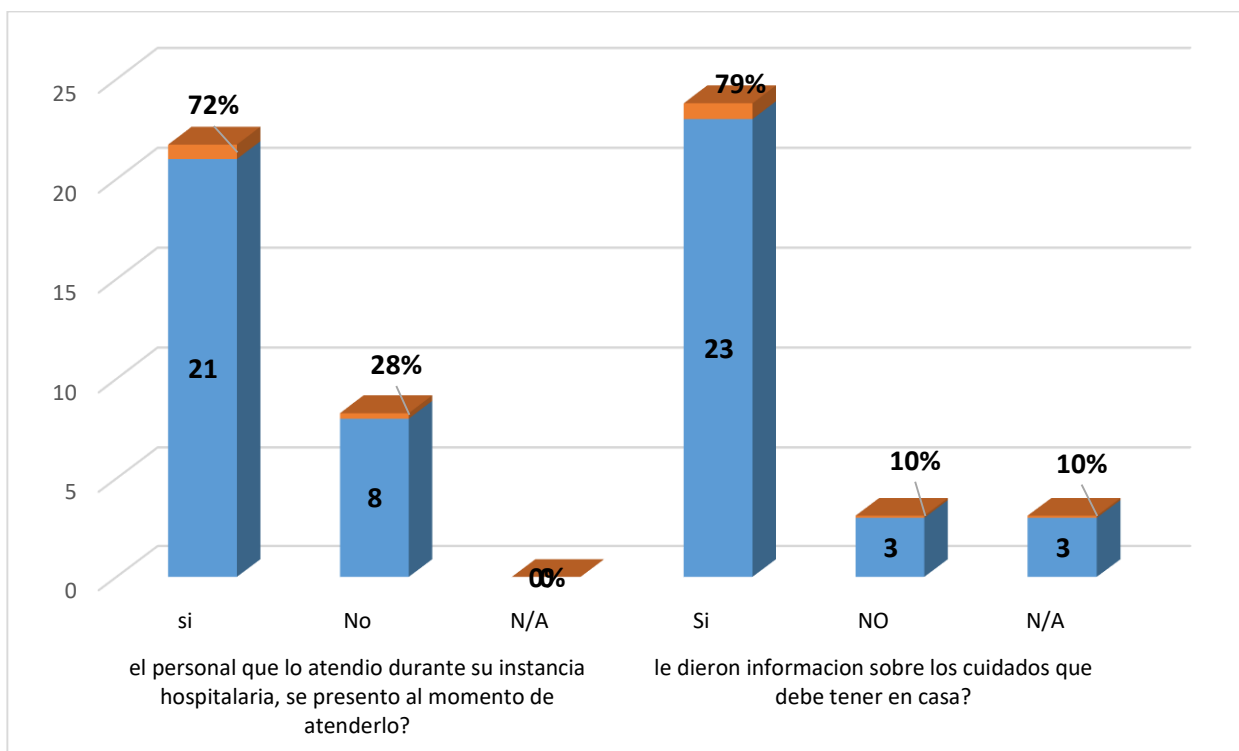
**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 15%, el 77% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados.

**En el área de urgencias** un 76% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 19% manifestó negativamente. Al 5%, no le aplico la pregunta. **se debe generar plan de mejora.**

**Área de PYM:** el 53% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, el 11% respondió negativamente y al 36% no les aplico la pregunta.

**Área de farmacia:** el 64% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 36% manifestó su satisfacción de manera negativa. se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados.

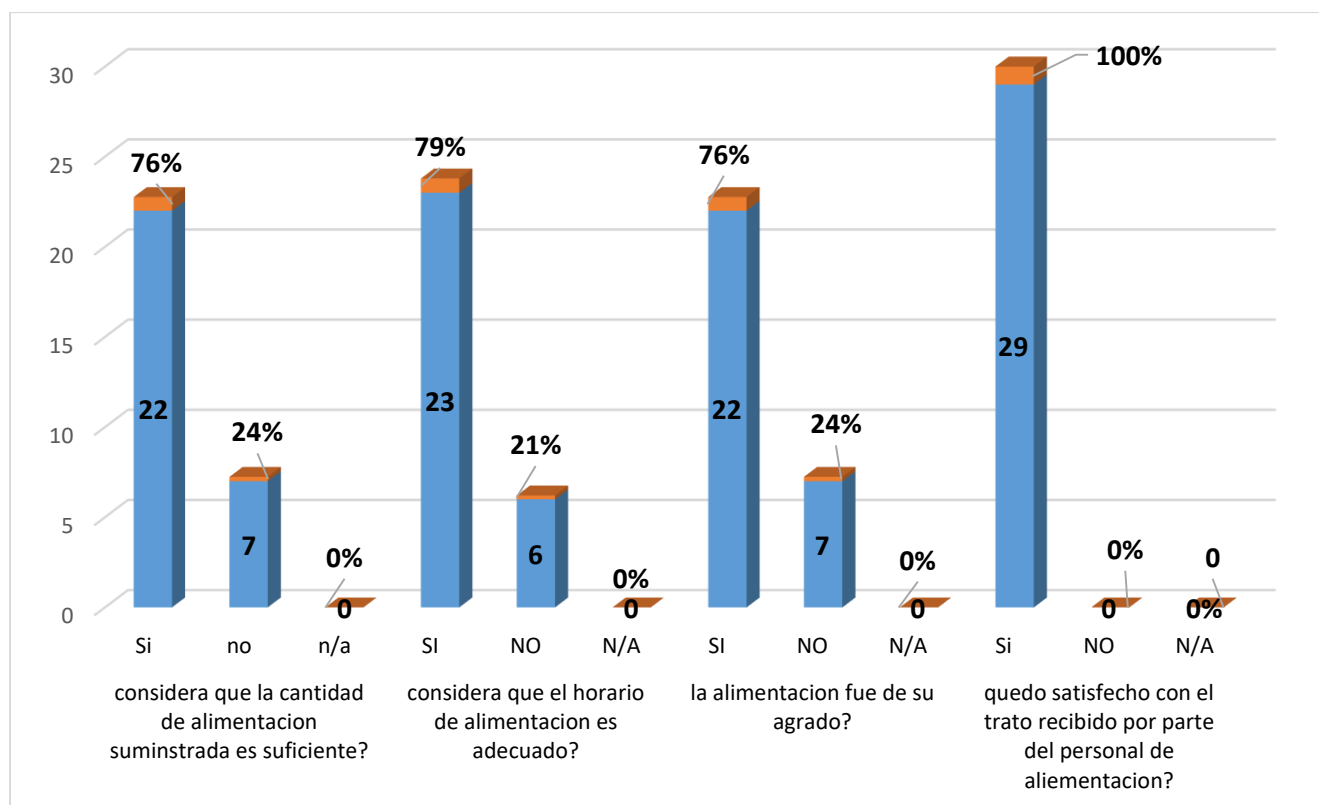
### PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION III TRIMESTRE 2022



72% de los 29 usuarios encuestados en este servicio, expresaron 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 79% manifesto su respuesta de manera positiva, mientras el 3% de forma negativa y a 10% no les aplico la pregunta porque aún seguían hospitalizados.

### SERVICIO DE ALIMENTACION III TRIMESTRE 2022



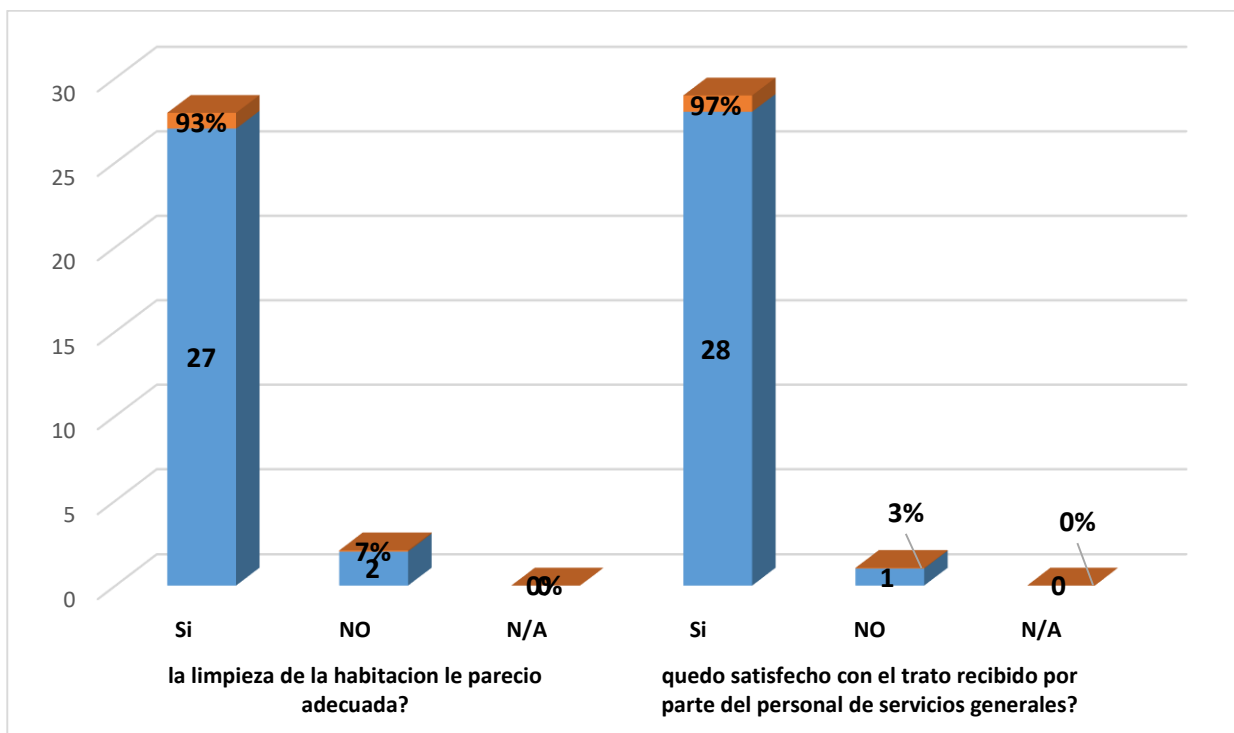
De los 29 usuarios encuestados en este servicio, el 76% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 24% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

de los 29 usuarios encuestados en este servicio, el 79% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 21% no está de acuerdo con el horario.

de los 29 usuarios encuestados en este servicio, el 76% manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 24 % equivalente a 7 usuarios, no lo fue.

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

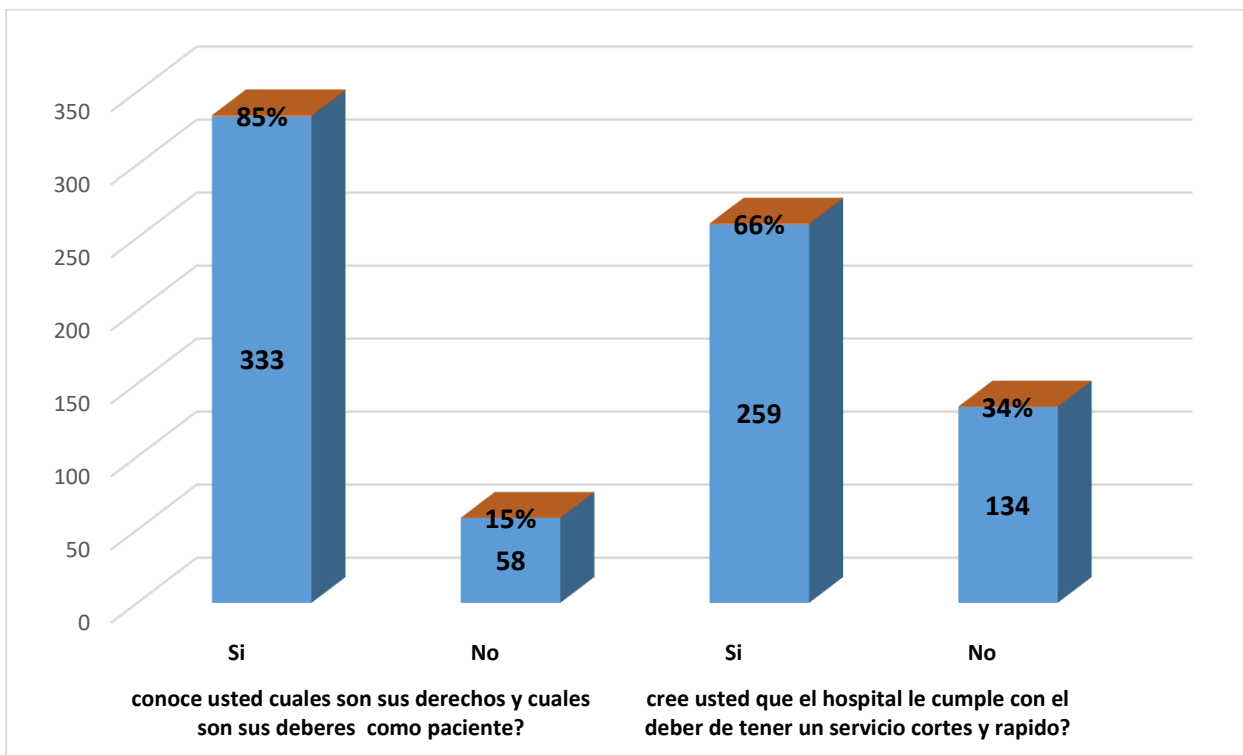
ERVICIOS GENERALES III TRIMESTRE 2022



De los 29 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 93% correspondiente a 27 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 7% equivalente a 2 usuarios, manifestaron negativamente.

97% manifestaron satisfacción con el trato brindado por el personal de servicios generales.

**CONOCIMIENTO DE LOS USUARIO EN DERECHOS Y DEBERES EN SALUD**



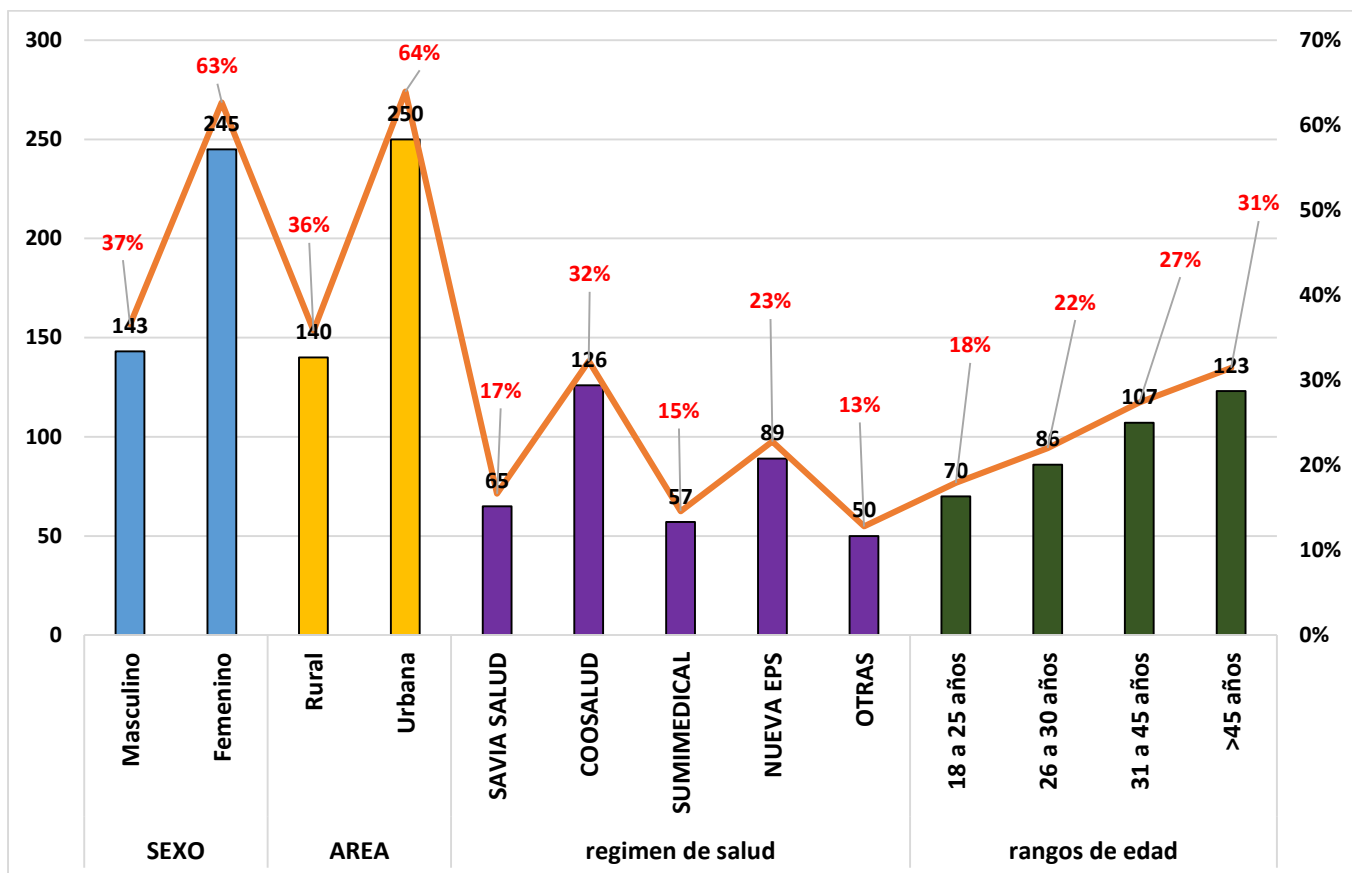
El 85%, de los usuarios encuestado correspondiente a 333 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 15% equivalente a 58 usuarios expresaron no conocerlos.

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, Igualmente, se continua con la entrega del folleto educativo en Derechos y deberes.

El 66% de los usuarios encuestados equivalente a 259 usuarios, considera que el hospital cumple con mantener un servicio cortés de rápido. Un 34% correspondiente a 134 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA III TRIMESTRE 2022



El 37% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (143), el 63% al **sexo** femenino (245), el 36% corresponde al área rural (140), el 64% área urbana (250), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 17% (65) corresponde a la EPS savia salud, el 32% (126) a EPS Coosalud, el 15% (57) a Sumi medical, el 23% (89) a nueva EPS, el 13% (50) a otras EPS.

El 18% (70) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.  
 el 22% (86) en edad entre 26 a 30 años,  
 el 27% (107) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,  
 el 31% (123) son usuarios mayores de 45 años.

---

**PARTICIPACION CIUDADANA**  
**ASOCIACION DE USUARIOS**

La asociación de usuarios, viene siendo operativa de acuerdos a los estatutos, se han realizado las reuniones o asambleas programadas. En este tercer trimestre se realizó asamblea general el pasado 30 de agosto y 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, una vez establecido el plan de acción para vigencia 2022, se llevaron a cabo las 9 actividades programadas para el semestre, logrando un indicador de cumplimiento del 100%. Para el segundo semestre se cuentan con un total de 29 actividades de 42 proyectadas con un avance segundo semestre del 63%.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL  
REMEDIOS  
ATENCIÓN AL USUARIO

**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)