

Remedios, diciembre 27 de 2022

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

**Ref: Informe de gestión IV 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 IV Trimestre y consolidado 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
<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>	Correo electrónico <a href="mailto:siau@hsvpremedios.gov.co">siau@hsvpremedios.gov.co</a> Sitio web <a href="http://Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia">Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia</a> <a href="http://www.hsvpremedios.gov.co">www.hsvpremedios.gov.co</a>
<b>Buzón de sugerencias</b>	La ESE Hospital San Vicente de Paul de remedios, cuenta con tres Buzones de Sugerencias, ubicados así: <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>

	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.
<b>presencial</b>	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.

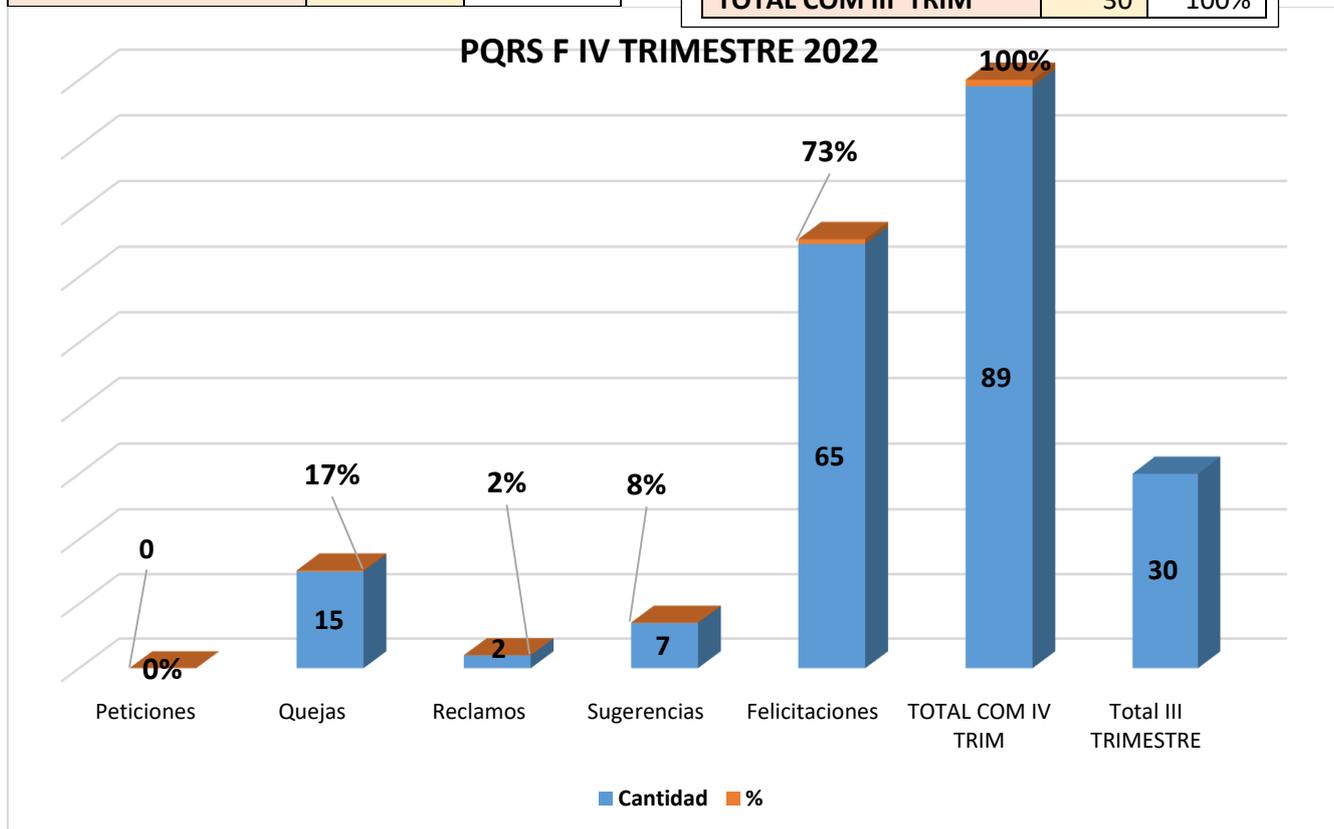
Este proceso de gestión a las comunicaciones de nuestros usuarios, se reciben a través de los diferentes canales anteriormente mencionados consiste en la recepción, lectura,

análisis, clasificación, radicación, envió al área responsable, seguimiento y cierre final una vez se dé respuesta al usuario.

En este trimestre IV, trimestre del año 2022 se presentaron **89** comunicaciones de los usuarios, en este trimestre comparado con el III trimestre, se presentó un aumento de comunicaciones del 34% (trimestre anterior 30)

PQRS F IV TRIMESTRE		
	Cantidad	%
Peticiones	0	0%
Quejas	15	17%
Reclamos	2	2%
Sugerencias	7	8%
Felicitaciones	65	73%
<b>TOTAL COM IV TRIM</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

PQRS F III TRIMESTRE		
	Cant	%
Peticiones	1	3%
Quejas	22	73%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	1	3%
Felicitaciones	6	20%
<b>TOTAL COM III TRIM</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>



De las 89 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este Cuarto trimestre, un 73% equivalente a 65 comunicaciones fueron felicitaciones, un 17% correspondiente a 15 comunicaciones fueron Quejas, un 8% correspondiente a 7 comunicaciones fueron sugerencias y solo un 2% (2) fueron reclamos.

En este trimestre IV, el porcentaje más alto de comunicaciones fueron las relacionadas con Felicitaciones en un alto porcentaje, direccionadas para la doctora VANESA BERMUDEZ SALAS

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

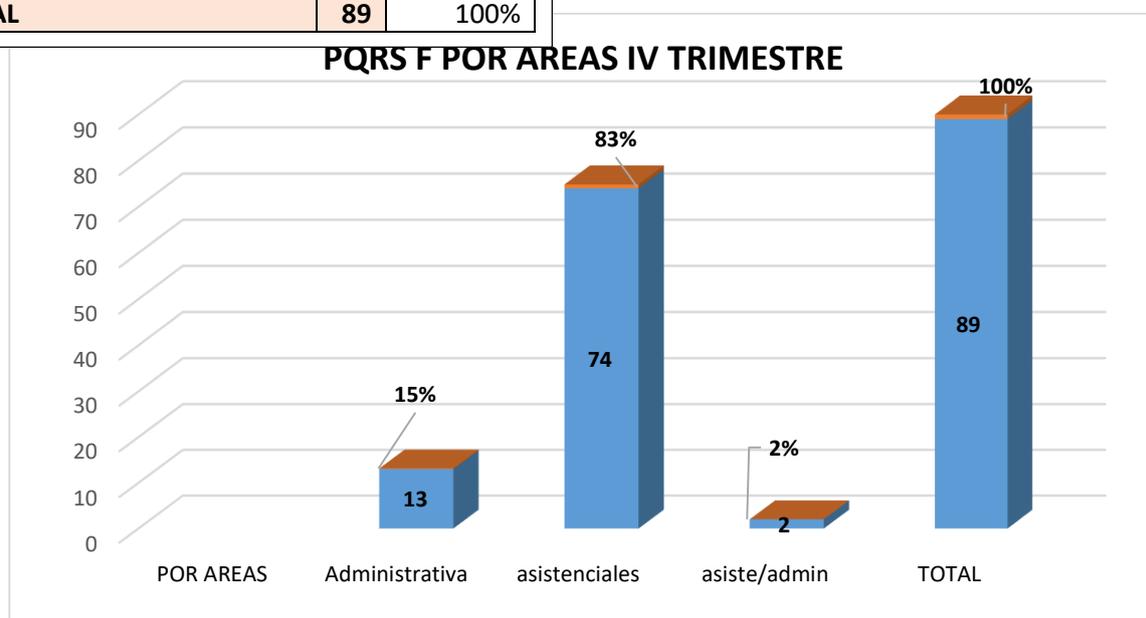
### PQRSD-F IV TRIMESTRE 2022

IV TRIMESTRE 2022		
POR AREAS		
Administrativa	13	15%
asistenciales	74	83%
asiste/admin	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

### 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>

### ARIOS DESCRITAS POR DEPENDENCIA



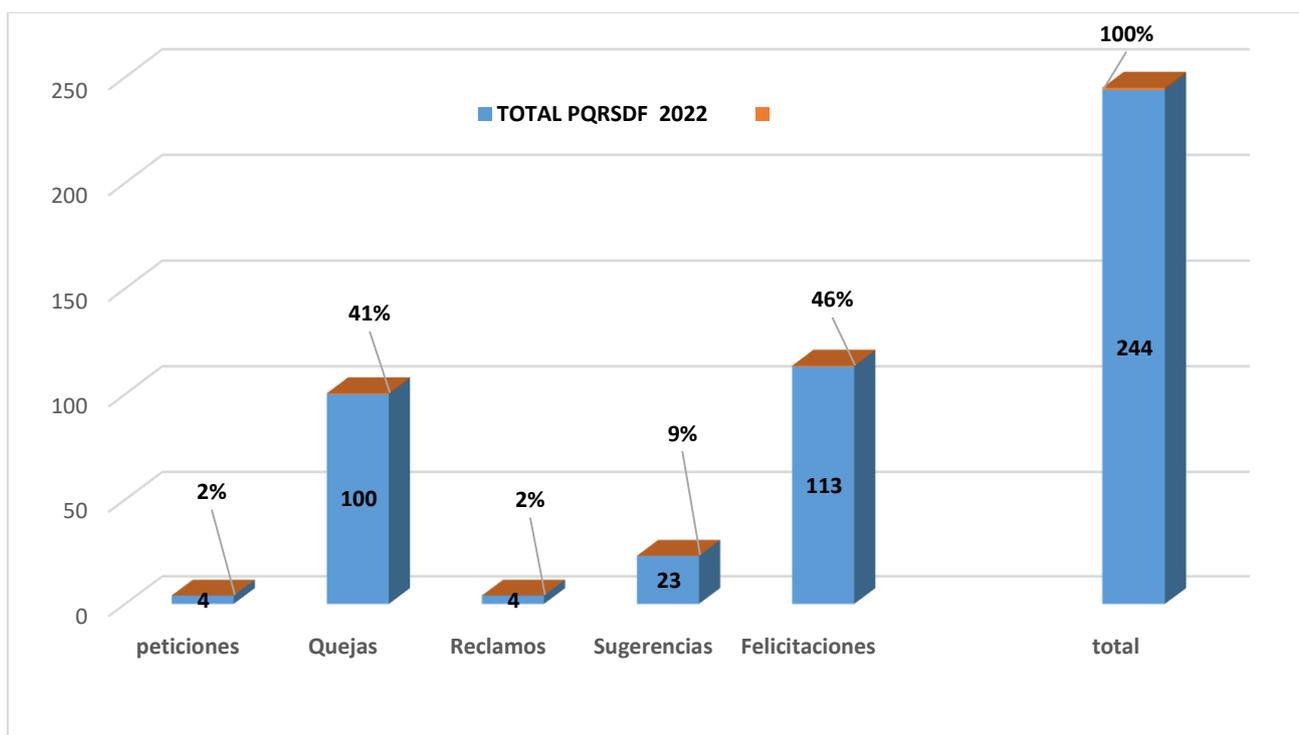
El 83% de las comunicaciones (74) corresponden al área asistencial, el 13% equivalente a 13 comunicaciones pertenecen al área administrativa, un 2%, corresponden a comunicaciones relacionadas Asistencial-administrativa

### PQRSD-F GLOBAL VIGENCIA 2022

	I TRIMESTRE	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL 2022
<b>peticiones</b>	2	1	1	0	4
<b>Quejas</b>	35	28	22	15	100
<b>Reclamos</b>	2	0	0	2	4

<b>Sugerencias</b>	13	2	1	7	23
<b>Felicitaciones</b>	36	6	6	65	113
<b>total</b>	<b>88</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>89</b>	<b>244</b>

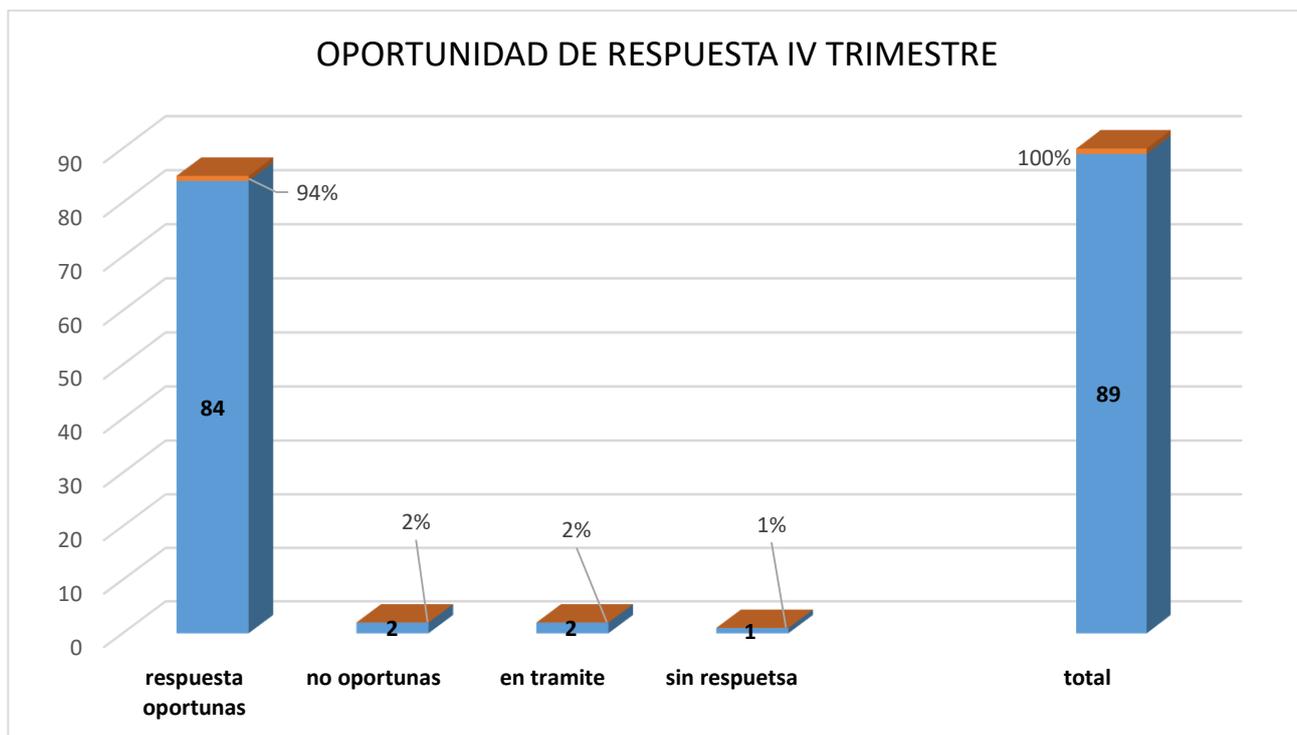
A nivel global durante la vigencia 2022 se presentaron 244 comunicaciones de las cuales 113 corresponden a felicitaciones, total quejas 100, total sugerencias 23, peticiones 4 y reclamos 4. Como puede evidenciarse los trimestres en los cuales los usuarios presentaron más comunicaciones fue el trimestre I y Trimestre IV.



**COMPORTAMIENTO EN OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR AREAS IV TRIMESTRE**

AREA	P	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oport	Rpta No op	en tramite	sin respuesta
asistencial medico		5		3	55	63	63	0	0	0
asistencial enfermeria		2			1	3	3			
asistencial PYP		1			1	2	1	1		
Asistencial vacunacion					1	1	1			
admi. Fisioterapia										
asistencial RX		1				1	1			
Administrativas		2		2	2	6	6			

Adm triaje		1				1	1			
Facturacion		2	1	1	4	8	4	1	2	1
adm/asistencial		1		1		2	2			
Odontologia					2	2	2			
total	0	15	1	7	66	89	84	2	2	1



**Oportunidad de Respuesta IV trimestre : 94%**

**Oportunidad de respuesta III trimestre: 90%**

Como resultado, para este Cuarto trimestre se obtuvo un indicador de oportunidad de respuesta del **94%** comparado con el tercer trimestre se presentó aumento en la oportunidad de respuesta. trimestre anterior 90%.

#### **DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:**

**En el área administrativa:** se presentaron en este IV trimestre 6 comunicaciones las cuales dos son quejas, dos sugerencias y dos felicitaciones direccionadas para la subdirección administrativa y funcionaria del SIAU.

Las comunicaciones direccionadas al área administrativa, fueron resultas de manera oportuna.

**Área de Admisiones:** se presentaron dos quejas, un reclamo, una sugerencia y 4 felicitaciones así: dos para las funcionarias de admisiones, una para Dany Tobón y una para funcionaria del centro de salud de la cruzada. Dos de las comunicaciones se encuentran en trámite con tiempo oportuno, una queja resuelta extemporáneamente y otra sin respuesta escrita.

Cabe anotar en el área de facturación se siguen presentando dificultad en tiempo de respuesta oportuno. Se recomienda al área administrativa el apoyo para el cumplimiento en los tiempos de respuesta para el usuario, pues ya se ha solicitado planes de mejora por parte del SIAU.

**AREA ASISTENCIAL:**

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

**Área Asistencial Médico:** en esta área se presentaron 63 comunicaciones de las cuales fueron 5 quejas y 3 sugerencias resueltas oportunamente, igualmente se presentaron 55 felicitaciones, una para el doctor Luis Núñez, y las otras 54 para la doctora Vanesa Bermúdez Salas.

**Área Asistencial Enfermería PYM:** se presentaron dos comunicaciones un aqueja y una felicitación, la queja fue resuelta extemporáneamente.

**Área asistencial vacunación:** se presentó una felicitación direccionada al auxiliar Luis Alberto Posada.

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

**En el área de Odontología** se presentaron dos (felicitaciones) con trámite oportuno, direccionadas una para el Dra. Alejandro Restrepo y una para la auxiliar de odontología Daniela Quintero.

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

Una queja y una sugerencia.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-D IV TRIMESTRE 2022		
Percepción de no continuidad en tratamiento	( trasladada a EPS por pertinencia)	1

Percepción de trato descortés y falta de trato humanizado y no uso de tapabocas	Admisiones, enfermería y celaduría	8
Presunta perdida de pertenencias de usuario	urgencias	1
Percepción de violación de privacidad	Psicología	1
Pertinencia medica	urgencias	2
Percepción de barreras de atención	Citas medicas	2
Percepción Barrera de atención en servicio RX, PYM	Administrativa - asistencial	2
Percepción de barrera de atención en agendamiento de cita fisiatría	facturacion	1
Exceso de no comodidad en sala de espera	administrativa	2
Percepción de lenguaje no claro	caja	1
Tiempo de espera prolongado y mala atención en triaje	triaje	2
Percepción de negligencia médica (reingreso en menos de 48 horas)	urgencias	1
por su buena atención, calidad humana	Luis Alberto posada	1
por su buena atención, calidad humana	Zully uribe	1
por su buena atención, calidad humana	Dany Tobon	1
por su buena atención, calidad humana	Servicio admisiones	2
por su buena atención, calidad humana	Vanessa Bermúdez Salas	54
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	Daniela Quintero	1
por su buena atención y calidad humana	Lina Murillo	1

**RECOMENDACIONES:** como puede evidenciarse en los datos anteriores, a pesar de ser mas alto el número de felicitaciones por buen servicio, también existen gran cantidad de comunicaciones donde el usuario percibe mala atención, trato inadecuado y lenguaje poco claro.

Se reitera la necesidad de seguir generando estrategias de trato humanizado con todo el personal.

Se resalta para este trimestre la disminución del 100% de comunicaciones derivadas por difícil acceso a citas médicas, que era la principal causa generadora de inconformidad.

**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.

A nivel global para **vigencia 2022**, se realizaron un total de 34 aperturas de los Buzones de Sugerencias institucionales.

### TRAMITE DE REMISION AMBULATORIA

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

IV TRIMESTRE 2022					
EPS	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
COOSALUD	112	71	3	186	62%
SAVIA SALUD	27	23	3	53	18%
NUEVA EPS	34	16		50	17%
SUMIMEDICAL	3	3		6	2%
VINCULADO	2			2	1%
ARL			1	1	0%
soat				0	0%
OTRAS	2			2	1%

total	180	113	7	300	100%
-------	-----	-----	---	-----	------

Como evidencia en la gráfica, la eps con mayor número de remisiones electivas es Coosalud Eps, con un total de 186 remisiones equivalente al 62%. En segundo lugar Savia Salud con un total de 53 (18%) en tercer lugar, Nueva Eps con un total de 50 (17%) las demás eps, mantuvieron un indicador más bajo.

**OBSERVACION:** en el anterior trimestre (III) 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.

### GLOBAL VIGENCIA 2022 REMISIONS AMBULATORIAS

EPS	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL	GLOBAL 2022
COOSALUD	14	25	488	186	713	55%
SAVIA SALUD	16	8	115	53	192	15%
NUEVA EPS	55	35	134	50	274	21%
SUMIMEDICAL	21	2	37	6	66	5%
VINCULADO	6	8	4	2	20	2%
ARL	2	1	3	1	7	1%
soat	2	2	3	0	7	1%
OTRAS	8	1	12	2	23	2%
total	124	82	796	300	1302	100%

### TRAMITES PORTABILIDAD IV TRIMESTRE 2022

En este trimestre, se realizaron 23 solicitudes descritas así:

EPS	Cantidad	Medio			Finalizado	En tte
		SIAU	sac	Usuario		
Salud total	9	9			9	
AIC	1			1	1	
Confachoco	1		1		1	
famisanar	1	1			1	
coosalud	1	1			1	
Mutualser	2	2				2
Nueva eps	3	3			2	1
Eps familiar col	1	1			1	
Sanitas	1	1			1	

<b>sura</b>	3			3	3	
<b>TOTAL</b>	23	18	1	4	20	3

En este segundo trimestre se realizaron 23 solicitudes de portabilidad, de las cuales 20 se encuentran con el proceso culminado y 3 aún se encuentran en trámite.

Portabilidades solicitadas por el usuario 4, gestionadas en el SAC 1 y 18 tramites en la oficina de atención al usuario.

### AFILIACIONES INSTITUCIONALES. IV TRIMESTRE

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 cuarto trimestre se realizaron 32 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos, comparado con el trimestre anterior, se presentó igual número de afiliaciones (trimestre anterior se realizaron 32 afiliaciones)

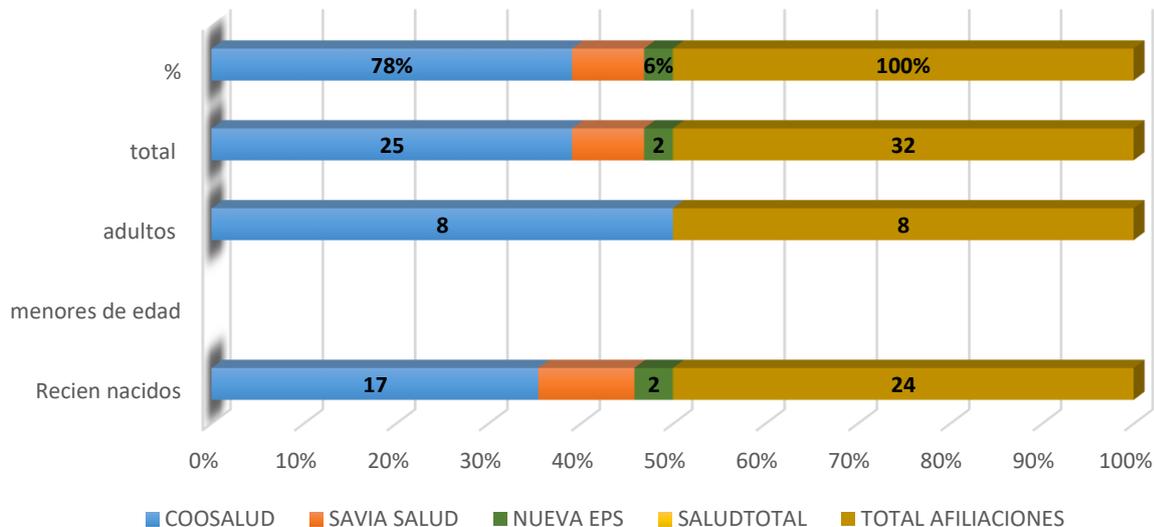
Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución 24, afiliaciones a mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (8) ocho.

**Numero de afiliaciones excepcionales: 0**

(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)

TOTAL AFILIACIONES IV TRIMESTRE 2022 32					
EPS	Recien nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	17		8	25	78%
SAVIA SALUD	5			5	16%
NUEVA EPS	2			2	6%
SALUDTOTAL	0			0	0%
AFILIACION EXEPCIONAL	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL AFILIACIONES</b>	24		8	32	100%

### AFILIACION INSTITUCIONAL IV TIMESTRE 2022



### TOTAL AFILIACIONES GLOBAL VIGENCIA 2022

EPS	Recien nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	65	2	35	102	76%
SAVIA SALUD	22	0	1	23	17%
NUEVA EPS	8	0	1	9	7%
SALUDTOTAL	1	0	0	1	1%
AFILIACION EXEPCIONAL	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL AFILIACIONES</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

El porcentaje más alto en afiliaciones institucionales, corresponden a la EPSCoosalud, con un total de 102 afiliaciones. Segundo lugar la eps savia salud con un total de 23 afiliaciones, las demás eps manejan un indicador relativamente bajo.

### MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

#### IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO 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 IV TRIMESTRE 2022

III TRIMESTRE

Usuarios encuestados: 392

Usuarios satisfechos: 314

Usuarios No satisfechos: 77

% de satisfacción: 80%

IV TRIMESTRE

Usuarios encuestados: 394

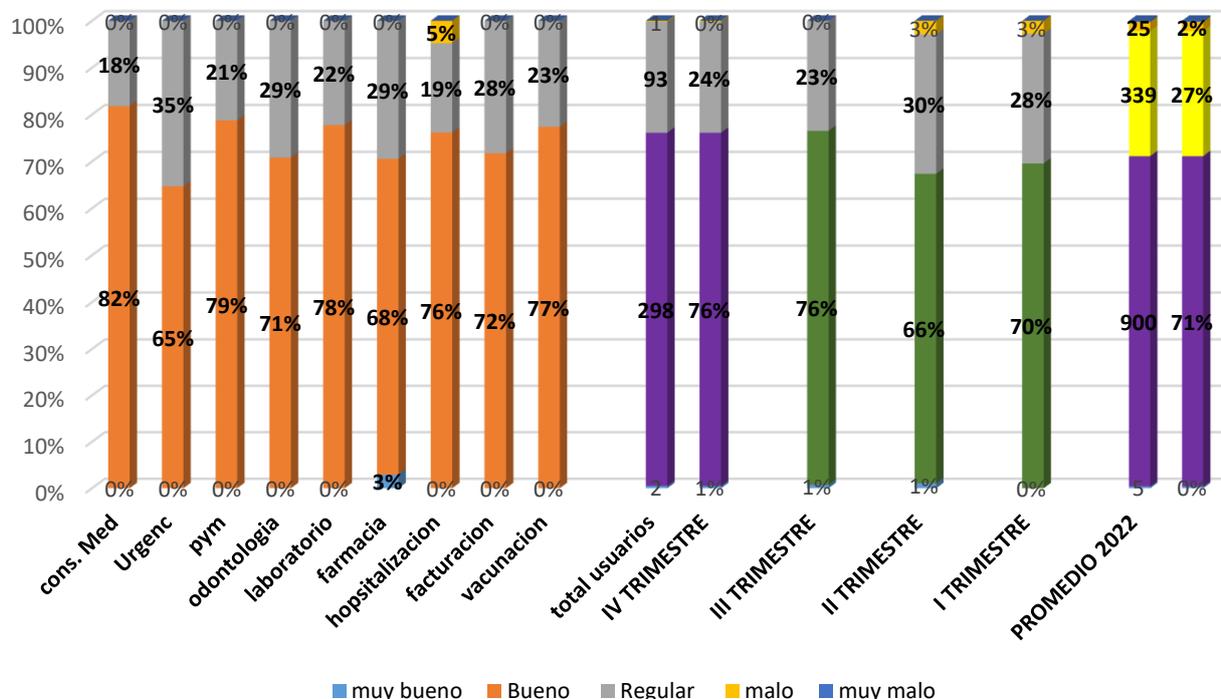
Usuarios satisfechos: 315

Usuarios No satisfechos: 79

% de satisfacción: 80%

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO 2022:

TIEMPO DE ESPERA IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO 2023



En este trimestre IV, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **77%**, equivalente a **300** usuarios, comparado con el III Trimestre del año 2022, se presentó un aumento de satisfacción del 8% (trimestre anterior 69%)

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

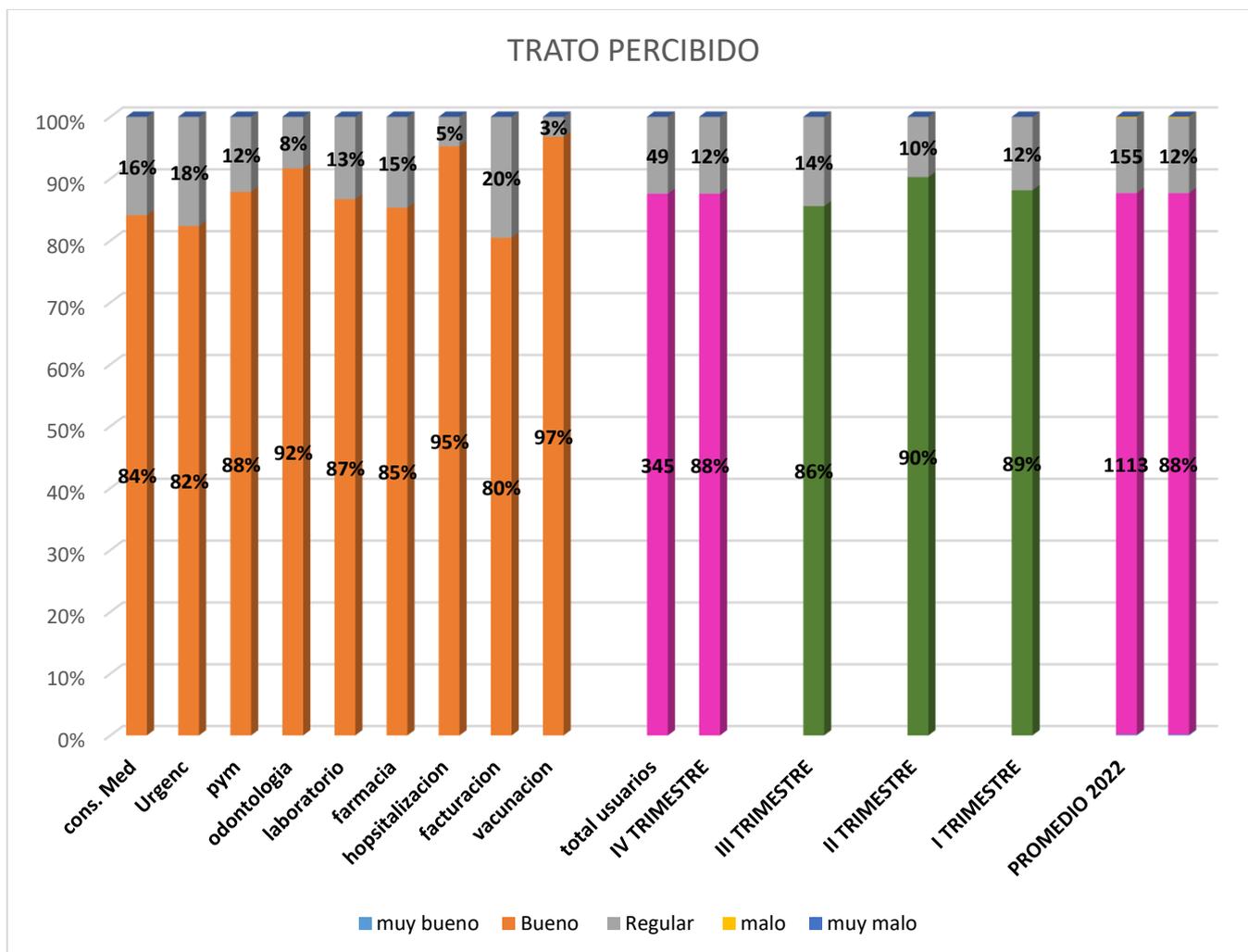
Se debe generar plan de mejoramiento en aras de disminuir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

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.

A nivel global vigencia 2022, se cerró el año con un indicador promedio del 71% equivalente a 900 usuarios, de los 1.272 encuestados. Como nos muestra la representación grafica de indicadores, en ningún trimestre se cumplió con la meta esperada institucionalmente.

**Pregunta N. 2: TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO  
IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO 2022**



Para el presente trimestre IV, el % global de satisfaccion en cuanto al trato percibido es del **88%** equivalente a 345 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presento un aumento de satisfaccion del 2% (trimestre anterior 86%).

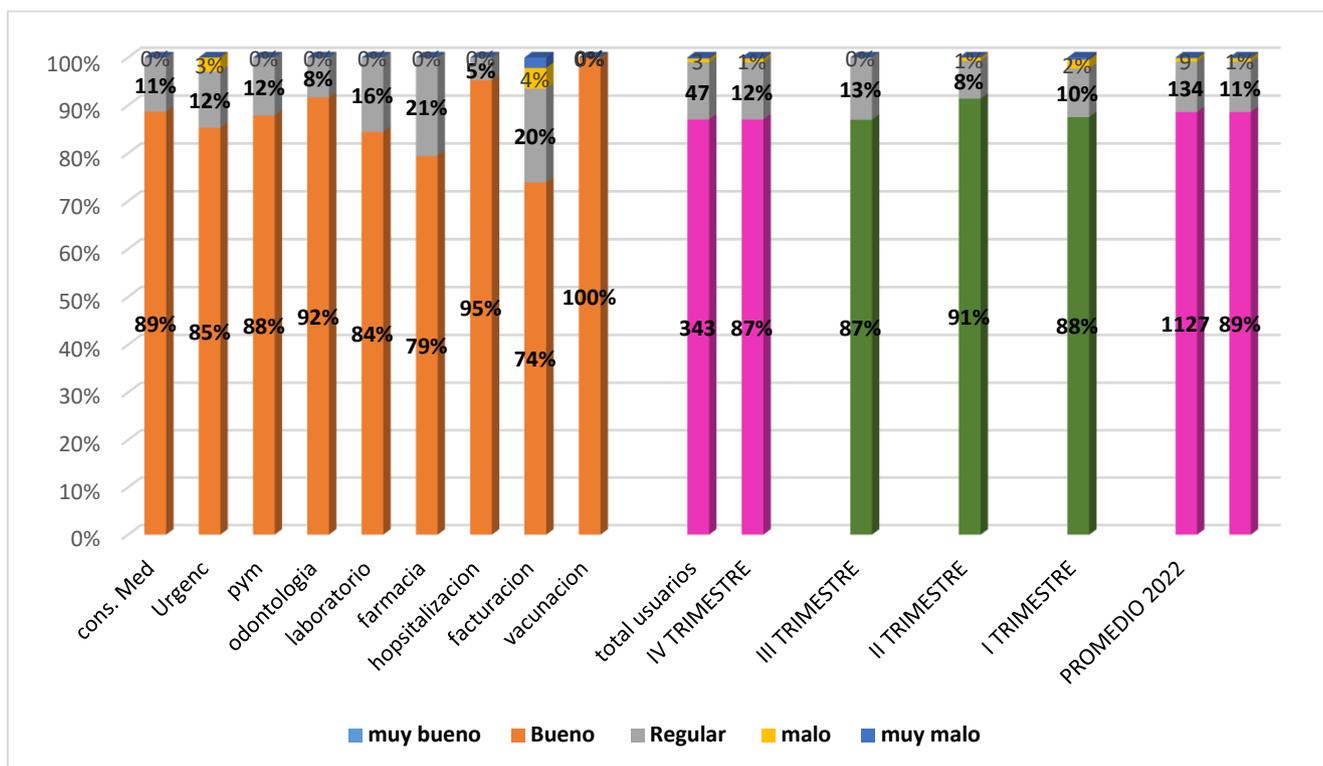
El area donde el usuario percibe mayor satisfaccion en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **vacunacion**, con un indicador positivo del 97%, y en segundo lugar el area de **Hospitalizacion**, con un indicador postivo del 95%

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de facturacion con un indicadro negativo del 20%. (esta area lleva tres (3) 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.**

A nivel global para la vigencia 2022, se cierra con un inidcador pormeedio del **88%**, cumpliendo asi con la meta esperada institucionalmente

### COMPRESION DE LA INFORMACION IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO 2022



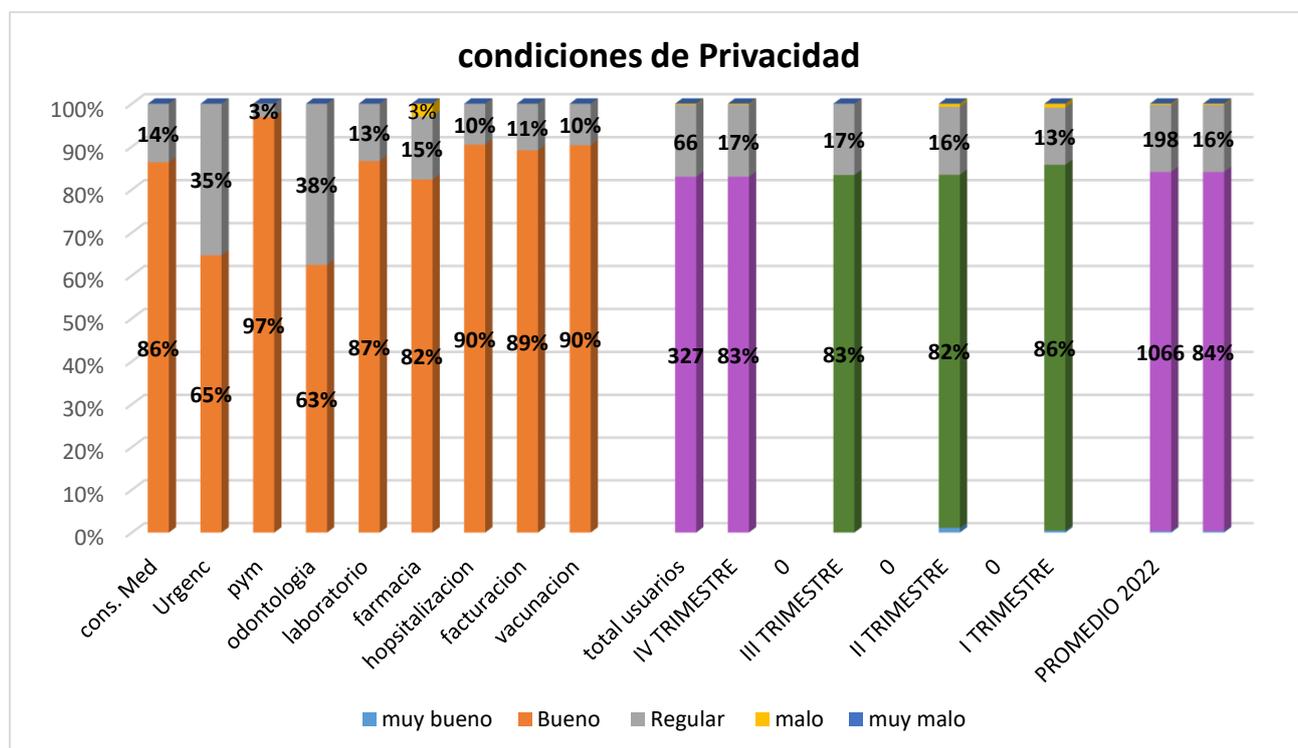
En cuanto a la comprensión de la información en este IV trimestre se percibió un indicador del /87% equivalente a 343 usuarios. comparado con el III trimestre 2022, este indicador se mantiene igual. a pesar de cumplir con la meta esperada, se debe seguir trabajando en mejora continua en aras de un nivel 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%. Y en segundo lugar área de hospitalización con un indicador positivo del 95%.

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

**A nivel global vigencia 2022, se cerró el año con un indicador promedio del 89%. Equivalente a 1.127 usuarios de los 1.272 encuestados. Se dio cumplimiento a la meta esperada.**

**Pregunta Nº 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD IV TRIMESTRE 2022**



El indicador global para este IV trimestre de 2022 en cuanto a la privacidad para la atención es del **83%**. Correspondiente a 327 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, se mantuvo igual (Trimestre anterior 83%). No se logra cumplir con la meta esperada.

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

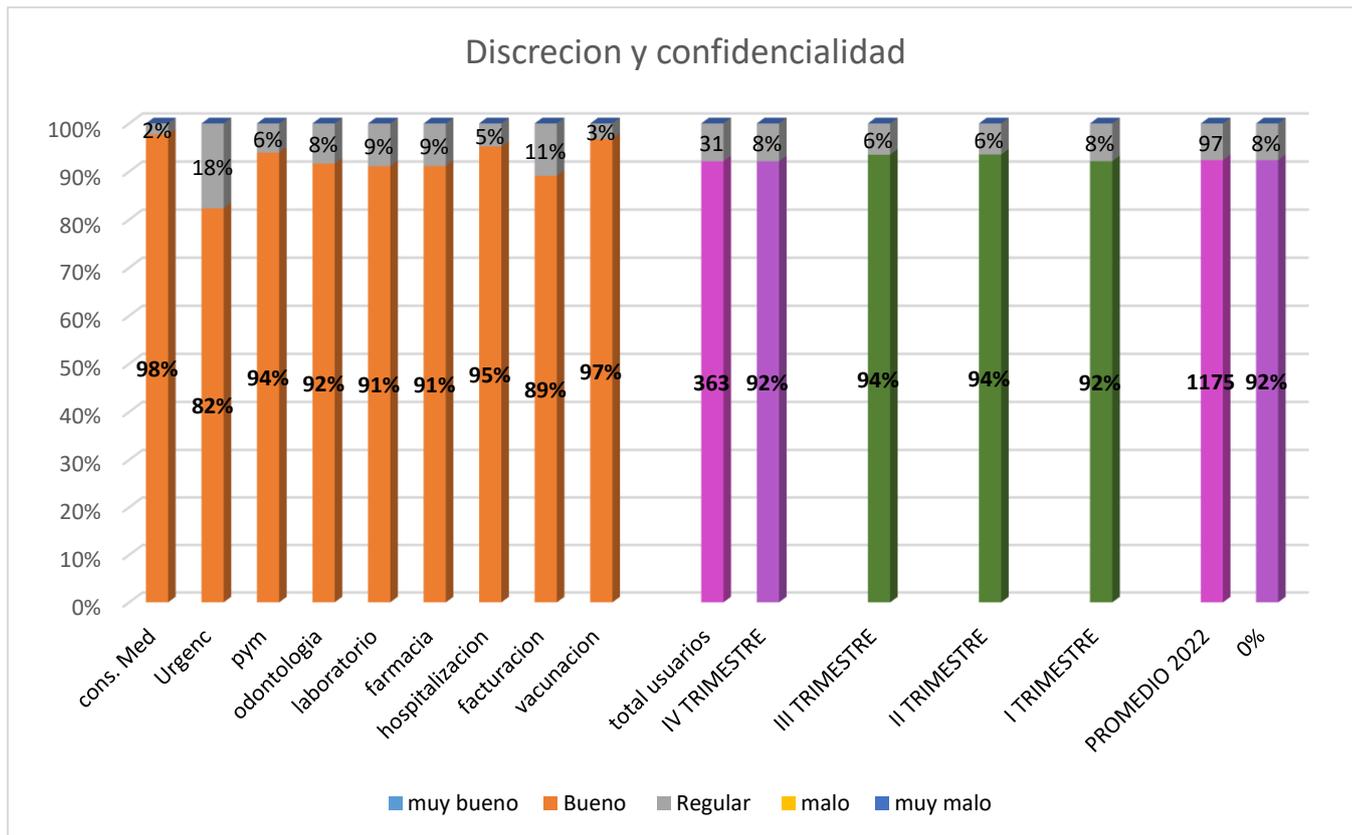
El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de **odontología** con un indicador negativo del 38% y **área de urgencias** con un indicador negativo del 35%.

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de **PyM** Con un indicador favorable del 97%.

**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.

**A nivel global para la vigencia 2022 se cerró el indicador de satisfacción con un 84%, equivalente a 1066 usuarios, de los 1272 encuestados, sin cumplimiento de la meta esperada a nivel institucional.**

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

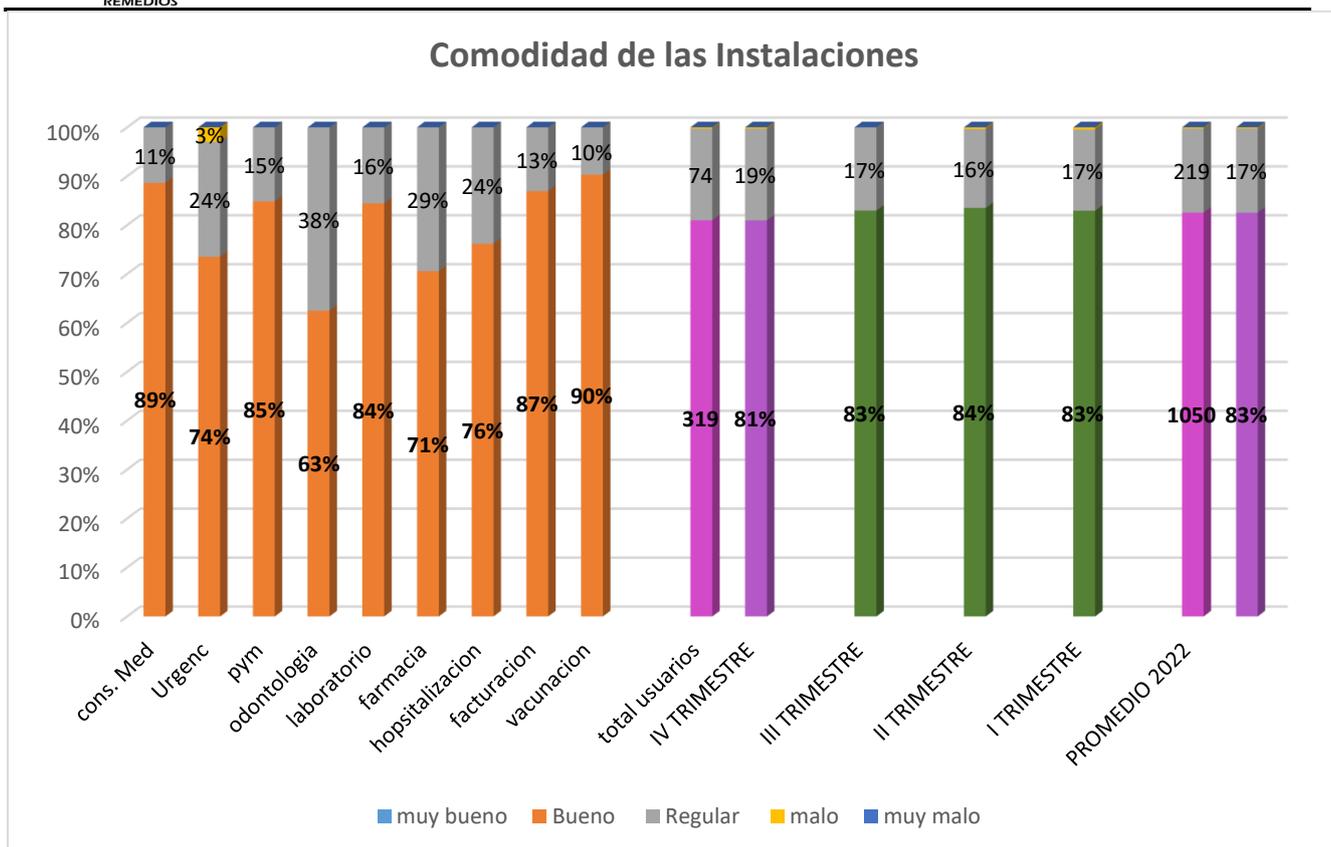


El indicador global para este IV trimestre de 2022 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **92%**. Correspondiente a 361 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyo un 2%. (trimestre anterior 94%).

Todas las áreas cumplen con la meta esperada a nivel institucional a excepción del área de urgencias, la cual presenta un indicador negativo del 18%.

A nivel global vigencia 2022, se cierra la satisfacción en confidencialidad en un 92%, indicador favorable institucionalmente.

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



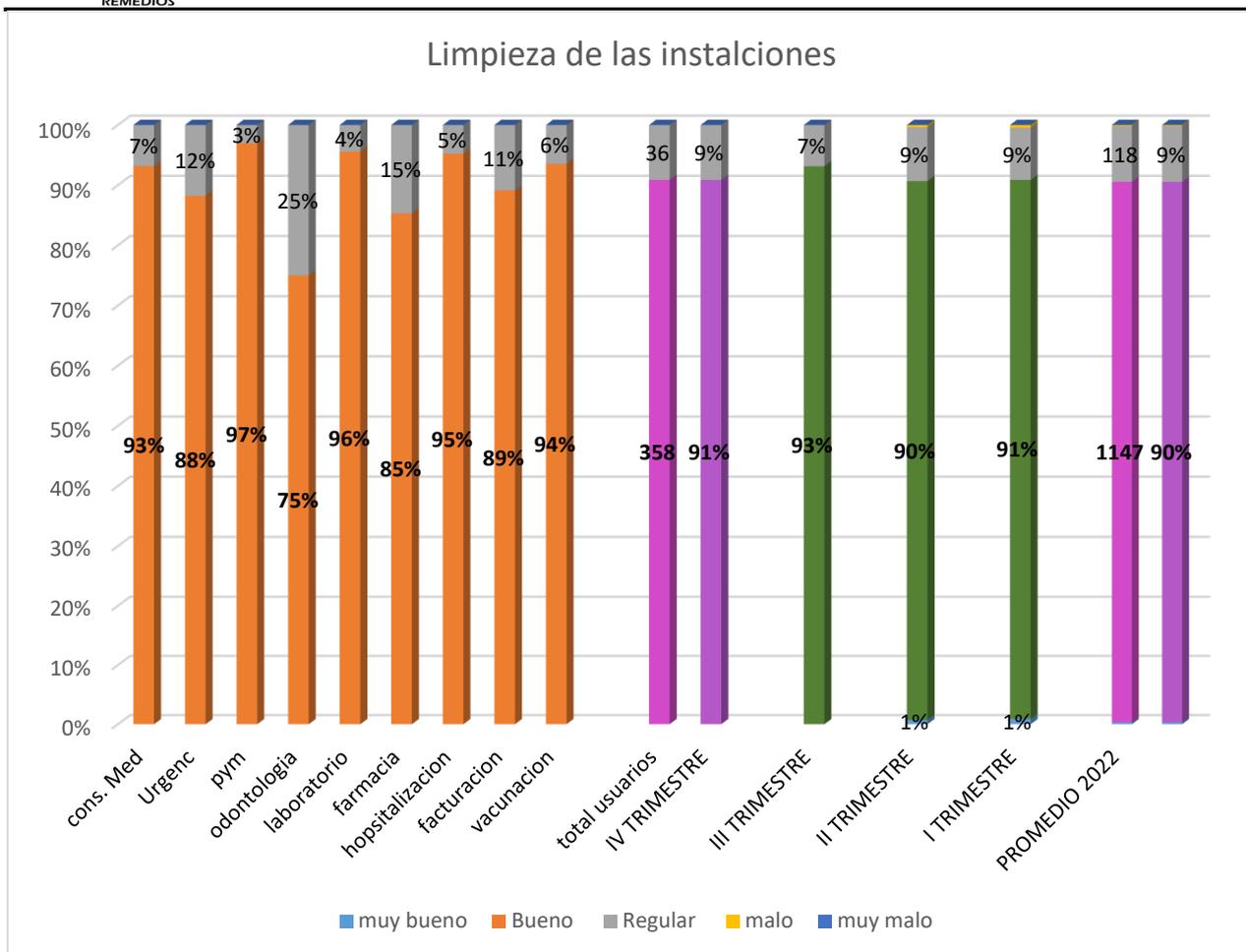
Para este IV trimestre de 2022, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 81%, equivalente a 319 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyó un 2% (trimestre anterior 83%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **Vacunación** con un indicador del 90% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 38%

a nivel global, vigencia 2022. Se cerró el año con un indicador promedio del 83%. Sin cumplimiento a la meta esperada, lo que indica que se debe seguir generando estrategias de mejoramiento locativo para que el usuario se sienta cómodo dentro de nuestras instalaciones, durante su proceso de atención.,

#### Pregunta N° 7:

#### LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES IV TRIMESTRE 2022



El porcentaje de satisfaccion en este IV trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **91%**, comparado con el trimestre anterior el indicador se mantiene de forma positiva (trimestre III 93%) .

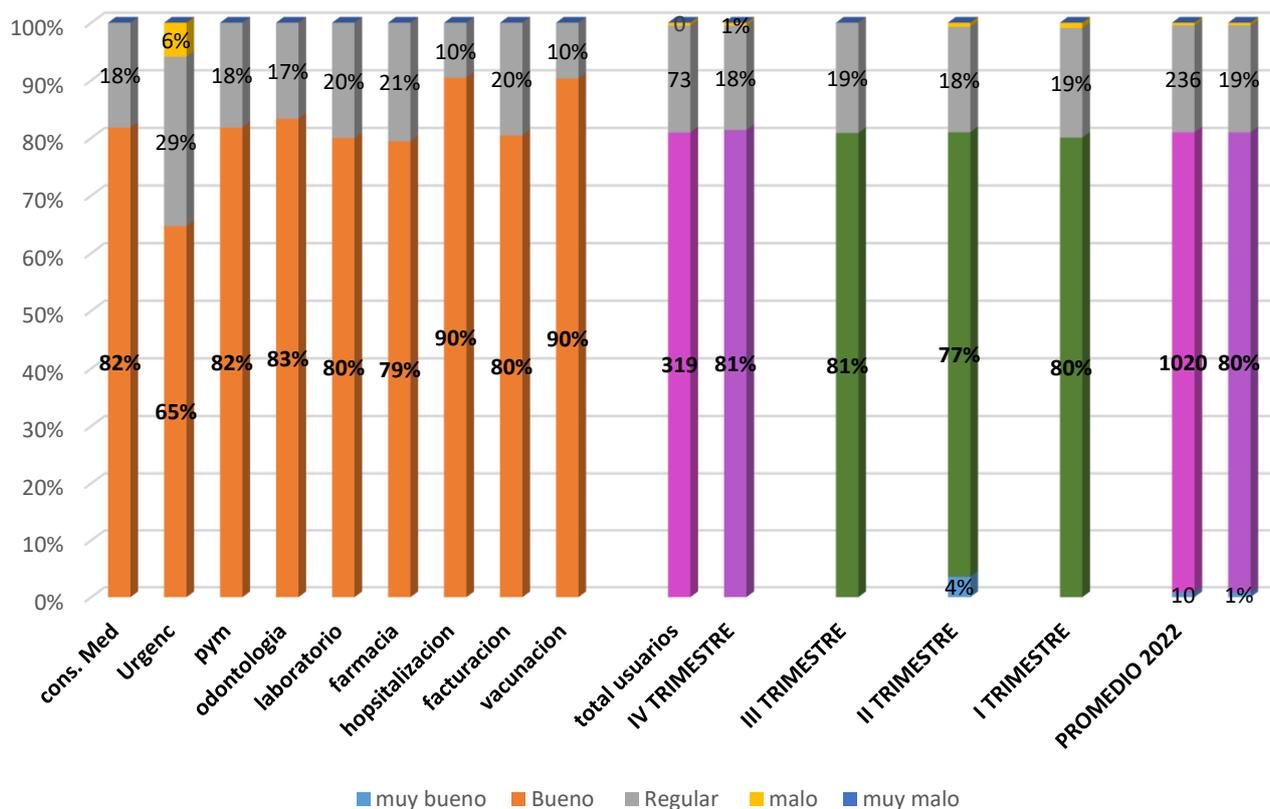
Las areas que perciben mayor indicador de satisfaccion es el area de PYM con un indicador positivo del 97%

El area don de el usuario percibe menor satisfaccion es area de Odontologia con un indicador negativo del 25%. Es este indicador, puede atribuirse al espacio tan limitado de esta area, lo que hace que a percepcion del paciente pueda verce como desorden, po la cantidad de implementos y personal aglomerado en esta area.

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

**IV Y GLOBAL VIGENCIA 2022**

### SATISFACCION GENERAL IV TRIEMSTRE Y CONSOLIDADO 2022



El porcentaje de satisfacción global para este IV Trimestre de 2022 es del **81%**, equivalente a 319 usuarios satisfechos, y 19% no satisfechos (74 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador se mantuvo igual (trimestre anterior 81%)

Solo el área de Hospitalización y vacunación, cumple con la meta esperada con el indicador ambas áreas con indicador positivo del (90%)

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.

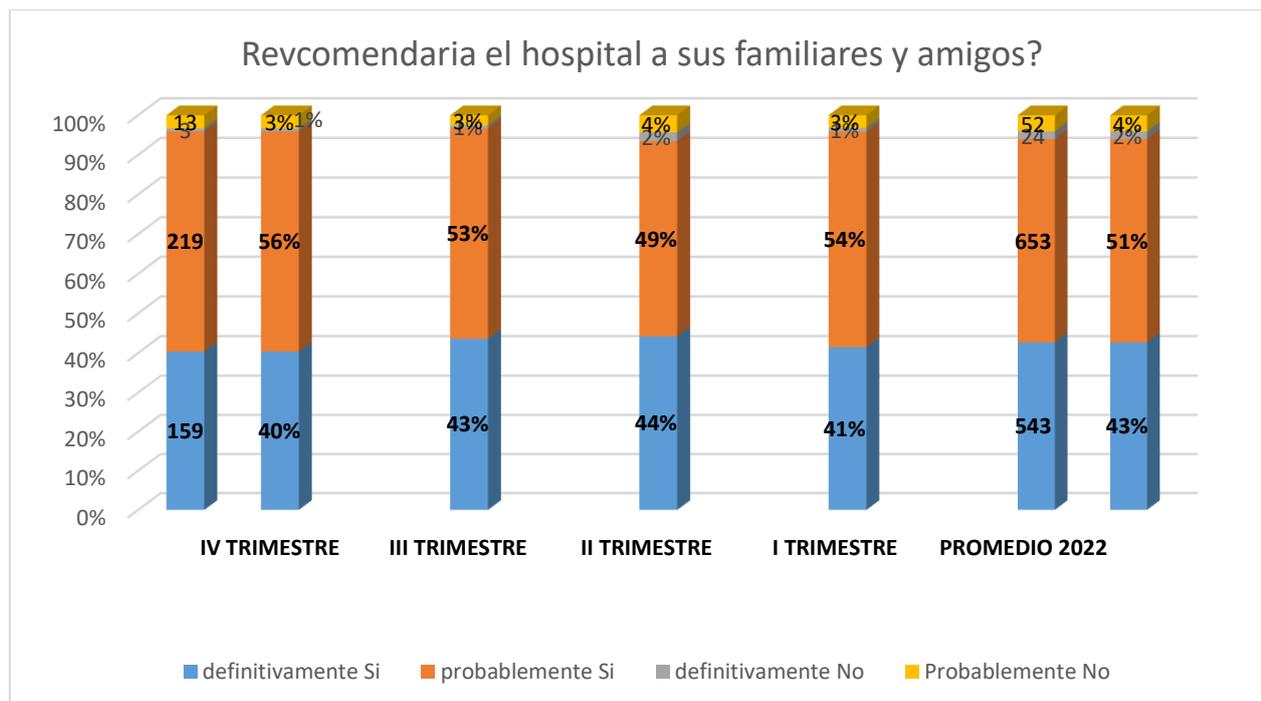
**OBSERVACION:** El informe solicitado por SIAU a las diferentes áreas, correspondiente a resultados de III trimestre, Solo el área de odontología y laboratorio dieron respuesta a lo

solicitado. (socialización con personal a cargo y plan de mejoramiento en los aspectos donde el usuario hubiese presentado una satisfacción inferior al 87%)

**PREGUNTA N. 09:**

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

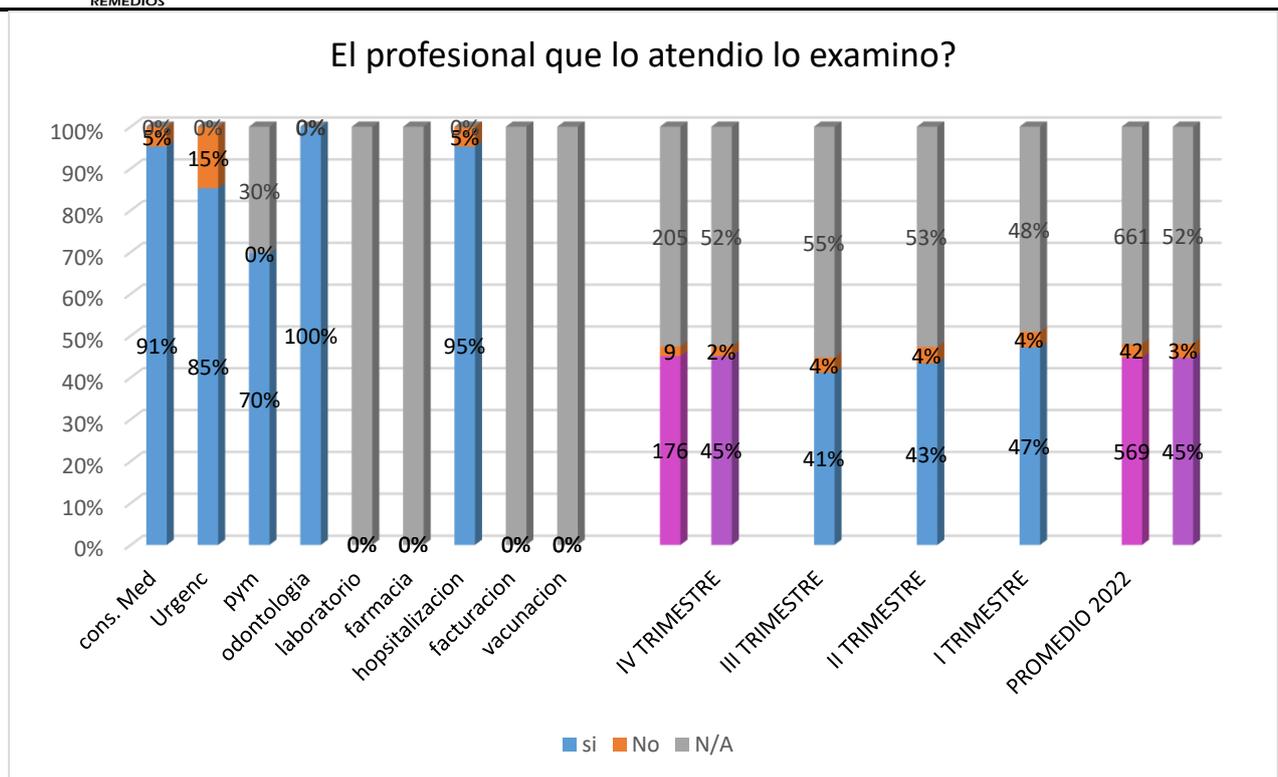
Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema a de Garantía para la calidad)



En este IV trimestre, El 40% de los usuarios encuestados, equivalente a 159 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 56% equivalente a 219 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, el 1% equivalente a 12 usuarios, manifestó que definitivamente No recomendaría el hospital a sus familiares y amigos, un 3%, correspondiente a 13 usuarios, manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.

**PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES**

**IV TRIMESTRE 2022**



EL 45% de los usuarios encuestados, equivalente a 176 usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 2%, correspondiente a 9 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 52% de los usuarios encuestados no les aplico esta pregunta.

**En el servicio de consulta médica**, el 91% manifestó positivamente su satisfacción y un 9% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

**En el servicio de urgencias**, el 85% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 15% manifestó su satisfacción negativamente

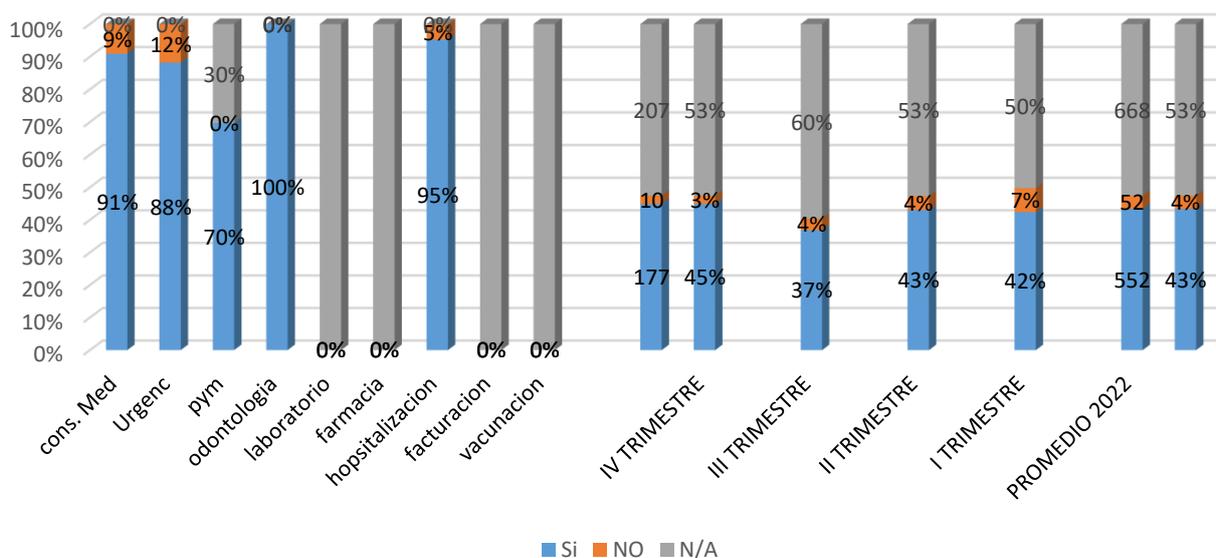
**El área de PYM** el 70% de los encuestados se expresó positivamente y al 30% no le aplico la pregunta.

**El área de Hospitalización**, paso del 95% de satisfacción el 5% manifestó su satisfacción de forma negativa.

A nivel global vigencia 2022, se cerró con un indicador promedio del 45% positivo, un 3% indicador negativo y al 52% de los 1272 usuarios encuestados, esta pregunta no les aplico.

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

### Le hablaron claramente sobre su condición de salud?



El 45% de los usuarios encuestados (177), respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 3%. (10) Manifestó negativamente; al 53% no le aplico la pregunta.

**En el área de consulta médica** el 91% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 09% manifestó su satisfacción negativamente. (se **debe generar plan de mejora**)

**En el área de urgencias**, el 88% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 12% manifestó negativamente, en esta área este indicador presentó un aumento de insatisfacción.

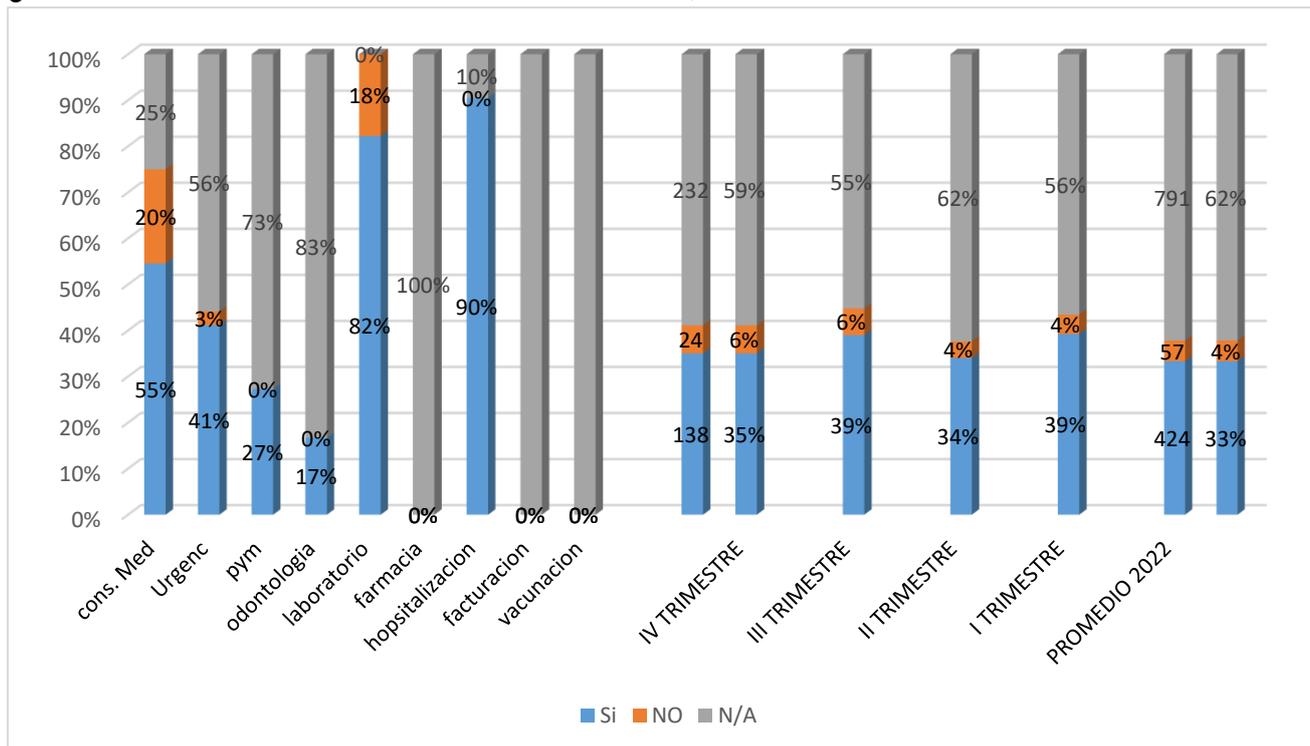
**En el área de Odontología**, los usuarios manifestaron al 100% que les hablaron claramente sobre su condición de salud.

**En el área de Hospitalización**, se debe generar plan de mejora se percibe, un 95% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 5% manifestó negativamente.

**área de PYM:** el 70% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 30% no les aplico la pregunta.

**A nivel global 2022, se cerró con un indicador promedio del 43% positivo, un 4% satisfacción negativa y a un 52% de los usuarios encuestados, esta pregunta no les aplico.**

¿SI LE ORDENARON O LE REALIZARON EXAMENES, LE FUERON EXPLICADOS? IV TRIMESTRE 2022



La satisfacción en la explicaron de exámenes ordenados o realizados fue del 35%, el 6% manifestó no haber recibido información clara y al 59% no les aplico la pregunta.

**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 20%, el 55% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados. Al 25% no les aplico la pregunta.

**En el área de urgencias** un 41% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 3% manifestó negativamente, se presentó aumento de insatisfacción (trimestre anterior negativo 3%) y al 56% no les aplicó la pregunta.

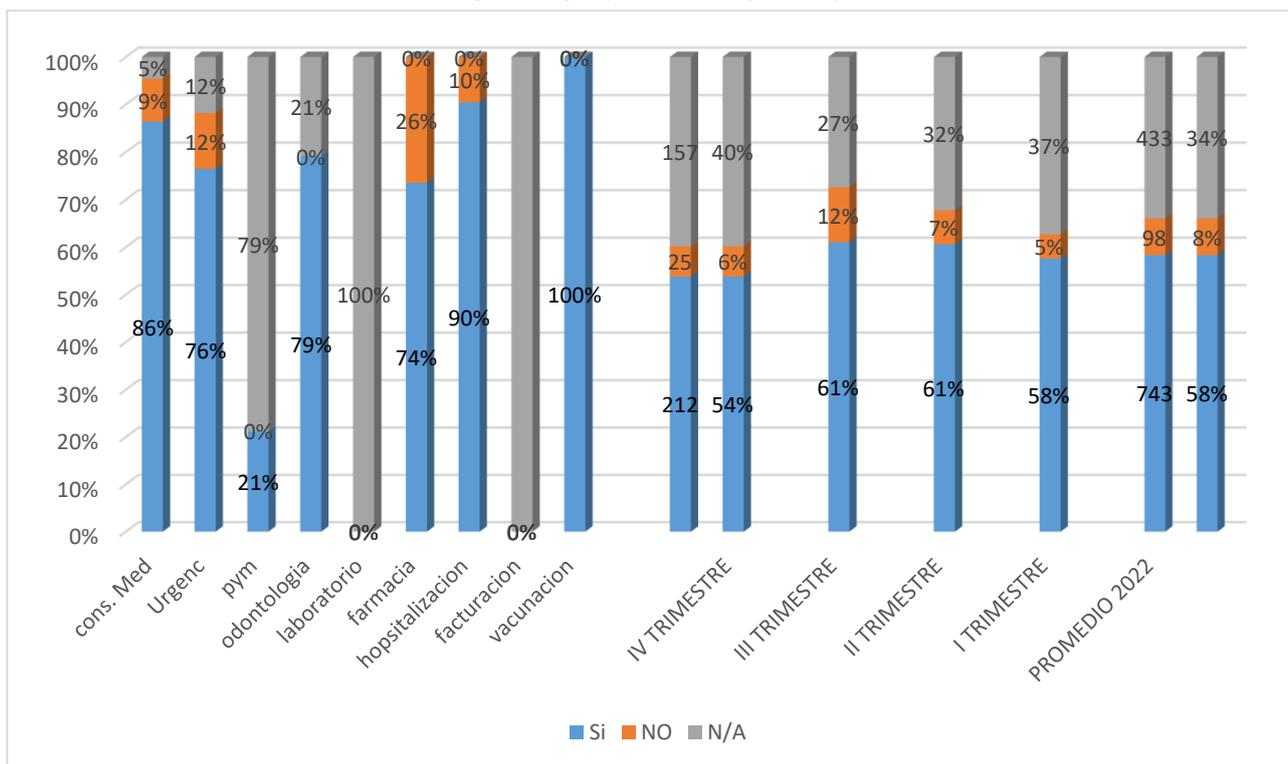
**área de PYM:** el 27% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 73%o les aplico la pregunta.

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

**Área hospitalización:** el 90% manifestó que si recibió información clara y el 10 % no les aplico la pregunta

A nivel global para la vigencia 2022, se cerró el indicador promedio con un 33% positivo, un 4% negativo, al 62% no les aplico la pregunta.

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



La satisfacción en la explicaron de medicamentos ordenados o dispensados fue del 54%, (212 usuarios) el 6% (25) manifestó no haber recibido información clara y al 26% no les aplico la pregunta.

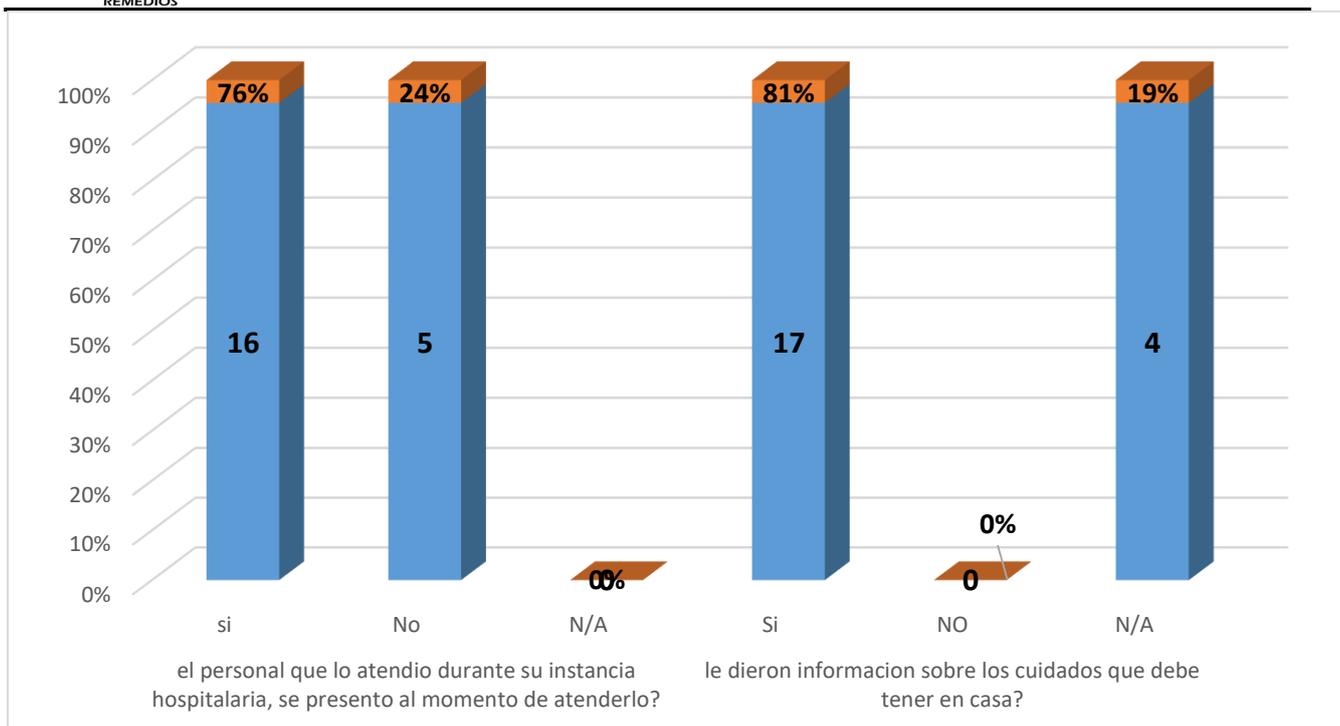
**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 9%, el 86% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados. Al 5% no le aplico la pregunta.

**En el área de urgencias** un 76% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 12% manifestó negativamente. Al 12%, no le aplico la pregunta. **se debe generar plan de mejora.**

**Área de PYM:** el 21% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, y al 79% no les aplico la pregunta.

**Área de farmacia:** el 74% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 26% manifestó su satisfacción de manera negativa. se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados.

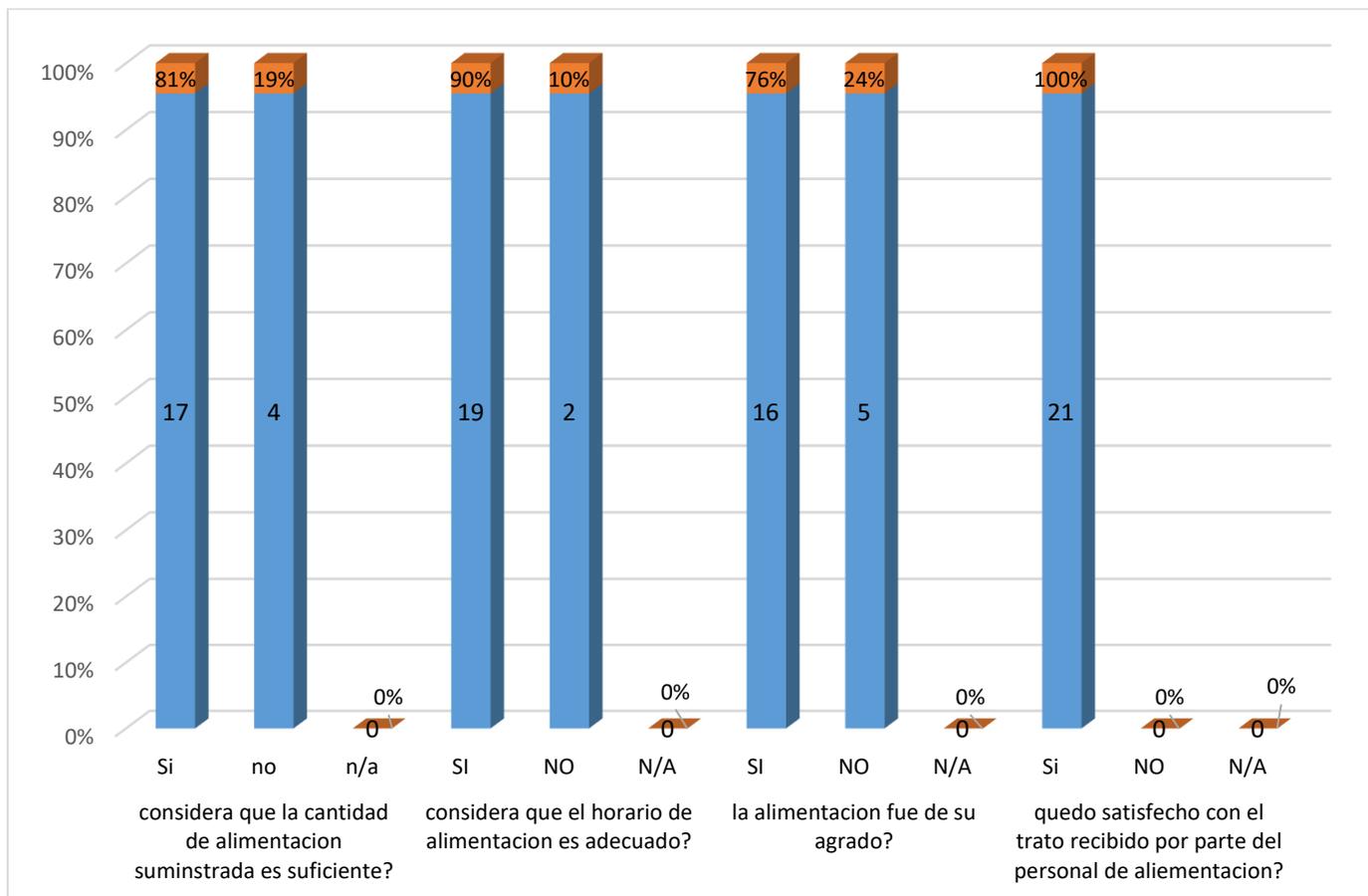
**PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION IV TRIMESTRE 2022**



76% de los 16 usuarios encuestados en este servicio, expresaron que el personal asistencial se **presentó al momento de atenderlos** y el 24% 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 81%manifesto su respuesta de manera positiva, mientras el 19% no les aplico la pregunta porque aún seguían hospitalizados.

SERVICIO DE ALIMENTACION IV TRIMESTRE 2022



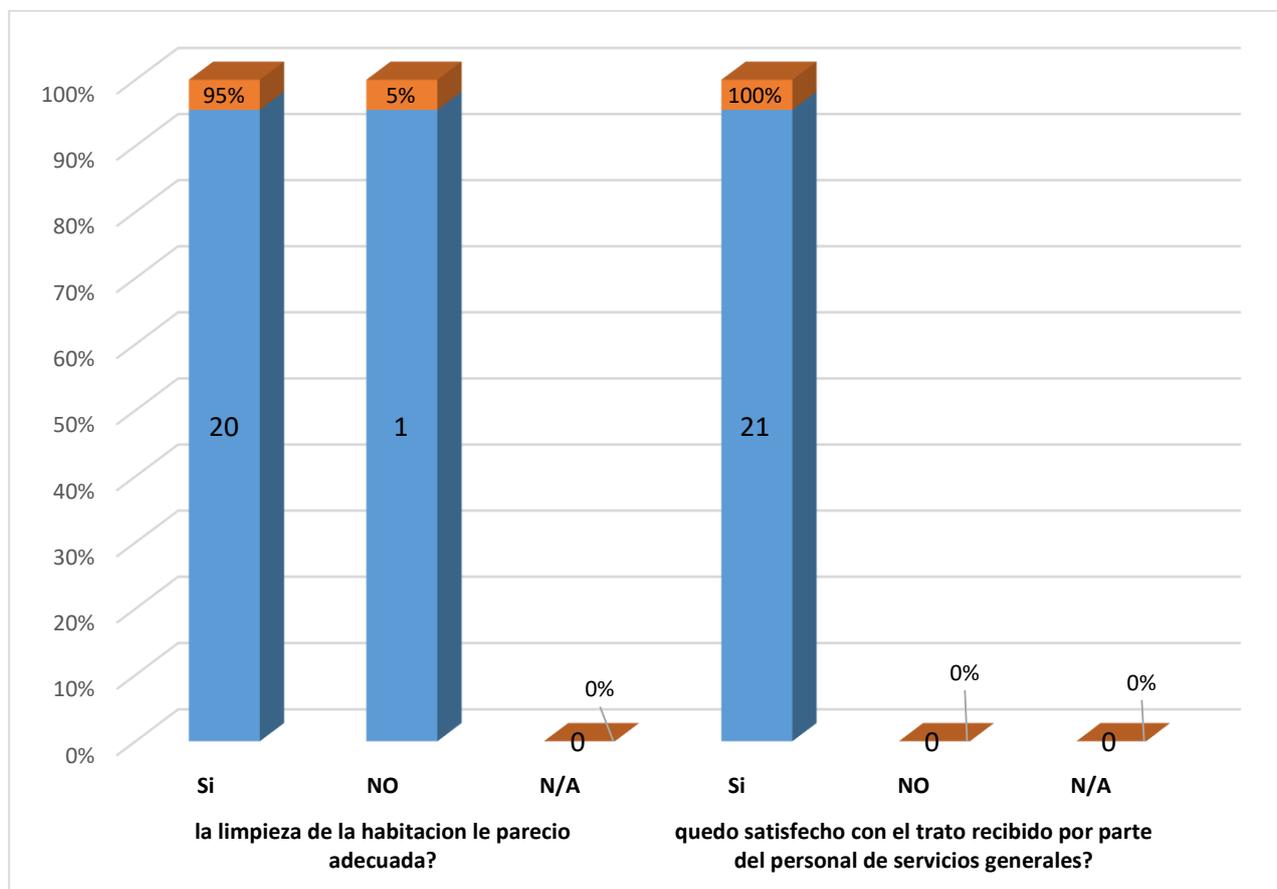
De los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 81% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 19% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

de los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 90% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 10% 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.

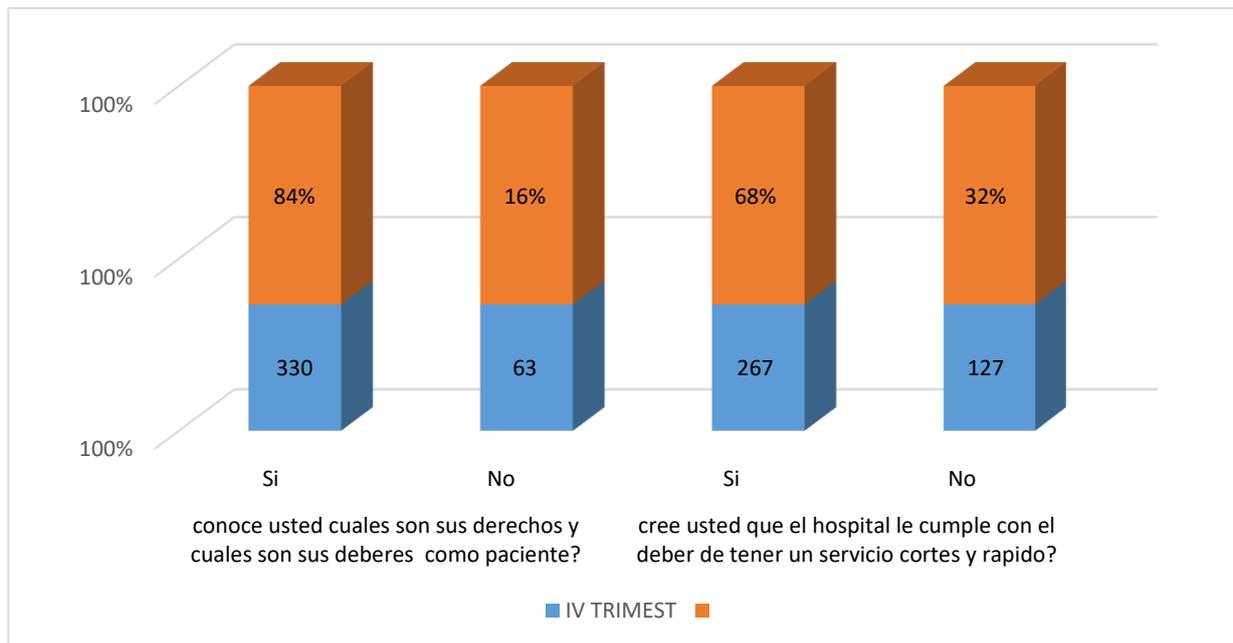
SERVICIOS GENERALES IV TRIMESTRE 2022



De los 21 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 95% correspondiente a 20 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 5% equivalente a 1 usuarios, manifestaron negativamente.

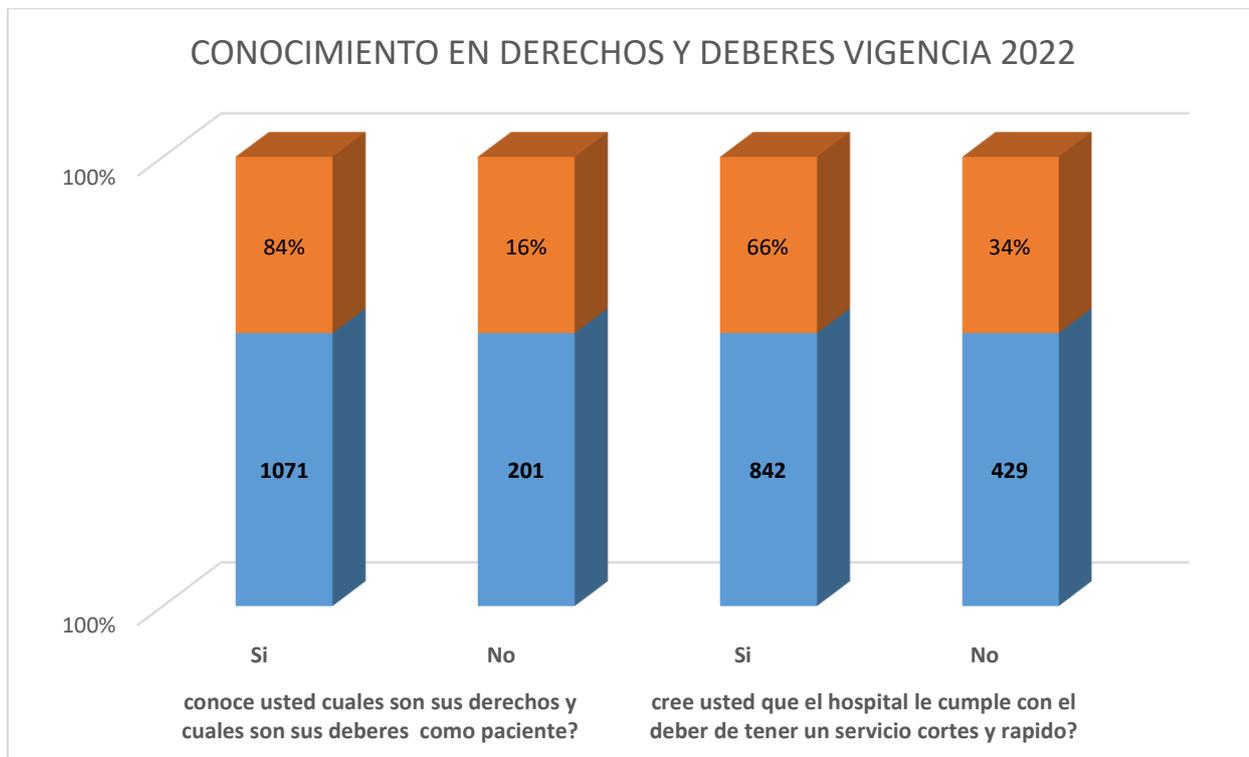
EL 100% de los usuarios encuestados, manifestaron satisfacción con el trato brindado por el personal de servicios generales.

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



El 84%, de los usuarios encuestado correspondiente a 330 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 16% equivalente a 63 usuarios expresaron no conocerlos.

**CONOCIMIENTO EN DERECHOS Y DEBERES VIGENCIA 2022**



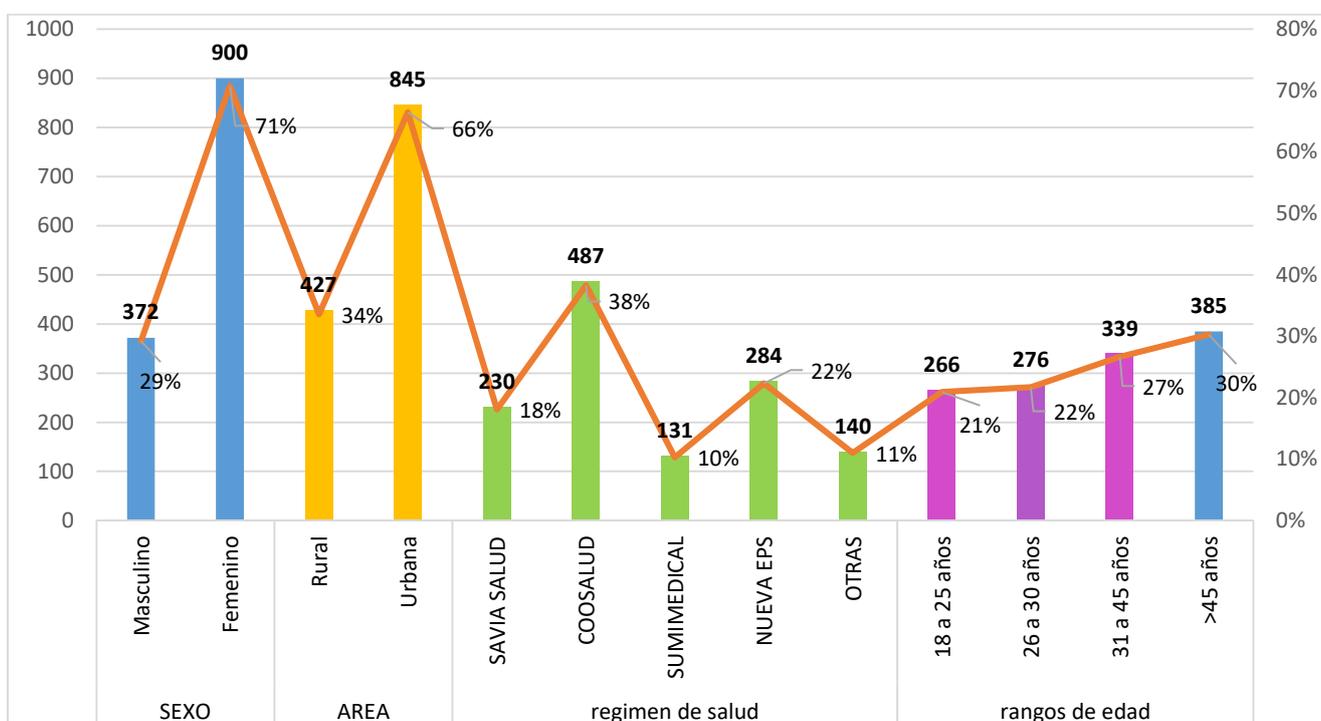
De los 1272 usuarios encuestados en el año 2022, 1071, (84%) manifestaron conocer sus derechos y sus deberes en salud, un 16% (201) expresaron no conocerlos.

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 68% de los usuarios encuestados equivalente a 842 usuarios, consideraron que el hospital cumple con mantener un servicio cortes de rápido. Un 34% correspondiente a 429 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

### CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA VIGENCIA 2022



El 29% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (372), el 71% al **sexo** femenino (900), el 34% corresponde al área rural (427), el 66% área urbana (845), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 18% (230) corresponde a la EPS savia salud, el 38% (487) a EPS Coosalud, el 10% (131) a Sumi medical, el 22% (284) a nueva EPS, el 11% (140) a otras EPS.

El 21% (266) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.  
 el 22% (276) en edad entre 26 a 30 años,  
 el 27% (339) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,

el 30% (385) son usuarios mayores de 45 años.

### **POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD**

La asociación de usuarios, viene siendo operativa de acuerdos a los estatutos, se han realizado las reuniones o asambleas programadas. En este cuarto trimestre se realizó asamblea general el pasado 25 de noviembre 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 39 actividades de las 41 programadas para. Quedando pendiente por desarrollar la actividad Numero 21: **(Gestión administrativa para la financiación de iniciativas comunitarias, en aras que la comunidad incida e intervenga en el ciclo de las políticas en salud)**

**Y actividad número 33: (audiencia pública ciudadana para socializar POA y PPSS 2022)**

logrando un indicador de cumplimiento del 98%. Para la vigencia 2022.

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)