

Remedios, julio 06 de 2022

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

Ref.: Informe de gestión II 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 II Trimestre del año en curso, en lo relacionado con las manifestaciones de los usuarios recibidas por los diferentes medios con los que cuenta la institución; igualmente la medición de la satisfacción de nuestros usuarios, canalizado por el Sistema de Información y Atención al Usuario.

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

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

Marco normativo:

Constitución Política Nacional

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

Ley 1474 de 2007 estatuto anticorrupción y de atención al ciudadano

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

1. ATENCION AL CIUDADANO:

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

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

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

Canales de comunicación directa con el usuario:

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

físico	Todas las comunicaciones provenientes de nuestros usuarios, en esta se incluyen los comentarios recopilados en las encuestas de satisfacción del usuario.
virtual	Correo electrónico siau@hsvpremedios.gov.co Sitio web Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia www.hsvpremedios.gov.co
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 II, trimestre del año 2022 se presentaron **37** comunicaciones de los usuarios, en este trimestre comparado con el primer trimestre, se presentó una disminución del 60% (trimestre anterior 88 comunicaciones)

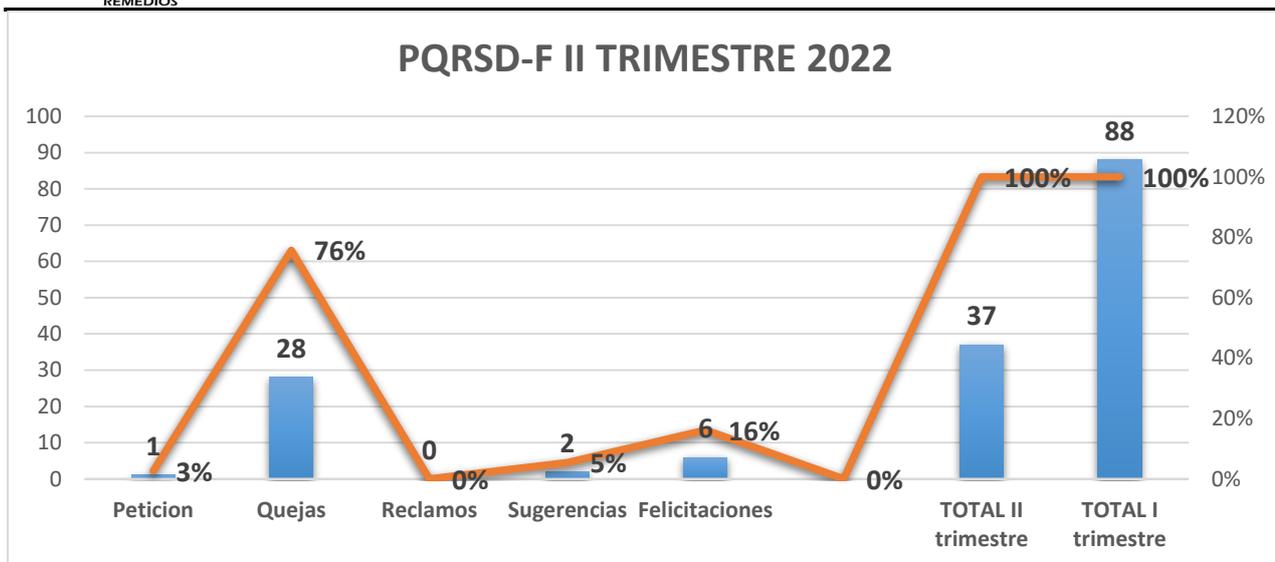
II TRIMESTRE		
Peticion	1	3%
Quejas	28	76%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	2	5%
Felicitaciones	6	16%
		0%
total	37	100%

I TRIMESTRE		
peticiones	2	2%
Quejas	35	40%
Reclamos	2	2%
Sugerencias	13	15%
Felicitaciones	36	41%
total	88	100%

NIT 890.985.092-3

Calle las Palmas Nº 12-120 teléfonos 830 32 31 - 3113901049

Email: info@hsvpremedios.gov.co



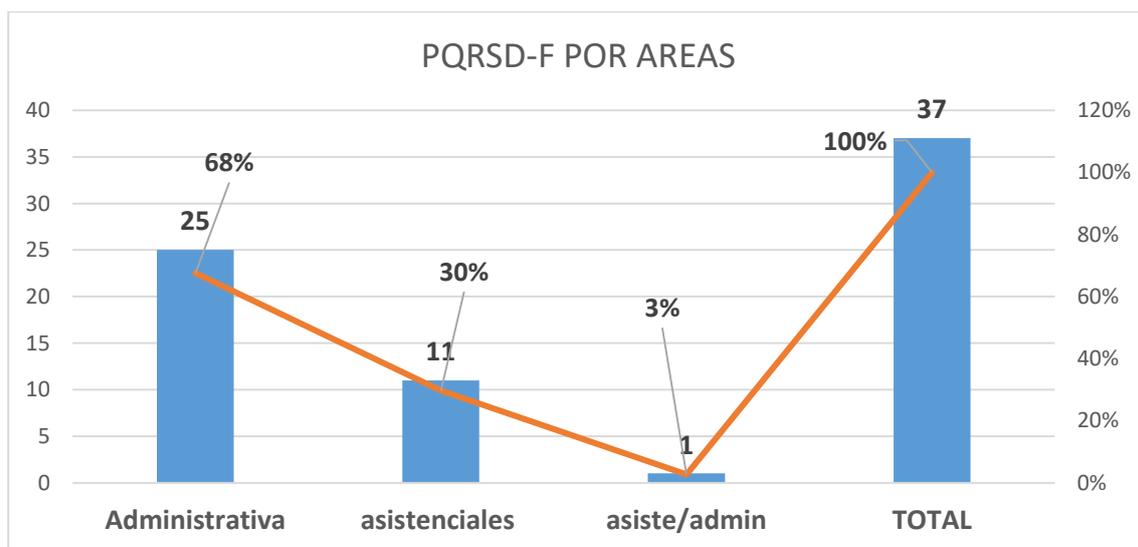
En este trimestre II, el porcentaje más alto de comunicaciones fueron las relacionadas con Quejas con un indicador del 76% (28 comunicaciones)

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

PQRSD-F II TRIMESTRE 2022

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

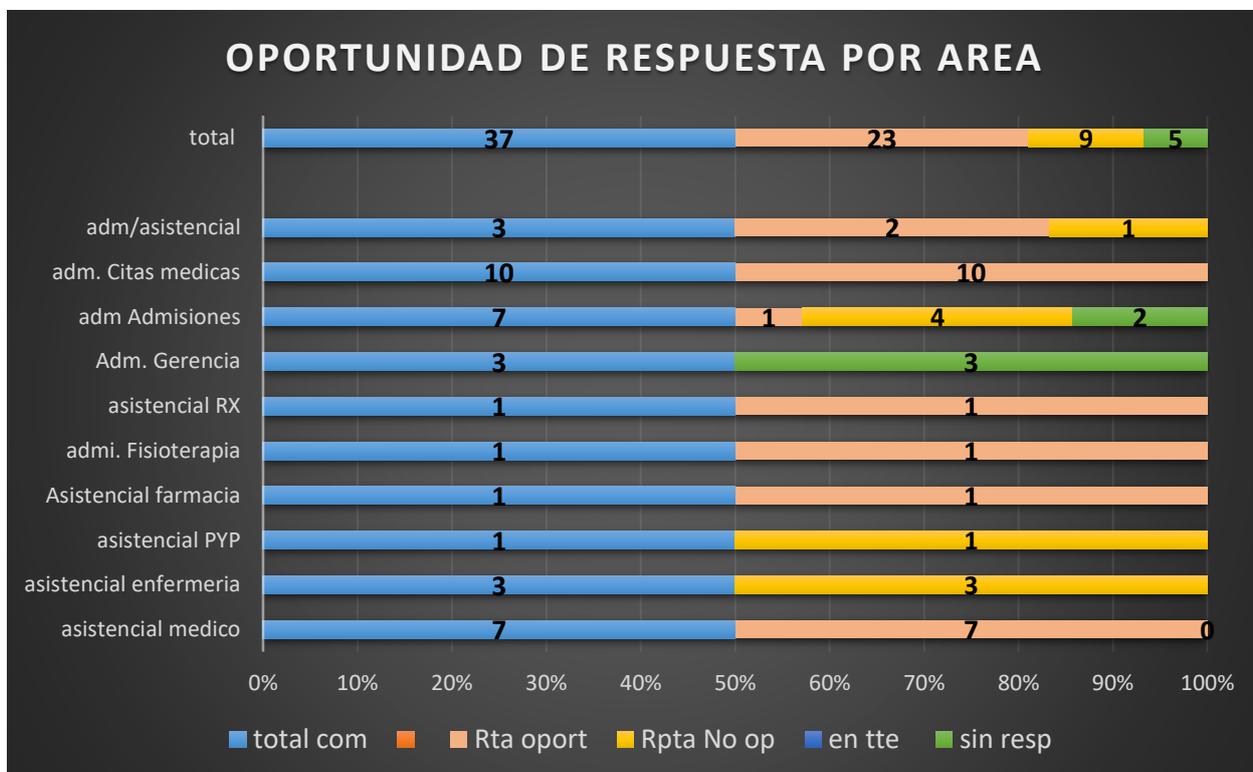
I TRIMESTRE 2022		
POR AREAS		
Administrativa	30	34%
asistenciales	56	64%
asiste/admin	2	2%
TOTAL	88	100%



El 68% de las comunicaciones (25) corresponden al área administrativa, el 30% (11) corresponden a comunicaciones derivadas de la atención del área asistencial y se presentó una comunicación con área compartida equivalente al 3%

COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR DEPENDENCIA

AREA	P	Q	R	S	F	total	Respuesta oportuna	Rpta No oportuna	en trámite	sin respuesta
asistencial medico		6			1	7	7	0		
asistencial enfermería					3	3		3		
asistencial PYP					1	1		1		
Asistencial farmacia				1		1	1			
admi. Fisioterapia		1				1	1			
asistencial RX	1					1	1			
Adm. Gerencia		3				3				3
Adm Facturación		7				7	1	4		2
Adm. Citas medicas		10				10	10			
Adm/asistencial		1		1	1	3	2	1		
Total	1	28		2	6	37	23	9		5

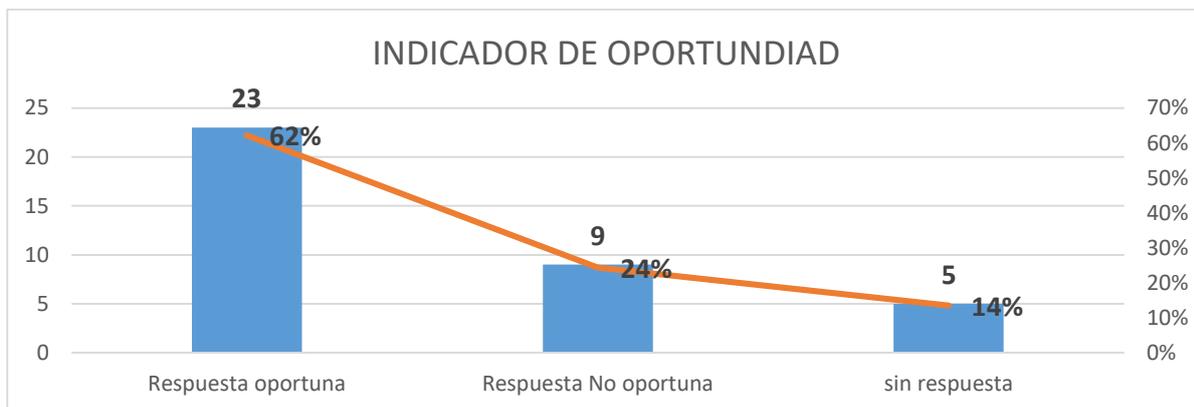


Oportunidad de Respuesta II trimestre

Respuesta oportuna	23	62%
Respuesta No oportuna	9	24%
sin respuesta	5	14%

Oportunidad de respuesta I trimestre

RESPUESTAS OPORTUNAS	71	81%
NO OPORTUNAS	5	6%
EN TRAMITE	11	13%
SIN RESPUESTA	1	1%



Como resultado, para este Segundo trimestre se obtuvo un indicador de oportunidad de respuesta del **62%** comparado con el primer trimestre se presentó disminución en la oportunidad de respuesta. trimestre anterior 81%.

DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:

En el área administrativa Gerencia: se presentaron en este II trimestre se presentaron 3 comunicaciones de las cuales, se genera un indicador negativo su estado actual es sin respuestas.

21 corresponde al área de facturación: en esta área de las 7 comunicaciones expuesta por los usuarios, respondió oportunamente 1 comunicación, 4 respuestas extemporáneas, y 2 sin respuesta.

en esta área, se evidencia que a pesar de las notificaciones que ha realizado SIAU a la gerencia y reuniones sostenidas para el mejoramiento, no se cumple con indicador favorable para la ESE.

Área Administrativa citas médicas: de las 10 comunicaciones presentadas por los usuarios, se logra un indicador positivo de oportunidad del 100%

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 7 comunicaciones a las cuales se le dio su trámite oportuno.

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

Área asistencial PYM: en esta área se presentaron 1 felicitación.

área de farmacia: se presentó 1 sugerencia y fue resuelta oportunamente

Comunicaciones Externas: se presentó 1 comunicación

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS II TTIMESTRE 2022		
Accesibilidad y barreras de atencion (incluye: citas médicas y diferentes barreras de atencion)	23	62%
percepción de mala atencion	2	5%
tiempo de espera prolongado	3	8%
pertinencia y/o negligencia medica	2	5%
cobro de copago injustificado	1	3%
no dispensación de sonda vesical	1	3%
buen servicio	6	16%
total comunicaciones	37	100%

RECOMENDACIONES: como puede evidenciarse en los datos anteriores, las principales comunicaciones de nuestros usuarios se derivan de área administrativa, siendo el principal motivo la accesibilidad a citas médicas, perdida de citas por mal agendamiento entre otras barreras de accesibilidad.

con referencia a la parte de inconformidades por difícil acceso a citas médicas, se recomienda contar con recurso humano suficiente que garantice una atencion 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 mismas y la falencia de NO oportunidad en atencion está afectando el indicador de satisfacción en esta aérea.

igualmente se debe generar plan de mejora que facilite a los usuarios la comunicación efectiva con nuestra ESE, pues, es evidente el alto número de comunicaciones por difícil respuesta a llamada telefónica.

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 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 82 Remisiones Electivas así:

Coosalud:25

Savia salud: 8

Nueva EPS: 35

Sumi medical: 2

Vinculado: 8

Arl: 1

Soat: 2

Otras EPS: 1

EPS	ABRIL	Mayo	Junio	TOTAL	%
COOSALUD	6	10	9	25	30%
SAVIA SALUD	1	0	7	8	10%
NUEVA EPS	4	23	8	35	43%
SUMIMEDICAL	0	0	2	2	2%
VINCULADO	4	0	4	8	10%
ARL	0	0	1	1	1%
SOAT	2	0	0	2	2%
OTRAS	1	0	0	1	1%
Total	18	33	31	82	100%

Como evidencia en la gráfica, la eps con mayor número de remisiones electivas es Nueva Eps, con un total de 35 remisiones equivalente al 43%, en segundo lugar, Coosalud, con un total de 25 remisión, equivalente al 30%. las demás eps, mantuvieron un indicador más bajo.

cabe anotar que cada vez son más pocos los usuarios que se acercan con su remisión ambulatoria al SIAU, se reiterara a coordinación médica y área de archivo, la orientación al usuario de acercarse a la oficina de atención al usuario.

TRAMITES PORTABILIDAD II TRIMESTRE 2022

En este trimestre, se realizaron 54 solicitudes descritas así:

EPS	CANT	Aprobadas	no aprobada	En tte	sin Rpta	SIAU	USUARIO
ASMETSALUD	4					4	
COMFACHOCO	1	1				1	
NUEVA EPS	7	6		1		7	
SALUDTOTAL	19	18		1		14	5
SANITAS	1	1				1	
COMFASUCRE	1	1				1	
CAJACOPI	4	4			4	4	
ECOOPSOS	1	1				1	
SURA	13	13					13
MUTUALSER	3	1		2		3	
Total	54	46		4	4	36	18

En este segundo trimestre se realizaron 54 solicitudes de portabilidad, de las cuales 46 se encuentran con el proceso culminado y 4 aún se encuentran en trámite y 4 sin respuesta por parte de la EPS.

Portabilidades solicitadas por el usuario 18 y 36 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 26, afiliaciones a mayores de edad captados en el servicio de urgencias 11.

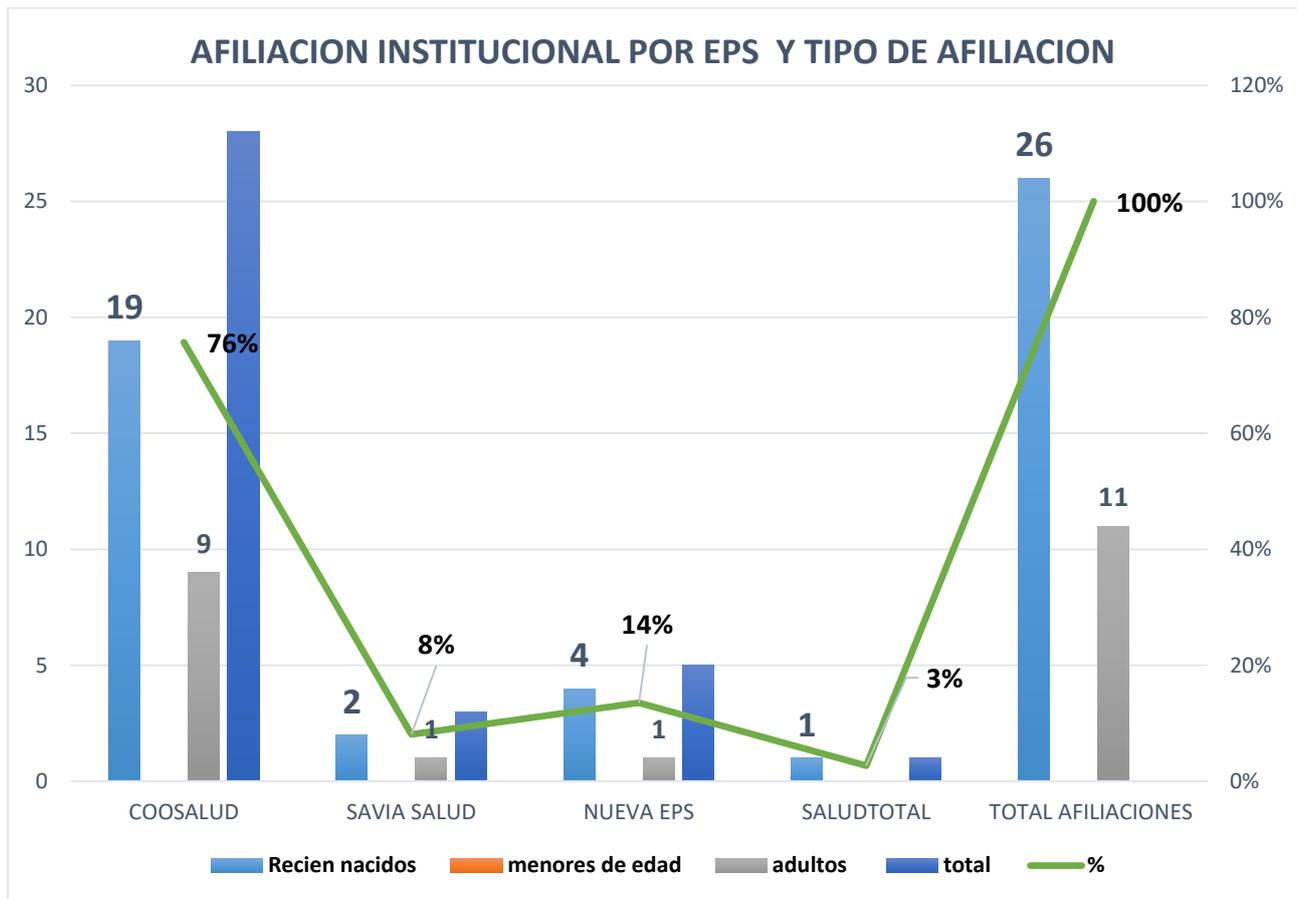
(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)

TOTAL AFILIACIONES II TRIMESTRE 2022 37					
EPS	Recien nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	19		9	28	76%
SAVIA SALUD	2		1	3	8%
NUEVA EPS	4		1	5	14%
SALUDTOTAL	1			1	3%
TOTAL AFILIACIONES	26		11		100%

NO AFILIADOS

N.Doc	NOMBRES COMPLETOS	MOTIVO NO AFILIADOS
1.038.547.031	LUZ ESTRELLA MENDOZA CALLE. Fecha de Ingreso 18/06/2022	Responsabilidad institucional, funcionario de facturación No realizo afiliación al recién nacido.

en este trimestre se presentó una no afiliación a recién nacido en nuestra institución, se indagó desde el día 29 de junio del año en curso, solo hasta hoy 7 de julio, SIAU es informado que esta afiliación no se realizó por parte del facturador de turno (18/06/2022).



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

II 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 II TRIMESTRE 2022

II TRIMESTRE

Usuarios encuestados: 279

Usuarios satisfechos: 226

Usuarios No satisfechos

% de satisfaccion: 77%

I TRIMESTRE 2022

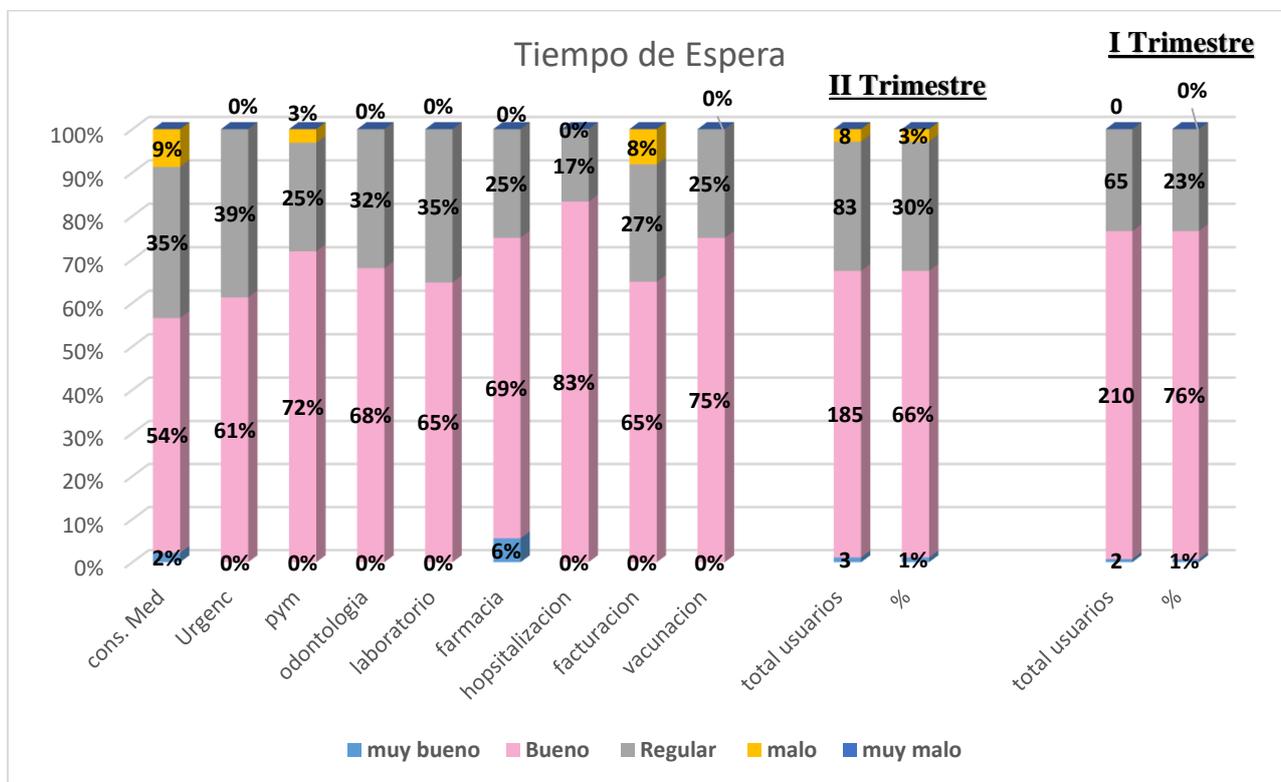
Usuarios Encuestados: 217

Usuarios satisfechos: 177

Usuarios no satisfechos: 40

% de satisfacci3n: 80%

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO II 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 **67%**, equivalente a **188** usuarios, comparado con el I Trimestre del año 2022, se presentó una disminución del 10% (trimestre anterior 76%)

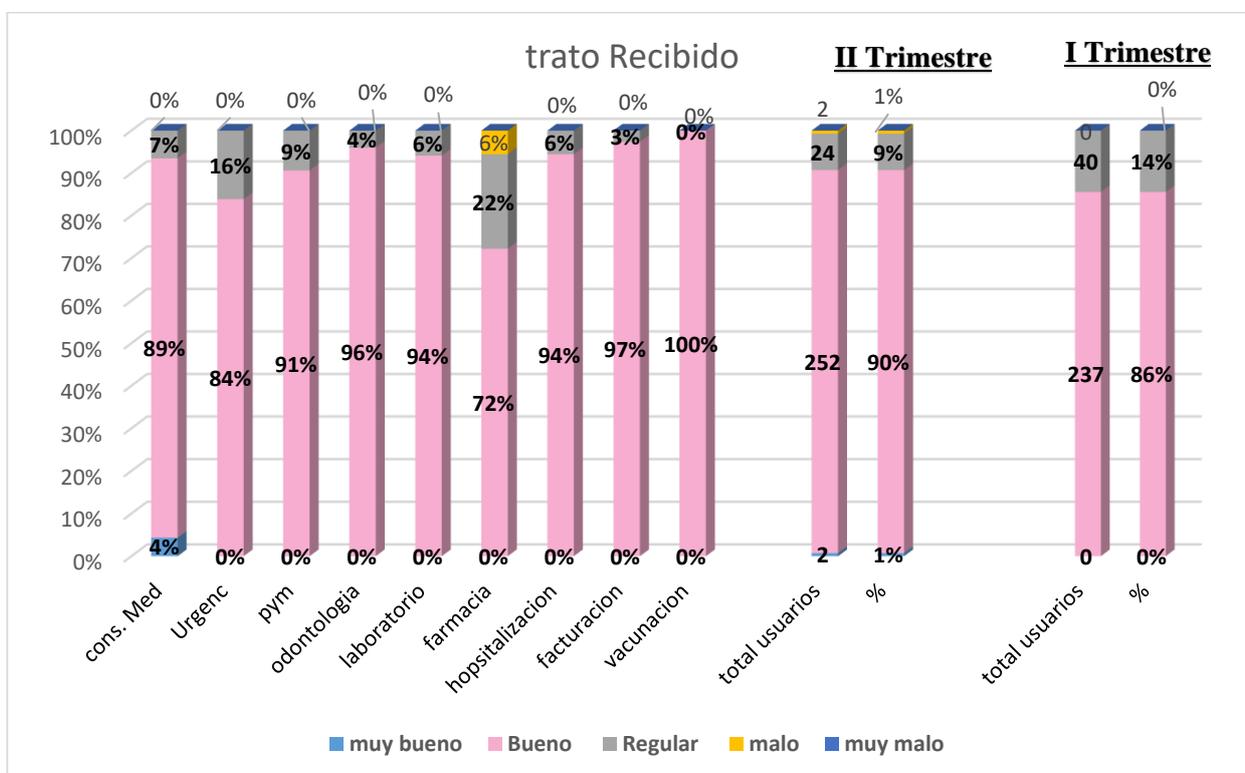
OBSERVACION: ninguna de las áreas evaluadas, cumple con la meta esperada a nivel institucional.,

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.ª 2: TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO II TRIMESTRE 2022



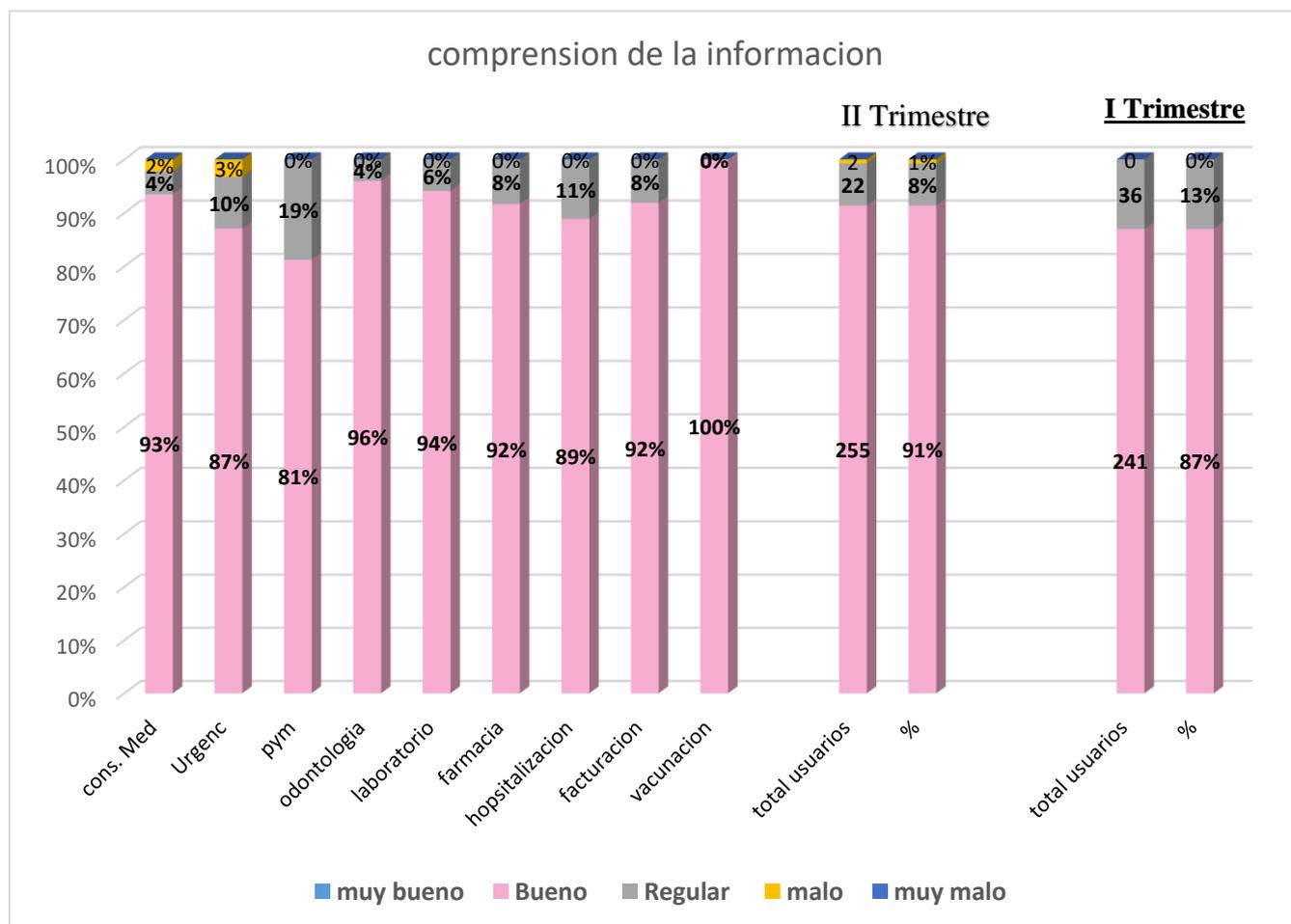
Para el presente trimestre, el % global de satisfaccion en cuanto al trato percibido es del **90%** equivalente a 254 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presento un aumento de satisfaccion del 4% (trimestre anterior 89%).

El area donde el usuario percibe mayor satisfaccion en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **vacunacion**, con un indicador positivo del 100%, y en segundo lugar el area de facturacion y con un indicador postivo del 97%

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 realiaron o no el curso que deben realizar todos los funcionarios de la ESE sobre Lenguaje Claro y trato humanizado.

COMPRESION DE LA INFORMACION II TRIMESTRE 2022



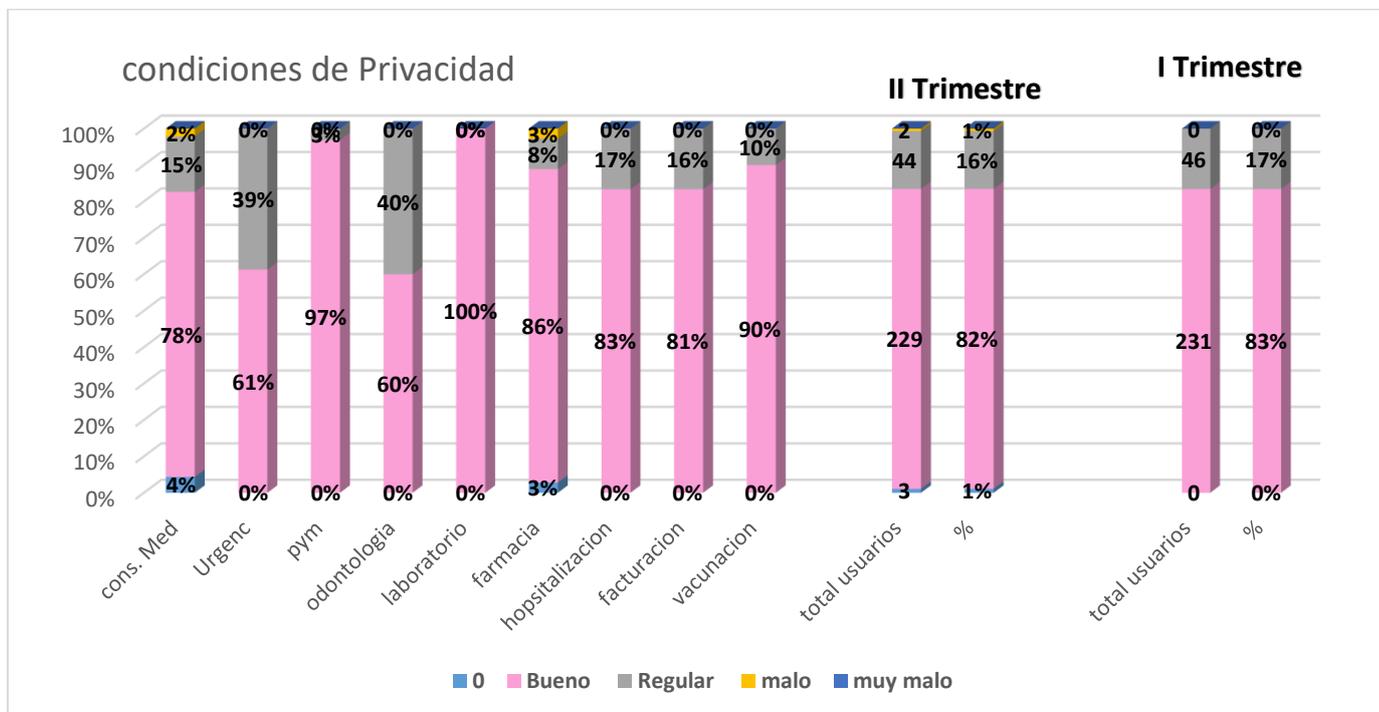
En cuanto a la comprensión de la información en este II trimestre se percibió un indicador del 91% equivalente a 255 usuarios. comparado con el I trimestre 2022, se evidenciando un aumento de satisfacción del 4%, (trimestre anterior 87%) a pesar de cumplir con la meta esperada, se debe seguir trabajando 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 vacunación con un indicador del 100%.

El área de **PYM** presento una disminución significativa sobre la satisfaccion en comprensión de la información, paso de un indicador positivo del 96% en el I trimestre a un indicador negativo del 81% en el segundo trimestre.

el área de facturación tuvo un aumento significativo de indicador positivo, paso de un indicador negativo en el I trimestre del 54%, aun indicador positivo del 92% lo que confirma que cuando se tienen funcionarios estables con poca rotación se logran mejores resultados, esta área venía realizando constantes cambios de personal que ocasionaban no conformidad o desinformación en los procesos y direccionamiento del usuario.

Pregunta N° 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD II TRIMESTRE 2022



El indicador global para este II trimestre de 2022 en cuanto a la privacidad para la atención es del **83%**. Correspondiente a 232 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, se mantuvo igual. (Trimestre anterior 83%).

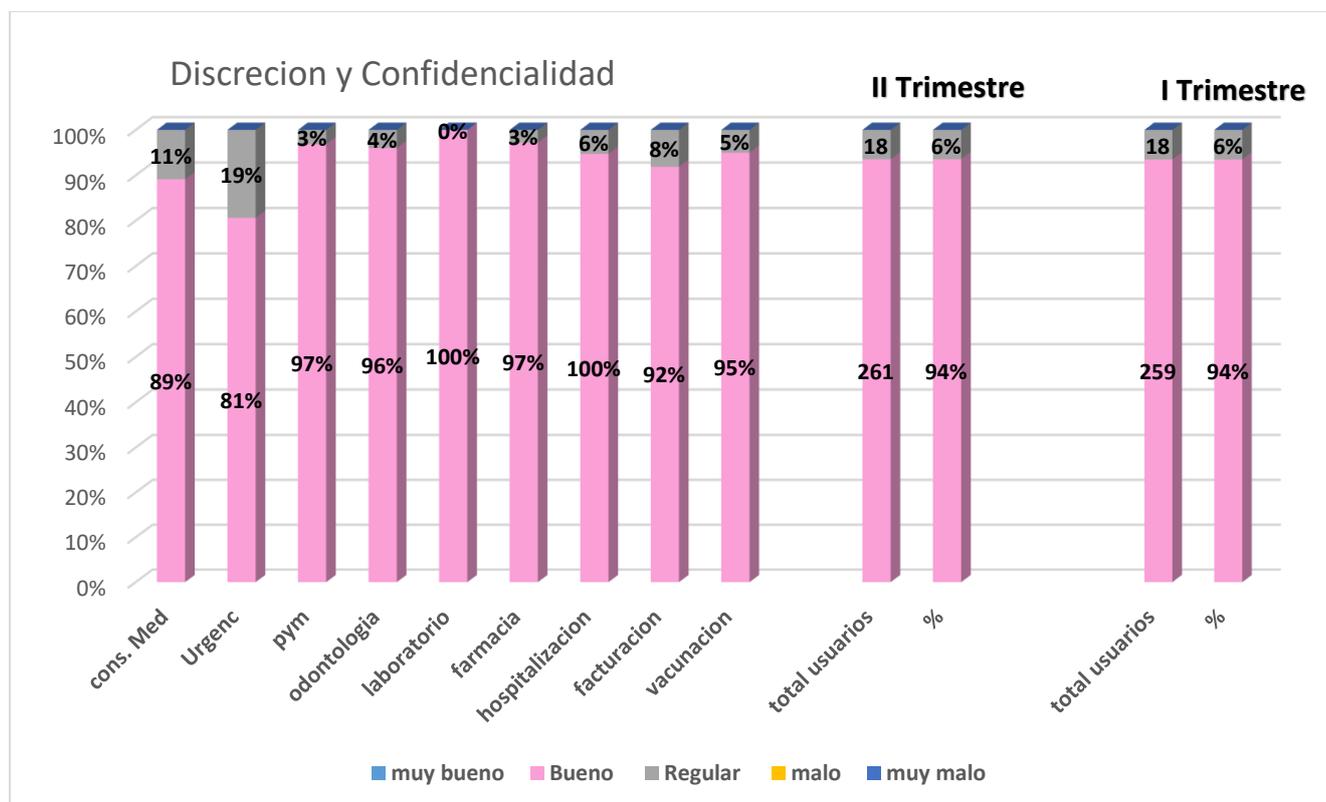
El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de **Odontología** con un indicador negativo del 40% y **Urgencias** con un indicador negativo del 39%.

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de **Laboratorio**

. 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.

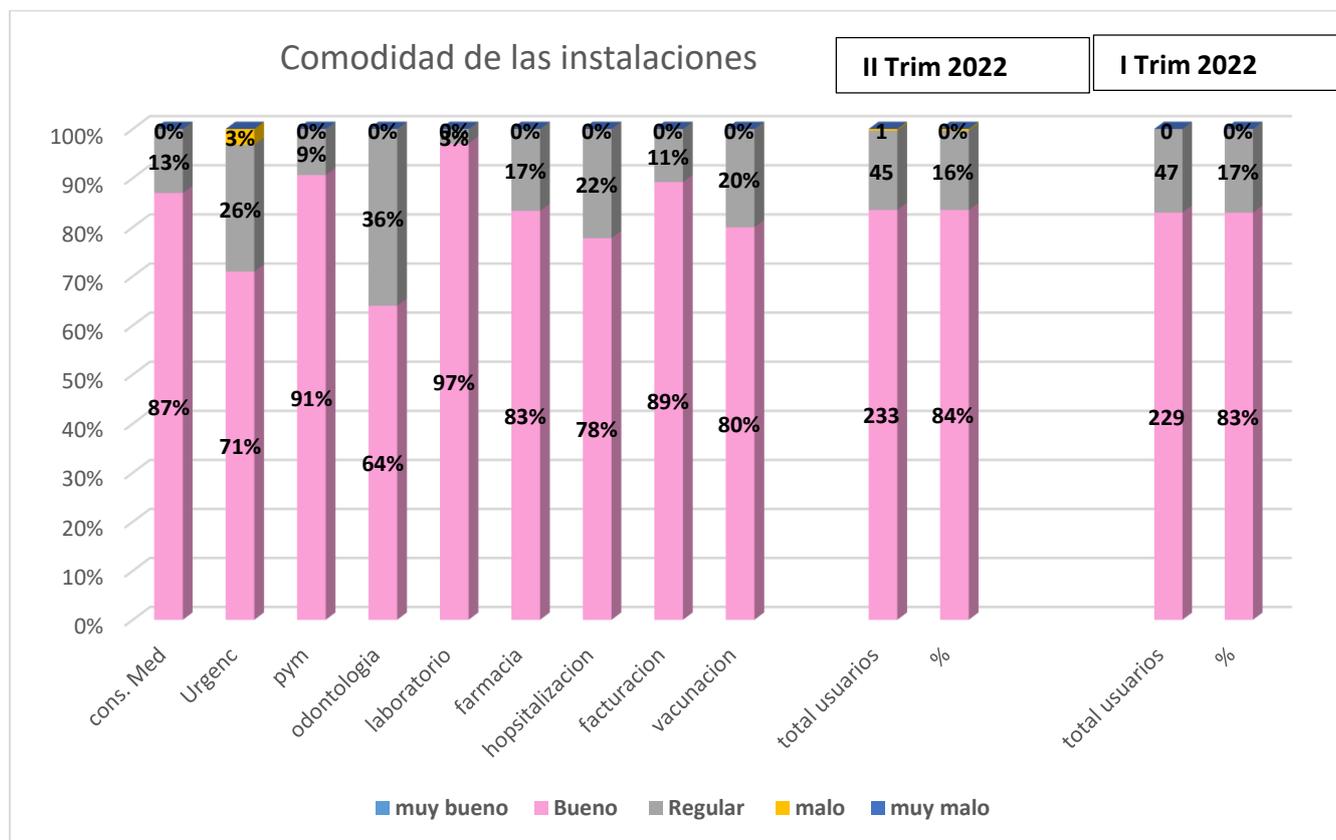
Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD II TRIMESTRE 2022



El indicador global para este II trimestre de 2022 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **94%**. Correspondiente a 261 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador se mantuvo igual (Trimestre anterior 94%)

Todas las áreas cumplen con la meta esperada a nivel institucional, a excepción el área de urgencias, presentando un indicado negativo del 19%. se mantiene igual al trimestre anterior el indicador en esta área.

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

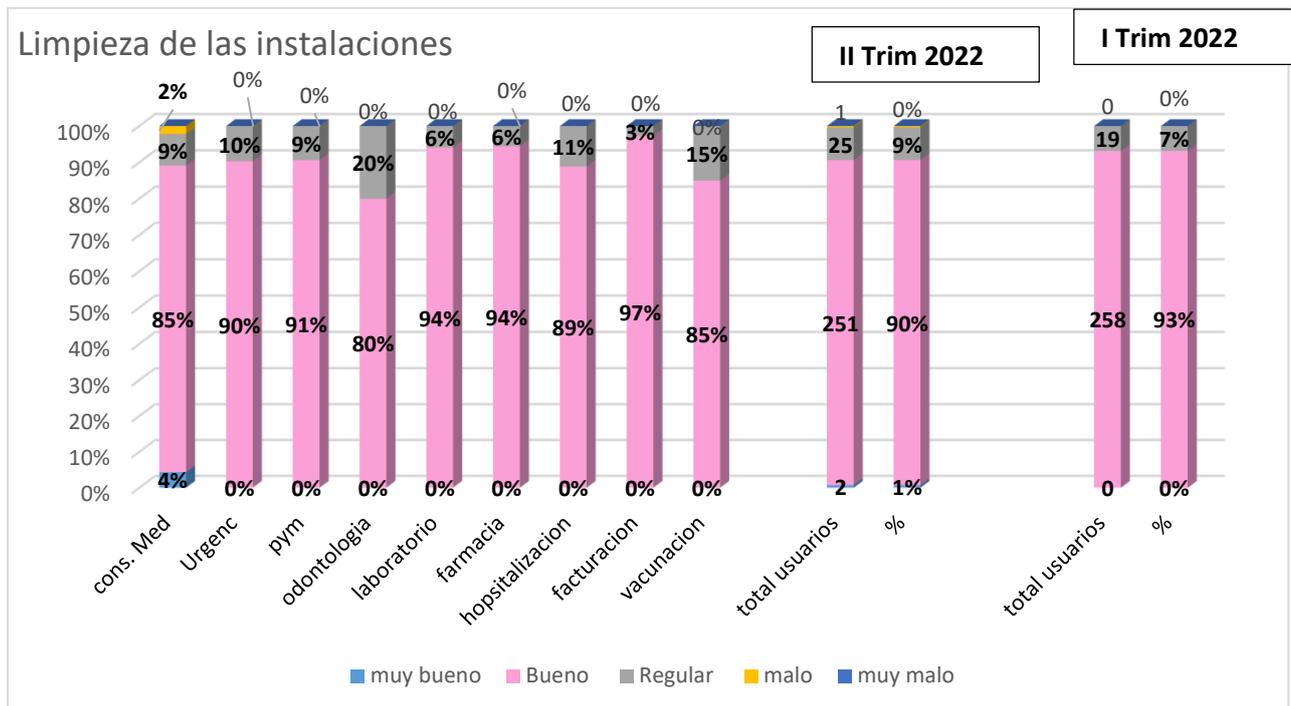


Para este II trimestre de 2022, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 84%, equivalente a 133 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 1% (trimestre interior 83%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **laboratorio** con un indicador del 97% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 36%

Pregunta N° 7:

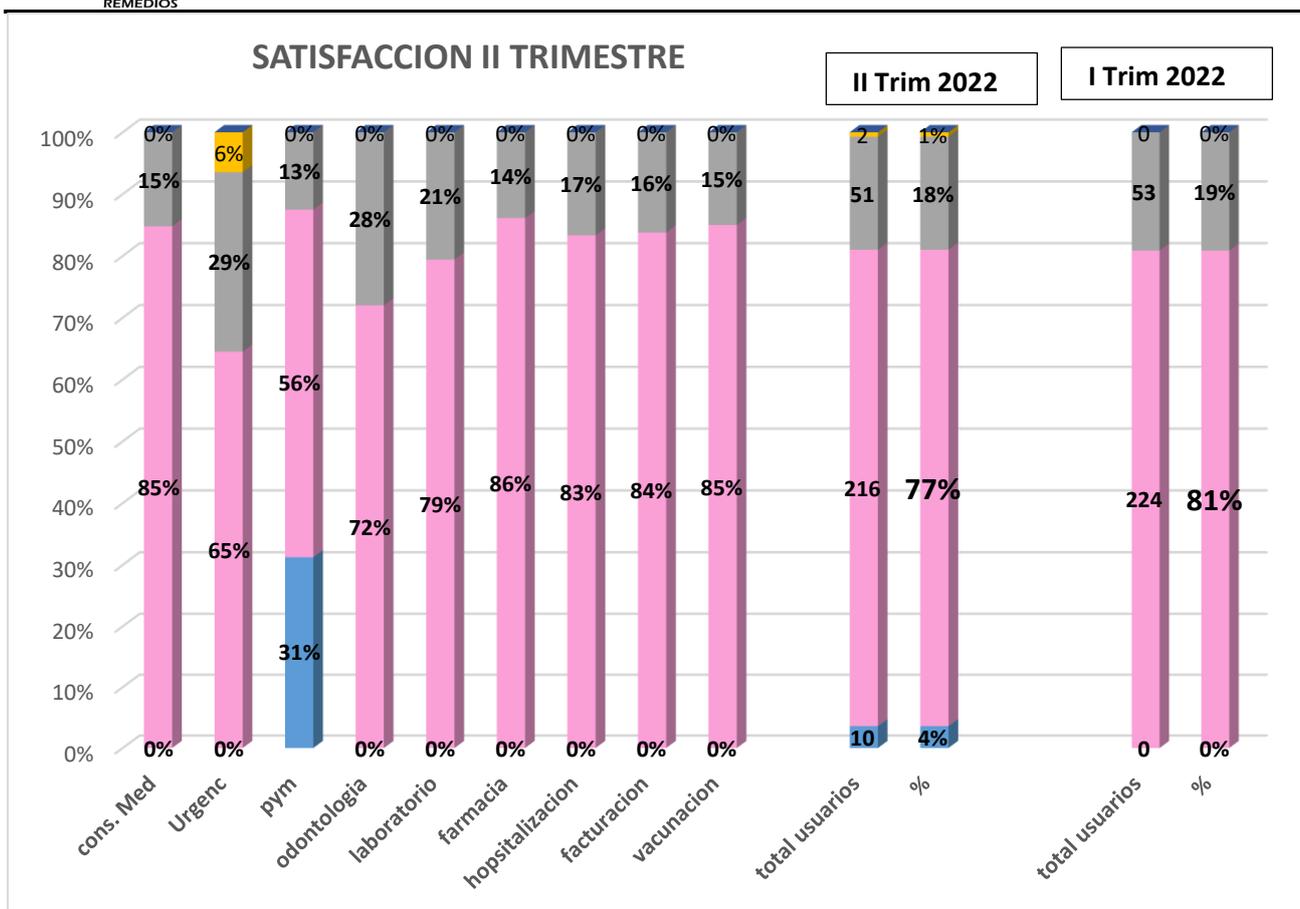
LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES II TRIMESTRE 2022



El porcentaje de satisfaccion en este II 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 20%, puede atribuirse este indicador al espacio tan reducido de esta area.

Las areas que perciben mayor indicadro de satisfaccion es el area de facturacion coon un indicador positivo del 97%.

Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO
II TRIMESTRE 2022



El porcentaje de satisfacción global para este II Trimestre de 2022 es del **77%**, equivalente a 226 usuarios satisfechos, y 23% no satisfechos (54 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador disminuyo un 4% (trimestre anterior 81%) este indicador ha venido en descenso en los últimos tres trimestres.

Solo el área de PYM cumplen con la meta esperada con el indicador limite (87%)

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 35%

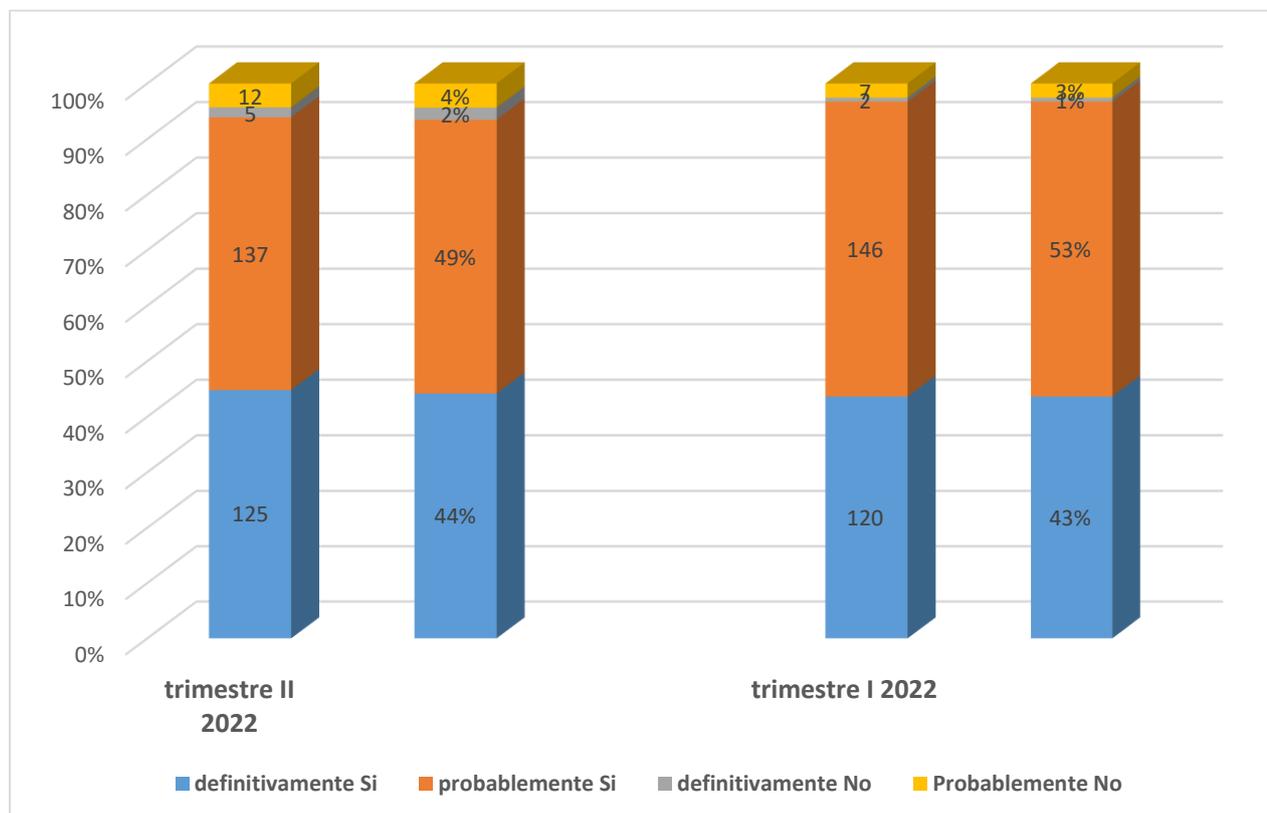
OBSERVACION: se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

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:

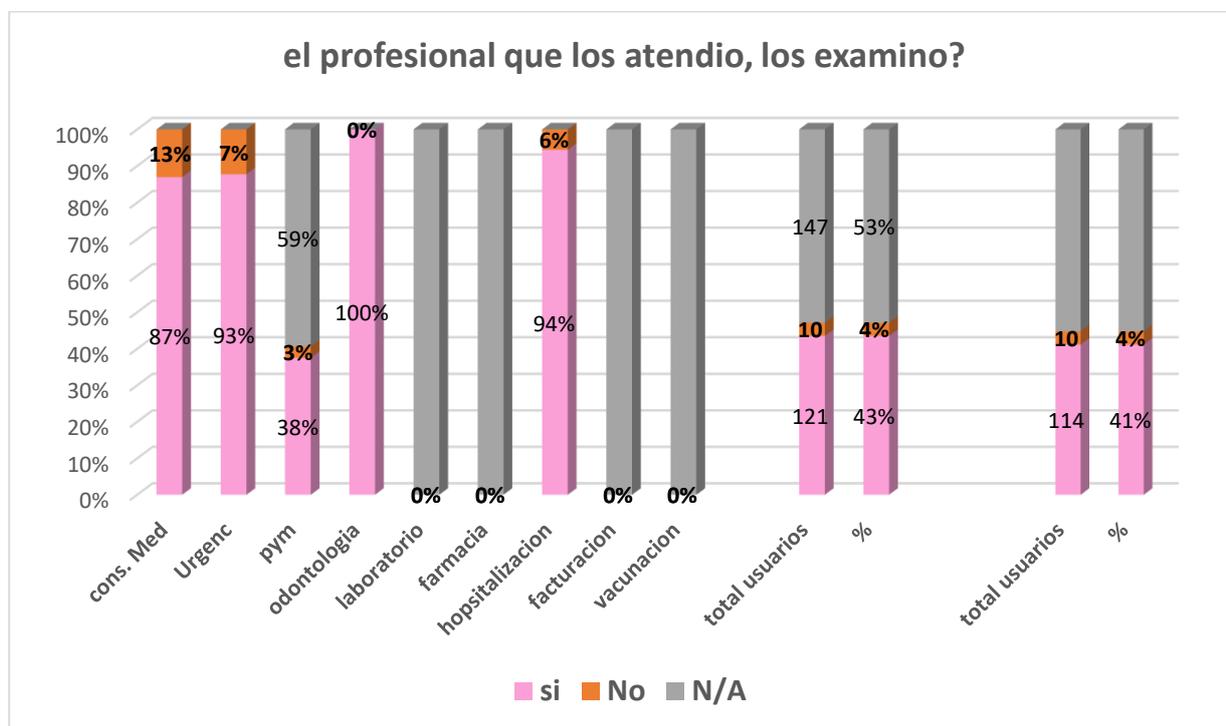
RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

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



En este II trimestre, El 44% de los usuarios encuestados, equivalente a 125 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 49% equivalente a 137 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, el 2% equivalente a 5 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 II TRIMESTRE 2022



EL 43% de los usuarios encuestados, equivalente a 121 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 4%, correspondiente a 10 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 53% de los usuarios, no les aplico la pregunta.

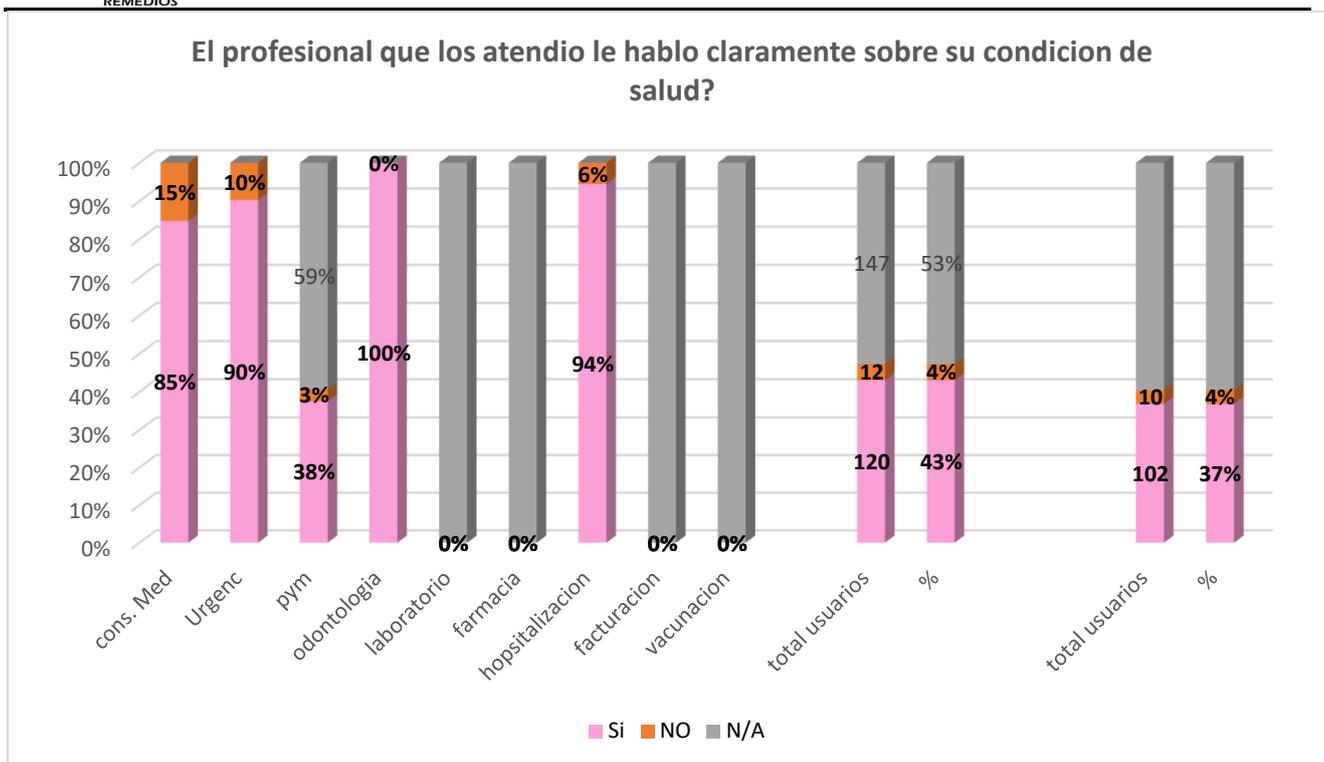
En el servicio de consulta médica, el 87% manifestó positivamente su satisfacción y un 13% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

En el servicio de urgencias, el 93% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 7% manifestó su satisfacción negativamente

El área de PYM el 38% de los encuestados se expresó positivamente y al 3% manifestó su satisfacción de manera negativa y al 59% no le aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, paso del 94% de satisfacción el 6% manifestó su satisfacción de forma negativa.

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



El 43% de los usuarios encuestados, respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 4%. Manifestó negativamente; al 53% 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 90% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 10% manifestó negativamente, en esta área este indicador presentó un aumento de satisfacción, no obstante, se deberá continuar con estrategias de mejora.

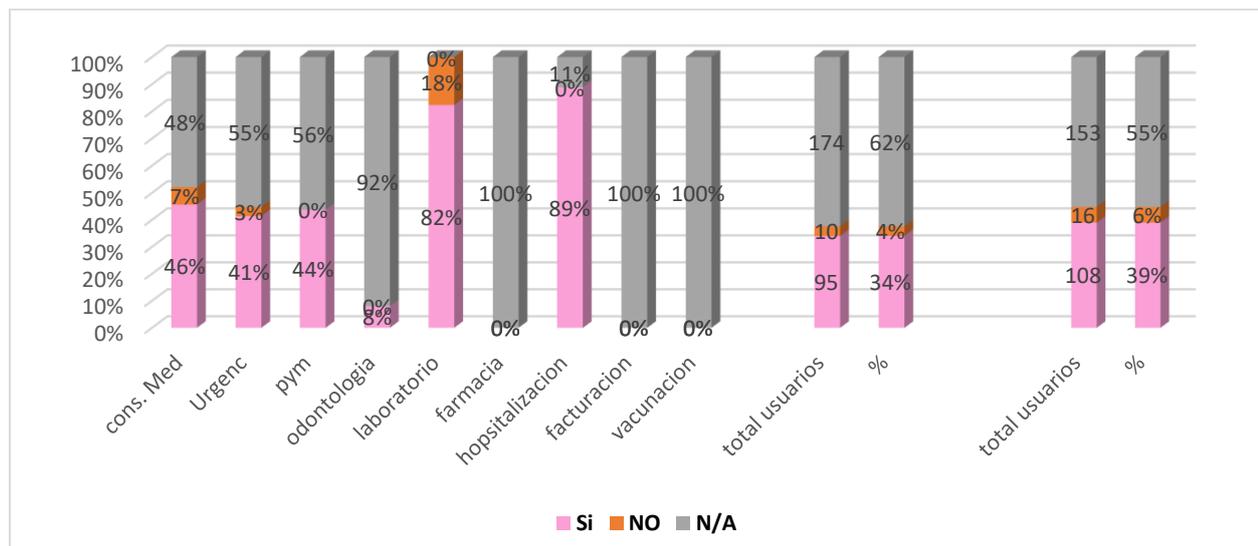
En el área de Odontología, los usuarios manifestaron al 100% que les hablaron claramente sobre su condición de salud.

En el área de Hospitalización, se debe generar plan de mejora se percibe, un 94% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 6% manifestó negativamente.

área de PYM: el 38% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, el 3% manifestó negativamente y al 59% no les aplico la pregunta.

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

II TRIMESTRE 2022



La satisfacción en la explicaron de exámenes ordenados o realizados fue del 34%, el 4% manifestó no haber recibido información clara y al 62% no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 7%, el 46% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados.

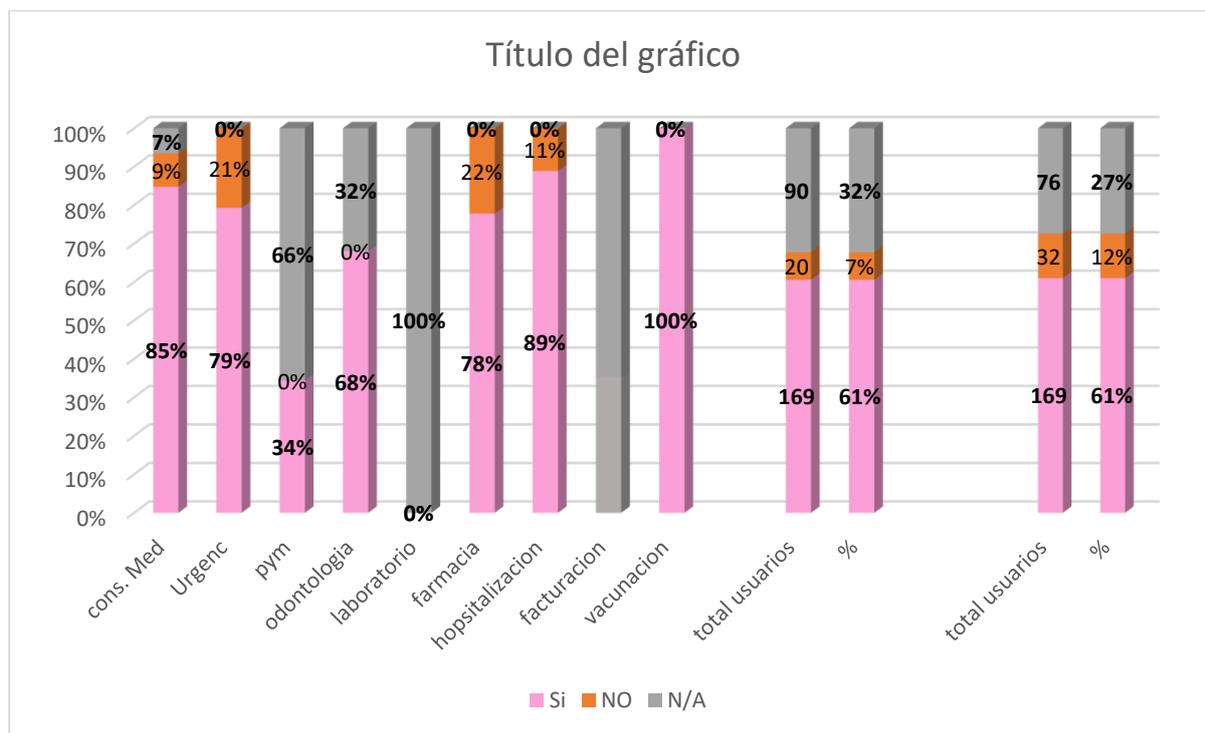
En el área de urgencias un 41% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 3% manifestó negativamente y al 55% no les aplicó la pregunta.

área de PYM: el 44% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 56%o les aplico la pregunta.

Área laboratorio: El 82% manifestó su satisfacción positivamente y el 18% manifestó no haber recibido información clara sobre los exámenes realizados.

Área hospitalización: el 89% manifestó que si recibió información clara y el 11 % no les aplico la pregunta

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



La satisfacción en la explicaron de medicamentos ordenados o dispensados fue del 31%, el 7% manifestó no haber recibido información clara y al 32% no les aplico la pregunta.

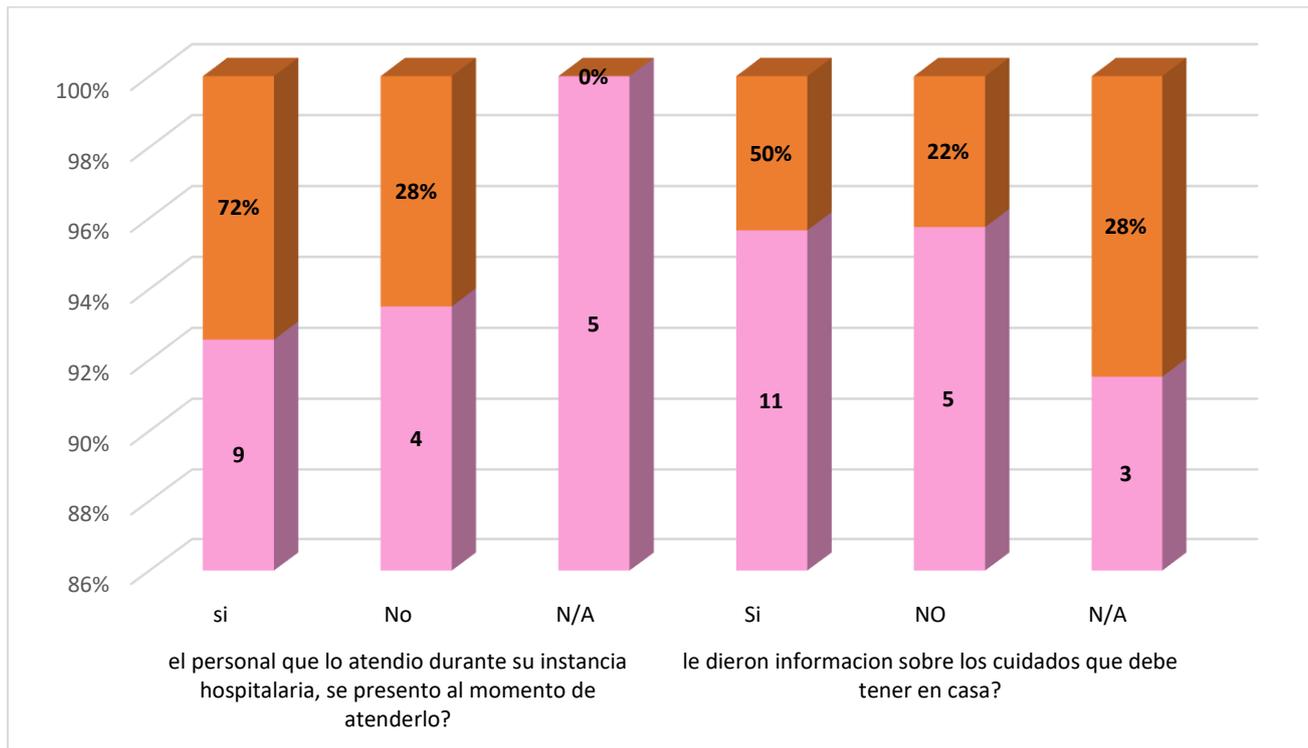
En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 85%, el 9% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados.

En el área de urgencias un 79% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 21% manifestó negativamente. se debe generar plan de mejora.

Área de PYM: el 34% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados y al 66% no les aplico la pregunta.

Área de farmacia: el 78% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 22% manifestó su satisfaccion de manera negativa. se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados.

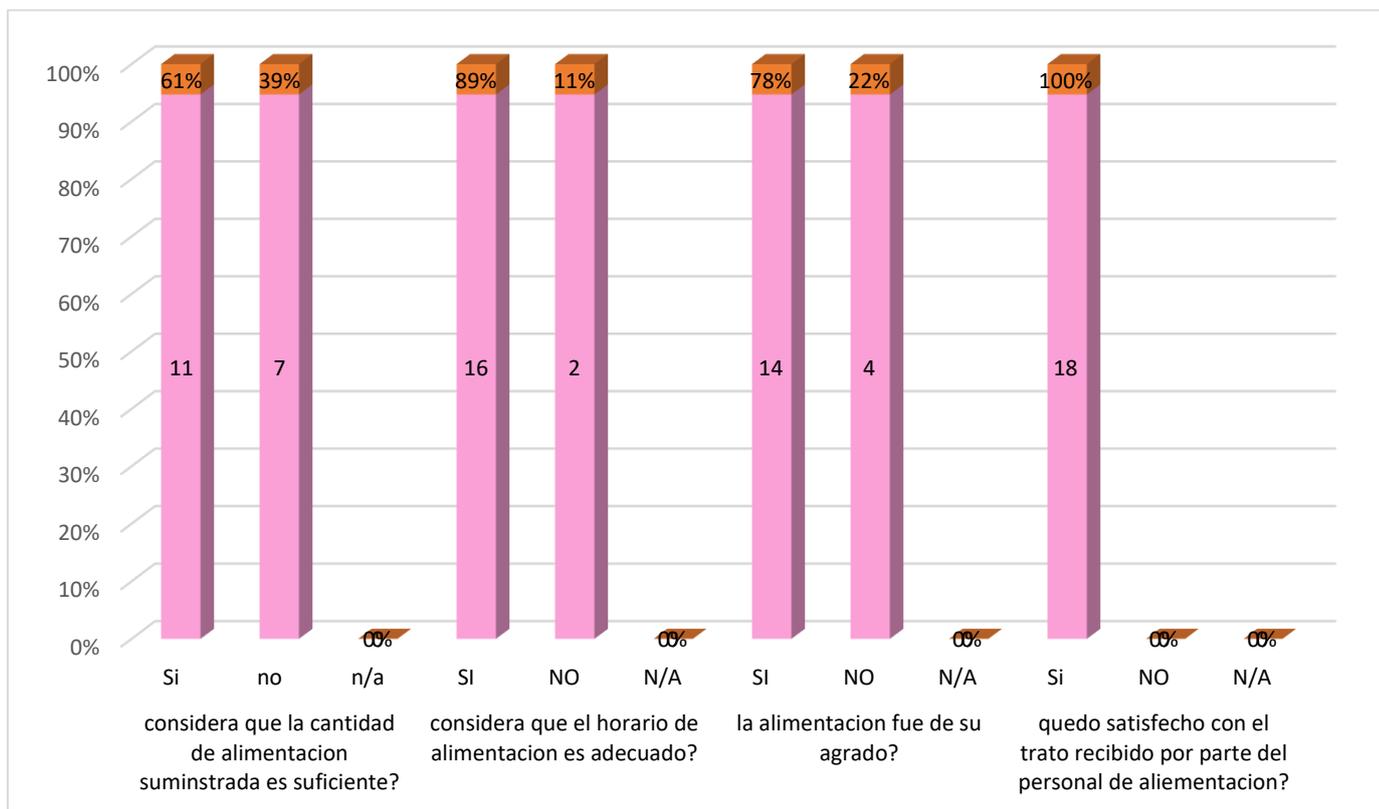
PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION II TRIMESTRE 2022



72% de los 18 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 50% de los usuarios encuestados, manifestó su respuesta positivamente. el 22% manifestó negativamente y al 28% no les aplico la pregunta.

SERVICIO DE ALIMENTACION II TRIMESTRE 2022



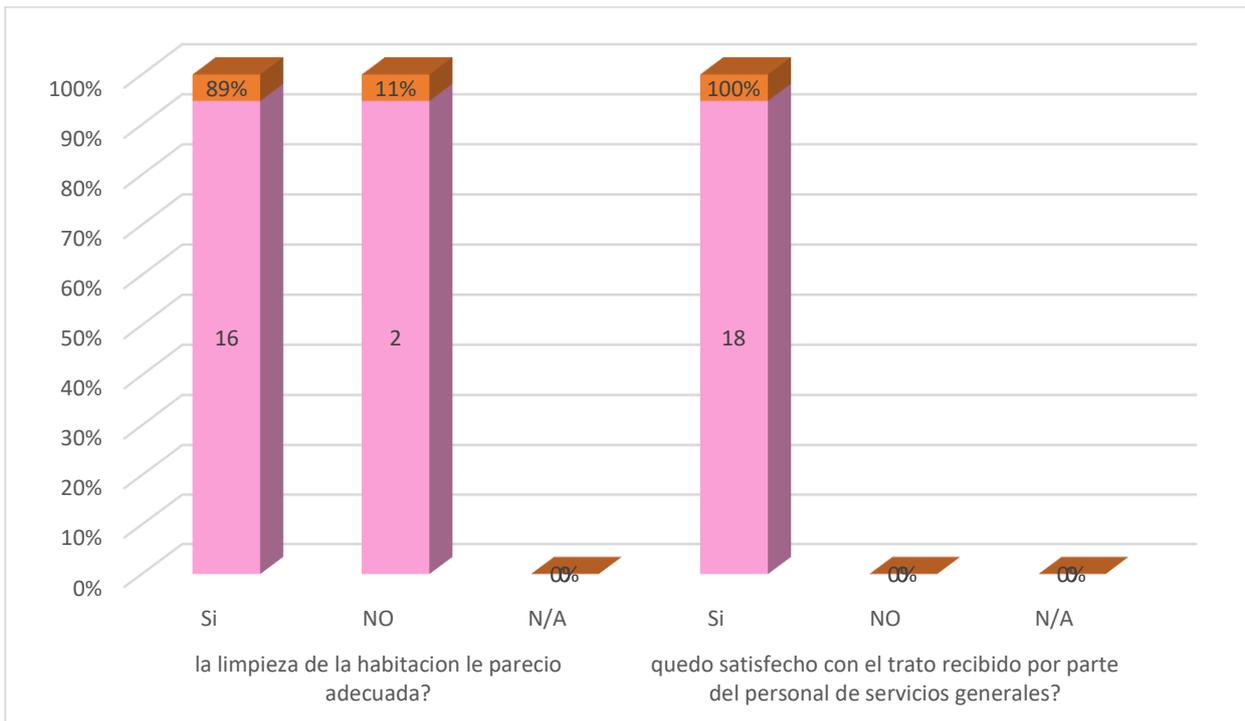
De los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 61% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 39% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

de los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 89% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 11% no está de acuerdo con el horario.

de los 18 usuarios encuestados en este servicio, el 78% manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 22% equivalente a 4 usuarios, no lo fue.

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

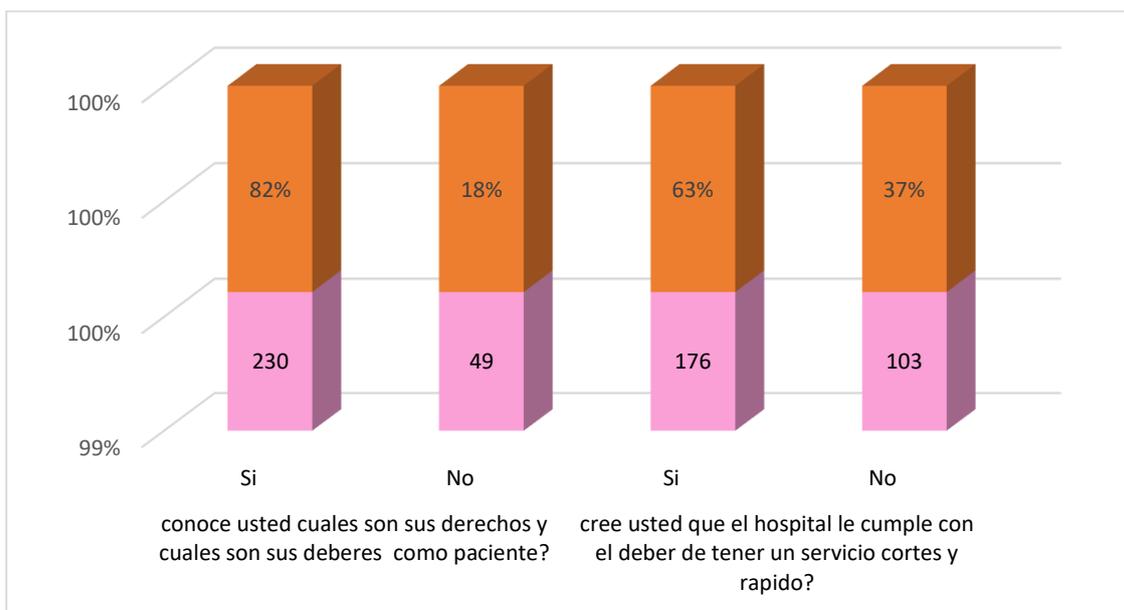
SERVICIOS GENERALES



De los 18 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 89% correspondiente a 16 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 11% equivalente a 2 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



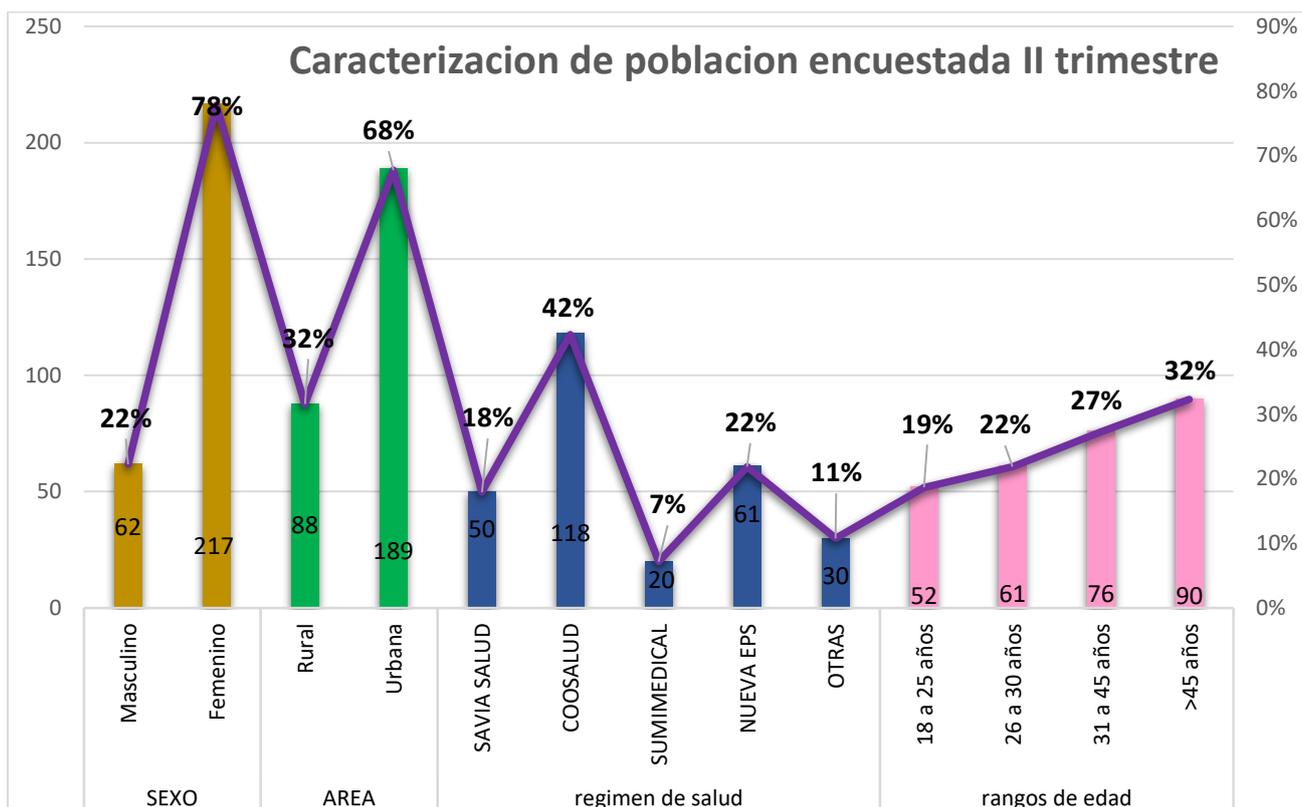
El 82%, de los usuarios encuestado correspondiente a 230 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 18% equivalente a 49 usuarios expresaron no conocerlos.

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 63% de los usuarios encuestados equivalente a 176 usuarios, considera que el hospital cumple con mantener un servicio cortes de rápido. Un 37% correspondiente a 103 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA II TRIMESTRE 2022



El 22% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (62), el 78% al **sexo** femenino (217), el 32% corresponde al área rural (88), el 68% área urbana (189), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 18% (50) corresponde a la EPS savia salud, el 42% (118 a EPS Coosalud, el 7% (20) a Sumi medical, el 22% (61) a nueva EPS, el 11% (30) a otras EPS. (17) 8%

El 19% (52) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.
el 22% (61) en edad entre 26 a 30 años,
el 27% (76) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,
el 32% (90) 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 segundo trimestre se realizó asamblea general el pasado 29 de abril 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, se realizó elaboración y próximamente se realizará difusión (Entrega de folleto educativo sobre ley estatutaria de salud y Política pública de participación social en salud. igualmente se vienen desarrollando las actividades correspondientes al primer semestre 2022 de acuerdo a la programación realizada.

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