

Remedios, abril 12 de 2023

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

Ref: Informe de gestión I trimestre 2023

Cordial saludo,

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 2023, en lo relacionado con las manifestaciones de los usuarios de acuerdo a la experiencia en la prestación de los servicios, las cuales fueron recibidas por los diferentes medios y canales 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 http://www.hsvpremedios.gov.co/
Buzón de sugerencias	La ESE Hospital San Vicente de Paul de remedios, cuenta con cinco (5) Buzones de Sugerencias, ubicados así: <ol style="list-style-type: none"> Ingreso principal de la ESE, servicio de Admisiones. Sala de espera de consulta médica. Sala de espera de servicio de urgencias. Servicio de Hospitalización centro de salud la cruzada 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.
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.

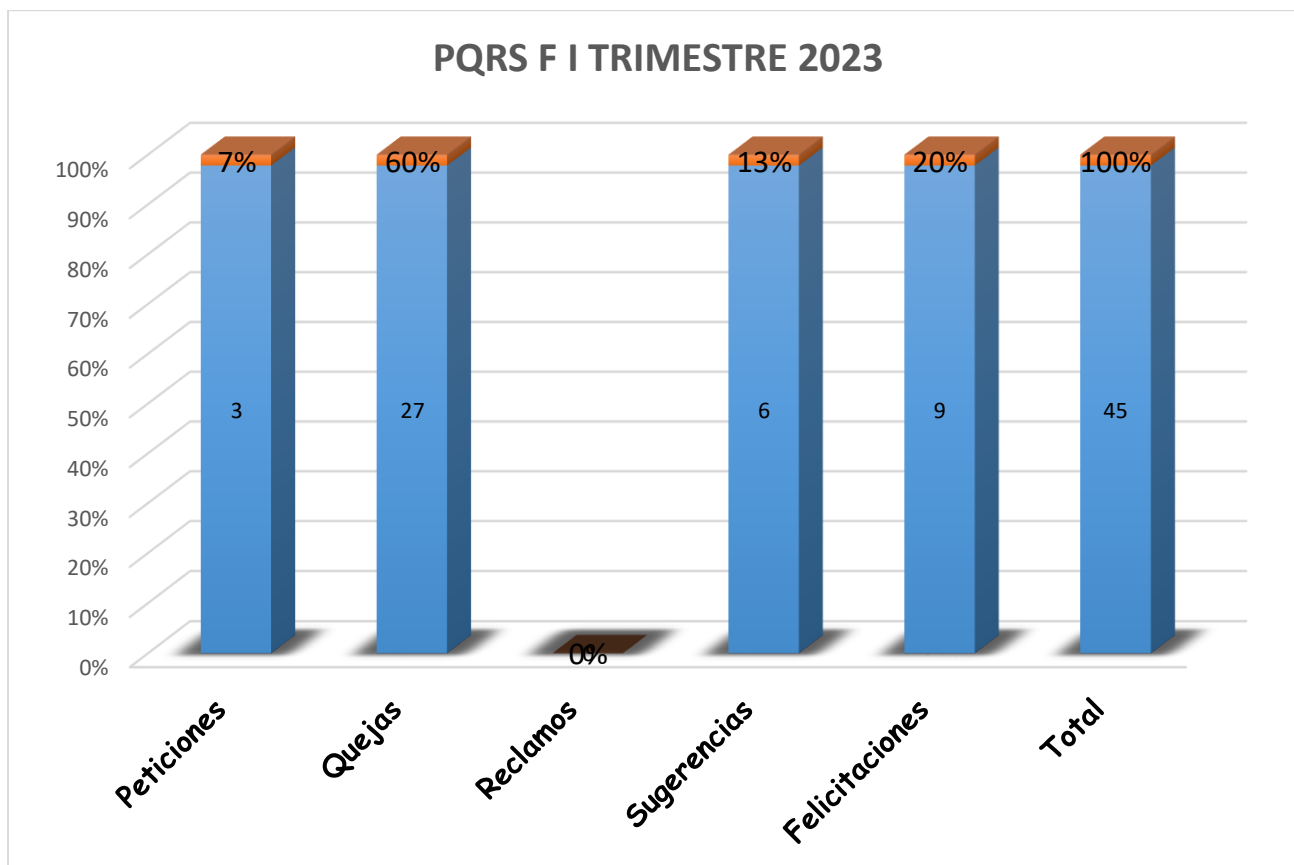
Este proceso de gestión a las comunicaciones de nuestros usuarios, se reciben a través de los diferentes canales anteriormente mencionados consiste en la recepción, lectura, análisis, clasificación, radicación, envió al área responsable, seguimiento y cierre final una vez se dé respuesta al usuario.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES I TRIMESTRE 2023

En este trimestre I, trimestre del año 2023 se presentaron **45** comunicaciones de los usuarios, comparado con el IV trimestre 2022, se presentó una disminución del 50% comunicaciones del (trimestre anterior 89)

PQRS F I TRIMESTRE 2023		
	Cantidad	%
Peticiones	3	7%
Quejas	27	60%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	6	13%
Felicitaciones	9	20%
Total	45	100%

PQRS F IV TRIMESTRE		
	Cantidad	%
Peticiones	0	0%
Quejas	15	17%
Reclamos	2	2%
Sugerencias	7	8%
Felicitaciones	65	73%
TOTAL	89	100%



De las 45 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este Primer trimestre, un 7% equivalente a 3 comunicaciones fueron peticiones, un 60% correspondiente a 27 comunicaciones fueron Quejas, un 13% correspondiente a 6 comunicaciones fueron sugerencias y un 20% (9) fueron felicitaciones.

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

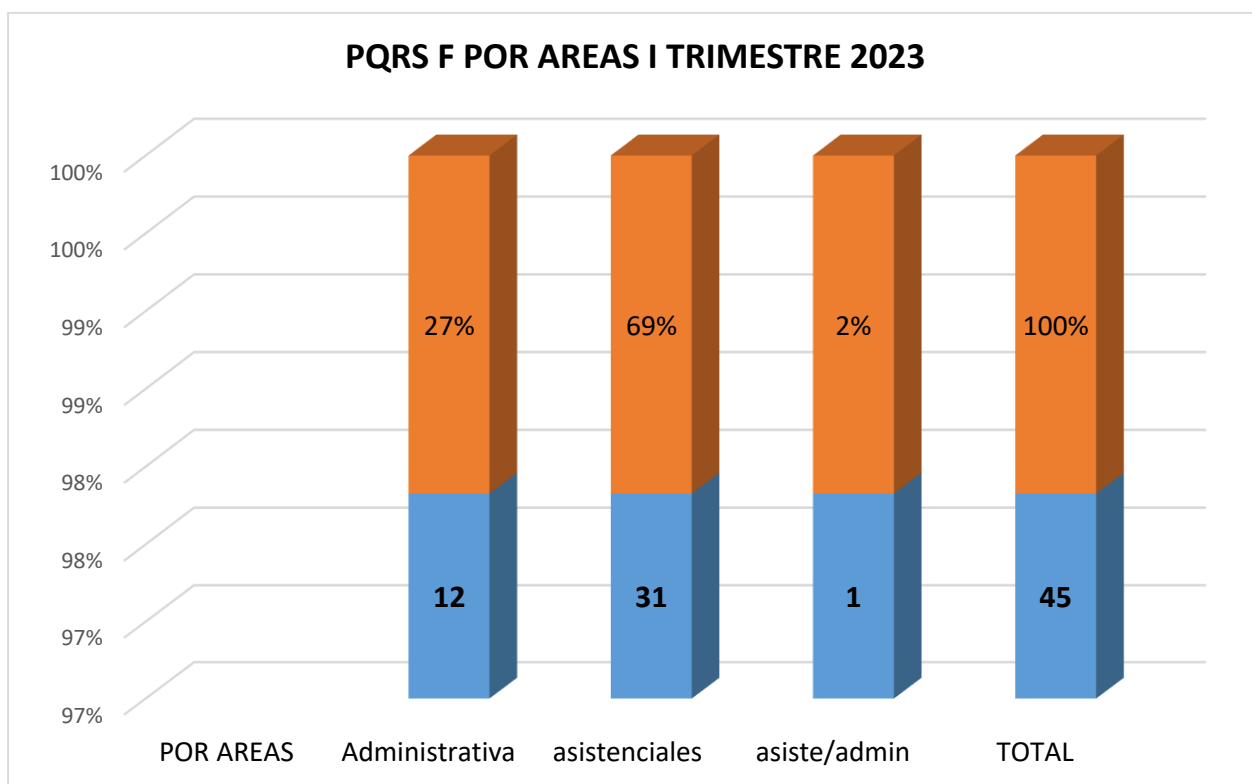
PQRSD-F I TRIMESTRE 2023

I TRIMESTRE 2022		
POR AREAS		
Administrativa	12	27%
asistenciales	31	69%
asiste/admin	1	2%
TOTAL	45	100%

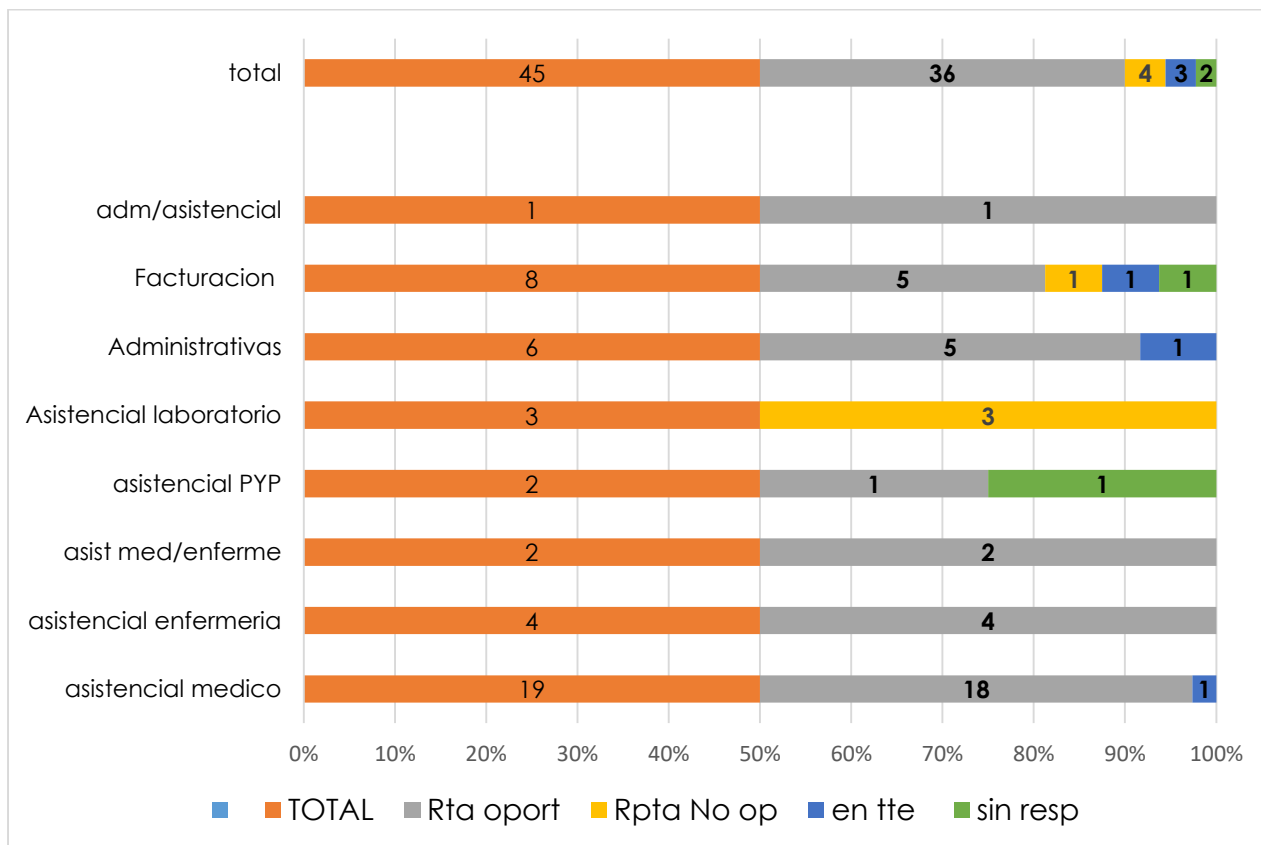
PQRSD-F IV TRIMESTRE 2022

IV TRIMESTRE 2022		
POR AREAS		
Administrativa	13	15%
Asistenciales	74	83%
Asiste/admin	2	2%
TOTAL	89	100%

PQRS F POR AREAS I TRIMESTRE 2023



DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:



En el área administrativa: se presentaron en este I trimestre 6 comunicaciones las cuales cinco son quejas, y una es sugerencia.

Las comunicaciones direccionadas al área administrativa, cinco (5) resueltas con oportunidad y una se encuentra en trámite.

Área Administrativa Facturacion: se presentaron 4 quejas, 2 peticiones, una sugerencia y 1 felicitación para las funcionarias de admisiones.

De las 8 comunicación relacionadas en esta área, cinco fueron resueltas con oportunidad, 1 de las comunicaciones se resolvió extemporáneamente (1) se encuentra en trámite y (1) una sin respuesta escrita.

AREA ASISTENCIAL:

Área Asistencial Medico: en esta área se presentaron 19 comunicaciones de las cuales fueron 12 quejas y 2 sugerencias resueltas oportunamente, igualmente se presentaron 5 felicitaciones. (Doctora Vanessa Salas, Doctor Luis Núñez y Medico Juan Camilo Morales)

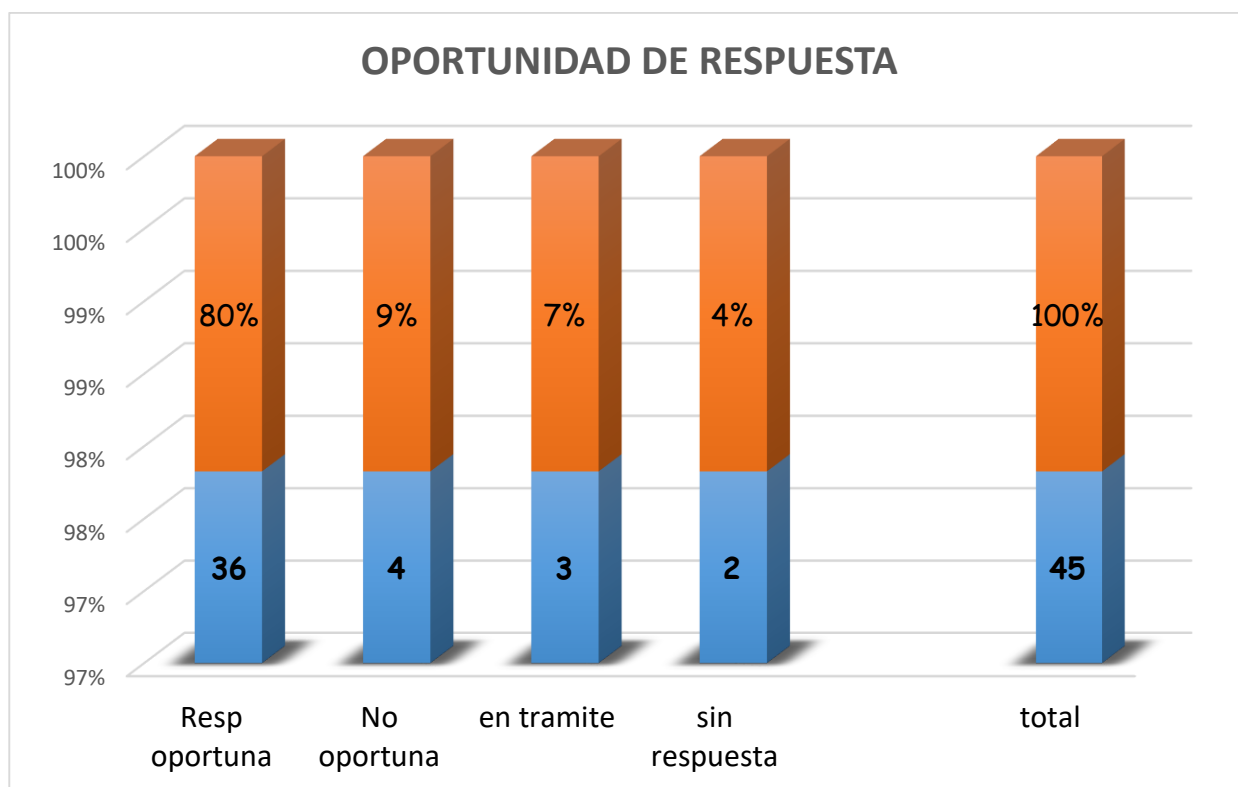
Esta área respondió al 100% las comunicaciones con oportunidad.

Área asistencial enfermería asistencial: se presentó una queja y una felicitación con oportunidad de respuesta

Área Asistencial Enfermería PYM: se presentaron dos comunicaciones (1) petición y una sugerencia, con un 50% de oportunidad en respuesta. a Una de las comunicaciones, se le soluciono la necesidad del paciente, pero no fue entregada en SIAU la respuesta definitiva a la petición en aras de dar el respectivo cierre a dicha comunicación. La ausencia d respuesta, se toma como comunicación No resuelta.

área asistencial medico/enfermería: se presentaron dos comunicaciones (quejas) resueltas oportunamente.

Área asistencial Laboratorio: se presentaron tres comunicaciones (quejas) resueltas extemporáneamente.



Oportunidad de Respuesta I trimestre : 80%

Oportunidad de respuesta IV trimestre: 94%

Como resultado, para este primer trimestre se obtuvo un indicador de oportunidad de respuesta del **80%** comparado con el tercer trimestre se presentó disminución en la oportunidad de respuesta. trimestre anterior 94%.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS	CANT
Percepción de tiempo de espera prolongado	8
percepción de mala atención	6
percepción de actitud o trato inadecuado	6
Difícil acceso a líneas telefónicas	6
percepción de pertinencia y/o negligencia medica	4
percepción de mala información (admisiones) q ocasiona barreras	3
otras	3
felicitación por Buena atención	9
total communications	45

RECOMENDACIONES: como puede evidenciarse en los datos anteriores, el mayor motivo de comunicación de nuestros usuarios es debido al tiempo de espera, se reitera la necesidad de seguir generando estrategias de mejora, más aun, teniendo en cuenta que los usuarios que por alguna razón llegan tarde a alguna cita en nuestra institución, en muchos casos no son atendidos lo que origina reprogramación de citas.

En segundo lugar, se presenta el motivo de percepción de negligencia y / o pertinencia médica, y percepción de trato o actitud inadecuada profesional-paciente. Se debe general ´plan de mejoramiento que garantice una atención pertinente y trato más lenguaje claro para nuestros usuarios.

En el mismo lugar vuelve a quedar el motivo de difícil acceso a las líneas telefónicas de la ESE, especialmente las asignadas para citas médicas, este indicador en el trimestre anterior había disminuido significativamente, pero en el presente trimestre vuelve a generarse gran cantidad de inconformidades por la misma causa.

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 (10) aperturas con las personas indicadas en el proceso y con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con los líderes de procesos de nuestra institución.



TRAMITE | REMISION AMBULATORIA

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, registradas a través del SIAU, en este trimestre se diligenciaron 300 Remisiones Electivas así:

EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	total	%
COOSALUD	9		3	12	25%
SAVIA SALUD	2	1	4	7	15%
NUEVA EPS	7	4	6	17	35%
SUMIMEDICAL	1	5		6	13%
VINCULADO					0%
ARL					0%
soat	1	1		2	4%
OTRAS		4		4	8%
total	20	15	13	48	100%

En este primer trimestre, los usuarios que se acercaron a pedir información sobre el trámite de sus remisiones electivas, fueron solo 44.

OBSERVACION: en el trimestre (III) del 2022, 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, pero a la fecha no se ha logrado hacer efectivo la extracción de este indicador en XENCO.

cabe anotar que, 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 I TRIMESTRE 2023

En este trimestre, se realizaron 61 solicitudes descritas así:

EPS	Cantidad	Medio			Finalizado	en Tramite
		SIAU	sac	usuario		
Salud total	13	13			13	
Asmet Salud	1	1				1
Caja Copi	1	1			1	
sanitas	2	2			2	
Mutualser	5	5			3	2
Nueva eps	18	18			16	2
SURA	16			16	16	
Capital Salud	1	1			1	
ecoopsos	1	1			1	
familiar de Colombia	1	1			1	
famisanar	1	1			1	
AIC	1	1				1
TOTAL	61	45		16	55	6

En este primer trimestre se realizaron 61 solicitudes de portabilidad, de las cuales 45 se solicitaron a través de la oficina de atención al usuario y 16 solicitadas directamente por el usuario ante su EPS.

De estas 61 solicitudes, 55 se encuentran con el proceso culminado y 6 aún se encuentran en trámite.

AFILIACIONES INSTITUCIONALES I TRIMESTRE

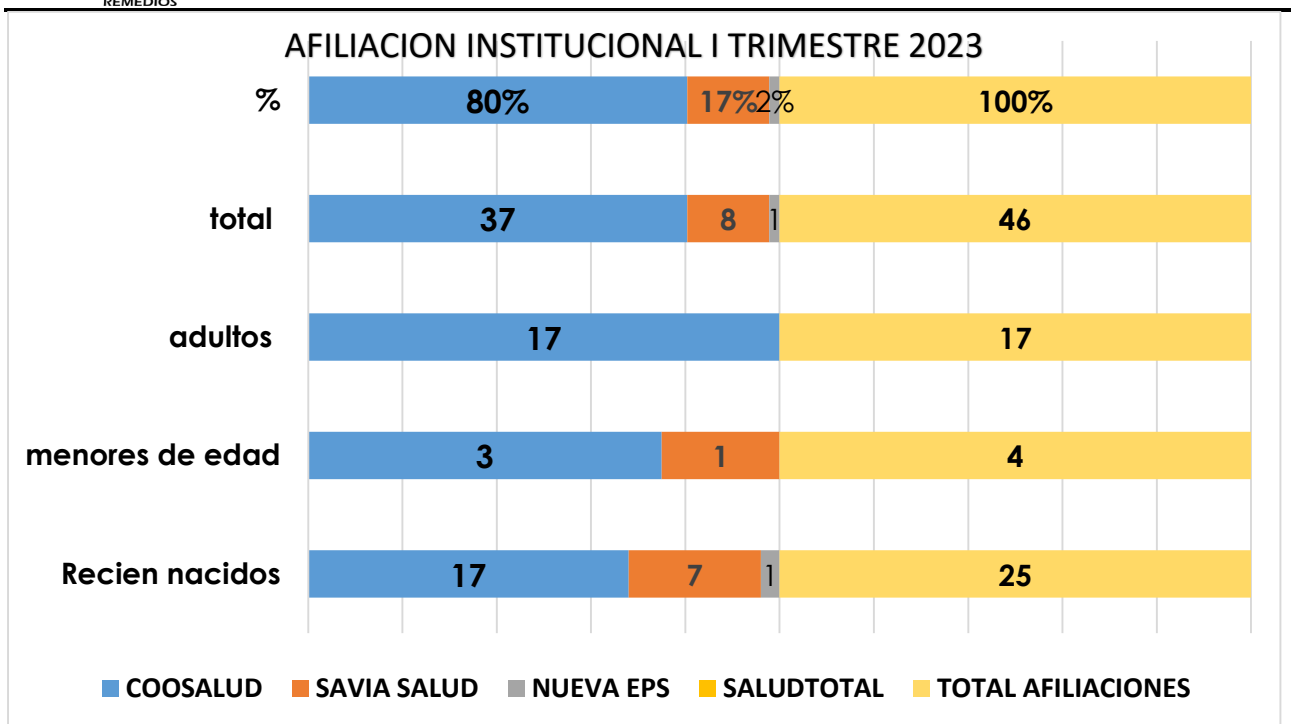
TOTAL AFILIACIONES I TRIMESTRE 2023					
EPS	Recien nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	17	3	17	37	80%
SAVIA SALUD	7	1		8	17%
NUEVA EPS	1			1	2%
TOTAL AFILIACIONES	25	4	17	46	100%

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 2018 en relación con los afiliados régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones. (sistema de Afiliación transicional) En este primer trimestre se realizaron 46 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos, comparado con el trimestre anterior, se presentó un aumento de afiliaciones (trimestre anterior 32)

Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución en el primer trimestre 2023, (25) , afiliaciones a menores de edad (4) mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (17)

Numero de afiliaciones excepcionales: 0

(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)



El porcentaje más alto en afiliaciones institucionales, corresponden a la EPS Coosalud, con un total de 37 afiliaciones. Segundo lugar la eps savia salud con un total de 8 afiliaciones, las demás eps manejan un indicador relativamente bajo.

MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

I TRIMESTRE 2023

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 2023

I TRIMESTRE 2023

Usuarios encuestados: 281

Usuarios satisfechos: 221

Usuarios No satisfechos: 56

% de satisfacción: 79%

IV TRIMESTRE 2022

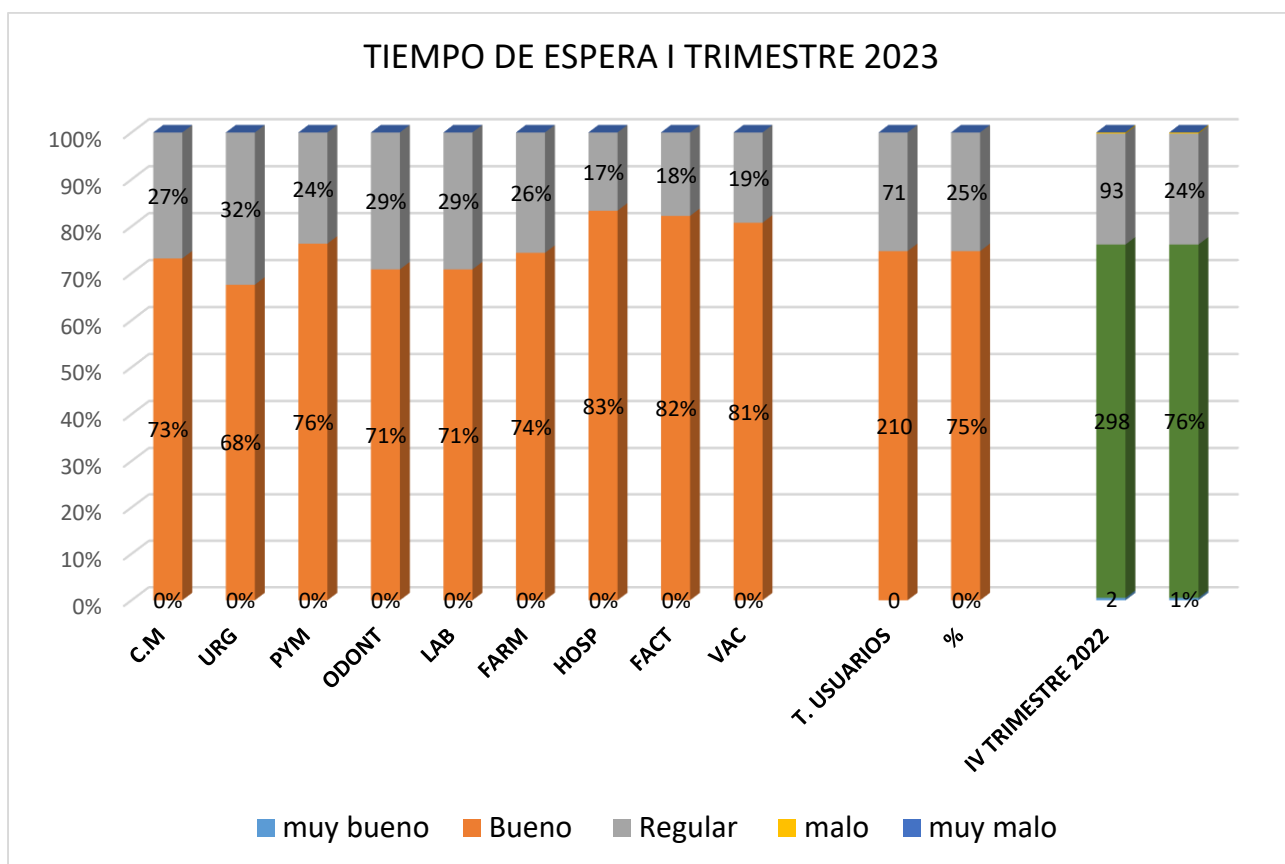
Usuarios encuestados: 394

Usuarios satisfechos: 315

Usuarios No satisfechos: 79

% de satisfacción: 80%

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO I TRIMESTRE 2023



En este trimestre I, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **75%**, equivalente a **210** usuarios, comparado con el IV Trimestre del año 2022, se presentó una disminución de satisfacción del 2% (trimestre anterior 77%)

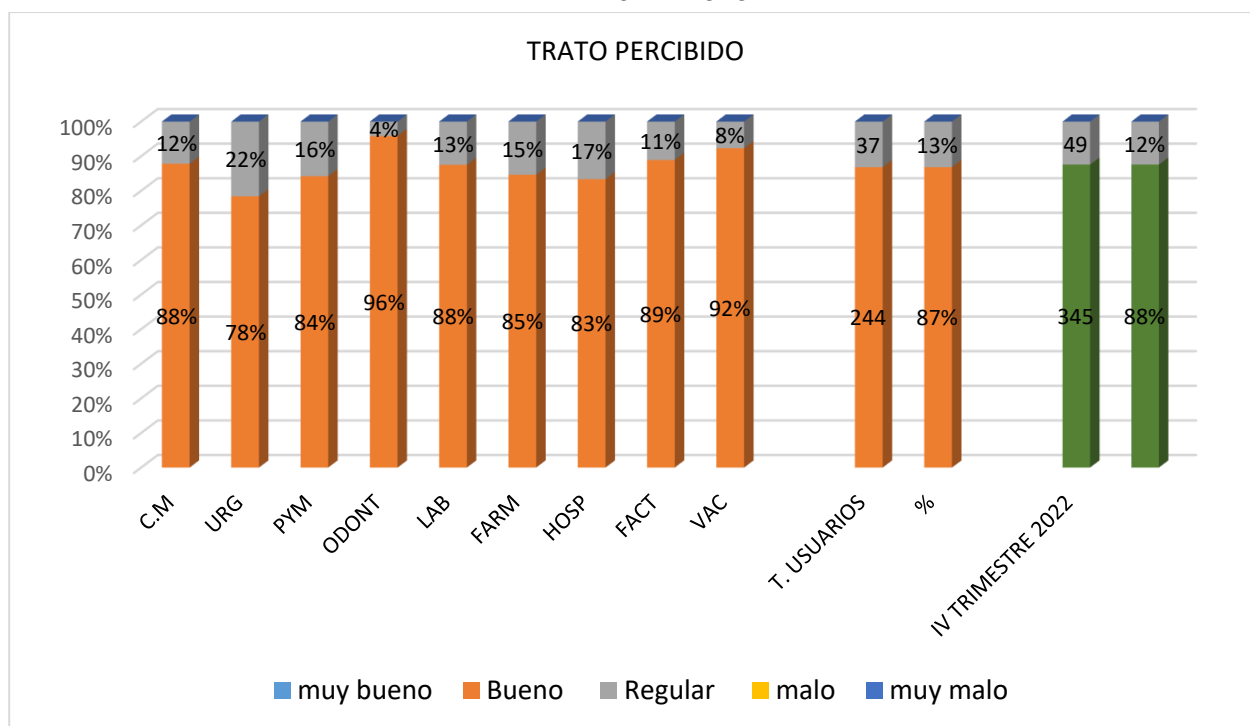
OBSERVACION: Ninguna de las áreas evaluadas, cumple con la meta esperada a nivel institucional.,

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

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
I TRIMESTRE 2023**



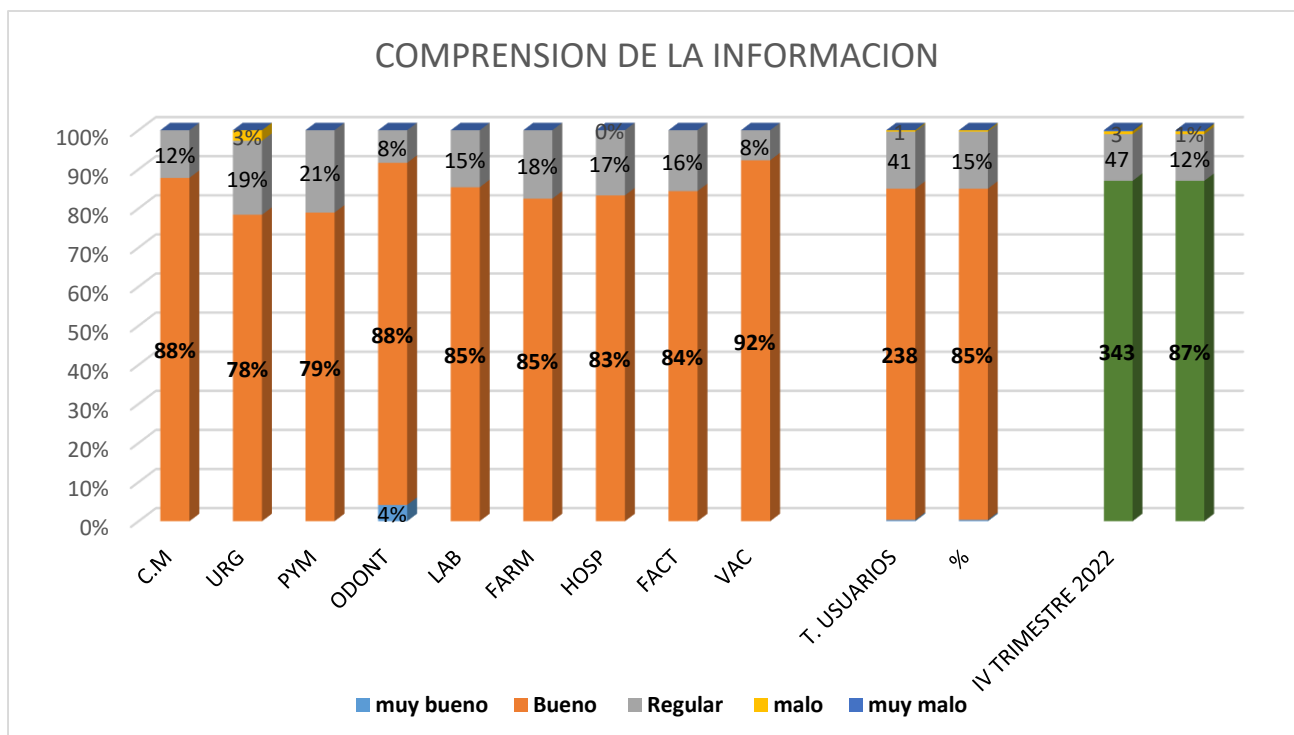
Para el presente trimestre I, el % global de satisfacción en cuanto al trato percibido es del **87%** equivalente a 244 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presentó una disminución de satisfacción del 1% (trimestre anterior 88%).

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 96%, y en segundo lugar el area de **vacunacion**, con un indicador postivo del 92%

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de urgencias con un indicadro negativo del 22%. (esta area lleva tres (4) trimestres consecutivos, siendo el area de menor satisfaccion en trato percibido por el usuario)

Se recomienda verificar con los empleados, si realiaron 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 2023

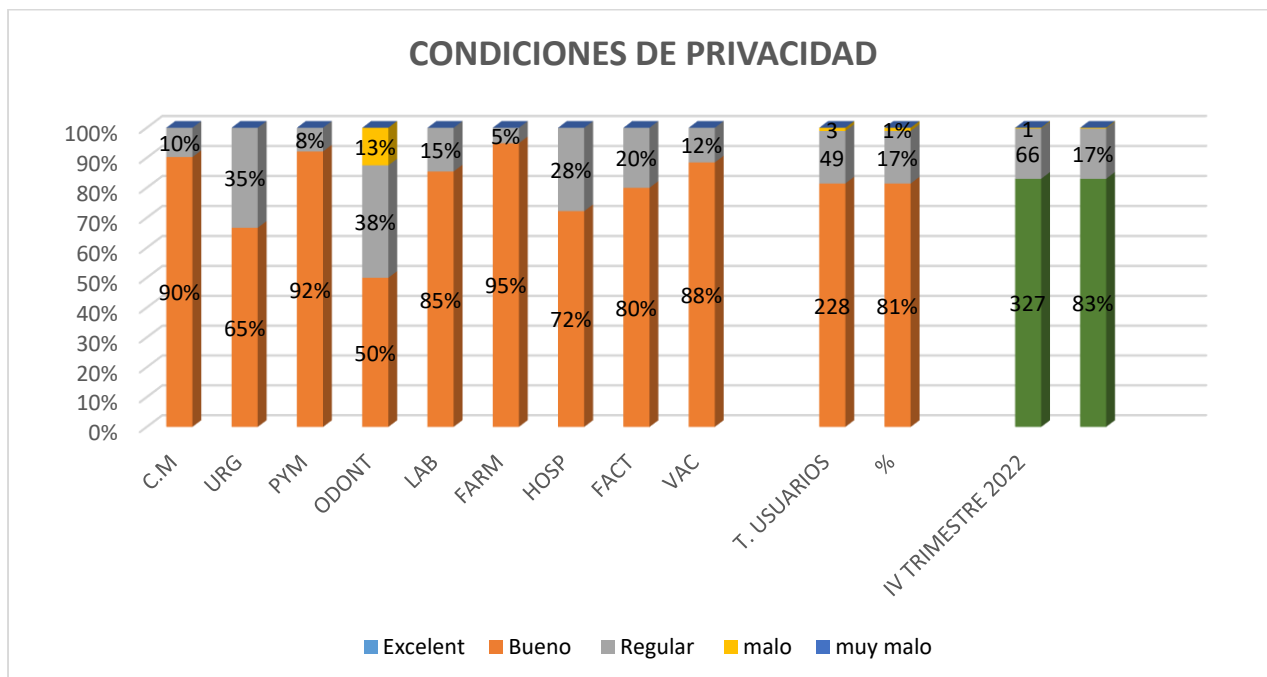


En cuanto a la comprension de la informacion en este I trimestre se percibió un indicador del 86% equivalente a 241 usuarios. comparado con el IV trimestre 2022, este indicador presento una disminucion del 1%. se debe seguir trabajando en mejora continua en aras de un nivel de informacion optimo y claro para nuestros usuarios.

El área donde se presenta el indicador más alto de comprension de la informacion es Vacunación y odontología, con un indicador del 92%.

El área donde el usuario percibe menor satisfaccion es facturación y farmacia, con indicadores negativos de 24% y 21%. Estas dos áreas, en el trimestre III, también presentaron indicador negativo en cuento a informacion clara hacia el usuario.

Pregunta N° 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD I TRIMESTRE 2023



El indicador global para este I trimestre de 2023 en cuanto a la privacidad para la atención es del **81%**. Correspondiente a 228 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, disminuyo un 2% (Trimestre anterior 83%). No se logra cumplir con la meta esperada.

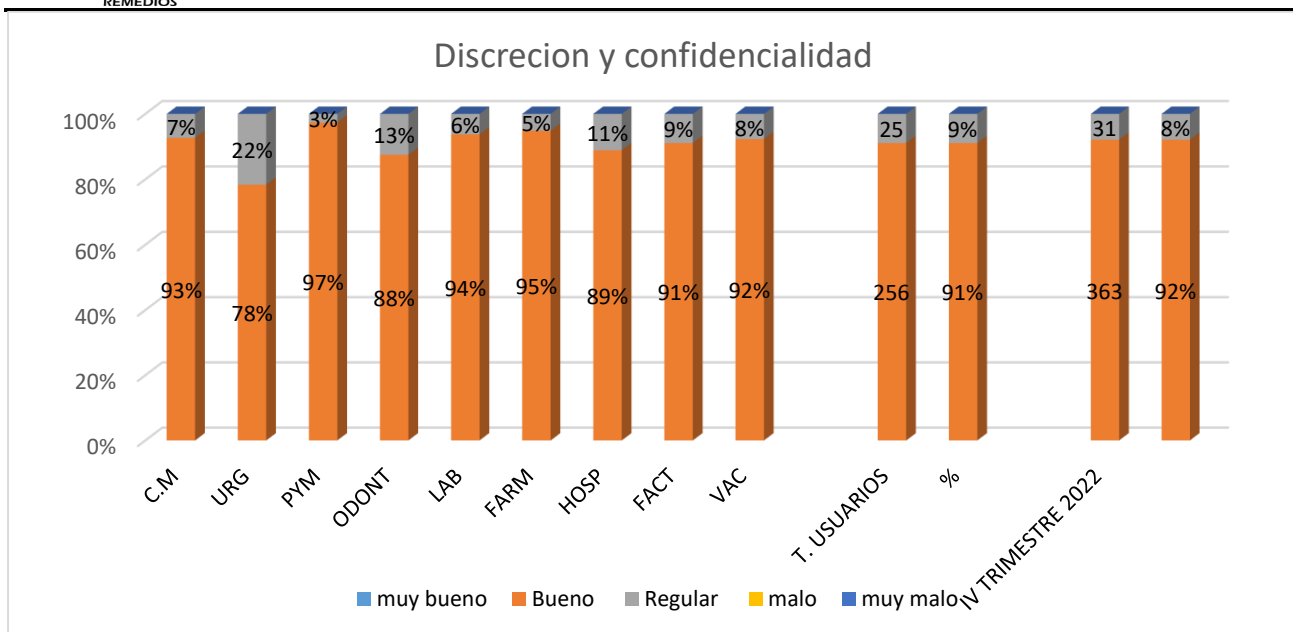
Se debe seguir realizando estrategias efectivas para el aumento del indicador.

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de **odontología con** un indicador negativo del 50% y área de urgencias con un indicador negativo del 35%.

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de consulta médica Con un indicador favorable del 90%.

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.

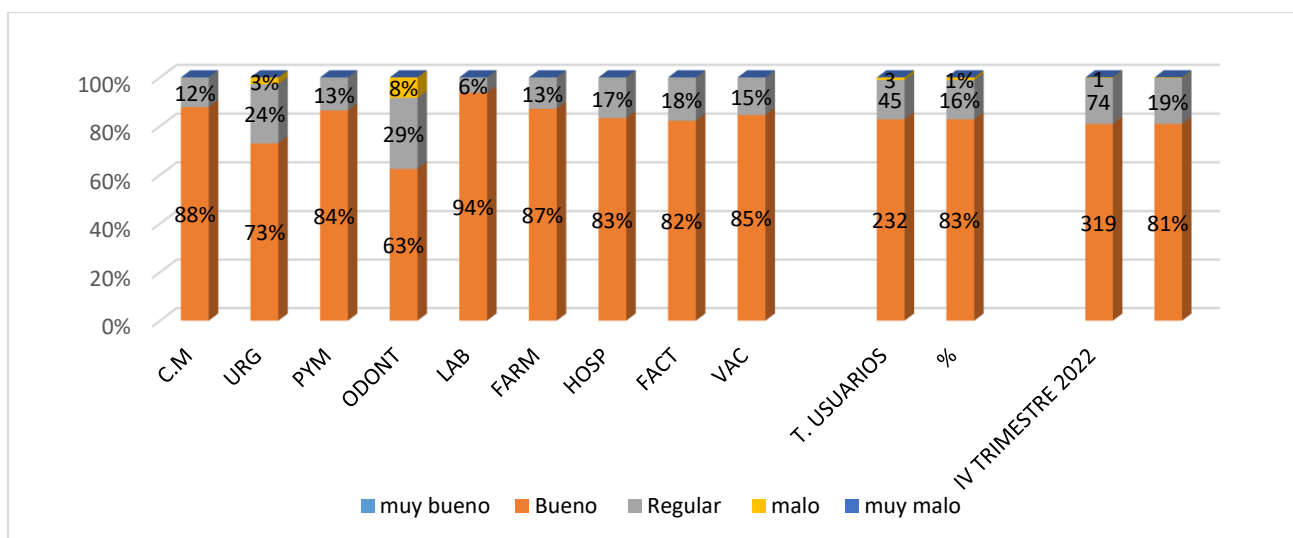
Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD I TRIMESTRE 2023



El indicador global para este I trimestre de 2023 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **91%**. Correspondiente a 256 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyó un 1%. (trimestre anterior 92%).

Todas las áreas cumplen con la meta esperada a nivel institucional a excepción del área de urgencias, la cual presenta un indicador negativo del 22%. Cabe anotar que en el trimestre anterior esta área también presentó indicador negativo del 18%. Se debe generar plan de mejoramiento en aras de una mejor experiencia del usuario durante la prestación del servicio y garantizar que los usuarios se sientan más confiados del personal que brinda su atención.

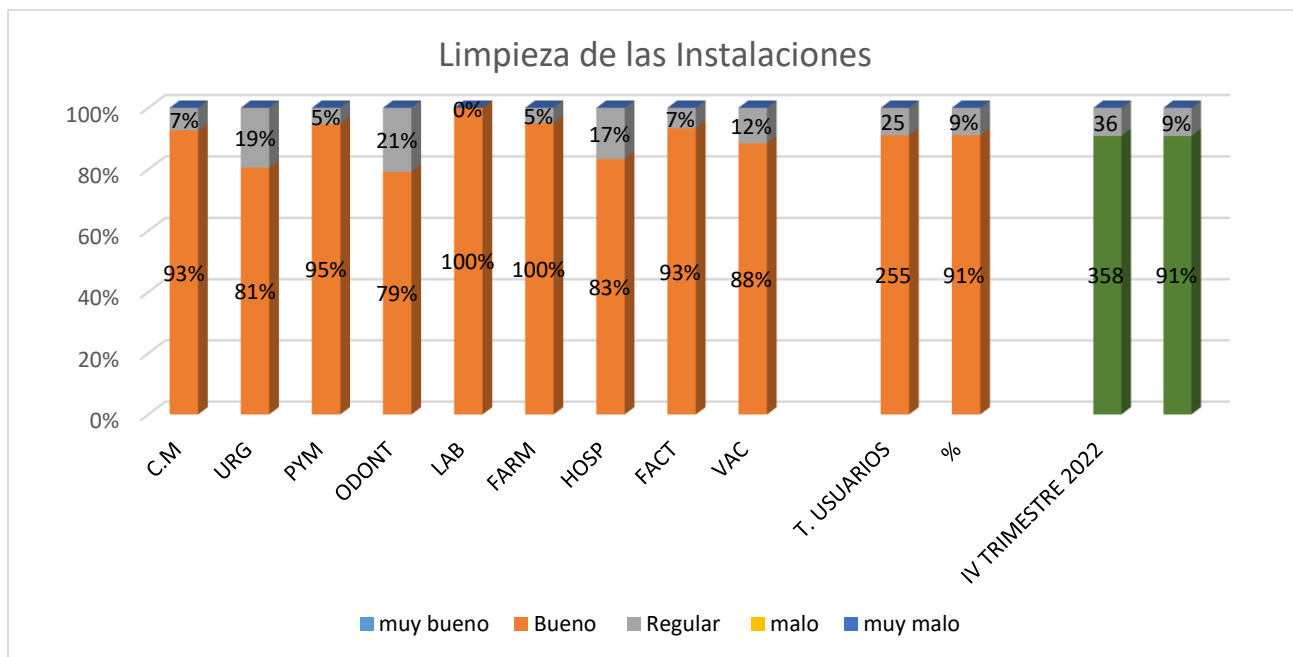
Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2023.



Para este I trimestre de 2023, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 83%, equivalente a 232 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 2% (trimestre anterior 81%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **laboratorio** con un indicador del 94% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 37%

Pregunta N° 7: LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2023



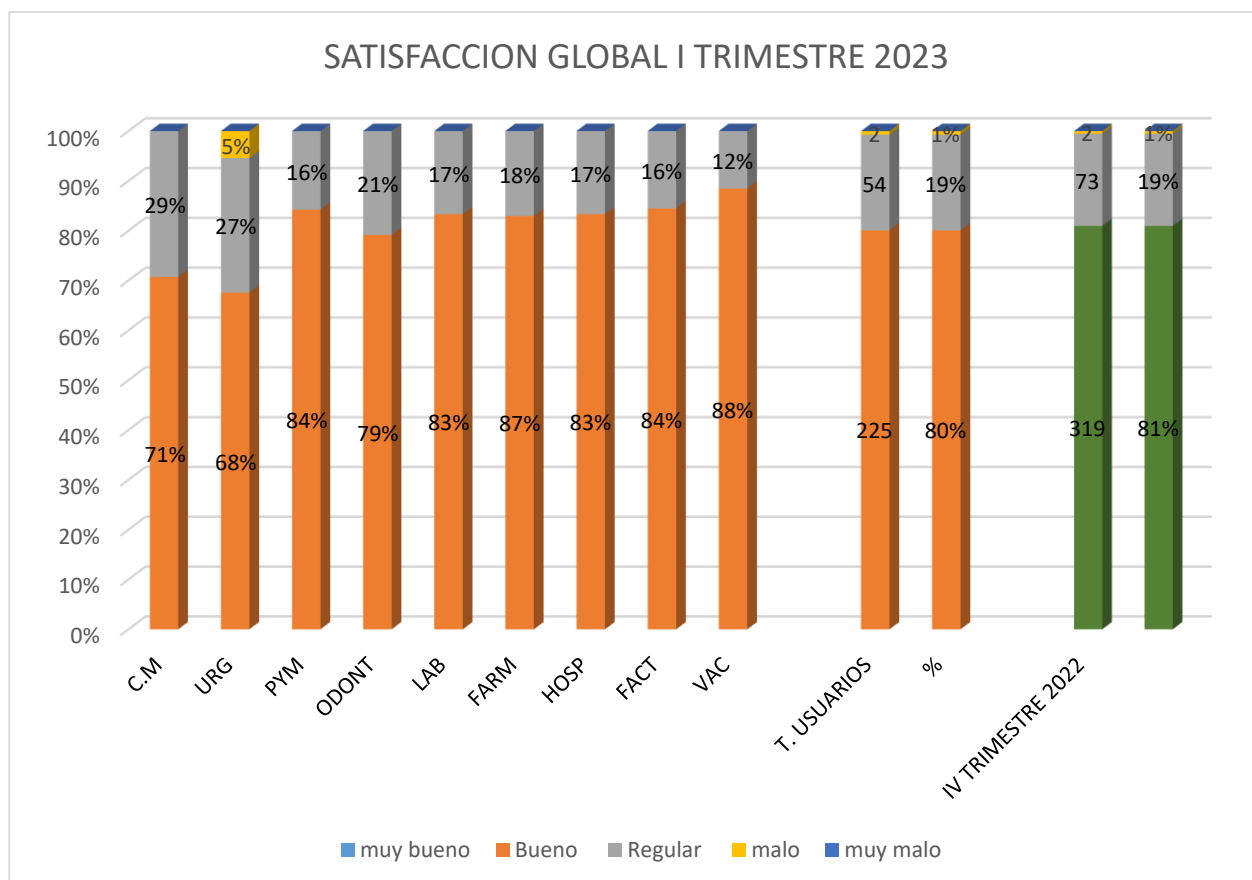
El porcentaje de satisfacción en este I trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **91%**, comparado con el trimestre anterior el indicador se mantiene de forma positiva e igual al trimestre anterior (trimestre IV 91%) .

Las áreas que perciben mayor indicador de satisfacción es el área de laboratorio y farmacia con un indicador positivo del 100%

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es el área de odontología con un indicador negativo del 37%. Este indicador, puede atribuirse al espacio tan limitado de esta área, lo que hace que la percepción del paciente pueda verse como desorden, por la cantidad de implementos y personal aglomerado en esta área.

Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

I TRIMESTRE 2023



El porcentaje de satisfacción global para este I Trimestre de 2023 es del **80%**, equivalente a 225 usuarios satisfechos, y 20% no satisfechos (54 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador disminuyó un 1% (trimestre anterior 81%)

Solo el área de farmacia y vacunación, cumple con la meta esperada ambas áreas con indicador positivo del (87% y 88%)

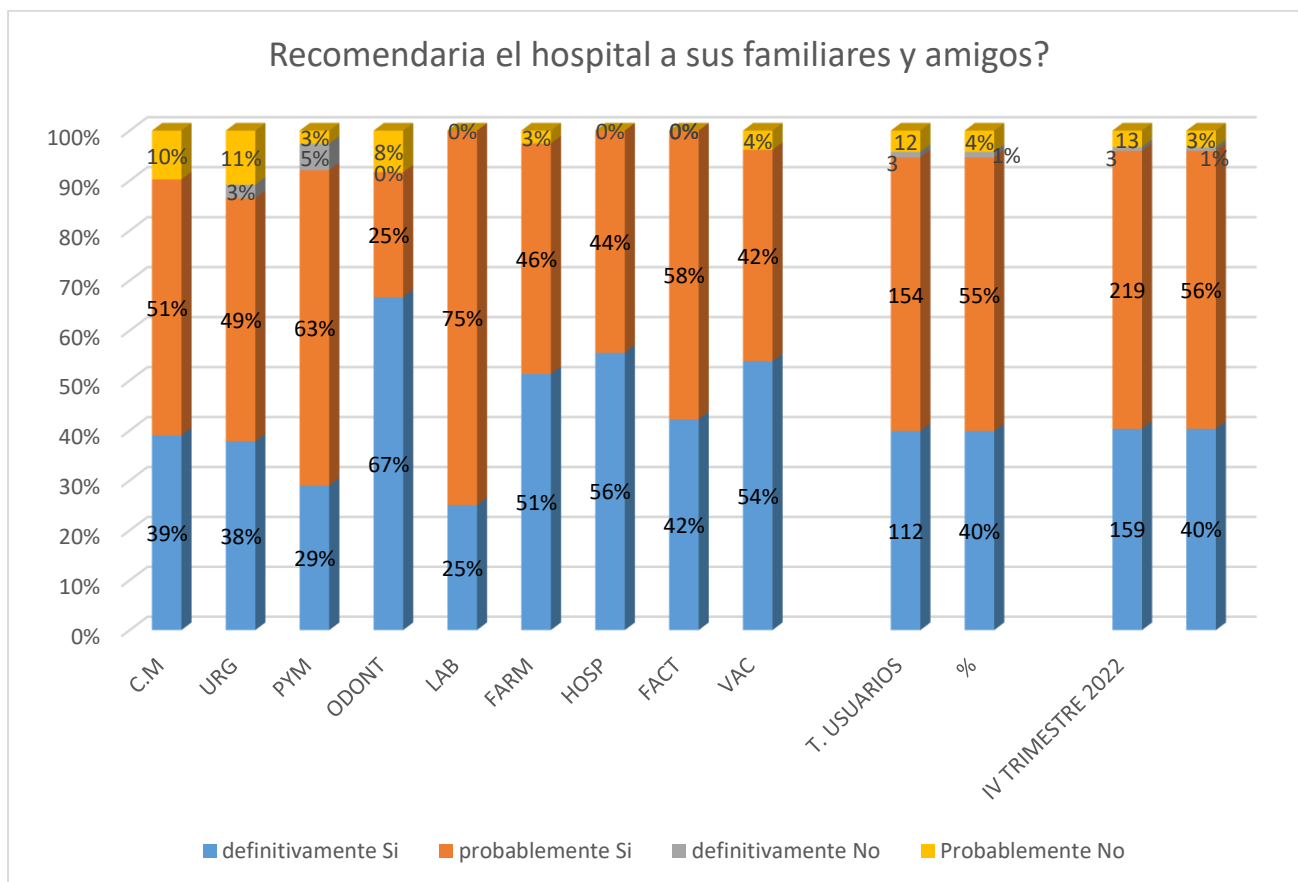
OBSERVACION: se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

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?

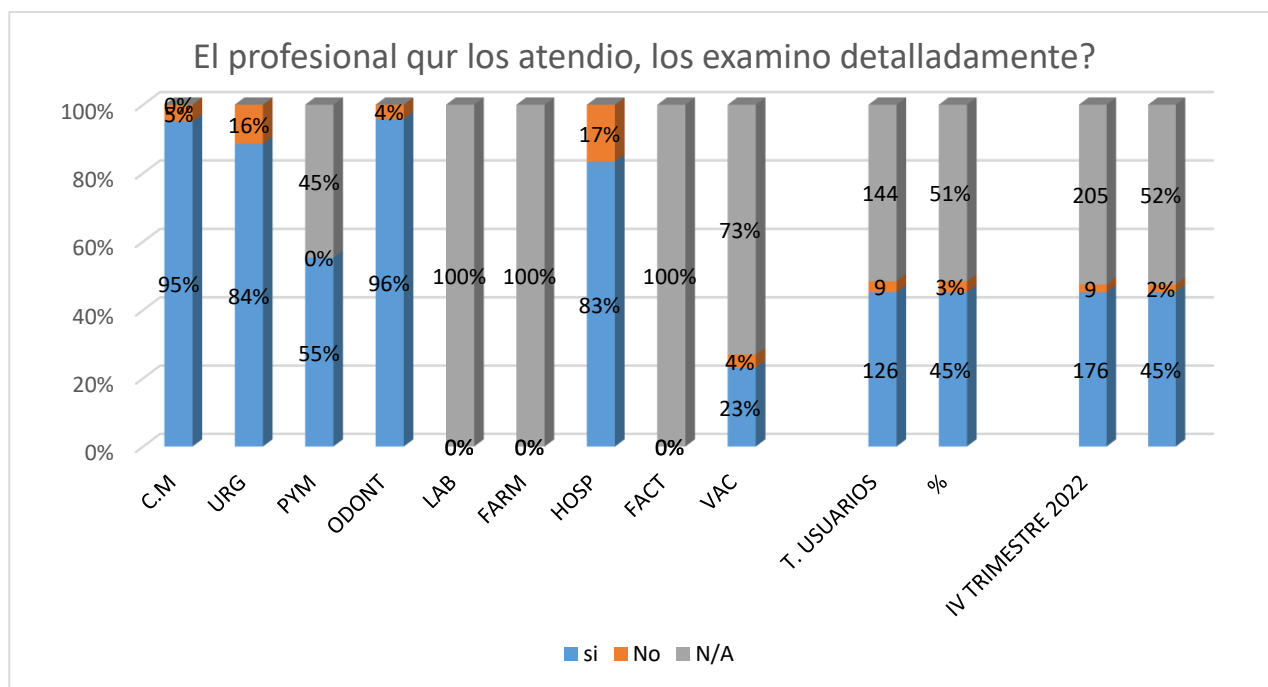
Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema a de Garantía para la calidad)



En este I trimestre, El 40% de los usuarios encuestados, equivalente a 112 usuarios, manifestó que Definitivamente Si, recomendarían el hospital, el 55% equivalente a 154 usuarios, manifestó que probablemente Si recomendaran el Hospital, el 1% equivalente a 03 usuarios, manifestó que definitivamente No recomendaría el hospital a sus familiares y amigos, un 4%, correspondiente a 12 usuarios, manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

I TRIMESTRE 2023



EL 45% de los usuarios encuestados, equivalente a 126 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 3%, correspondiente a 9 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 51% de los usuarios encuestados no les aplico esta pregunta.

En el servicio de consulta médica, el 95% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 5% manifestó su satisfacción negativamente

En el servicio de urgencias, el 84% manifestó positivamente su satisfacción y un 16% expreso que el profesional no les examino detalladamente

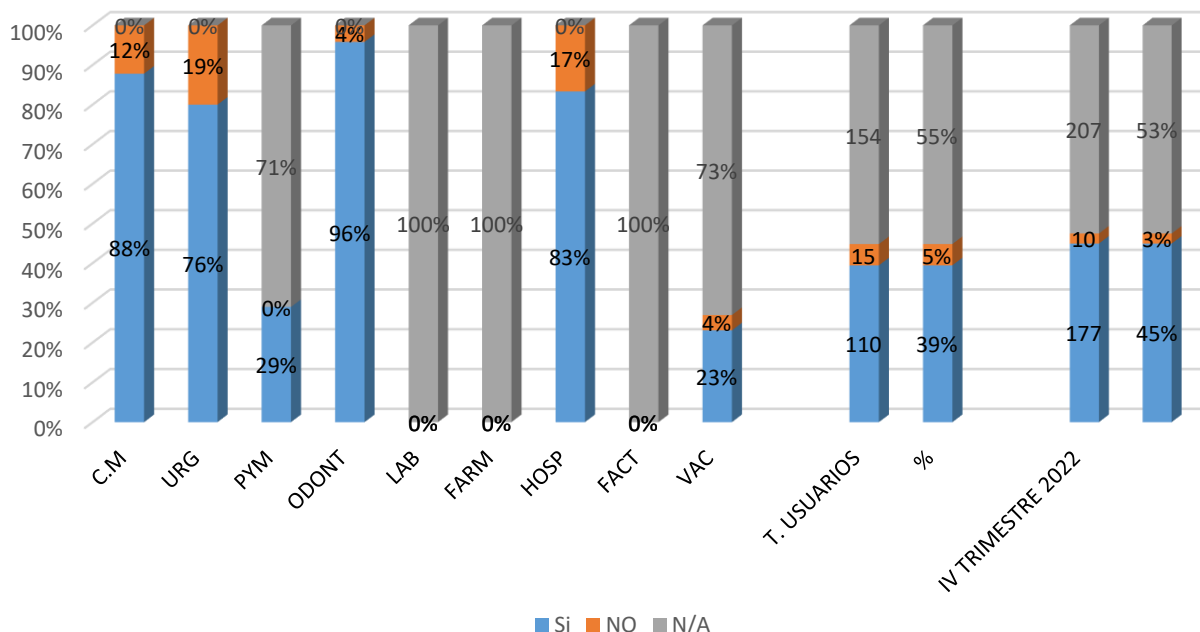
El área de PYM el 55% de los encuestados se expresó positivamente y al 45% no le aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, paso del 83% de satisfacción el 17% manifestó su satisfacción de forma negativa. Se debe generar plan de mejoramiento.

área de odontología: el 96% de los usuarios encuestados en este servicio se manifestó de manera positiva, solo el 4% expreso negativamente su satisfacción.

Comparados los indicadores con el del trimestre anterior, se mantuvieron muy similares, sin disminución de satisfacción.

LE HABLARON CLARAMENTE SOBRE SU CONDICION DE SALUD?



El 39% de los usuarios encuestados (110), respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 5%. (15) Manifestó negativamente; al 55% no le aplico la pregunta.

En el área de consulta médica el 88% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 12% manifestó su satisfacción negativamente. (se debe generar plan de mejora)

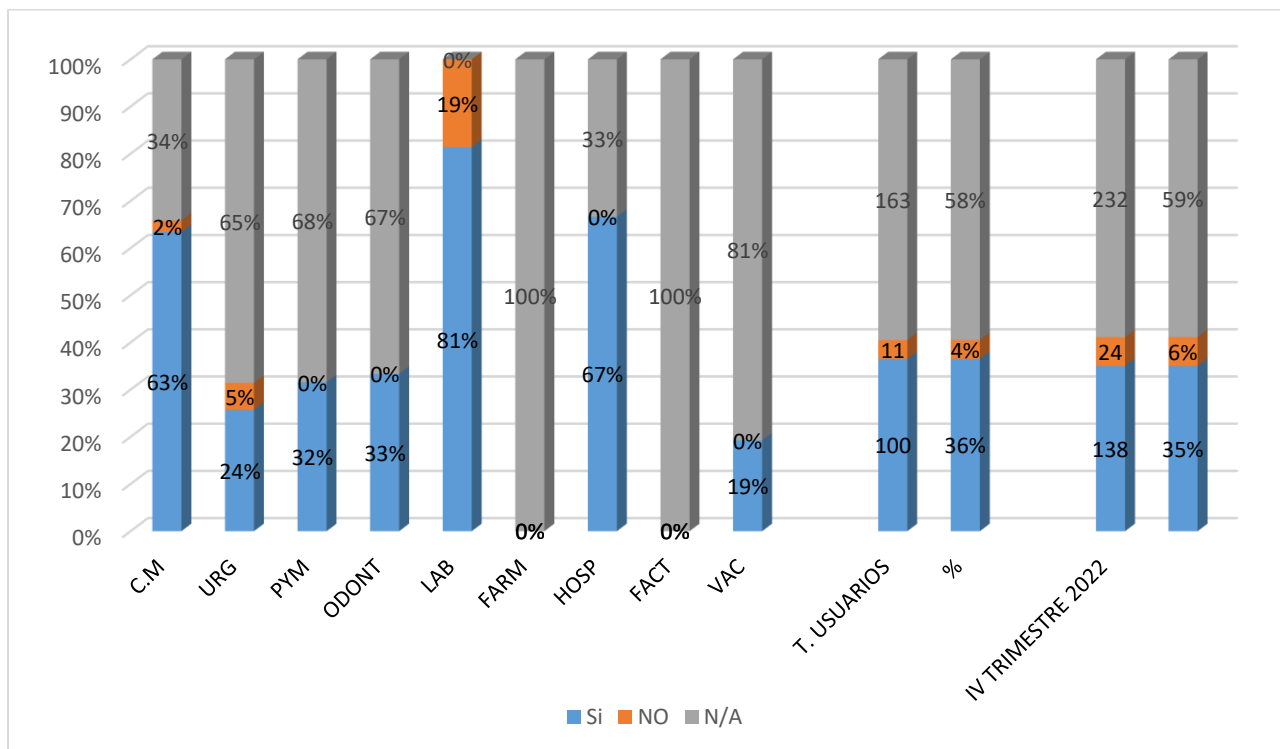
En el área de urgencias, el 76% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 19%.

En el área de Odontología, los usuarios manifestaron al 96% que les hablaron claramente sobre su condición de salud.

En el área de Hospitalización, se debe generar plan de mejora se percibe, un 83% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 17% manifestó negativamente. En esta área el indicador de satisfacción disminuyo, paso del 95% al 83%

área de PYM: el 29% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 71% no les aplico la pregunta.

¿SI LE ORDENARON O LE REALIZARON EXAMENES, LE FUERON EXPLICADOS? I TRIMESTRE 2023



La satisfacción en la explicación de exámenes ordenados o realizados fue del 36%, el 4% manifestó no haber recibido información clara y al 58% no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica: el 63% de los usuarios, manifestó estar satisfechos con la información recibida sobre los exámenes ordenados

En el área de urgencias un 24% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 5% manifestó negativamente, al 65% no les aplicó la pregunta.

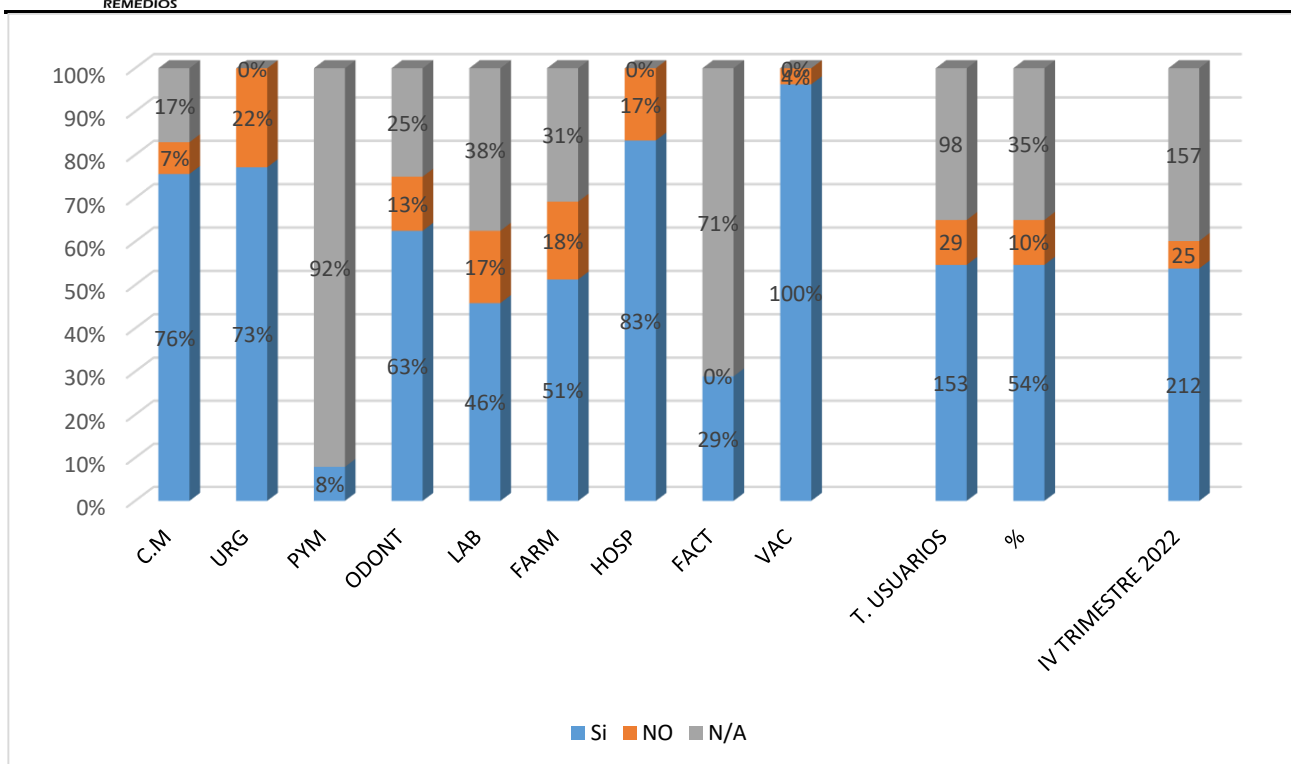
Área de PYM: el 32% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 68%o les aplico la pregunta.

Área laboratorio: El 81% manifestó su satisfacción positivamente y el 19% manifestó no haber recibido información clara sobre los exámenes realizados.

Área hospitalización: el 67% manifestó que si recibió información clara y el 19 % no les aplico la pregunta.

A nivel global para la vigencia 2023, se cerró el indicador promedio con un 67% positivo, un al 33% no les aplico la pregunta.

¿LE DIERON INFORMACION ACERCA DE LOS MEDICAMENTOS QUE LE APLICARON O LE RECETARON? I TRIMESTRE 2023



La satisfacción en la explicación de medicamentos ordenados o dispensados fue del 54%, (153 usuarios) el 10% (29) manifestó no haber recibido información clara y al 35% no les aplico la pregunta.

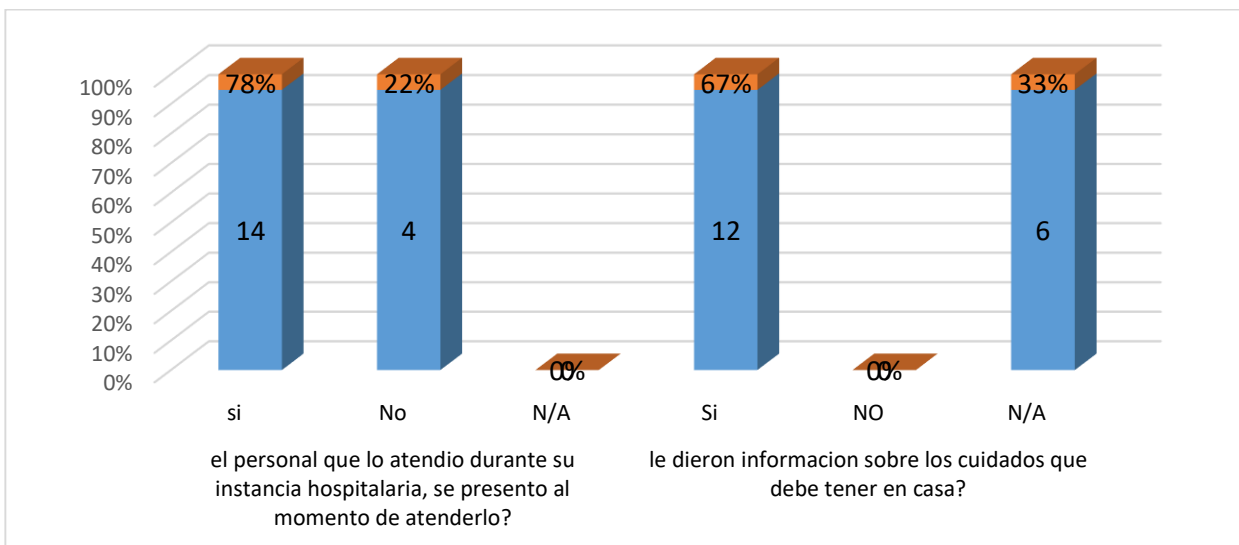
En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 7%, el 76% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados. Al 17% no le aplico la pregunta.

En el área de urgencias un 73% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 22% manifestó negativamente. **se debe generar plan de mejora.**

Área de PYM: el 8% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, y al 92% no les aplico la pregunta.

Área de farmacia: el 51% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 18% manifestó su satisfacción de manera negativa. se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados.

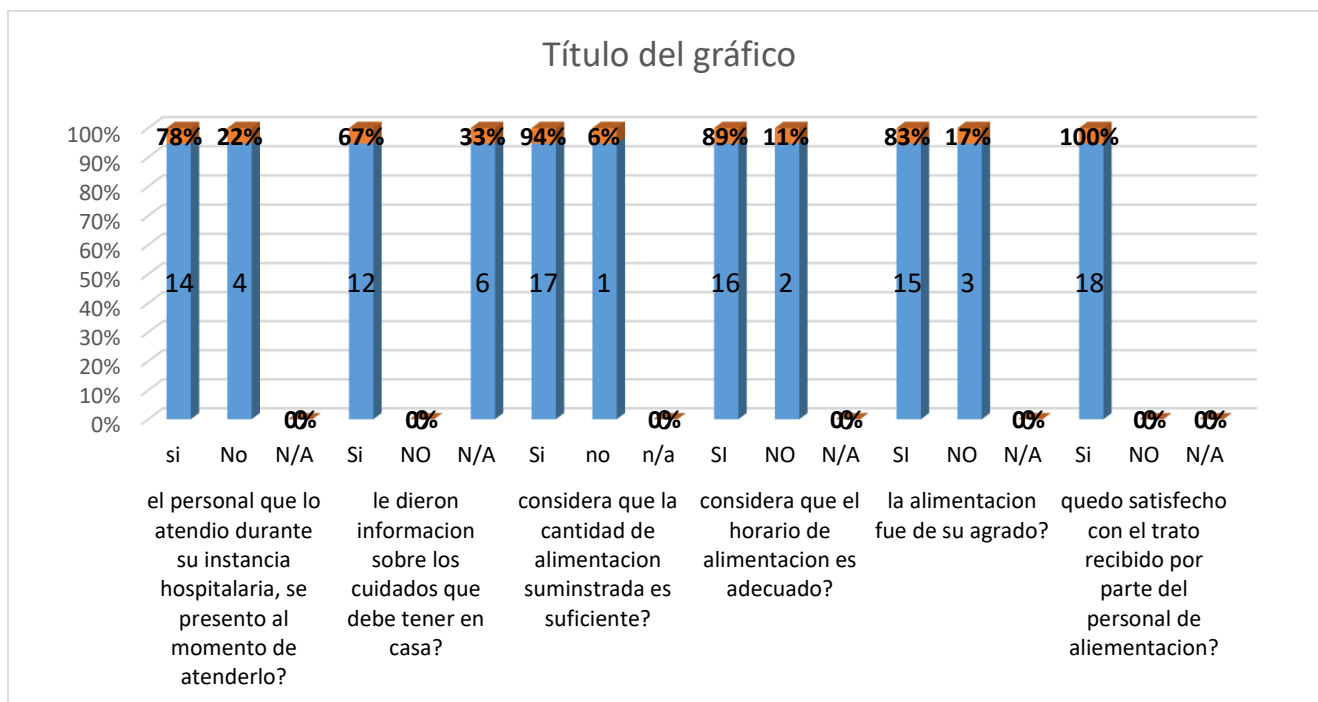
PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION I TRIMESTRE 2023



78% de los 16 usuarios encuestados en este servicio, expresaron que el personal asistencial se **presentó al momento de atenderlos** y el 22% 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 67%manifesto su respuesta de manera positiva, mientras el 33% no les aplico la pregunta porque aún seguían hospitalizados.

SERVICIO DE ALIMENTACION I TRIMESTRE 2023



De los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 78% expreso positivamente que el personal se presentó al momento de brindar su servicio, un 22% expreso su satisfacción de manera negativa. Se debe generar plan de mejoramiento.

El 67% de los encuestados en hospitalización, manifestaron que recibieron orientación sobre los cuidados que deben tener en casa, al 33% no les aplico la pregunta, pues, aun, se encontraban hospitalizados.

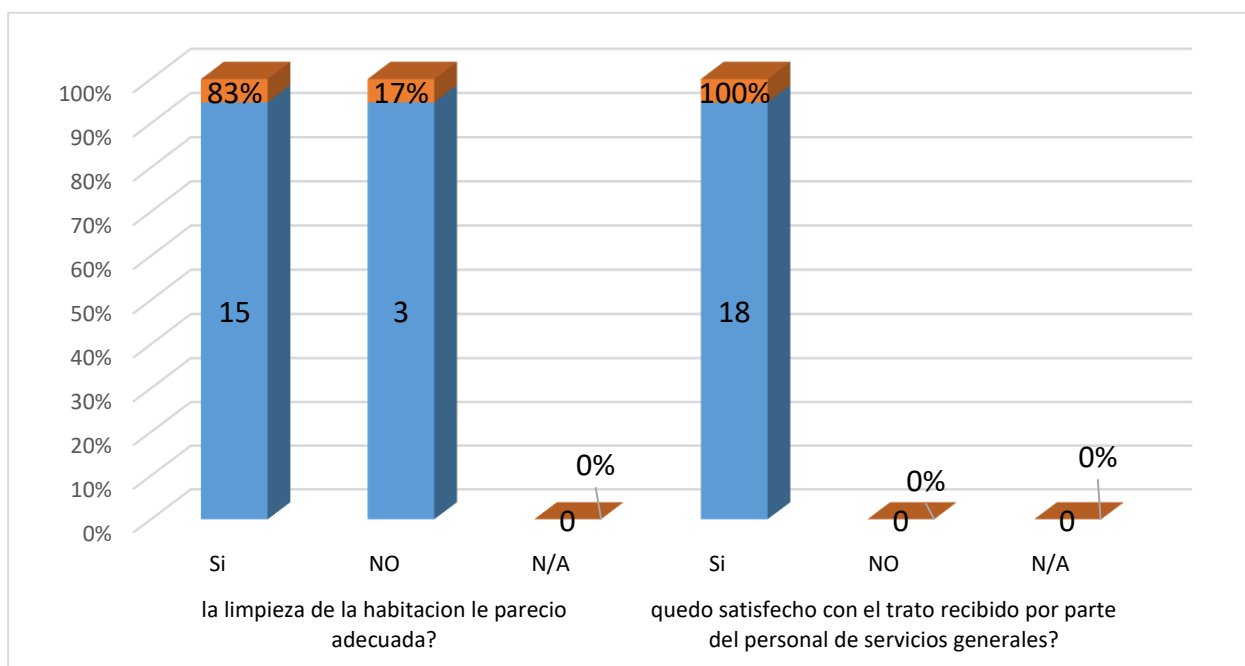
De los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 94% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 6% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

de los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 89% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 9% no está de acuerdo con el horario.

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

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

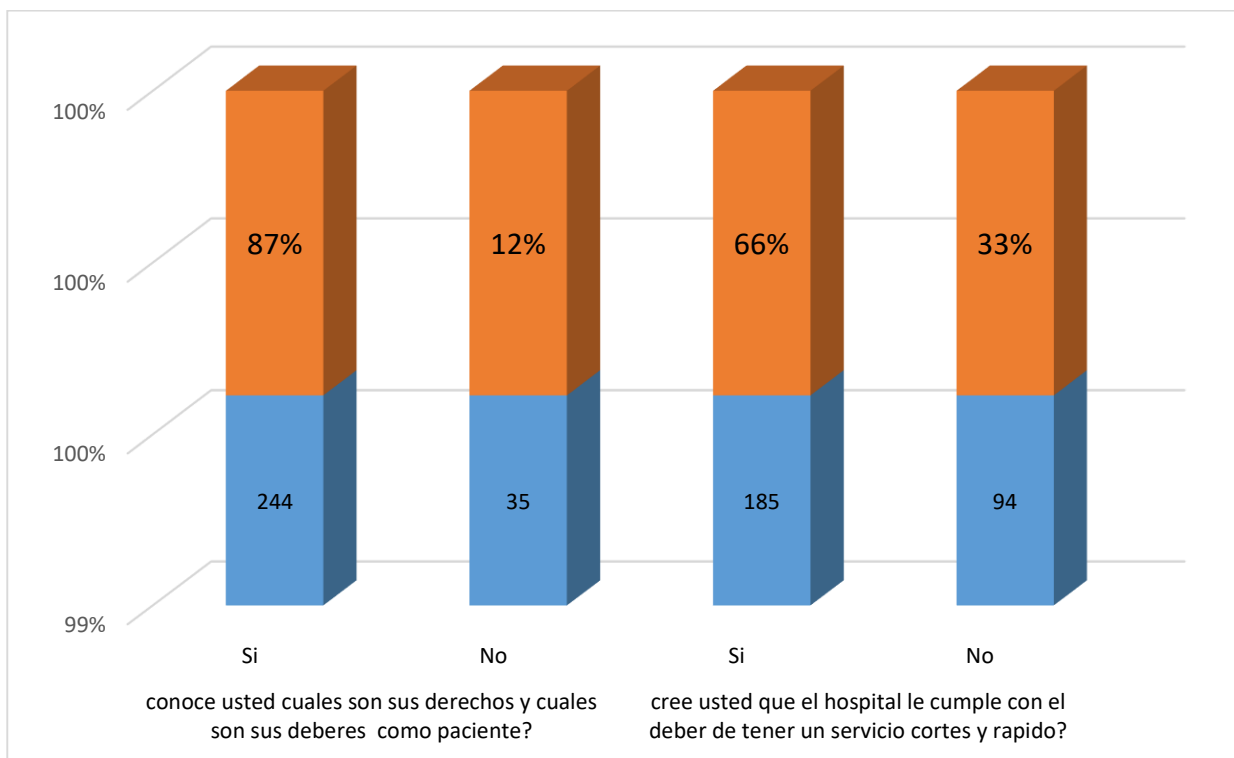
SERVICIOS GENERALES I TRIMESTRE 2023



De los 18 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 83% correspondiente a 15 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 17% equivalente a 05 usuarios, manifestaron negativamente. Disminuyo el indicador, comparado con el anterior trimestre. (95% trimestre IV)

EL 100% de los usuarios encuestados, manifestaron satisfacción con el trato brindado por el personal de servicios generales.

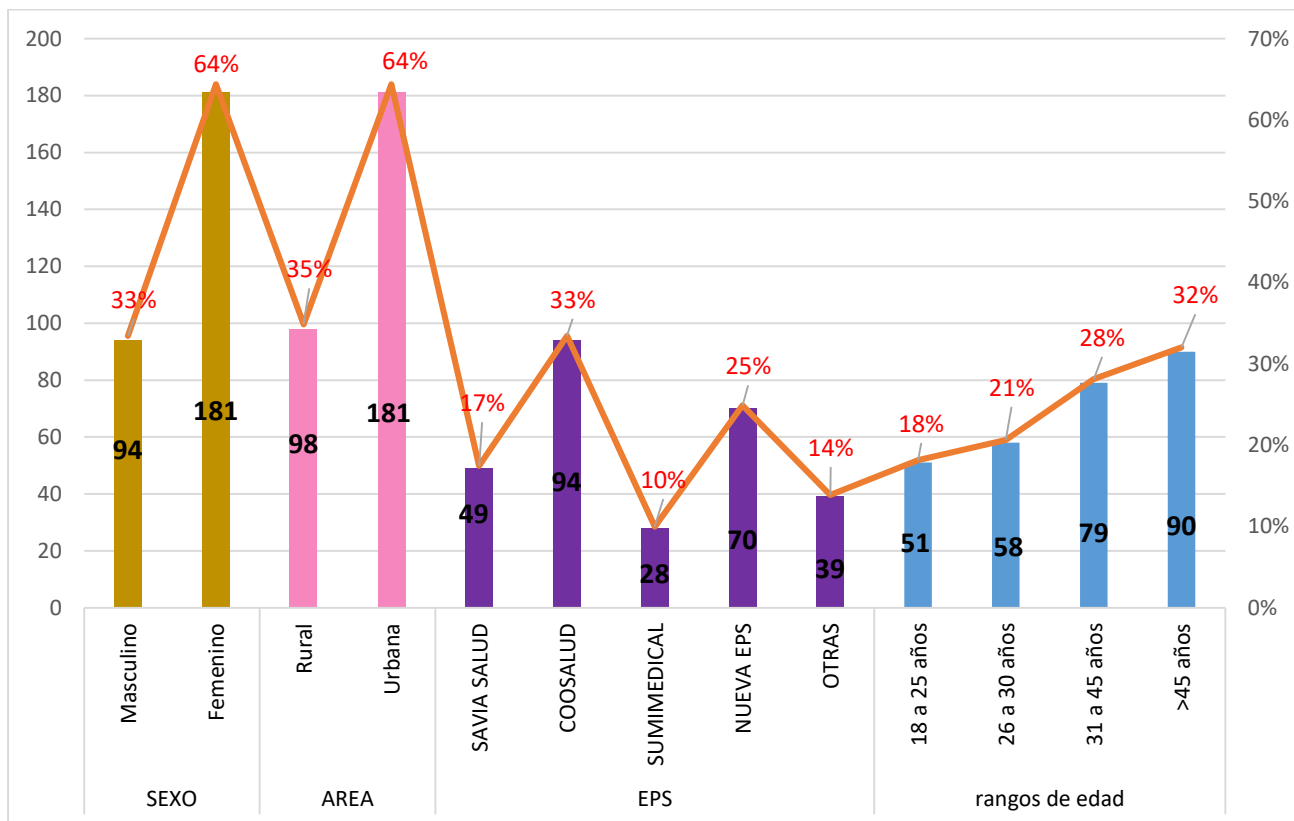
CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS EN DERECHOS Y DEBERES EN SALUD



El 87%, de los usuarios encuestados correspondiente a 244 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 12% equivalente a 35 usuarios expresaron no conocerlos.

El 66% de los usuarios encuestados equivalente a 185 usuarios, consideraron que el hospital cumple con mantener un servicio cortés de rápido. Un 33% correspondiente a 94 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA I TRIMESTRE 2023



El 33% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (94), el 64% al **sexo** femenino (181), el 35% corresponde al área rural (98), el 64% área urbana (181), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 17% (49) corresponde a la EPS savia salud, el 33% (494) a EPS Coosalud, el 10% (28) a Sumi medical, el 25% (70) a nueva EPS, el 14% (39) a otras EPS.

El 18% (51) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.
 el 21% (58) en edad entre 26 a 30 años,
 el 28% (79) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,
 el 32% (90) son usuarios mayores de 45 años.

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 primer trimestre se realizó asamblea general el pasado 16 de marzo en la cual se eligieron los nuevos integrantes del comité directivo de la asociación, teniendo en cuenta que ya los anteriores representantes habían culminado su periodo.

POLÍTICA PUBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

con respecto al proceso de Participación Social en salud, hasta el 30 de abril 2023, está estipulado el plazo límite para el cargue de la programación para la vigencia 2023, la cual se encuentra en construcción.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
REMEDIOS - ANTIOQUIA
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)