

Remedios, julio 13 de 2023

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

Ref.: Informe de Gestión SIAU II 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 II 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 (9) 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. Asociación de usuarios
8. Comité de Ética hospitalaria
9. 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 un funcionario 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 (6) 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 6. centro de salud santa isabel En este canal, el usuario puede darnos a conocer sus Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones. La apertura de estos

	Buzones es realizada una vez por 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 cual Se 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.

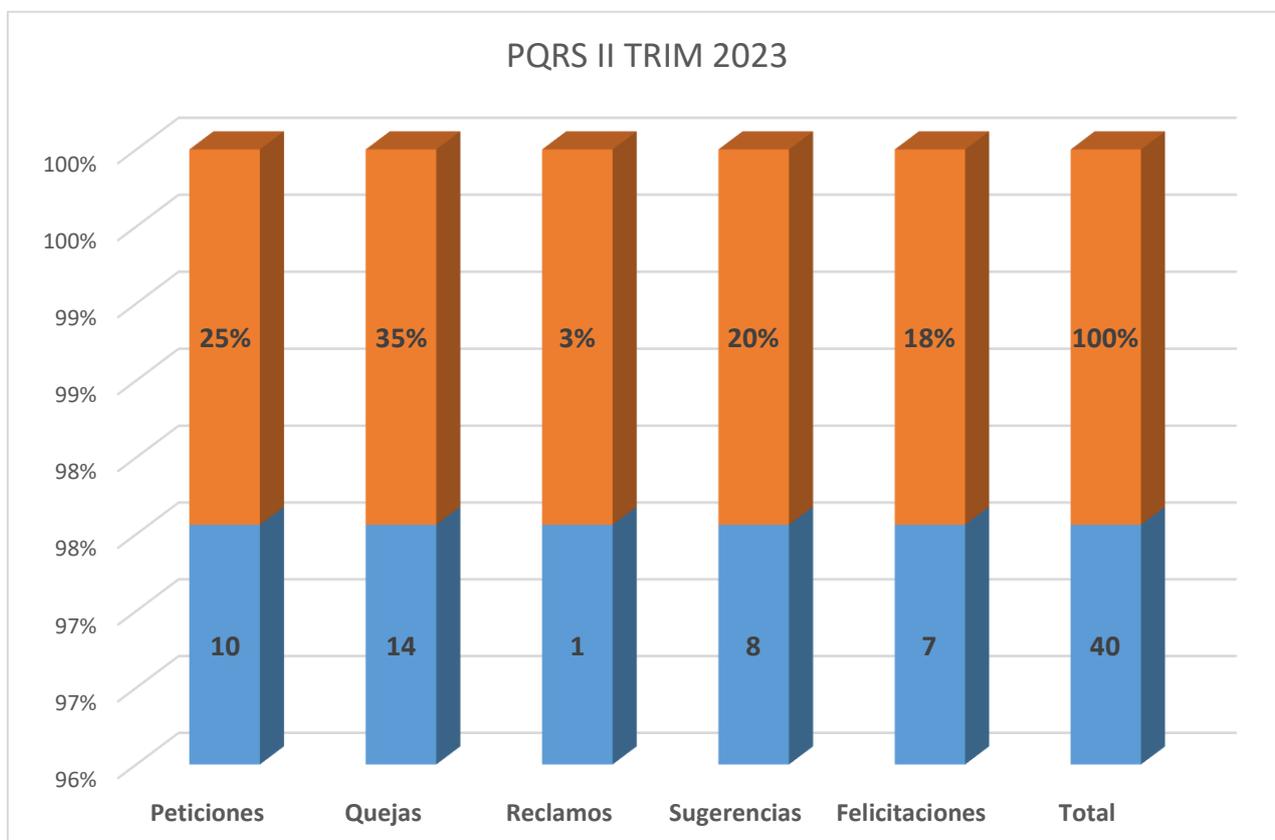
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES II TRIMESTRE 2023

En este trimestre I, trimestre del año 2023 se presentaron **40** comunicaciones de los usuarios, comparado con el I trimestre 2023, se presentó una disminución del 5% comunicaciones del (trimestre anterior 45)

OBSERVACION: a partir del mes de julio el proceso de atención a PQRS, tendrá un cambio significativo, pues, a través de la Supersalud se emitió circular que modifica los tiempos de respuesta dependiendo el tipo de comunicación. Esta circular ya ha sido dada a conocer a líderes de área y la atención a dichas PQRS, será a través de plataforma diseñada por cada una de las eps.

PQRS F II TRIMESTRE 2023		
	Cantidad	%
Peticiones	10	25%
Quejas	14	35%
Reclamos	1	3%
Sugerencias	7	18%
Felicitaciones	8	20%
Total	40	100%

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

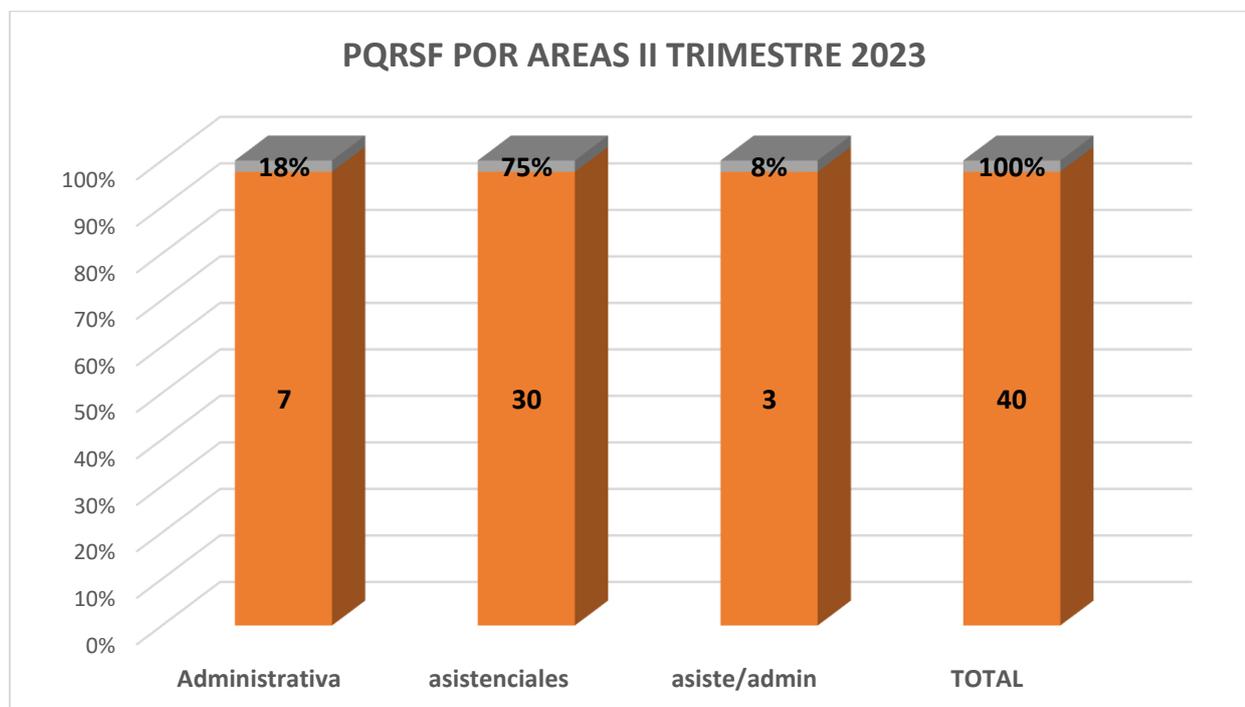


De las 40 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este segundo trimestre, un 25% equivalente a 10 comunicaciones fueron peticiones, un 35% correspondiente a 14 comunicaciones fueron Quejas, un 3% correspondiente a 1 comunicaciones UN 20% fueron sugerencias y equivalente a 8 y el 18% (7) se presentaron como felicitaciones.

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

II TRIMESTRE 2022		
POR AREAS		
Administrativa	7	18%
asistenciales	30	75%
asiste/admin	3	8%
TOTAL	40	100%

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



COMPORTAMIENTO EN OPORTUNIDAD DE RESPUESTA POR AREAS

AREA	P	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oport	Rpta No op	en tte	sin
asistencial medico	1	5		5	3	14	14	0	0	0
asistencial enfermeria	1	1			2	4	2	2	0	0
asist med/enferme	1	2		1	1	5	5	0	0	0
asistencial PYP			1			1	0	2	0	0
Asistencial laboratorio										
Administrativas	3	1		1		5	5	0	0	0
Facturacion	1	3				4	1	3	0	0
adm/asistencial	2				1	3	3	0	0	0
asist/farmacia	1				1	2	2	0	0	0
asiste/vacunacion		1				1	1	0	0	0
asist/odontologia	1					1	1	0	0	0
total	11	13	1	7	8	40	34	7	0	0

DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:

AREA ASISTENCIAL:

Área Asistencial Medico: total comunicaciones 12: peticiones: 1, Quejas 05, sugerencias: 05 y felicitaciones 03. De las cuales 2 fueron direccionadas para el doctor Juan Camilo morales y 1 para todo el equipo asistencial de urgencias.

Esta área respondió al 100% las comunicaciones con oportunidad.

Área asistencial enfermería asistencial: total de comunicaciones: 04 peticiones: 01, quejas: 01, felicitaciones: 02, dirigidas a las auxiliares de enfermería: Carlota achury y Camila Santana

Con oportunidad de respuesta el 50% (2)

Área Asistencial Enfermería PYM: comunicaciones: 01 (Reclamo)

Oportunidad de respuesta 0%.

Área Asistencial Farmacia: total comunicaciones: 02, peticiones: 01, felicitaciones 01

Indicador de oportunidad 100%

Área asistencial odontología: total comunicaciones: 01 (petición)

Oportunidad de respuesta: 100%

área asistencial medico/enfermería: total comunicaciones: 05. Peticiones 01, quejas: 02, sugerencias:01, felicitaciones: 01

oportunidad de respuesta: 100%

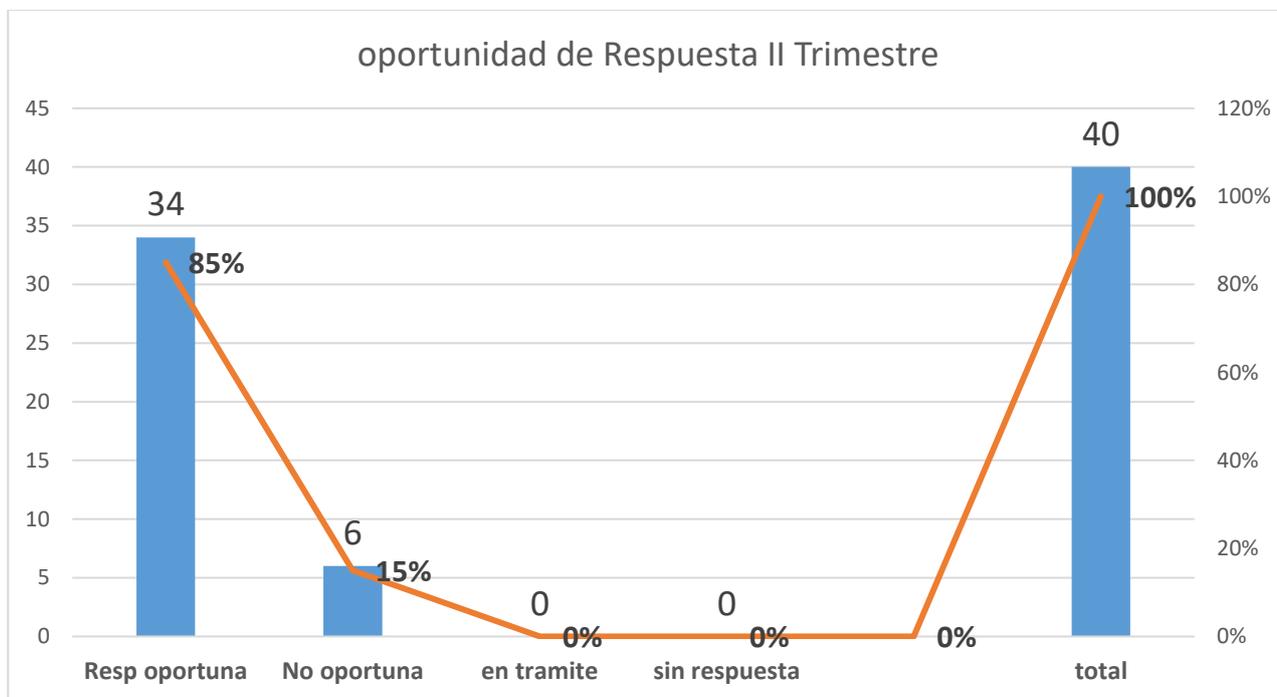
Área asistencial Laboratorio: no se presentaron comunicaciones en el presente trimestre

En el área administrativa: total comunicaciones 05: peticiones: 03, quejas: 01, sugerencias: 01.

Respuesta oportuna 100%

Área Administrativa Facturacion: total comunicaciones 04: peticiones: 01, Quejas: 03.

Respuesta oportuna: 25%



Oportunidad de Respuesta II trimestre : 85%

Oportunidad de respuesta I trimestre: 80%

Como resultado, para este segundo trimestre se obtuvo un indicador de oportunidad de respuesta del **85%** comparado con el tercer trimestre se presentó aumento en la oportunidad de respuesta del 5%.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD	CANT
Percepción de tiempo de espera prolongado	8
pecepción de mala atención	1
percepción de actitud o trato inadecuado	5
Difícil acceso a líneas telefónicas	4
percepción de pertinencia y/o negligencia	1
percepción de mala información (admisiones) q ocasiona barreras	1
percepción de barreras de atención	1
no privacidad en atención	1
falta de articulación de información asistencial	1
exceso de ruido e incomodidad (salas de espera y baños)	4

inoportunidad en entrega de medicamentos	2
percepción de negación de servicio (retiro de implante) y materna	2
percepción de no atención preferencial	1
solicitud de información	1
felicitación por buena atención	7
total, comunicaciones	40

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. Cabe anotar que en el trimestre anterior esta también fue la principal causa de PQRS.

En segundo lugar, se presenta el motivo de percepción actitud y/o trato inadecuado. Se debe general plan de mejoramiento que garantice trato y lenguaje claro para nuestros usuarios.

En tercer lugar, queda 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 estar dentro de las tres primeras causas generadoras de PQRS.

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.

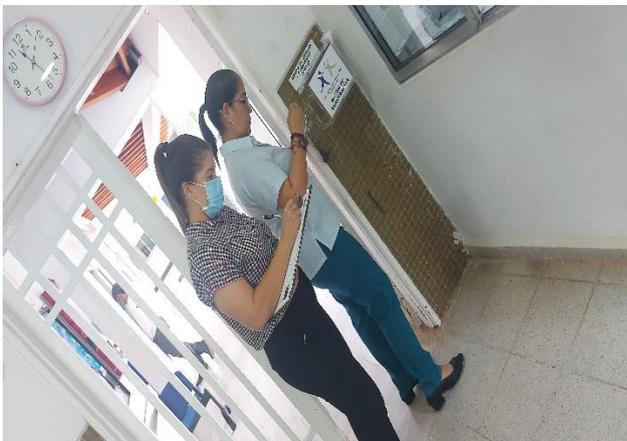
Por otra parte, a cada comunicación notificada a líder de proceso, se le solicita realización de plan de mejora en aras que la insatisfacción percibida por el usuario no sea repetitiva y pueda generar cambios satisfactorios en el servicio.

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 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.

APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS II TRIMESTRE 2023



TRAMITE | REMISION AMBULATORIA

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, registradas a través del SIAU, en este trimestre los usuarios no se presentaron con sus anexos técnicos a la oficina del SIAU.

Solo en el mes de mayo se registraron 8 remisiones ambulatorias y en el mes de junio 04

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 II TRIMESTRE 2023

En este trimestre, se realizaron 51 solicitudes descritas así:

EPS	cantidad	Medio			Finalizado	en tte
		SIAU	S.A.C	usuario		
Salud total	12	9	3		10	2
Asmet Salud	5	5				5
Caja Copi						
sanitas	1	1			1	
Mutualser	4	3		1	3	1
nueva eps	22	21		1	17	5
sura	4			4	4	
Capitals alud						
ecoopsos						
familiar de Colombia	2	2			2	
famisanar						
AIC	1	1			1	
savia salud	1	1			1	
TOTAL	51	42	3	6	38	13

En este segundo trimestre se realizaron 51 solicitudes de portabilidad, de las cuales 42 se solicitaron a través de la oficina de atención al usuario y 6 solicitadas directamente por el usuario ante su EPS y 3 realizadas a través de la oficina del SAC. (Servicio de atención a la Comunidad)

De estas 51 solicitudes, 38 se encuentran con el proceso culminado y 13 aún se encuentran en trámite.

AFILIACIONES INSTITUCIONALES II TRIMESTRE

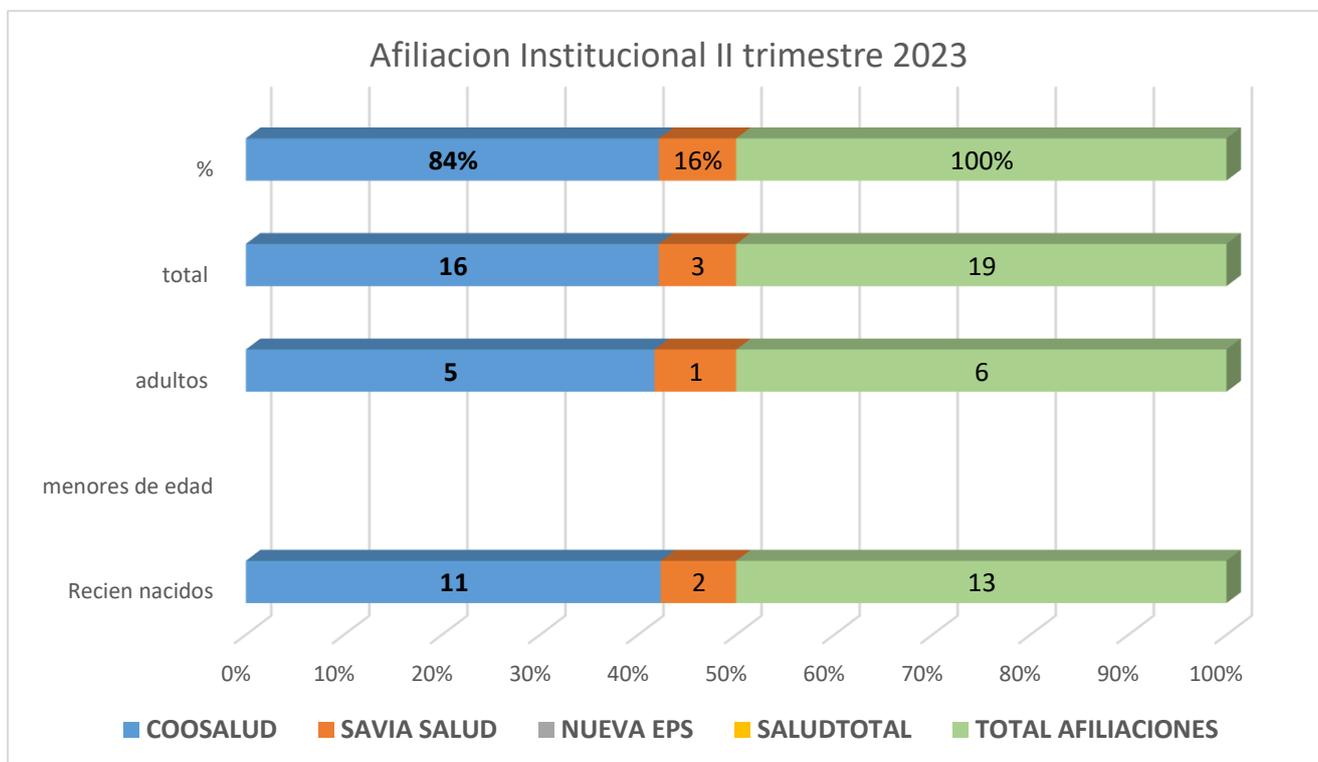
TOTAL, AFILIACIONES II TRIMESTRE 2023: 18					
EPS	Recién nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	11		5	16	84%
SAVIA SALUD	2		1	3	16%
NUEVA EPS					0%
SALUDTOTAL					0%
TOTAL, AFILIACIONES	13		6	19	100%

Atendiendo 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 segundo trimestre se realizaron 19 afiliaciones institucionales incluidos los recién nacidos, comparado con el trimestre anterior, se presentó una disminución de afiliaciones (trimestre anterior 46)

Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución en el segundo trimestre 2023, (13) , afiliaciones a menores de edad (0) mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (06)

Numero de afiliaciones excepcionales: 0

(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

II 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 II TRIMESTRE 2023

II TRIMESTRE 2023

Usuarios encuestados: 303

Usuarios satisfechos: 243

Usuarios No satisfechos: 60

% de satisfacción: 80%

I TRIMESTRE 2023

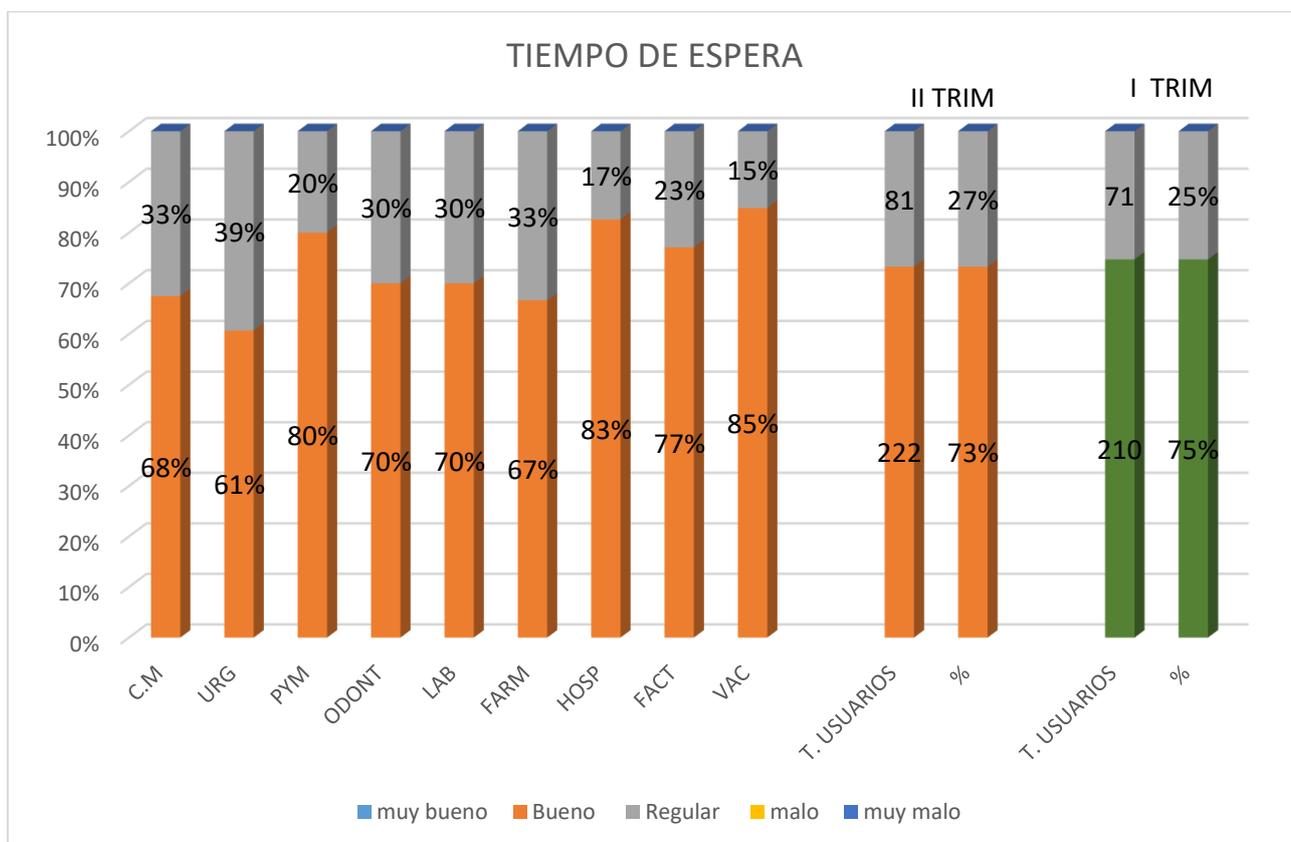
Usuarios encuestados: 281

Usuarios satisfechos: 221

Usuarios No satisfechos: 56

% de satisfacción: 80%

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO II 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 **73%**, equivalente a **222** usuarios, comparado con el I Trimestre del año 2023, se presentó una disminución de satisfacción del 2% (trimestre anterior 75%)

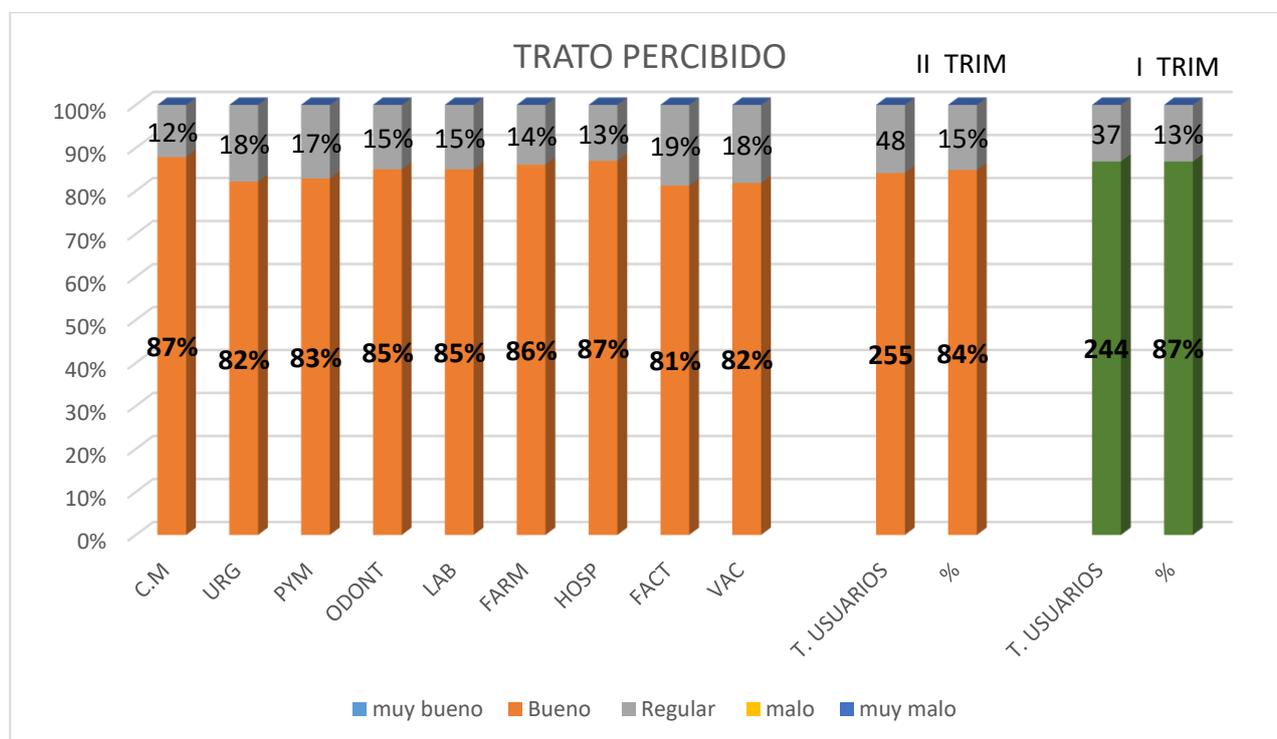
OBSERVACION: Ninguna de las áreas evaluadas, cumple con la meta esperada a nivel institucional. Situación igual a la presentada en el trimestre anterior.

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 II TRIMESTRE 2023



Para el presente trimestre II, el % global de satisfacción en cuanto al trato percibido es del **84%** equivalente a 255 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presentó una disminución de satisfacción del 3% (trimestre anterior 87%).

El area donde el usuario percibe mayor satisfaccion en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **Consulta Medica y Hospitalizacion**, ambas areas con un indicador positivo del 87%,.

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de facturacion con un indicadro negativo del 19%.

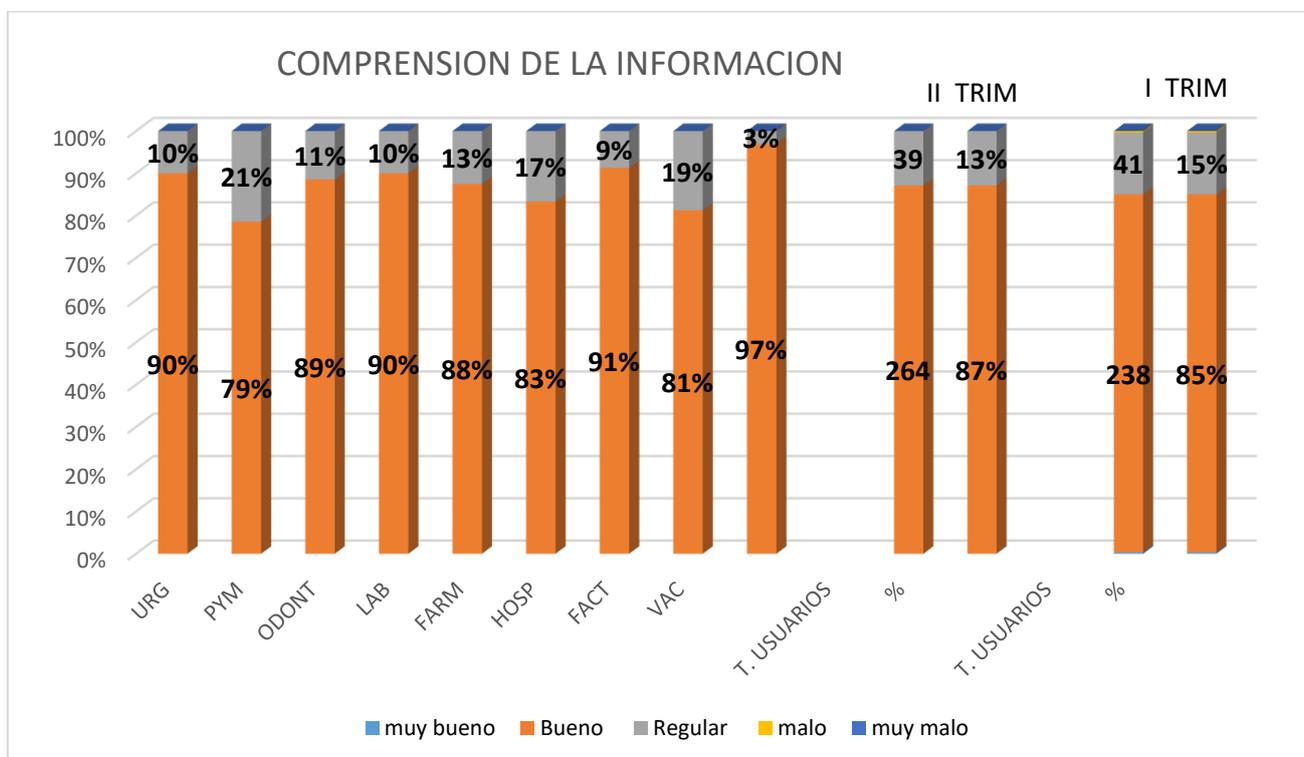
Se recomienda verificar con los empleados, si realiaron o no el curso que deben realizar todos los funcionarios de la ESE sobre Lenguaje Claro y trato humanizado.

COMPRESION DE LA INFORMACION II TRIMESTRE 2023

En cuanto a la comprensión de la información en este II trimestre se percibió un indicador del 88% equivalente a 264 usuarios. comparado con el I trimestre 2023, este indicador presento un aumento del 1%. se debe seguir trabajando en mejora continua en aras de un nivel de información optimo y claro para nuestros usuarios.

El área donde se presenta el indicador más alto de comprensión de la información es Vacunación, con un indicador del 97%.

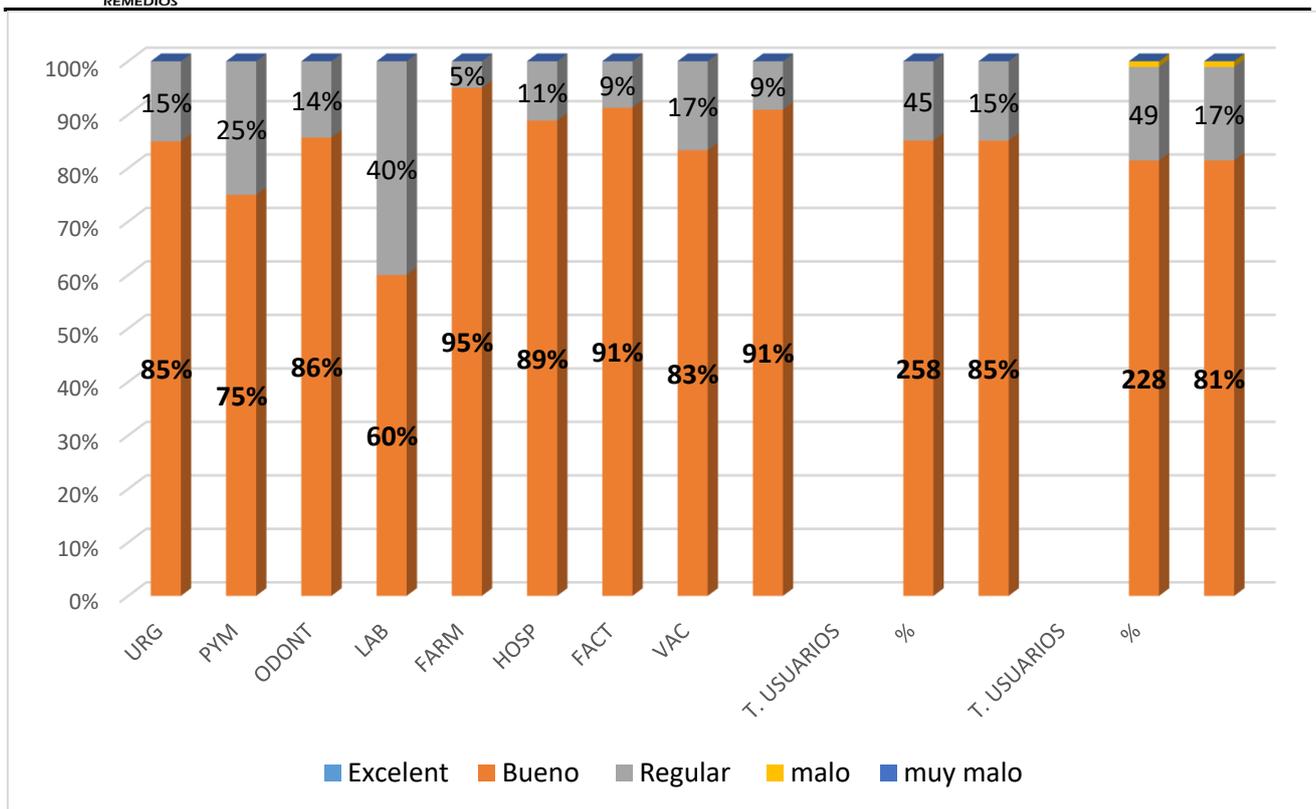
El área donde el usuario percibe menor satisfacción urgencias, con indicador negativo de 21%.



Pregunta N.º 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD II TRIMESTRE 2023

II TRIM

I TRIM



El indicador global para este II trimestre de 2023 en cuanto a la privacidad para la atención es del **85%**. Correspondiente a 258 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, aumento un 4% (Trimestre anterior 81%). 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 40% y área de urgencias con un indicador negativo del 25%.

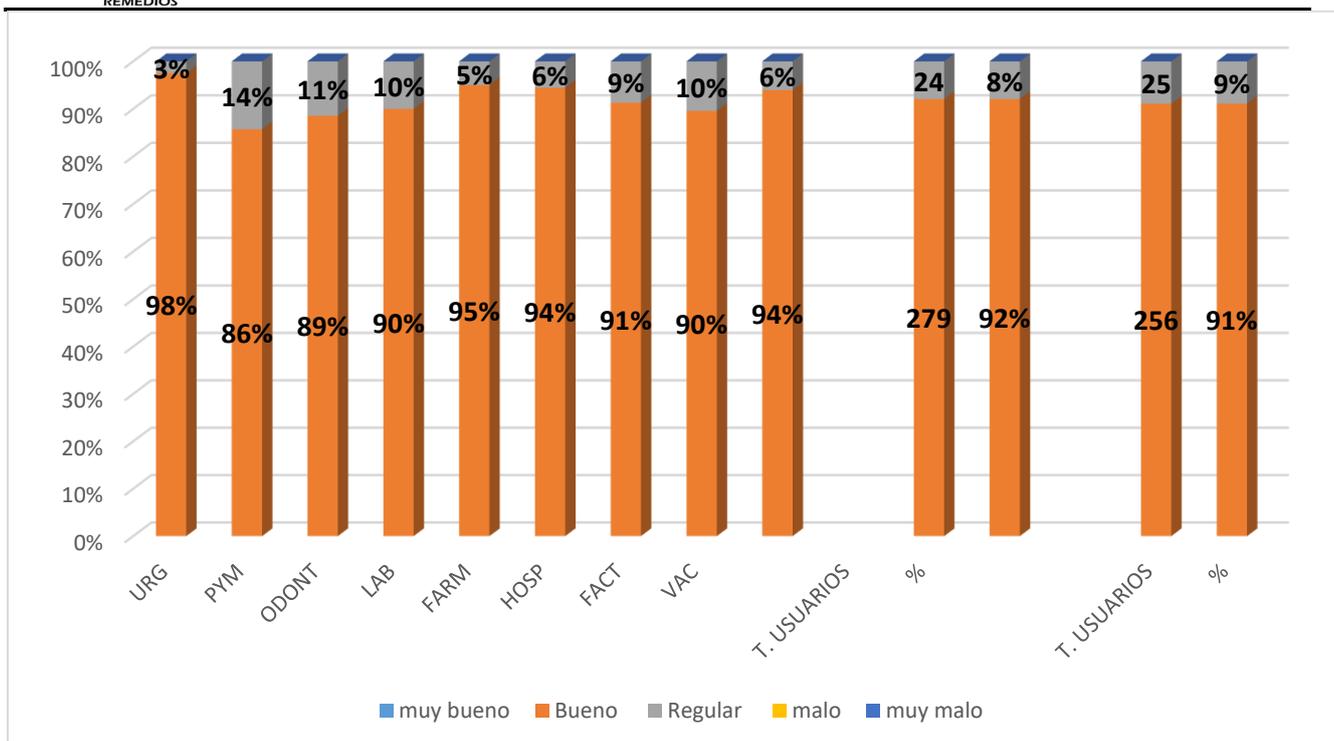
El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de laboratorio Con un indicador favorable del 95%.

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 2023

II TRIM

I TRIM



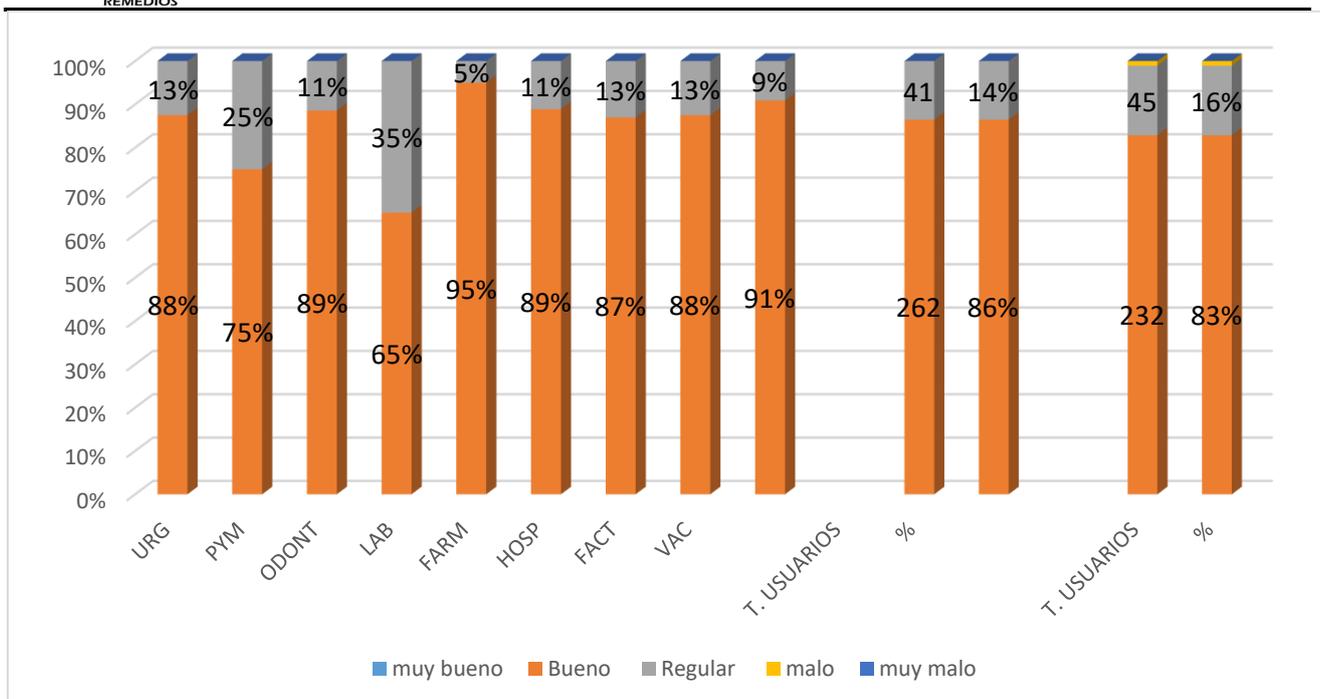
El indicador global para este II trimestre de 2023 en cuanto a la discreción y confidencialidad para la atención es del **92%**. Correspondiente a 279 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador aumento 2% (trimestre anterior 91%).

Todas las áreas cumplen con la meta esperada a nivel institucional a excepción del área de urgencias, la cual presenta un indicador negativo del 14%. Cabe anotar que a pesar de continuar esta área generando indicador negativo, este ha venido disminuyendo (trimestre anterior 22% indicador negativo). Igualmente 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 II TRIMESTRE 2023.

II TRIM

I TRIM

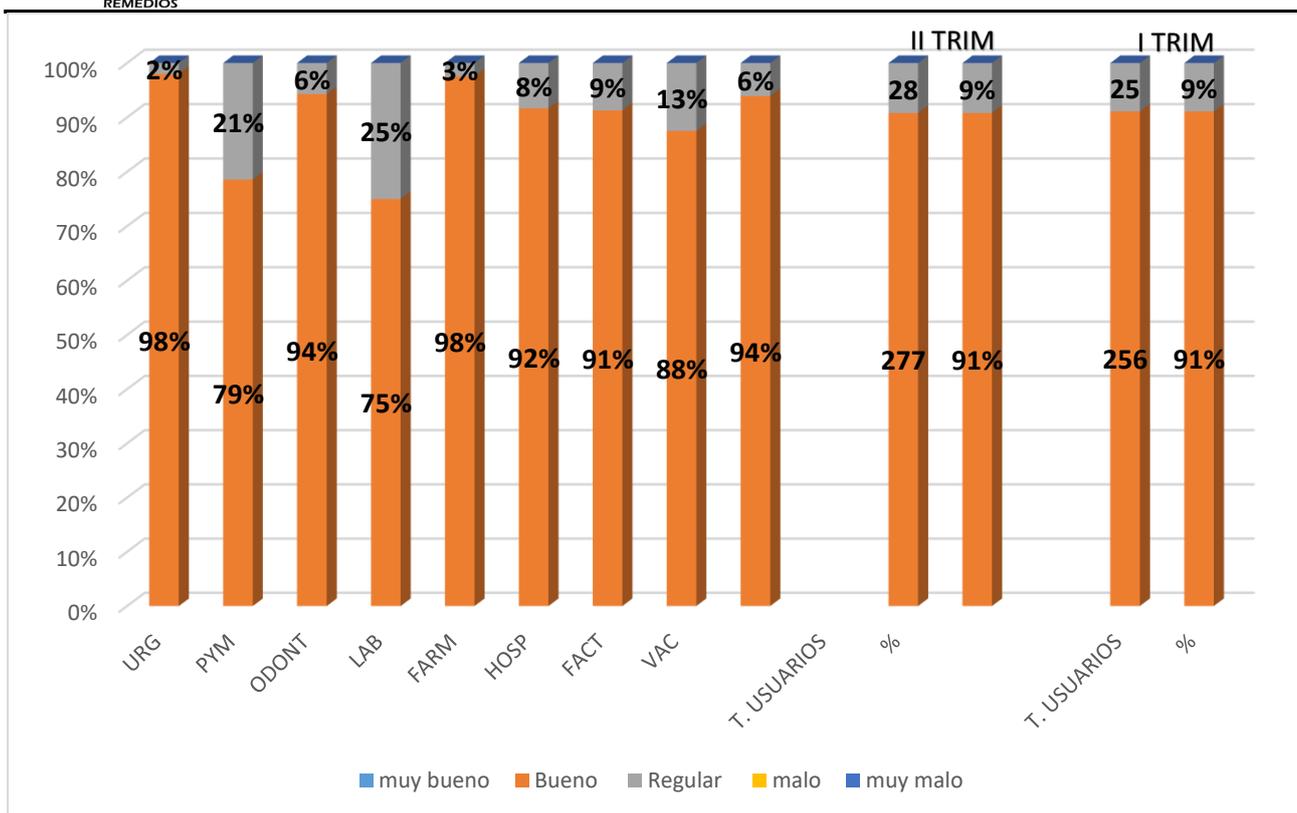


Para este II trimestre de 2023, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 86%, equivalente a 262 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 3% (trimestre anterior 83%). En los últimos dos trimestres este indicador ha venido en aumento; pues la ESE ha realizado estrategias de mejora para mejorar la experiencia del usuario en cuanto a la comodidad de las instalaciones.

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **laboratorio** con un indicador del 95% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 35%. Este indicador siempre ha permanecido negativo, lo cual puede atribuirse al espacio tan reducido del área.

Como estrategia: se recomienda continuar con el proyecto de reubicación del servicio odontológico en un espacio que garantice las condiciones mínimas, de manera que contribuya al buen desarrollo de las funciones del servicio y mejorar la experiencia del usuario.

Pregunta N.º 7: LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES II TRIMESTRE 2023



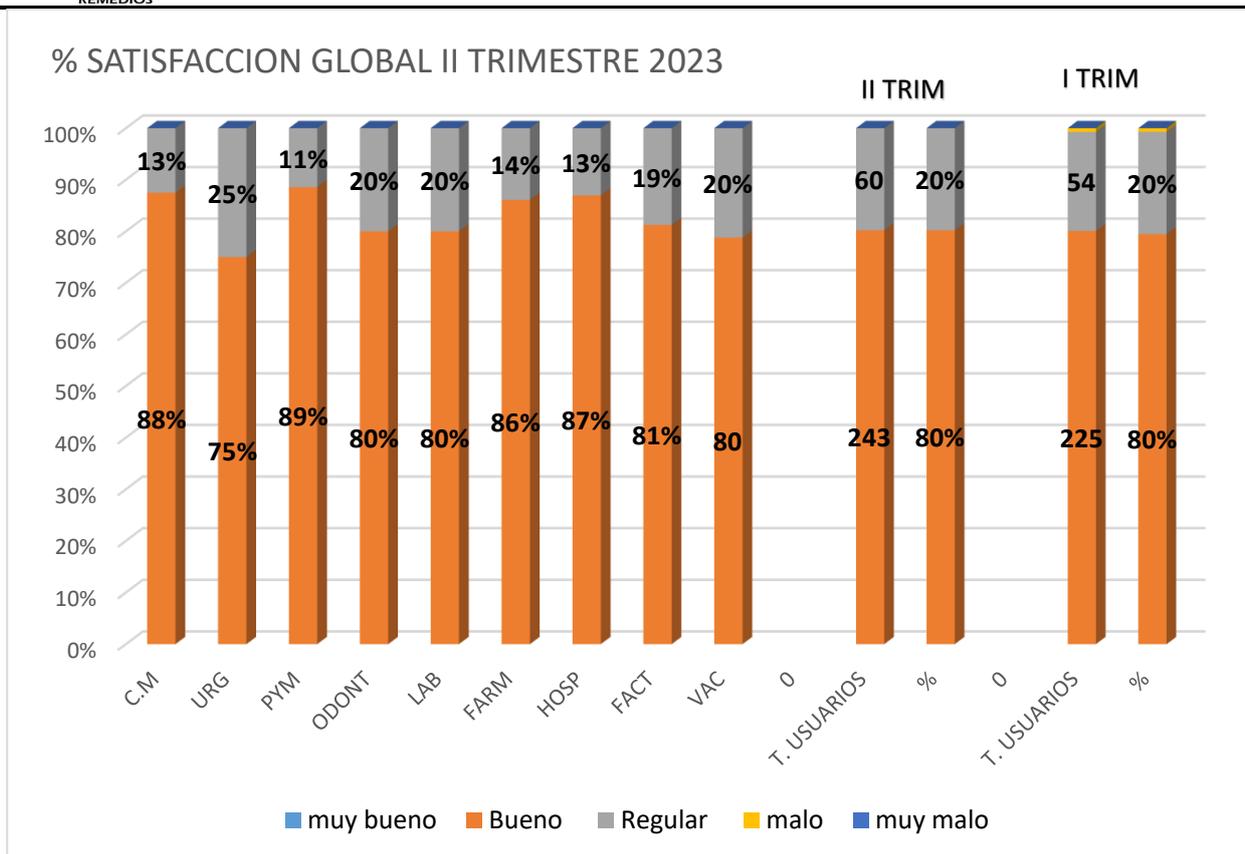
El porcentaje de satisfacción en este II trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **91%**, equivalente a 277 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador se mantiene de forma positiva e igual al trimestre anterior (trimestre I 91%) .

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

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es área de odontología con un indicador negativo del 25%. Es este indicador, puede atribuirse al espacio tan limitado de esta área, lo que hace que a 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

II TRIMESTRE 2023



El porcentaje de satisfacción global para este II Trimestre de 2023 es del **80%**, equivalente a 243 usuarios satisfechos, y 20% no satisfechos (60 usuarios); comparado con el trimestre anterior este indicador se mantuvo igual (trimestre anterior 80%)

Para este trimestre, tres áreas cumplieron con la meta esperada:

Área PYM: **89%**

Área Consulta Medicina General: **88%**

AREA Hospitalización: **87%**

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es urgencias con un indicador negativo del 25%.

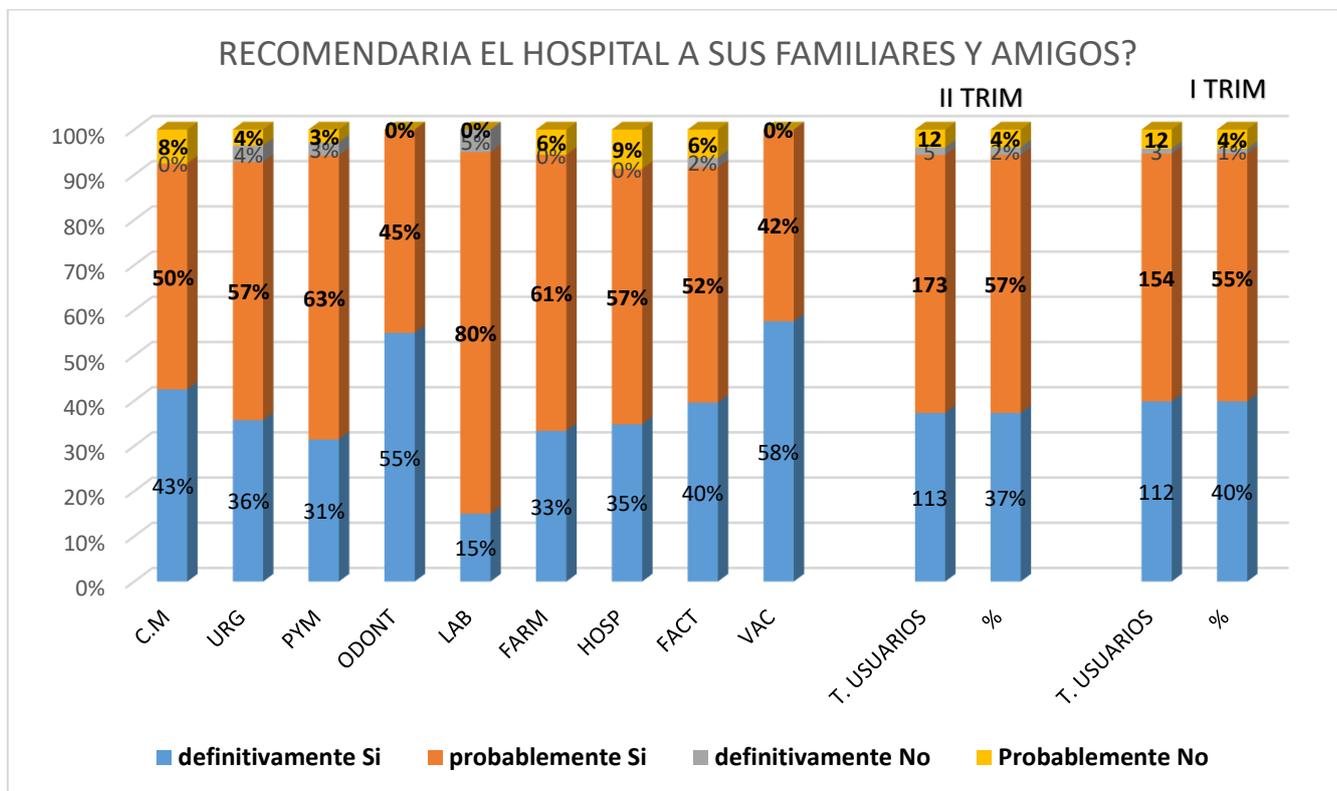
OBSERVACION: se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario. Comparado con el trimestre anterior si bien se mantuvo el mismo indicador, se resalta que tres de las áreas cumplen con la meta (trimestre anterior 2 áreas cumplieron)

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?

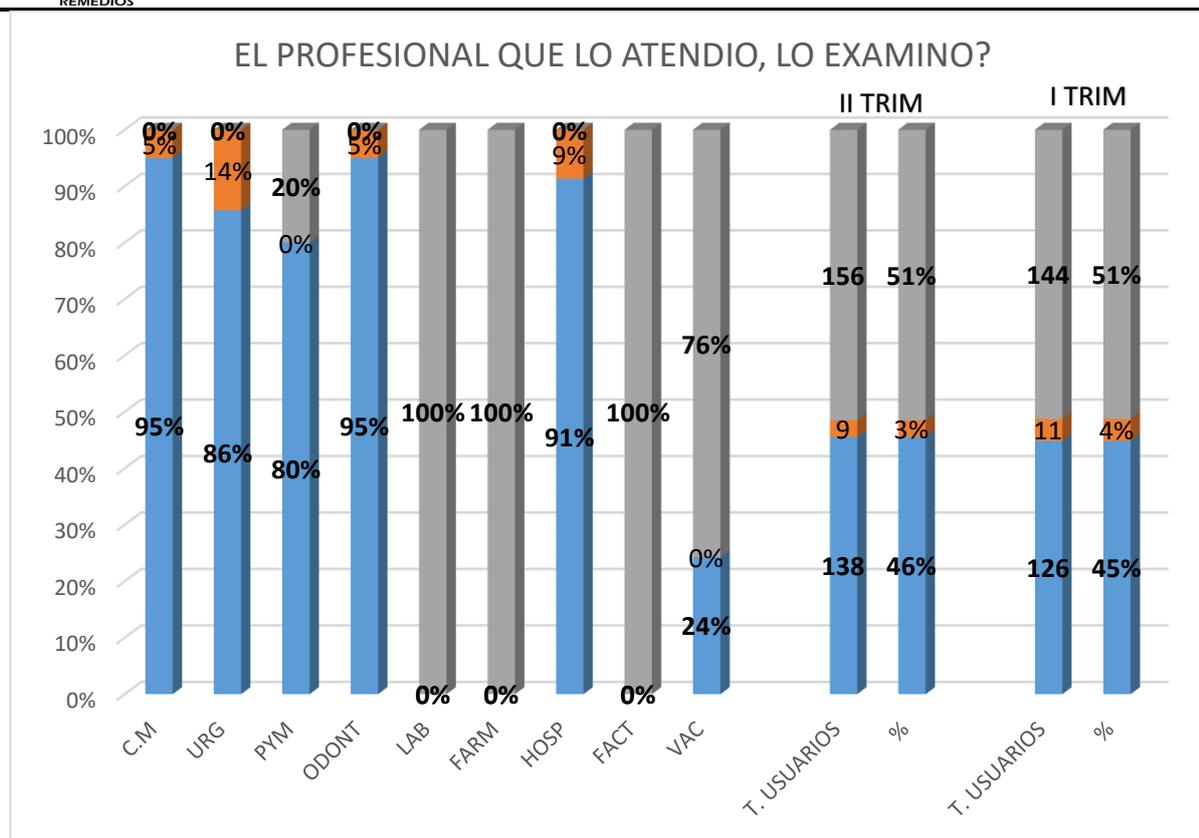
Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema a de Garantía para la calidad)



En este I trimestre, El 40% de los usuarios encuestados, equivalente a 113 usuarios, manifestó que Definitivamente Si, recomendarían el hospital, el 57% equivalente a 173 usuarios, manifestó que probablemente Si recomendaran el Hospital, el 2% equivalente a 053 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 2023



EL 46% de los usuarios encuestados, equivalente a 138 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.

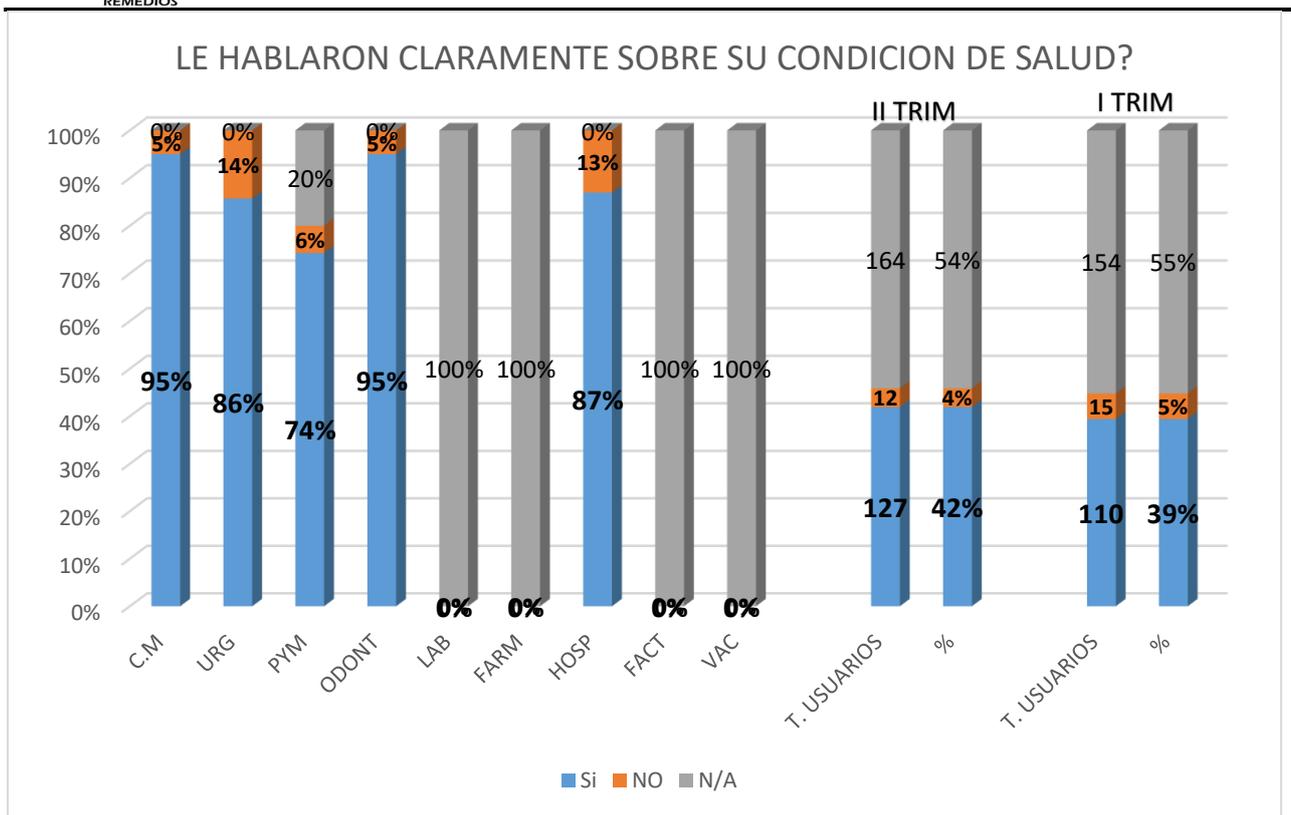
En el servicio de consulta médica, el 95% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 5% manifestó su satisfacción negativamente

En el servicio de urgencias, el 86% manifestó positivamente su satisfacción y un 14% expreso que el profesional no les examino detalladamente.

El área de PYM el 80% de los encuestados se expresó positivamente y al 45% no le aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, paso del 91% de satisfacción el 9% manifestó su satisfacción de forma negativa. El indicador de satisfacción en esta área aumento (trimestre anterior indicador negativo 17%).

área de odontología: el 95% de los usuarios encuestados en este servicio se manifestó de manera positiva, solo el 5% expreso negativamente su satisfacción.



El 42% de los usuarios encuestados (127), respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 4%. (12) Manifestó negativamente; al 54% no le aplico la pregunta.

En el área de consulta médica el 95% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 5% manifestó su satisfacción negativamente. Esta área paso de un 12% de satisfacción negativa en el anterior trimestre a un 5% en el trimestre actual)

En el área de urgencias, el 86% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 14%. Manifestaron no haber recibido información clara sobre su estado de salud.

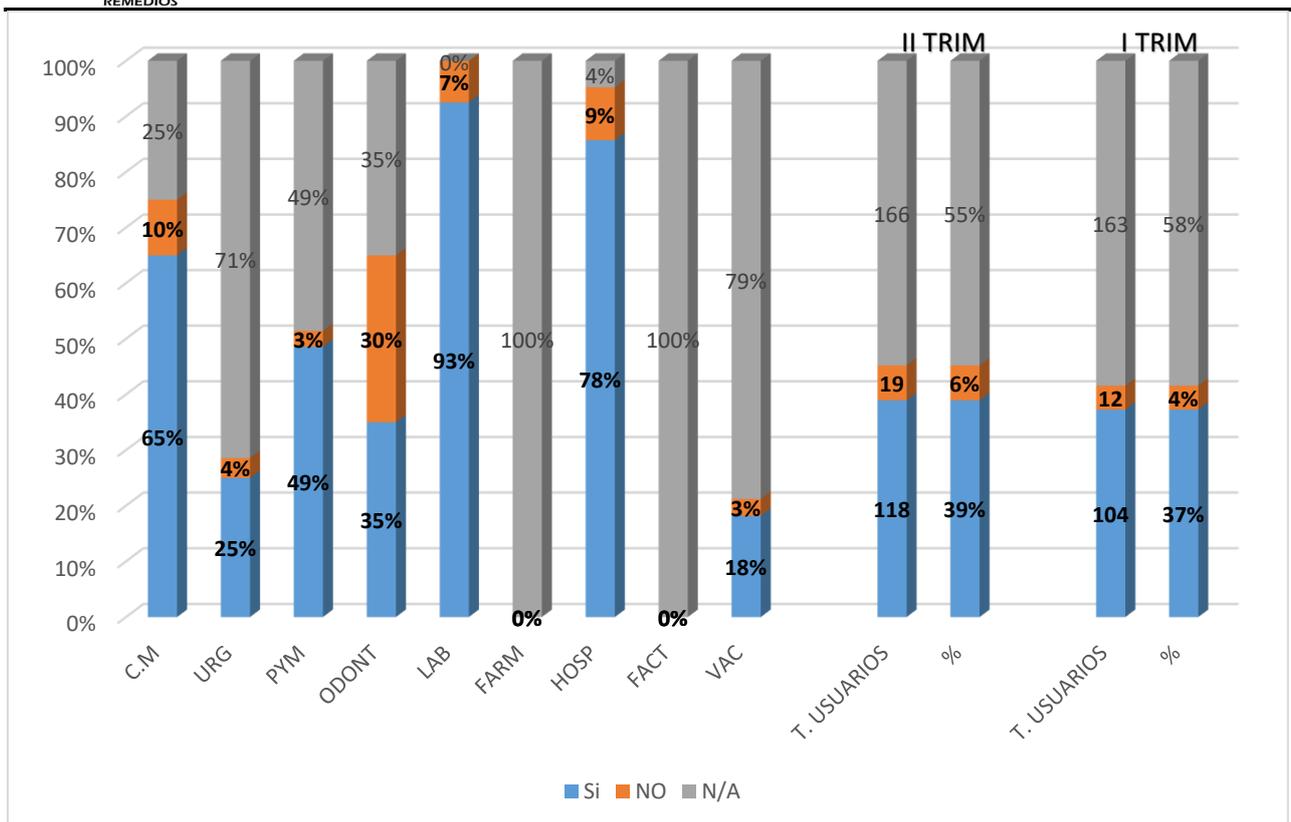
Bajo el indicador de insatisfacción del 19% al 14%.

En el área de Odontología, los usuarios manifestaron al 95% que les hablaron claramente sobre su condición de salud.

En el área de Hospitalización, se debe generar plan de mejora se percibe, un 87% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 13% manifestó negativamente. En esta área el indicador de satisfacción disminuyo.

área de PYM: el 74% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 6% respondió negativamente y al 20% no les aplico la pregunta.

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



La satisfacción en la explicación de exámenes ordenados o realizados fue del 39%, el 6% manifestó no haber recibido información clara y al 55% no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica: el 65% de los usuarios, manifestó estar satisfechos con la información recibida sobre los exámenes ordenados, un 10% manifestó su satisfacción de manera negativa y al 25% no le aplico la pregunta.

En el área de urgencias un 25% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 4% manifestó negativamente, al 71% no les aplicó la pregunta.

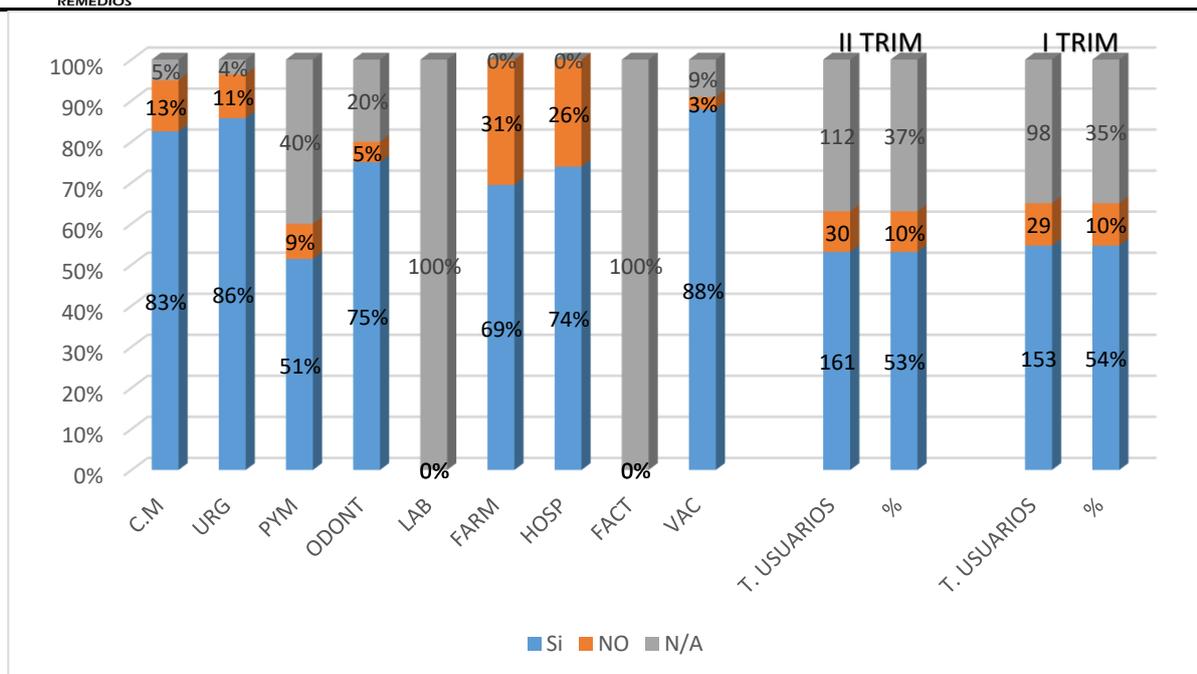
área de PYM: el 49% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 3% manifestó su satisfacción de manera negativa y al 49% o les aplico la pregunta.

Área laboratorio: El 93% manifestó su satisfacción positivamente y el 17% manifestó no haber recibido información clara sobre los exámenes realizados.

Área hospitalización: el 78% manifestó que si recibió información clara y el 9 % manifestó que no fueron explicados y al 4% no les aplico la pregunta.

A nivel global para la vigencia 2023, se cerró el indicador promedio con un 39% positivo, un al 6% negativo y al 55% no les aplico la pregunta.

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



La satisfacción en la explicación de medicamentos ordenados o dispensados fue del 53%, (161 usuarios) el 10% (30) manifestó no haber recibido información clara y al 37% no les aplico la pregunta.

En el área de Consulta Médica: se presenta un indicador negativo del 13%, el 83% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados. Al 5% no le aplico la pregunta.

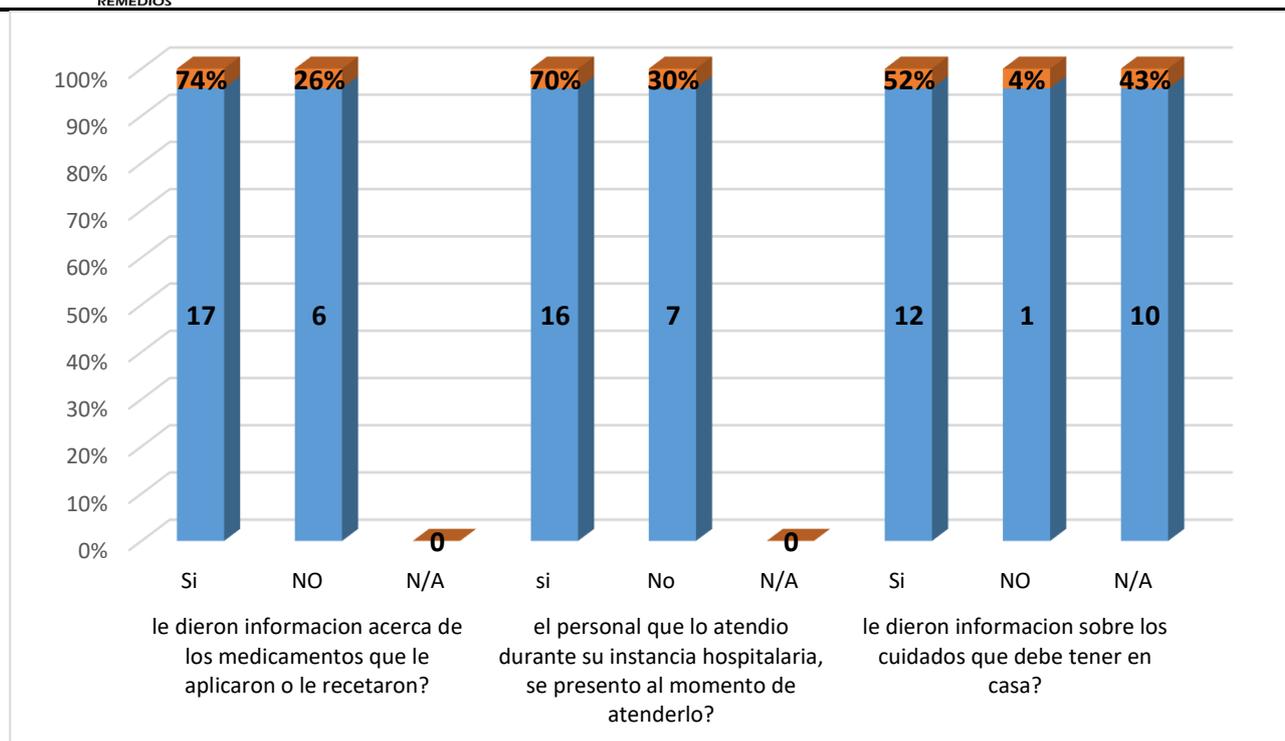
En el área de urgencias un 86% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 11% manifestó negativamente y al 4%. **se debe generar plan de mejora.**

Área de PYM: el 51% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, al 9% se expresó negativamente y al 40% no les aplico la pregunta.

Área de farmacia: el 69% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 31% manifestó su satisfacción de manera negativa. se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados.

Área vacunación: el 88% de los usuarios encuestados en este servicio, expreso positivamente que le fue explicado el medicamento aplicado, un 3% se expresó de manera negativa y al 9% no les aplico la pregunta.

PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION II TRIMESTRE 2023



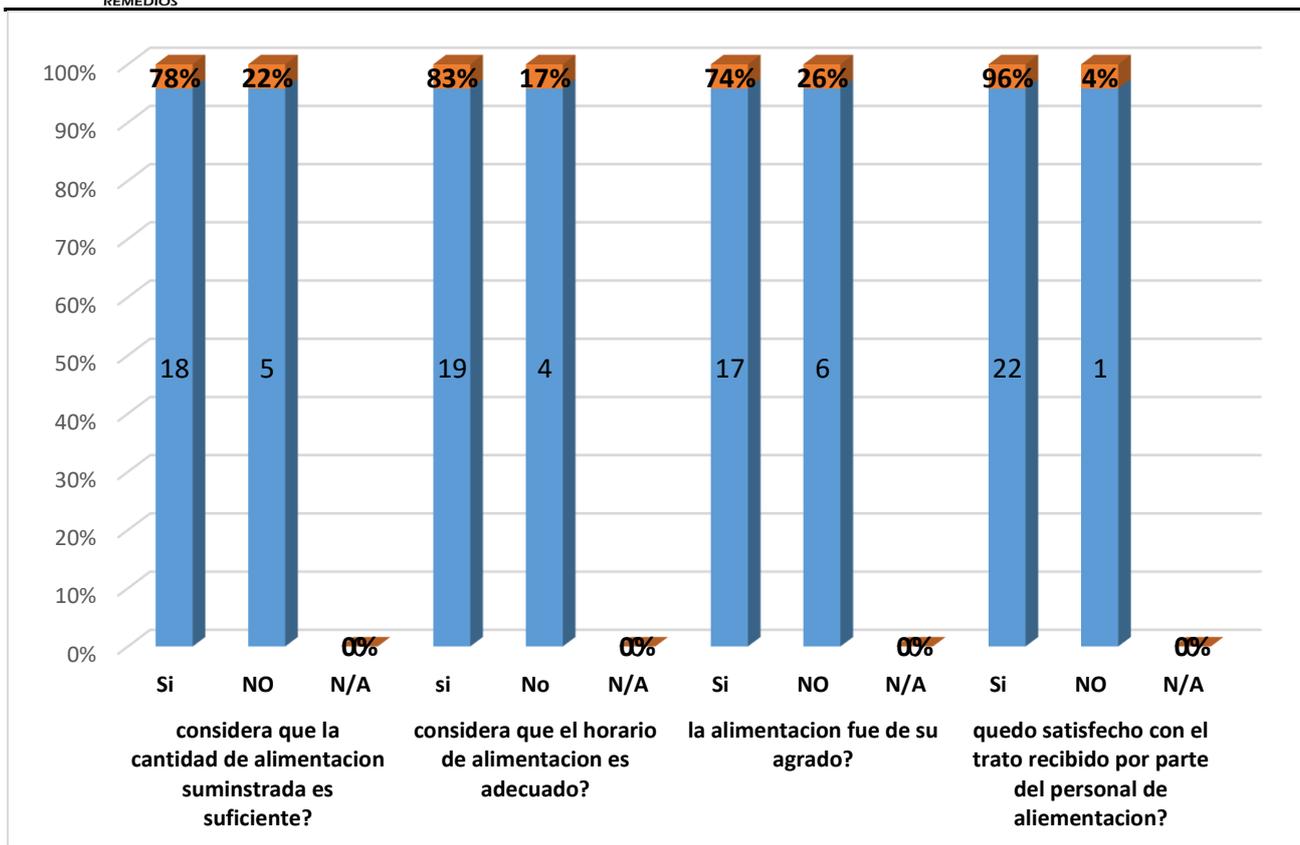
74% de los 17 usuarios encuestados en este servicio, manifestó positivamente que le brindaron información sobre los medicamentos aplicados. El 26% (6) manifestó no haber recibido información al respecto.

El área deberá generar plan de mejoramiento.

El 70% de los usuarios manifestaron que el personal de salud si se presentó al momento de atenderlos y el 30% (7) expreso negativamente.

El área deberá generar plan de mejoramiento

Con respecto a la pregunta **si le dieron información sobre los cuidados que debe tener en casa**, el 52% manifestó su respuesta de manera positiva, mientras el 04% (1) expreso que el profesional no se presentó. Al 43% no les aplico la pregunta porque aún seguían hospitalizados.

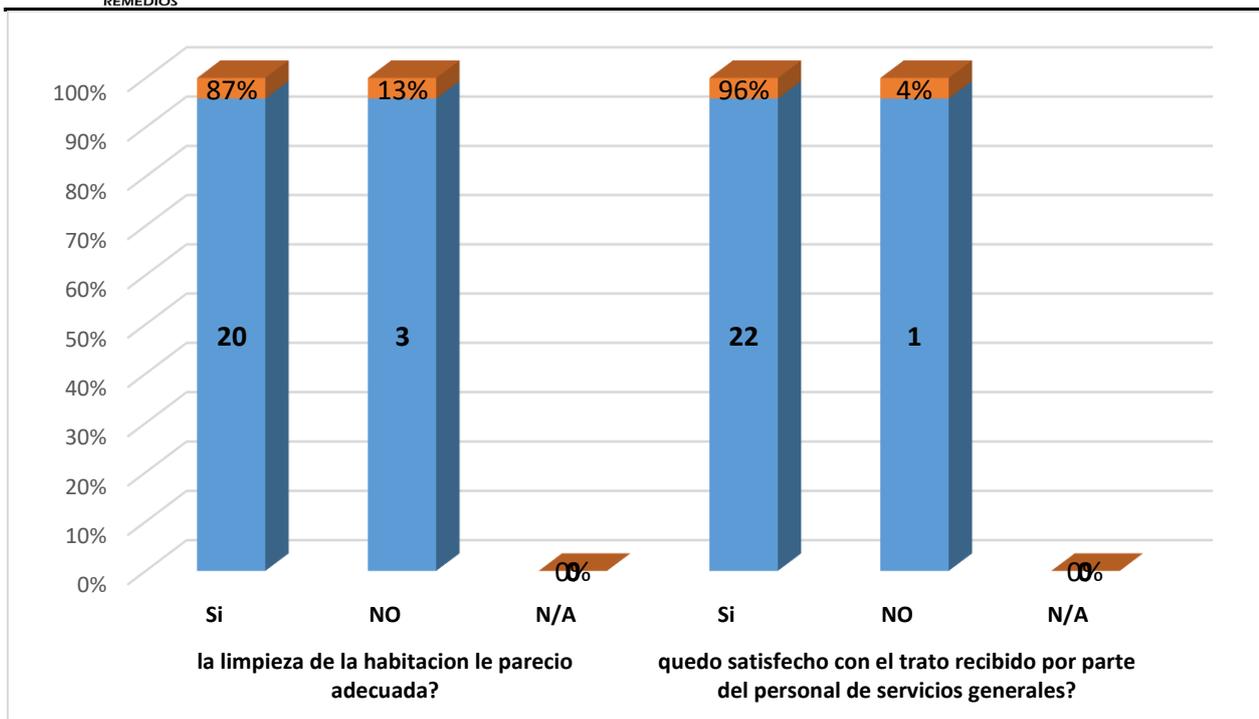


De los 23 usuarios encuestados en este servicio, el 94% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 22% la cantidad de alimentación, no es suficiente.

de los 23 usuarios encuestados en este servicio, el 83% manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. el 9% no está de acuerdo con el horario.

de los 23 usuarios encuestados en este servicio, el 74% manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 26 % equivalente a 6 usuarios, no lo fue.

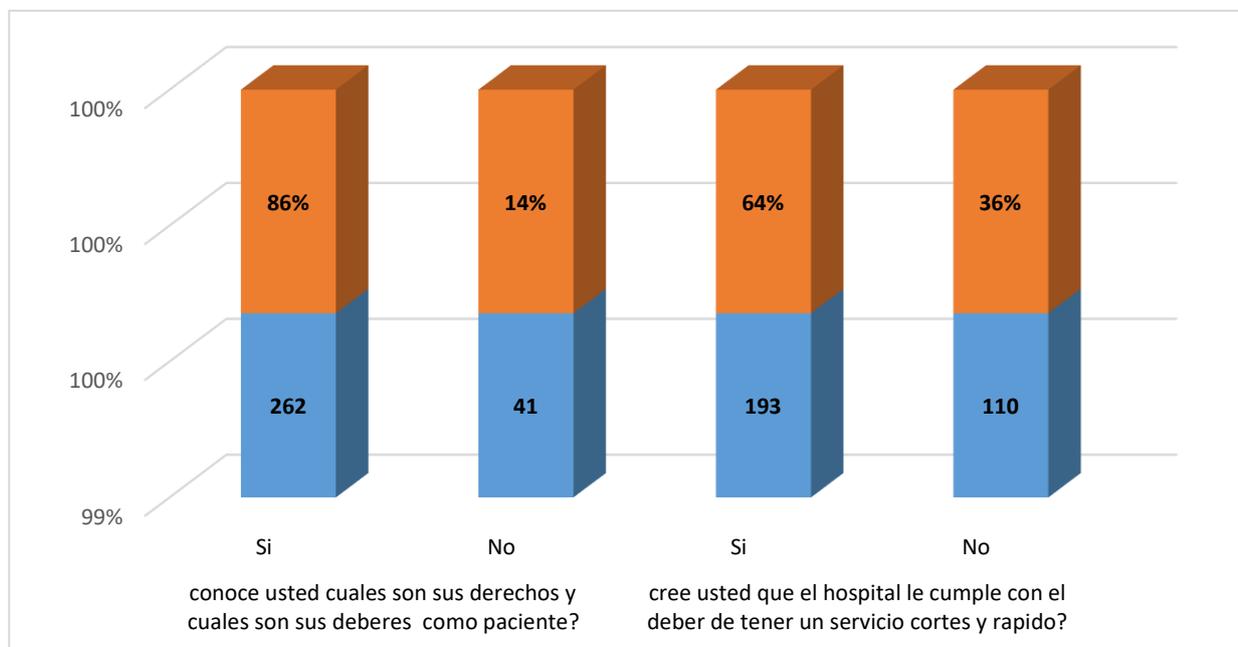
El 96% de los usuarios encuestados en este servicio manifestaron satisfactoriamente el trato recibido por el personal de alimentación el 4% expreso negativamente.



De los 23 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, el 87% correspondiente a 20 usuarios, manifestó estar satisfechos con la limpieza de la habitación, el 13% equivalente a 3 usuarios, manifestaron negativamente.

EL 96% de los usuarios encuestados, manifestaron satisfacción con el trato brindado por el personal de servicios generales.

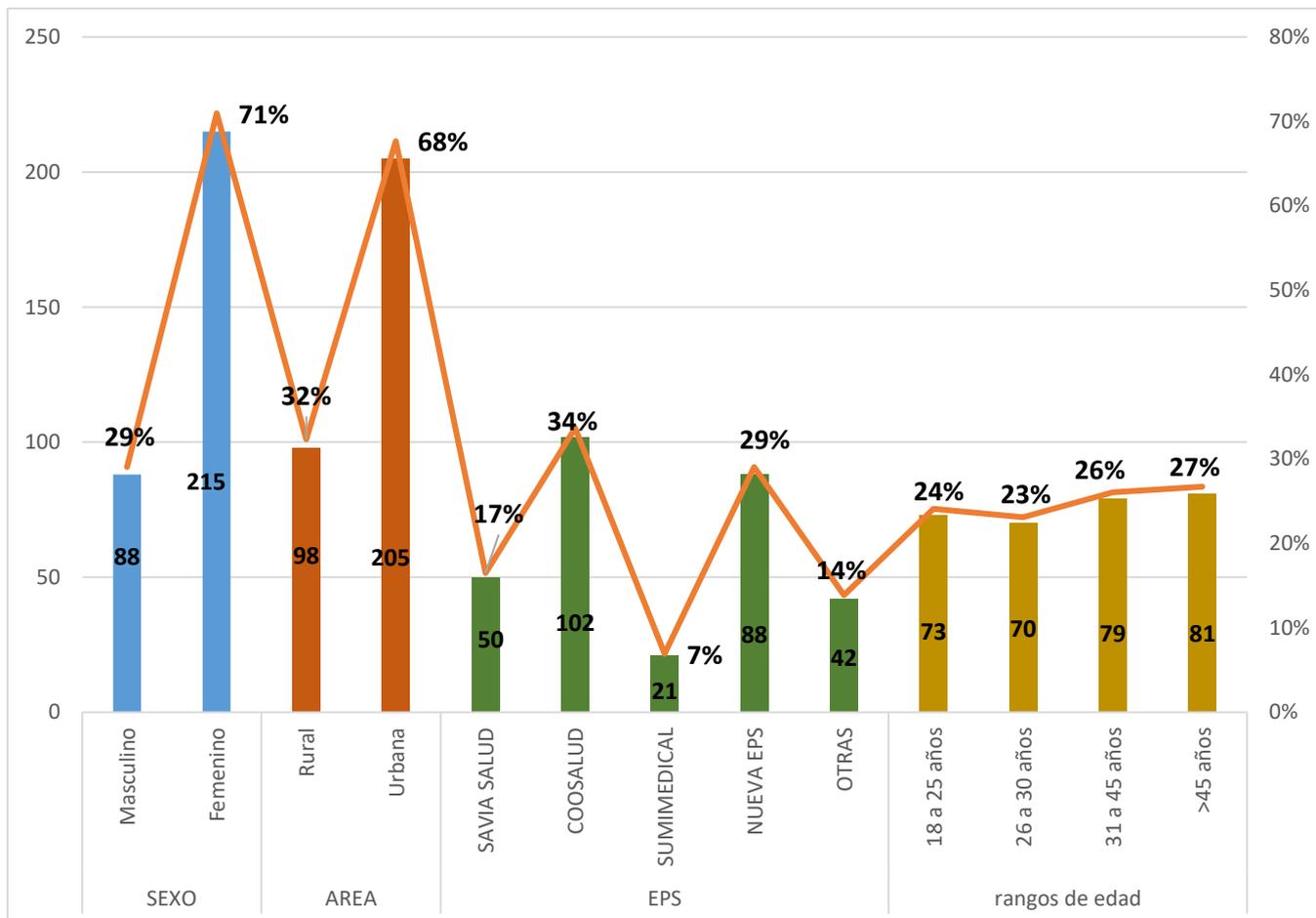
CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS EN DERECHOS Y DEBERES EN SALUD



El 86%, de los usuarios encuestados correspondiente a 262 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 14% equivalente a 41 usuarios expresaron no conocerlos.

El 64% de los usuarios encuestados equivalente a 193 usuarios, consideraron que el hospital cumple con mantener un servicio cortés de rápido. Un 36% correspondiente a 110 usuarios, manifestó negativamente su satisfacción. Se debe generar plan de mejoramiento a nivel global.

CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA II TRIMESTRE 2023



El 29% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (88), el 71% al **sexo** femenino (215), el 32% corresponde al área rural (98), el 68% área urbana (205), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 17% (50) corresponde a la EPS savia salud, el 14% (50) a EPS Coosalud, el 34% (102) a Sumi medical, el 7% (21) a nueva EPS, el 29% (88) y un 14% corresponden a otras EPS sin cobertura en nuestro municipio.

El 24% (73) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.
 el 23% (70) en edad entre 26 a 30 años,
 el 26% (79) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,
 el 27% (81) son usuarios mayores de 45 años.

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

El comité de ética ha venido desarrollando sus reuniones mensuales conforme a la norma. Total, reuniones del comité en el presente trimestre: 03.

En el presente trimestre, por parte del comité de Ética Hospitalaria de la ESE, se realizó capacitación a usuarios en sala de espera en el tema de:

- Triaje
- Derechos y deberes en salud
- Carta de trato digno.

El comité de ética, recibió la asesoría del referente de participación social en salud de la Gobernación de Antioquia, la cual estuvo acompañada también de la funcionaria encargada por la secretaria de salud en el tema de participación social, como garantes de Inspección, Vigilancia y Control. El comité fue asesorado en cuanto a funciones del comité, actuación administrativa cuando se presente dificultades con Aso usuarios y se recibieron documentos de apoyo para el buen desarrollo de las actividades del comité. Capacitación realizada por el referente de participación social, de la Gobernación de Antioquia.



Asesoría con referente de participación social (Gobernación de Antioquia) Jhonatan Llano.



Capacitación en sala de espera triaje trato digno, Derechos y Deberes y triaje.



Capacitación en sala de espera. (Derechos y deberes, trato digno)

ASOCIACION DE USUARIOS

La asociación de usuarios, viene siendo operativa de acuerdo a los estatutos, se han realizado las reuniones o asambleas programadas. En este segundo trimestre se realizó asamblea general el pasado 10 de mayo en la el gerente de la ESE, dio a conocer a los presentes logros y proyectos a corto plazo en el hospital. Igualmente, la asociación de usuarios conto con asesoría por parte del referente de la Gobernación de Antioquia (Jonathan Llano), en la cual capacito a los miembros de la asociación de usuarios y presentes en la asamblea sobre el tema del derecho a la participación en salud y las funciones propias de la asociación. Toda vez que se ha evidenciado extralimitación de funciones y no seguimiento al conducto regular sobre atención a PQRS por parte de Aso usuarios.



POLÍTICA PUBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

Se realizo el cargue de seguimiento de la PPSS vigencia 2022 y se cargo la programación para la vigencia 2023.

En cuanto al desarrollo de las actividades programadas se han ejecutado pocas y se esta a la espera que por parte de la gerencia se delegue el cumplimiento y nombrar responsables de acuerdo a actividades programadas en la PPSS.

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)