

Remedios, Abril 08 de 2024

**DOCTOR**

**ALBEIRO BARRIOS BLANCO**

**Gerente (E)**

**ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**

**REMEDIOS**

**Ref. Informe de Gestión I Trimestre 2024 (Sistema de Información y Atención al Usuario)**

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, al servicio de información y atención al usuario (SIAU).

El presente informe, corresponde a la Gestión realizada correspondiente al I Trimestre 2024, 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 y procesos que en la oficina del SIAU se atienden y se consolidan.

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. Política pública de 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 también 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> , <a href="mailto:siau.hsvpremedios@gmail.com">siau.hsvpremedios@gmail.com</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 seis (7) 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. Área vacunación</li> <li>6. centro de salud la cruzada</li> <li>7. centro de salud Santa Isabel</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 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. 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.

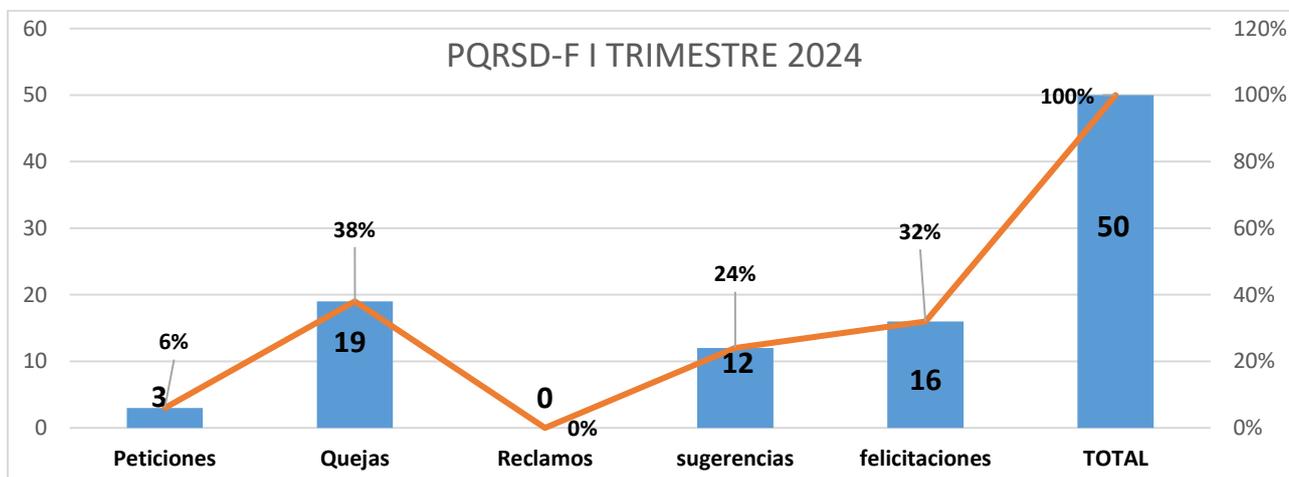
En este trimestre I, trimestre del año 2024 se presentaron **50** comunicaciones de los usuarios, comparado con el IV trimestre 2023, (37) se presentó un aumento del 16% .

**PQRS-F IV TRIMESTRE 2023**

IV TRIMESTRE 2023		
POR AREAS		
Peticiones	2	5%
Quejas	19	37%
Reclamos	0	0%
sugerencias	14	27%
felicitaciones	2	4%
<b>total</b>	<b>37</b>	<b>73%</b>

**I TRIMESTRE 2024**

Peticiones	3	6%
Quejas	19	38%
Reclamos	0	0%
sugerencias	12	24%
felicitaciones	16	32%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



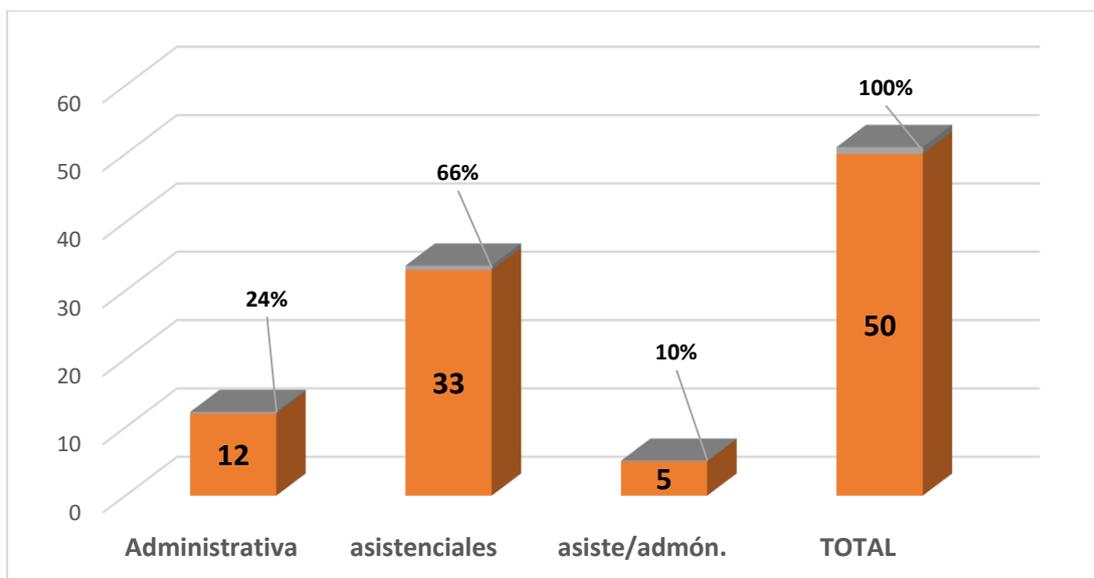
De las 50 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este primer trimestre, un 6% equivalente a 3 comunicaciones fueron Peticiones, un 38% (19) se presentaron como quejas, in 24% (12) fueron sugerencias y un 32% (16) felicitaciones. En este trimestre se presentó un aumento de felicitaciones.

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

IV TRIMESTRE 2023		
POR AREAS		
Administrativa	5	14%
asistenciales	32	86%
asiste/admón.	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

I TRIMESTRE POR AREAS		
Administrativa	12	24%
asistenciales	33	66%
asiste/admón.	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR AREA



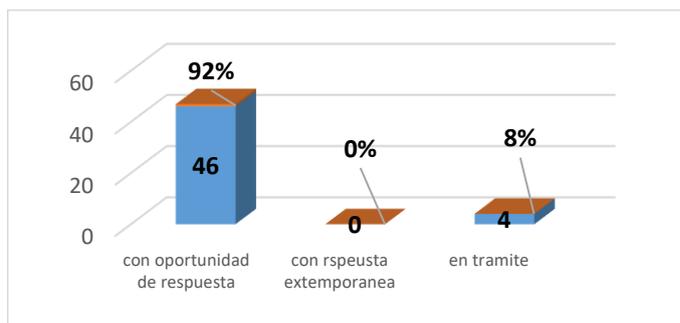
De las 50 comunicaciones de los usuarios presentadas en el I trimestre 2024, El 24% (12) corresponden al área administrativa, el 66% equivalente a 33 comunicaciones pertenecen al área asistencial Y UN 10% (5) corresponden a comunicaciones relacionadas administrativa y asistencialmente.

COMPORTAMIENTO DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

AREA	p	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oport	Rpta No op	en tte	sin resp
asistencial medico	2	10		3	5	20	18		2	0
asistencial Enfermeria		1			3	4	4			
asistencial medico/enfermería		2			1	3	3			
asistencial PYP					1	1	1			
Asistencial laboratorio				1	1	2	2			
Administrativas		1		2	3	6	4		2	
Facturacion		2		2	2	6	6			
adm/asistencial				3	1	4	4			
asist/farmacia		1				1	1			
asiste/Vacunacion										
asist/odontología		2				2	2			
No competencia de la ESE	1					1	1			
total	3	19		11	17	50	46		4	

**INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

con oportunidad de respuesta	46	92%
con respuesta extemporánea	0	0%
en tramite	4	8%



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

**En el área administrativa:** se presentaron en este I trimestre 6 comunicaciones las cuales fueron: 3 felicitaciones, una queja y dos (2) sugerencias, ambas por percepción de exceso de calor en sala de espera consulta externa. Situación que fue mitigada con la instalación de ventiladores; aun así, se sigue percibiendo (en menor porcentaje) el exceso de calor, pero este se debe a la falta de ingreso de aire por el encerramiento de sala de espera, destinado ya, como consultorio.

Se sugiere estrategia de mejora a fin de volver a recuperar a esta área como sala de espera para los pacientes, lo que también permitiría retomar la educación a usuarios a través de videos educativos en dicho espacio.

Oportunidad de respuesta del area 100%

**Área de Admisiones:** se presentó dos (2) quejas, dos (2) sugerencias y dos (2) felicitaciones.

Oportunidad en respuesta: 100%.

**AREA ASISTENCIAL:**

**Área Asistencial Medico:** en esta área se presentaron 20 comunicaciones de las cuales fueron 10 quejas y 2 peticiones, tres (3) sugerencias y cinco (5) felicitaciones.

Esta área continua con dos (2) comunicaciones en trámite, debido a la complejidad de las mismas. 18 comunicaciones fueron resueltas con oportunidad establecida.

**Área asistencial enfermería asistencial:** se presentó una queja y una felicitación con oportunidad de respuesta 100%

**Área asistencial farmacia:** en esta área no se presentaron comunicaciones en el presente trimestre.

**Área asistencial Med/enfermería:** se presentaron una (1) queja y tres (3) felicitaciones oportunidad de respuesta en el área 100%.

**Área asistencial PYM:** en esta área se presentó una (1) felicitación)

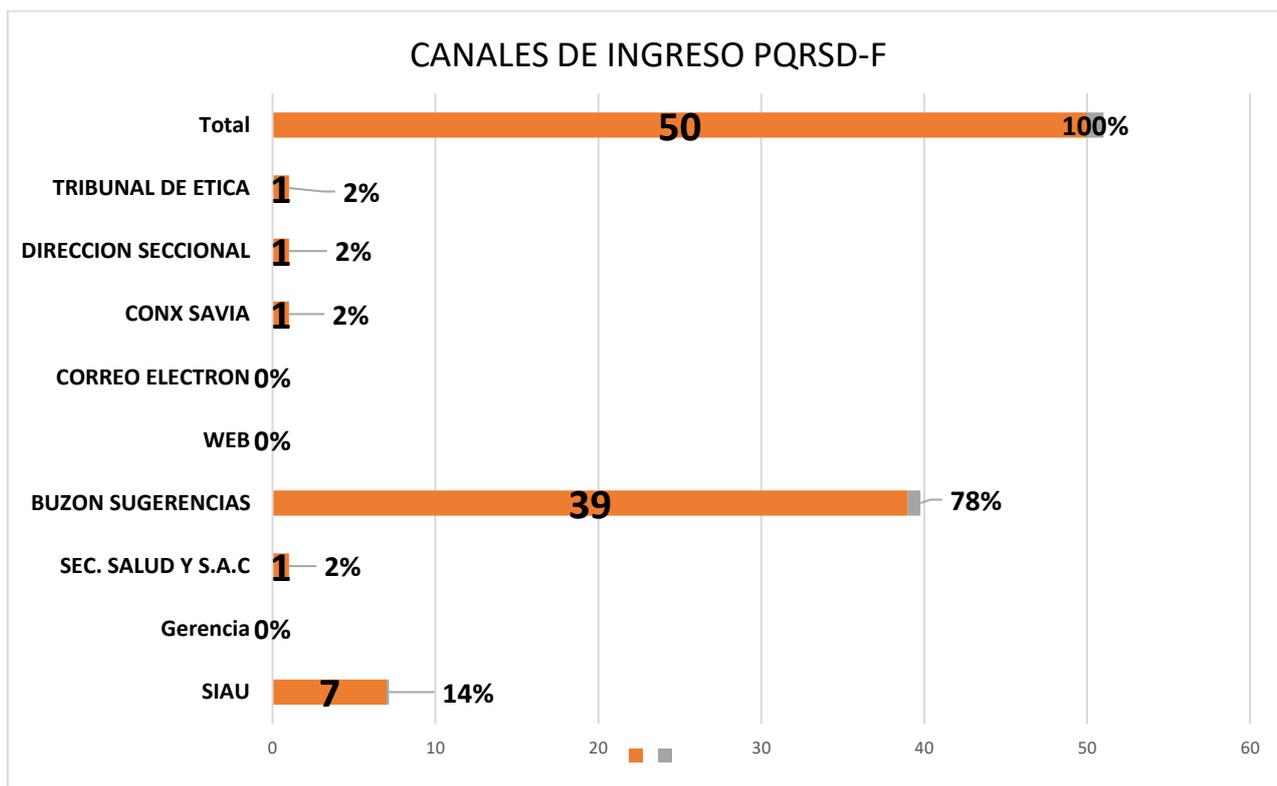
**Área asistencial odontología:** en esta área se presentaron dos (2) quejas, las cuales fueron resueltas con oportunidad del 100%.

**Área asistencial laboratorio:** se presentó una (1) sugerencia y un agradecimiento.

Oportunidad de respuesta 100%.

**CANALES DE INGRESO PQRS-F**

CANALES DE INGRESO PQRS-D-F		
SIAU	7	14%
Gerencia		0%
SEC. SALUD Y S.A.C	1	2%
BUZON SUGERENCIAS	39	78%
WEB	0	0%
CORREO ELECTRON	0	0%
CONX SAVIA	1	2%
DIRECCION SECCIONAL	1	2%
TRIBUNAL DE ETICA	1	2%
Total	50	100%



Como puede evidenciarse en la imagen, el medio o canal que los usuarios más utilizan para manifestar sus PQRSF, son los buzones de sugerencias con un 78% sobre los demás canales institucionales.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-D I TRIMESTRE 2024

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-D I TRIMESTRE 2024					
MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-D	I Trim 2024		IV Trim 2023		
Percepcion de tiempo de espera prolongado	9	18%	7	19%	↑
Percepcion de actitud o trato inadecuado	4	8%	4	11%	↓
Dificil acceso a lineas telefonicas	2	4%	2	5%	↓
Dificil acceso a citas por fisioterapia	2	4%	0	0%	↑
Percepcion de mala atencion	3	6%	2	5%	↑
Percepcion de pertinencia y/o negligencia medica/ etica	3	6%	5	14%	↓
Percepcion de mala informacion q ocasiona barreras	1	2%	1	3%	→
Percepcion de no atencion preferencial	0	0%	3	8%	↓
Percepcion de incomodidad en infraestructura	1	2%	2	5%	↓
Inoportunidad en entrega de medicamentos	0	0%	1	3%	↓
Percepcion de distraccion en celular	1	2%		0%	↑
Percepcion de mala alimentacion hospitalizacion	1	2%		0%	↑
Percepcion de mala praxis odontologica	1	2%		0%	↑
Externa (condicion antigienica por acopio de basuras)	1	2%		0%	↑
Interna (inconformidad laboral)	1	2%		0%	↑
solicitud mas medico en entro de salud santa isabel	3	6%		0%	↑
otras	1	2%	8	22%	↓
felicitation por buena atencion	16	32%	2	5%	↑
total comunicaciones	50	100%	37	100%	

**RECOMENDACIONES:** como puede evidenciarse en los datos anteriores, la principal causa generadora de comunicaciones (PQRS) de los usuarios es la percepción de tiempo de espera prolongado para ser atendidos. (19%) puede asumirse esta causa a la rotación de los profesionales debido a la adaptación de los procesos misionales y al software institucional.

Como segunda causa generadora esta la percepción de pertinencia y/o negligencia médica (14). Atribuible también a la rotación de los profesionales de la salud.

En tercer lugar, se presenta la percepción de actitud o trato inadecuado con un 11%.

Cabe resaltar que durante la vigencia 2023, se realizaron varias capacitaciones brindadas por profesionales externos sobre trato humanizado a nuestros usuarios internos, se vio una leve disminución de esta causa en los últimos dos trimestres del año 2023 y en este presente trimestre, paso del segundo lugar en el trimestre anterior al tercero en el I trimestre 2024.

Como recomendación, sería pertinente que se continúe con la capacitación constante en trato humanizado y garantizar que todos los empleados de la ESE cuenten con el certificado de capacitación en trato humanizado y lenguaje claro, los cuales son dictados de manera gratuita en diferentes plataformas o instituciones.

**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 I trimestre se realizaron **(7)** aperturas con las personas inmersas en el proceso y con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con los líderes de procesos de nuestra institución.



REMISION AMBULATORIA

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, en este trimestre se diligenciaron 4.030 Remisiones Electivas (anexo Técnico 03) así:

Servicio	Cantidad
ALERGOLOGIA	5
BACTERIOLOGO	19
CARDIOLOGIA	13
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	3
CIRUGIA GENERAL	136
CIRUGIA MAXILOFACIAL	18
CIRUGIA PLASTICA	3
CIRUGIA VASCULAR	10
CONSULTA ODONTOLIGIA PEDIATRICA	5
DERMATOLOGIA	58
ENDOCRINOLOGIA	8
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1
ENDODONCIA	9
ENFERMERIA	47
FISIATRIA	4
FISIOTERAPIA	37
FONOAUDIOLOGIA	16
GASTROENTEROLOGIA	12
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	399
HEMATOLOGIA	2
IMAGENIOLOGIA	572
IMAGENOLOGIA	243
MASTOLOGIA	1
MEDICINA INTERNA	445

MEDICINA LABORAL	10
NEFROLOGIA	2
NEUMOLOGIA	3
NEUROCIROGIA	9
NEUROLOGIA	38
NEUROLOGIA PEDIATRICA	8
NUTRICION Y DIETETICA	269
ODONTOLOGIA GENERAL	34
ODONTOLOGIA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE	1
ODONTOLOGIA PEDIATRICA	4
OFTALMOLOGIA	140
OPTOMETRIA	65
ORTOPEDIA PEDIATRICA	6
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	277
OTORRINOLARINGOLOGIA	111
PEDIATRIA	298
PSICOLOGIA	531
PSIQUIATRIA	44
RADIOLOGIA	1
REHABILITACION ORAL	1
REUMATOLOGIA	1
TOXICOLOGIA	6
UROLOGIA	105
<b>Total, general</b>	<b>4030</b>

Información tomada de programa institucional XENCO.

**TRAMITES PORTABILIDAD I TRIMESTRE 2024**

En este trimestre, se realizaron 49 solicitudes descritas así:

EPS	Cantidad	Medio			Finalizado	En Tramite
		SIAU	SAC	Usuario		
Salud total	8	8			8	
Asmet Salud						
Caja Copi	1	1			1	
Sanitas						
Mutualser	7	7			7	
Nueva eps	9	9			8	1
Sura	20			20	20	
Capital salud						
Ecoopsos						
familiar de Colombia						
Ensanar	1	1			1	
AIC	1	1			1	
Coosalud	2	2			2	
Caprecosa						
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>29</b>		<b>20</b>	<b>48</b>	<b>1</b>

En este I trimestre se realizaron 49 solicitudes de portabilidad, de las cuales 48 se encuentran con el proceso culminado y 1 aún se encuentra en trámite.

Portabilidades solicitadas por el usuario 20.

**AFILIACIONES INSTITUCIONALES I TRIMESTRE 2024**

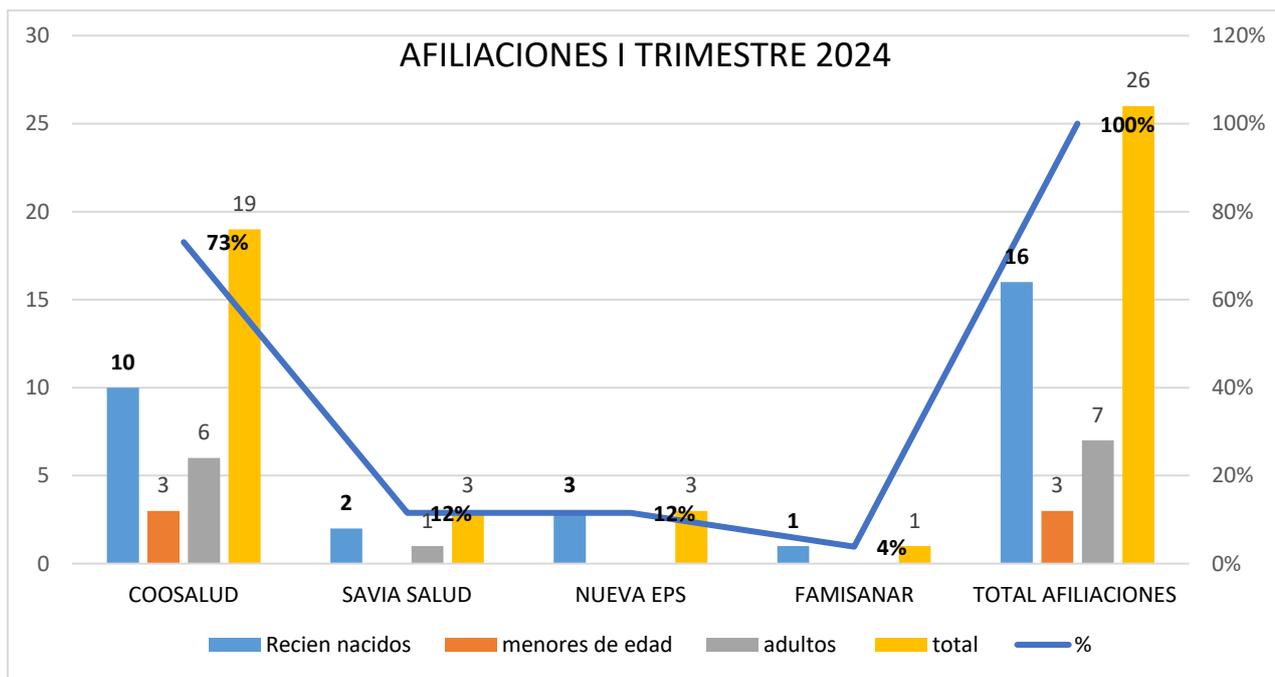
a tendiendo el decreto 064 de 2020, por el cual se modifican artículos 2.1.3.11, 2.1.3.13, 2.1.5.1, 2.1 2.1 y 2.1.3.17, y se adicionan los artículos 1.5.4 y 2.1.5.5 del decreto 780 201 en relación con los afiliados régimen subsidiado, la afiliación de oficio y se dictan otras disposiciones. (sistema 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 I TRIMESTRE 2024: 26					
EPS	Recién nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	10	3	6	19	73%
SAVIA SALUD	2		1	3	12%
NUEVA EPS	3			3	12%
FAMISANAR	1			1	4%
<b>TOTAL, AFILIACIONES</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>



Para este I trimestre, se realizaron 26 afiliaciones, 16 correspondientes a recién nacidos, 3 afiliaciones a menores de edad y 7 afiliaciones a usuarios mayores de edad.

**Observación:** desde la Seccional de Salud de Antioquia, se ha venido realizando seguimiento trimestral al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el numeral 43.1.5 del artículo 43 de la Ley 715 de 2001, así como lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 1438 de 2011 y lo establecido en el literal f del artículo 5 y literal a del artículo 6 de la Ley 1751 de 2015.

La ESE Hospital san Vicente de Paul de Remedios, ha recibido dos (hallazgos) por no cumplimiento del 100% en afiliación institucional al recién nacido a través de los radicados: Nro. 2023030340681 con el seguimiento afiliación nacimientos SAT, y Nro. 2023030623719 con el segundo requerimiento de afiliación de nacimientos.

Con el recibido del primer requerimiento, se realizó lo pertinente a lo solicitado en el oficio y se genero plan de mejora como lo solicitaban, sin embargo, el plan de mejora no fue efectivo, pues en el segundo requerimiento, se presentan 5 nacimientos institucionales sin registro de afiliación.

Se recomienda seguir con el plan de mejora permanente a fin de garantizar cero perdidas de afiliación al recién nacido, toda vez que así lo exige lo reglado en el tema.

Desde el área del SIAU, se viene presentando los informes de afiliaciones (consolidados) a las entidades que lo soliciten, siendo el área de Facturación la encargada de realizar las afiliaciones institucionales al recién nacido.

**MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO**

**I TRIMESTRE 2024**

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 y por funcionarios de las diferentes áreas de la institución.

**I TRIMESTRE 2024**

**Usuarios Encuestados: 321**

**Usuarios satisfechos: 272**

**Usuarios No satisfechos: 49**

**% de Satisfacción: 85%**

**IV TRIMESTRE**

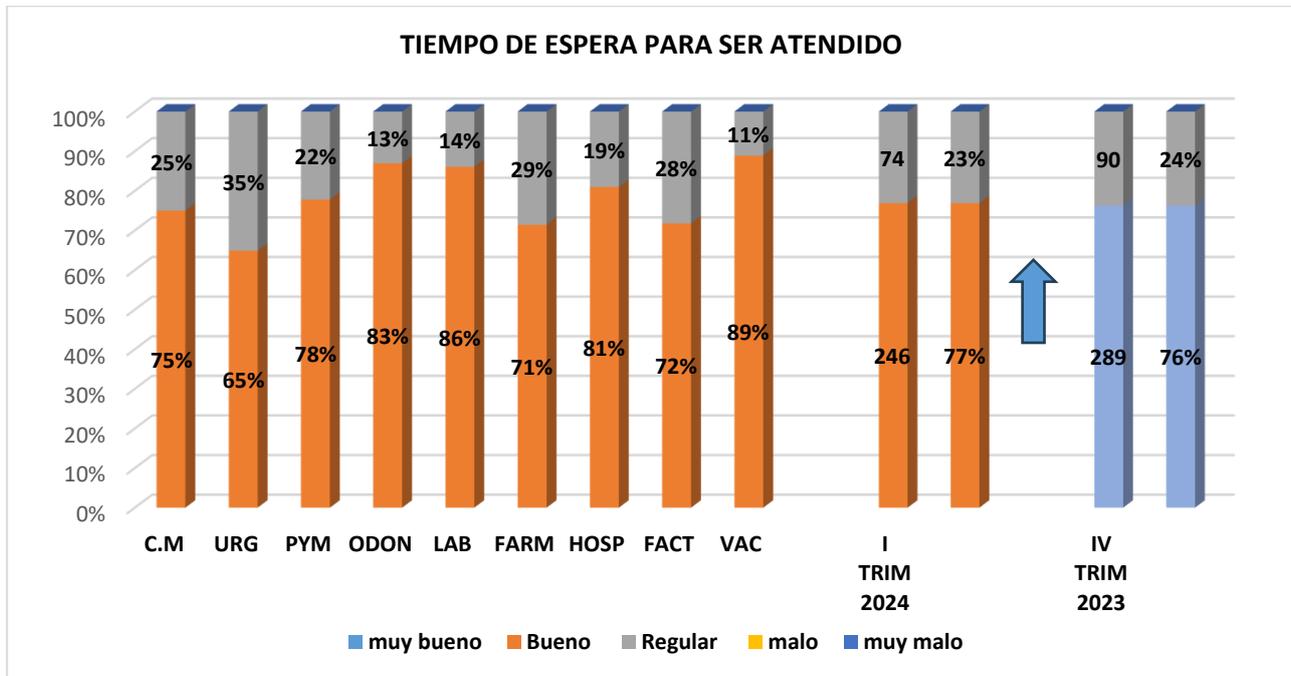
**Usuarios encuestados: 379**

**Usuarios satisfechos: 316**

**Usuarios No satisfechos: 63**

**% de satisfacción: 83%**

**TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO I TRIMESTRE 2024**



En este trimestre I, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **77%**, equivalente a **246** usuarios, comparado con el IV Trimestre del año 2023, se presentó un aumento de satisfacción del 1% (trimestre anterior 76%)

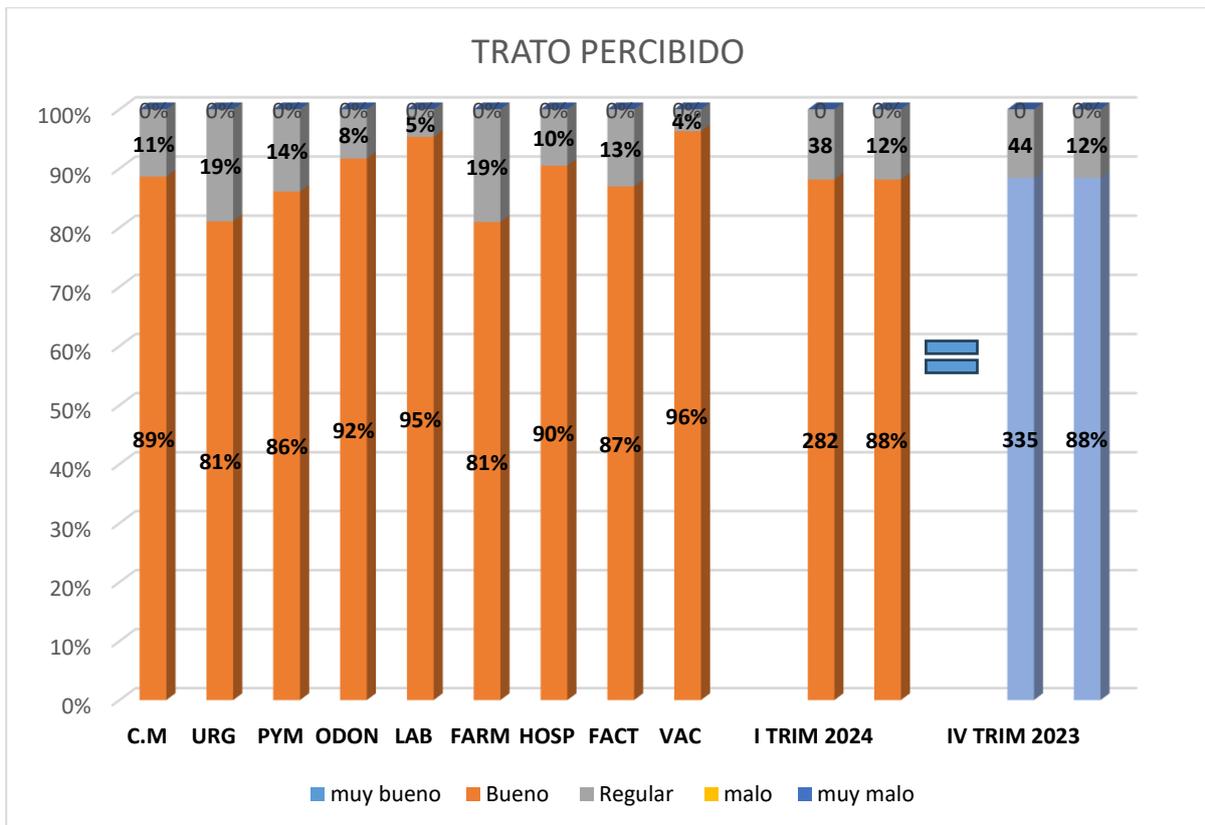
**OBSERVACION:** como puede evidenciarse en la gráfica, la única área que cumple con la meta esperada es el área de Vacunacion con un indicador positivo del 89%.

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

En los últimos trimestres la percepción del usuario sobre tiempo de espera para ser atendidos, ha venido mostrando un indicador negativo para nuestra institución, lo que puede evidenciar que los planes de mejora elaborados por los diferentes líderes de servicios no han sido eficaces.

Se recomienda plan de mejora institucional articulado en cada uno de los servicios ofertados por la institución.

**Pregunta N. 2: TRATO PERCIBIDO POR EL PERSONAL QUE LO ATENDIO  
I TRIMESTRE 2024**



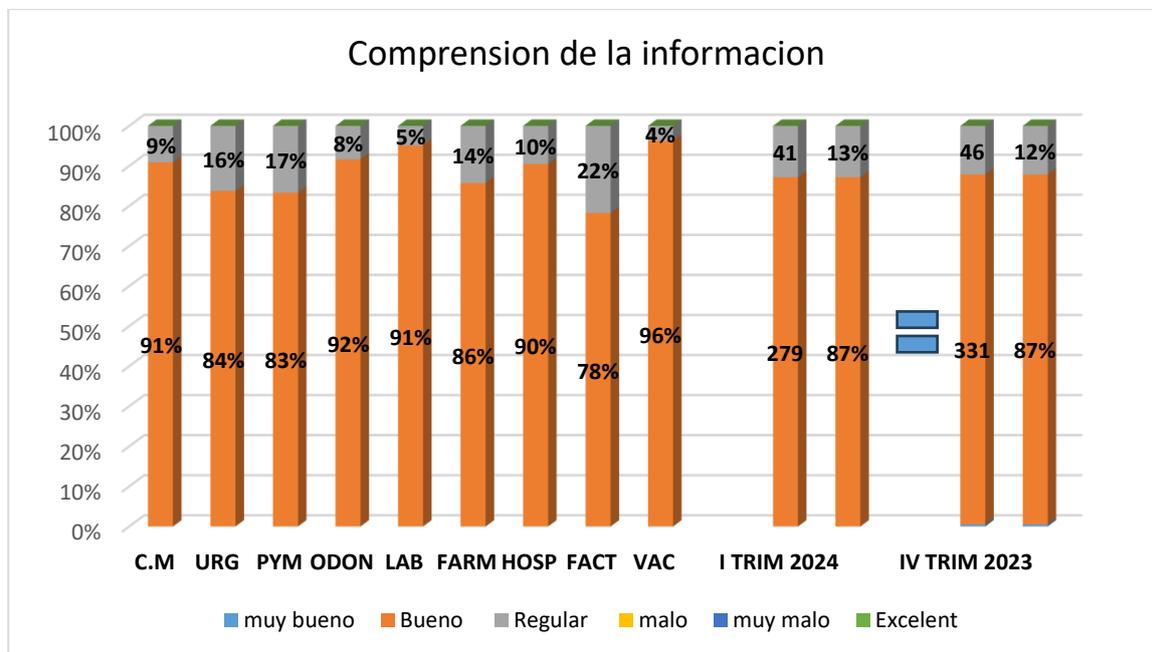
Para el presente trimestre I, el % global de satisfacción en cuanto al trato percibido es del **88%** equivalente a 282 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presentó un indicador de satisfacción igual al (trimestre anterior 88%).

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto al trato brindado por el personal es el área de **vacunación**, con un indicador positivo del 96% y área de laboratorio con un 95% positivo.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es el área de urgencias y farmacia con ambas áreas con un indicador negativo del 19% .

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

### COMPRESION DE LA INFORMACION I TRIMESTRE 2024



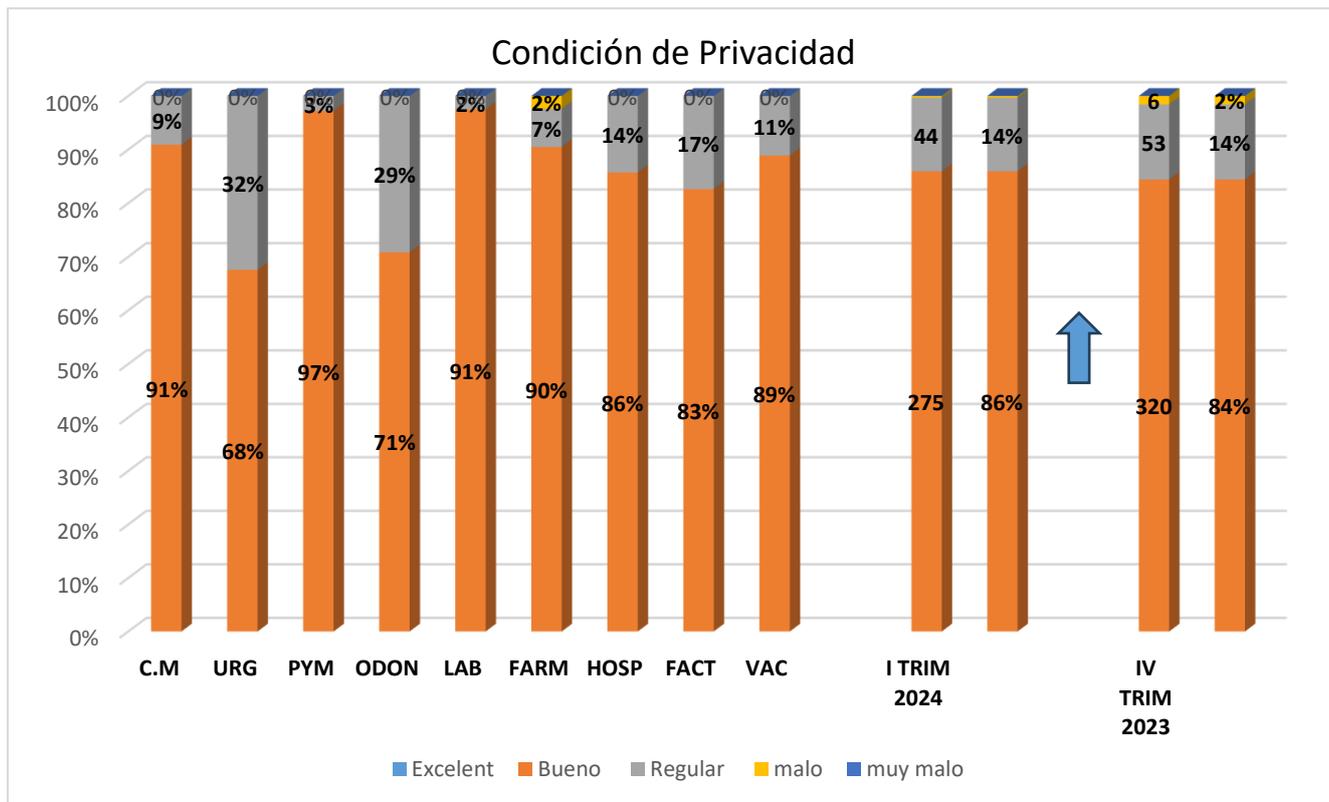
En cuanto a la comprensión de la información en este I trimestre se percibió un indicador del 87% equivalente a 279 usuarios. comparado con el IV trimestre 2023, este indicador se mantiene igual. a pesar de cumplir con la meta esperada, se debe seguir trabajando en mejora continua en aras de un nivel 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 96%.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es facturación, con indicador negativos de 22%. Esta área lleva dos trimestres consecutivos con indicador negativo.

Se debe generar plan de mejoramiento por parte del área.

**Pregunta N.º 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD I TRIMESTRE 2024**



El indicador global para este I trimestre de 2024 en cuanto a la privacidad para la atención es del **86%**. Correspondiente a 275 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, aumento un 2% (Trimestre anterior 84%).

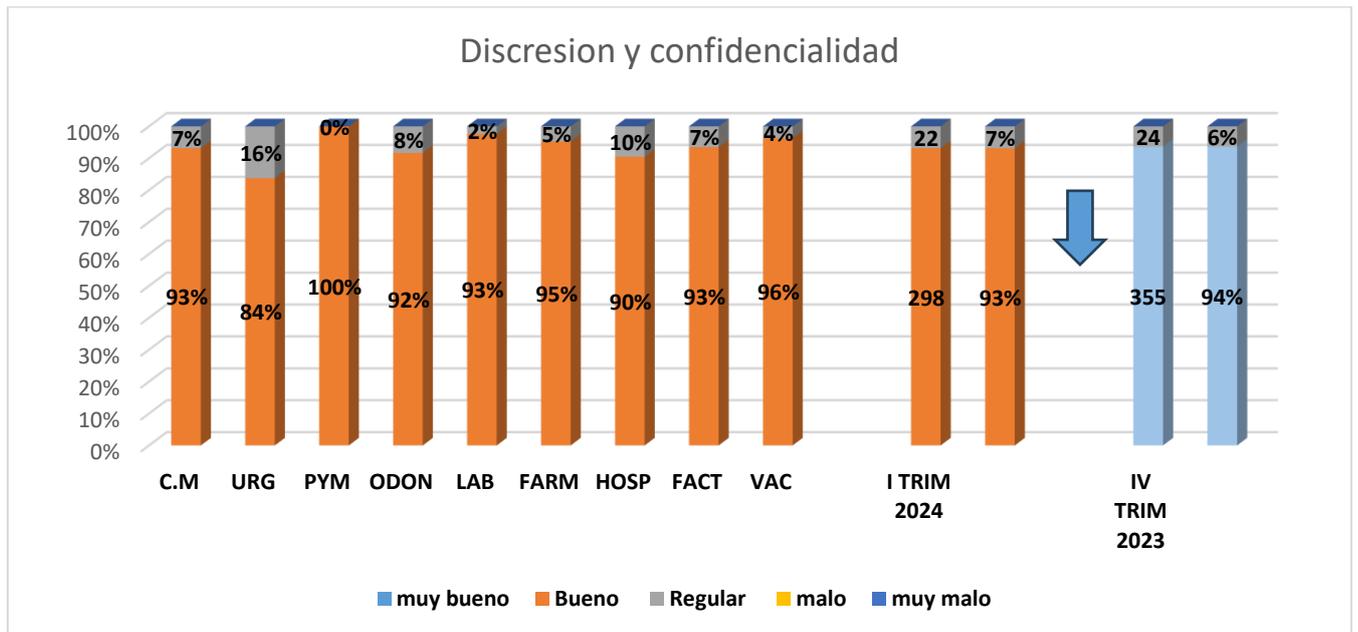
**Se debe seguir realizando estrategias efectivas para el aumento del indicador.**

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 32% y **odontología** con un indicador negativo del 29%. Atribuible al espacio tan limitado en esta área. Se espera que, con la nueva instalación para odontología, este indicador mejore.

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.

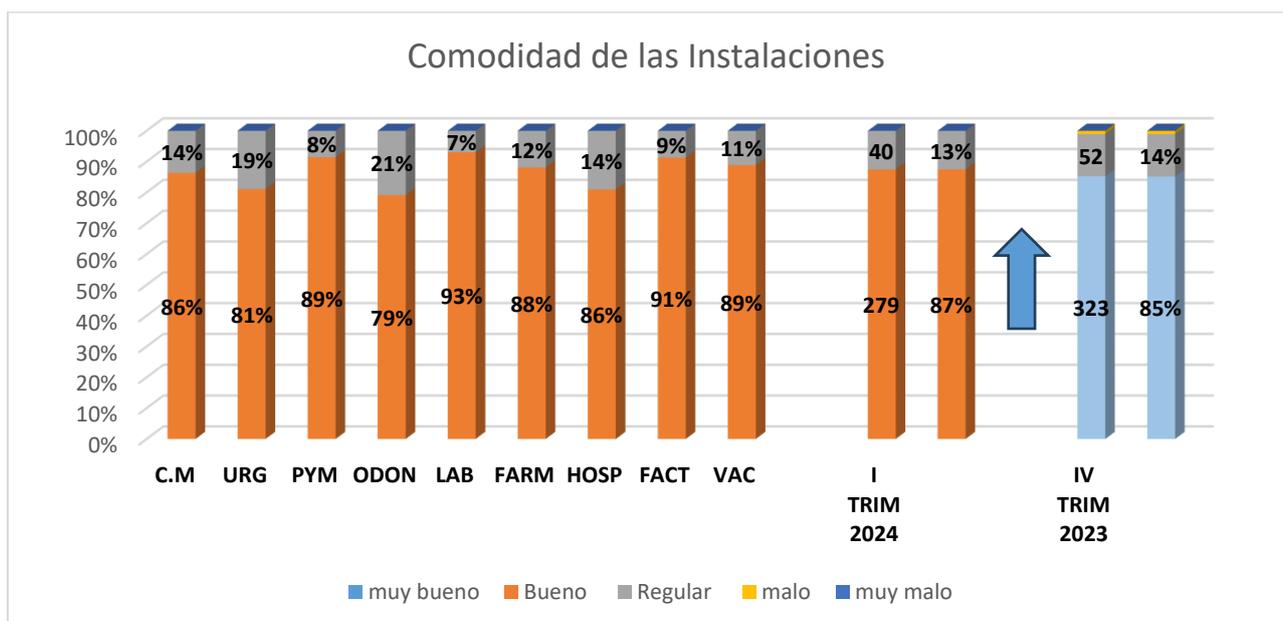
**Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD I TRIMESTRE 2024**



El indicador global para este I trimestre de 2024 en cuanto a la discreción y confidencialidad percibida por el usuario durante la atención es del **93%**. Correspondiente a 298 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyo un 1%. (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 16%. Puede atribuirse este indicador al hacinamiento que en esta área se percibe por falta de espacio.

**Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2024.**



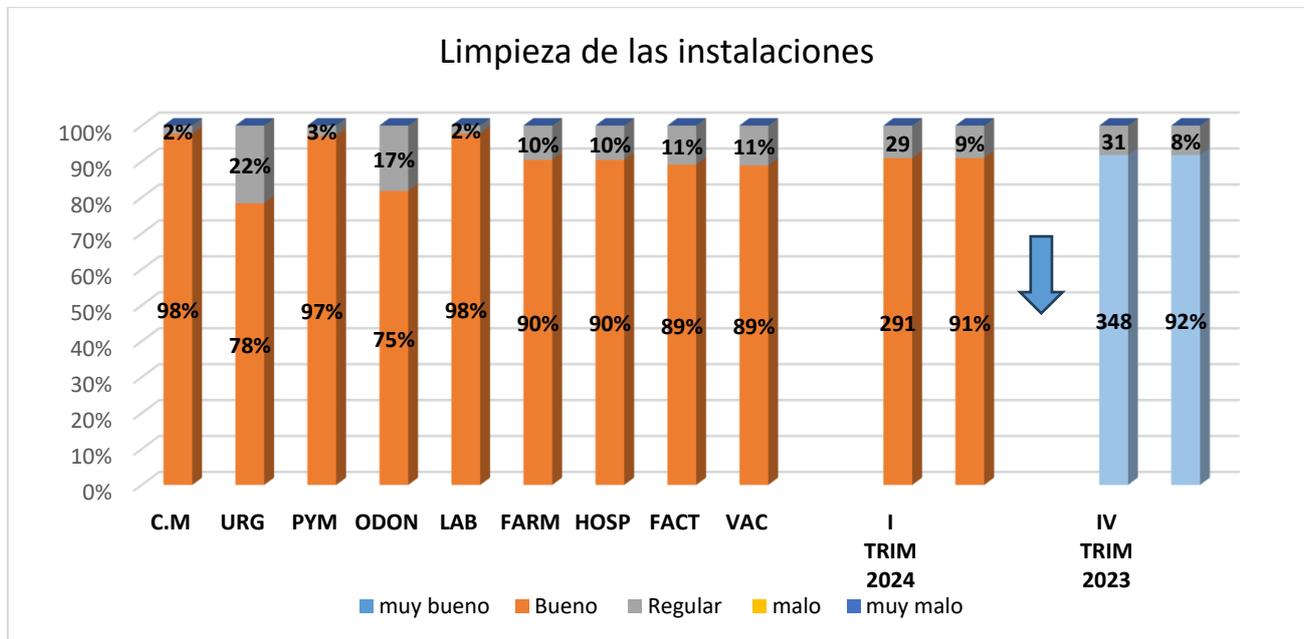
Para este I trimestre de 2024, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 87%, equivalente a 279 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 2% (trimestre interior 85%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **Laboratorio** con un indicador del 93% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 21% se atribuye al hacinamiento en área de trabajo. Y el área de agencias con un indicador negativo del 19%.

Es difícil el aumento de satisfacción de este indicador por las condiciones tan limitadas del área destinada para la atención de nuestros usuarios.

### Pregunta N° 7:

#### LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES I TRIMESTRE 2024



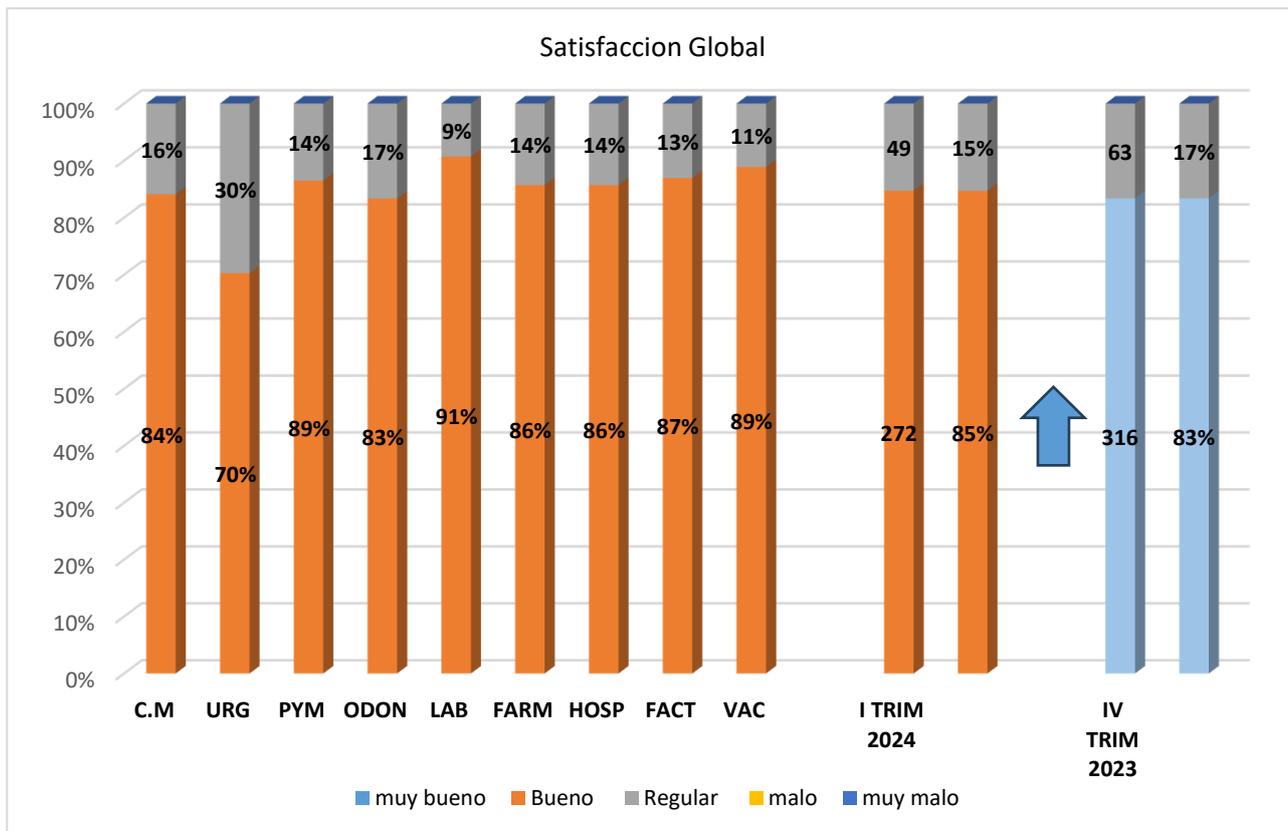
El porcentaje de satisfacción en este I trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **91%**, comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyó un 1% (trimestre IV 92%) .

Las áreas que perciben mayor indicador de satisfacción es el área de consulta médica y laboratorio con un 98% favorable.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es el área de Odontología con un indicador negativo del 22%. Este indicador, puede atribuirse al espacio tan limitado de esta área, lo que hace que la percepción del paciente pueda verse como desorden, por la cantidad de implementos y personal aglomerado en esta área.

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

**I TRIMESTRE 2024**



El porcentaje de satisfacción global para este I Trimestre de 2024 es del **85%**, equivalente a 272 usuarios satisfechos, y 15% no satisfechos (49 usuarios); comparado con el trimestre anterior se presentó aumento de satisfacción del 2% (trimestre anterior 83%)

Cumplen con la meta esperada las áreas: PYM, laboratorio, Facturación y Vacunación.

Área donde el usuario percibe mayor satisfacción laboratorio 91%

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

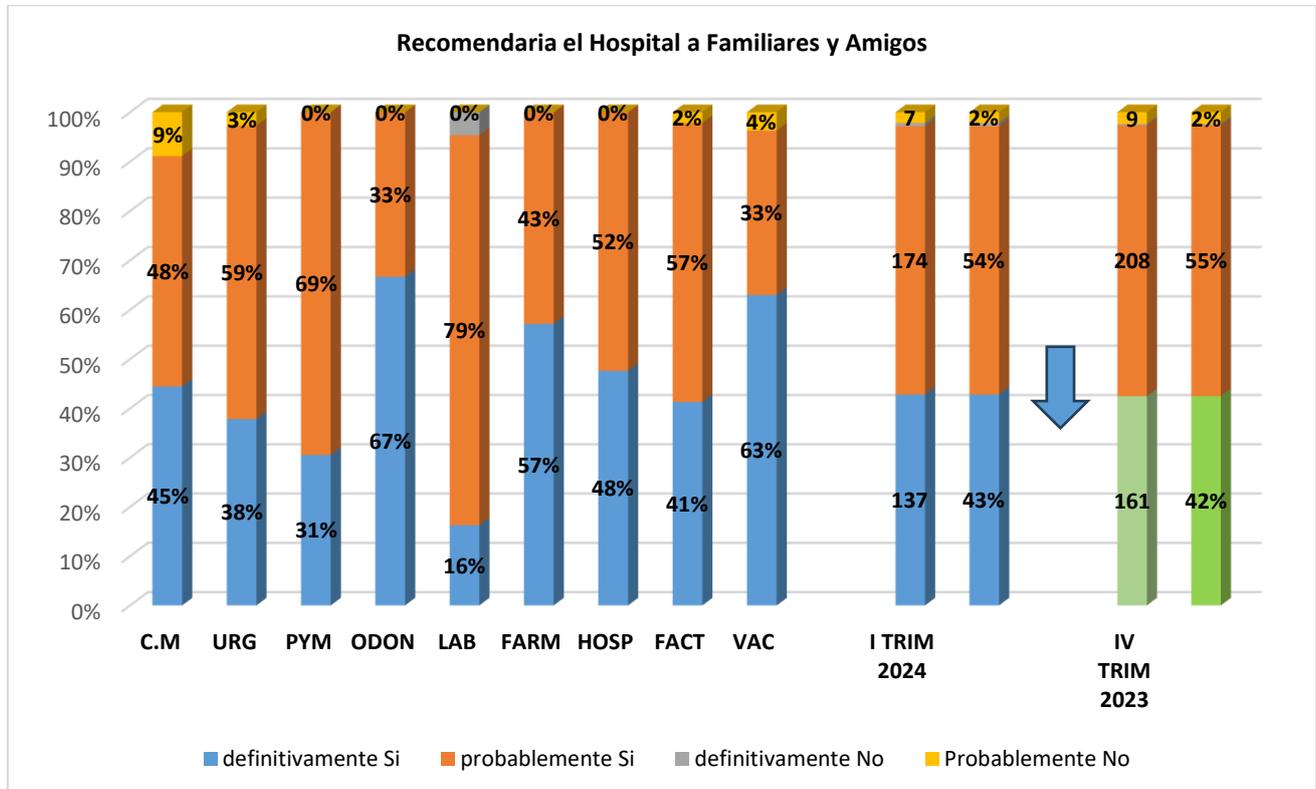
**OBSERVACION:** se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

Los resultados de esta encuesta se dan a conocer a cada uno de los jefes de área, se les notifica el resultado con los respectivos indicadores de satisfacción, igualmente en el informe se les solicita socialización con el personal a cargo y el respectivo plan de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos.

PREGUNTA N. 09:

RECOMENDARIA EL HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

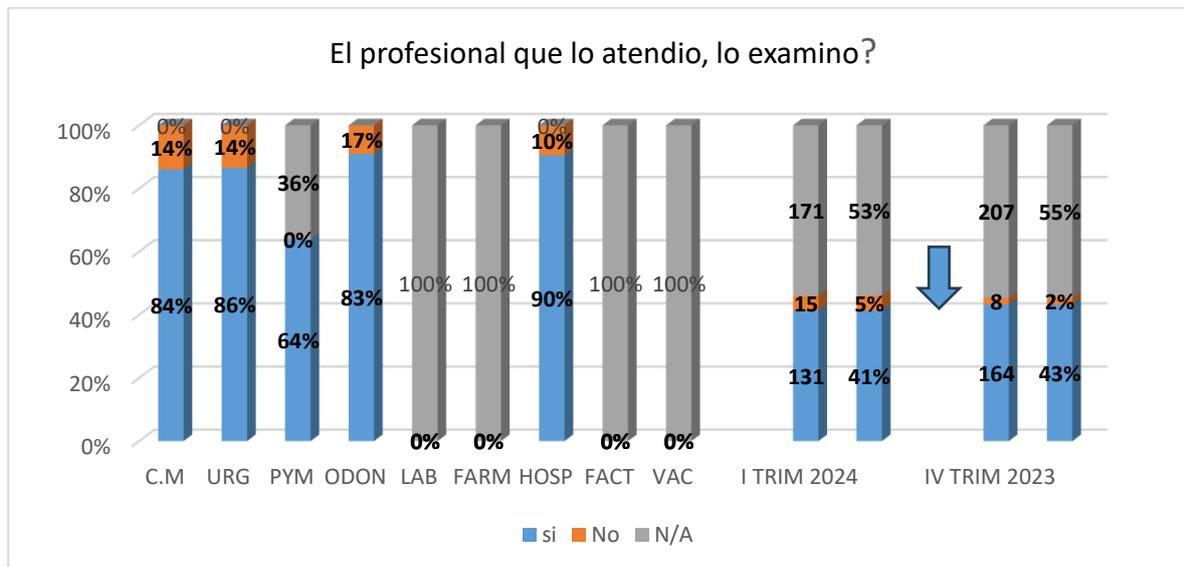
Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema de Garantía para la calidad)



En este I trimestre, El 43% de los usuarios encuestados, equivalente a 137 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 54% equivalente a 174 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, y un 7% manifestaron que probablemente No recomendarían el hospital.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

I TRIMESTRE 2024



En este I trimestre 2024, EL 41% de los usuarios encuestados equivalente a (131), usuarios, manifestó que el profesional si los examinó detalladamente, el 5%, correspondiente a 15 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 53% de los usuarios encuestados no les aplico esta pregunta.

**En el servicio de consulta médica,** el 84% (manifestó positivamente su satisfacción y un 14% expreso que el profesional no les examinó detalladamente. En este trimestre, este indicador en esta área disminuyo (trimestre anterior 92)

Se debe generar plan de mejoramiento, toda vez que es un derecho del usuario sentirse plenamente evaluado por el profesional tratante.

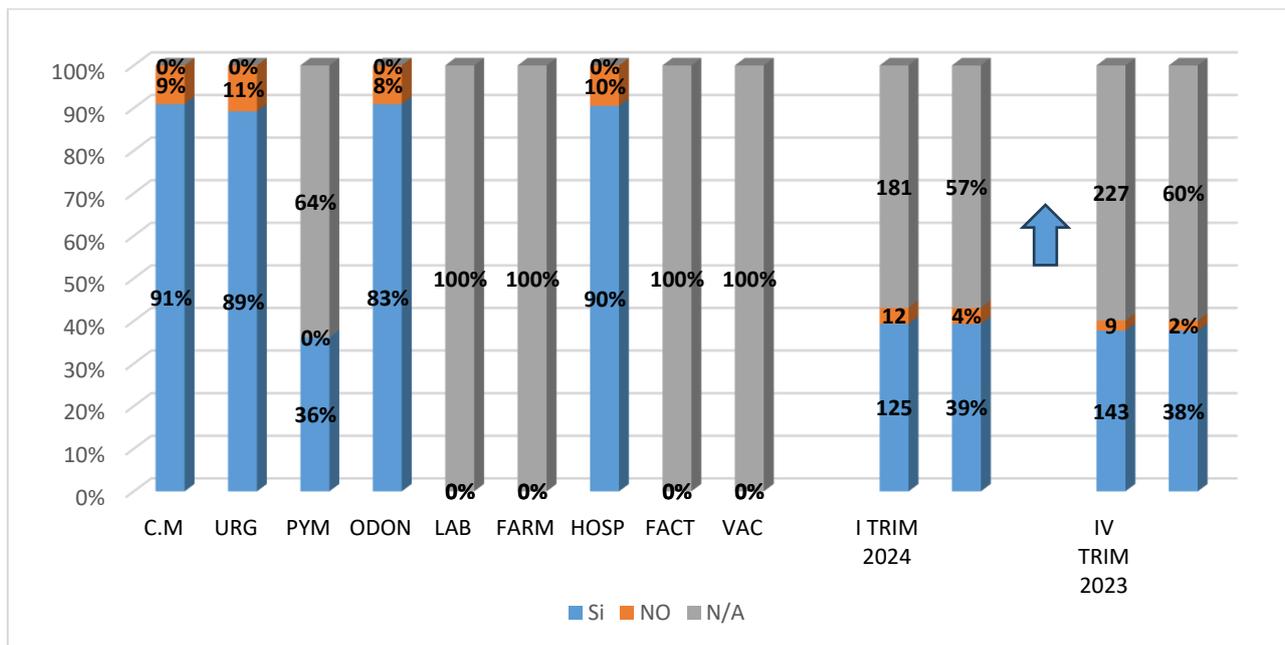
**En el servicio de urgencias,** el 86% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 14% manifestó su satisfacción negativamente

**El área de PYM** el 64% de los encuestados se expresó positivamente y al 36% no le aplico la pregunta.

**El área de Hospitalización,** el 90% manifestó positivamente su satisfacción el 10% manifestó su satisfacción de forma negativa.

**área de odontología:** el 83% de los usuarios encuestados en este servicio se manifestó de manera positiva. El 17% negativo.

**LE HABLARON CLARAMENTE SOBRE SU CONDICION DE SALUD**



En este I trimestre 2024, El 39% de los usuarios encuestados (125), respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 4% (12) Manifestó negativamente; al 57% 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)**, pues si bien es un indicador bajo de insatisfacción, se debe garantizar que el 100% de nuestros usuarios se les hablo claramente sobre su situación de salud y diagnóstico.

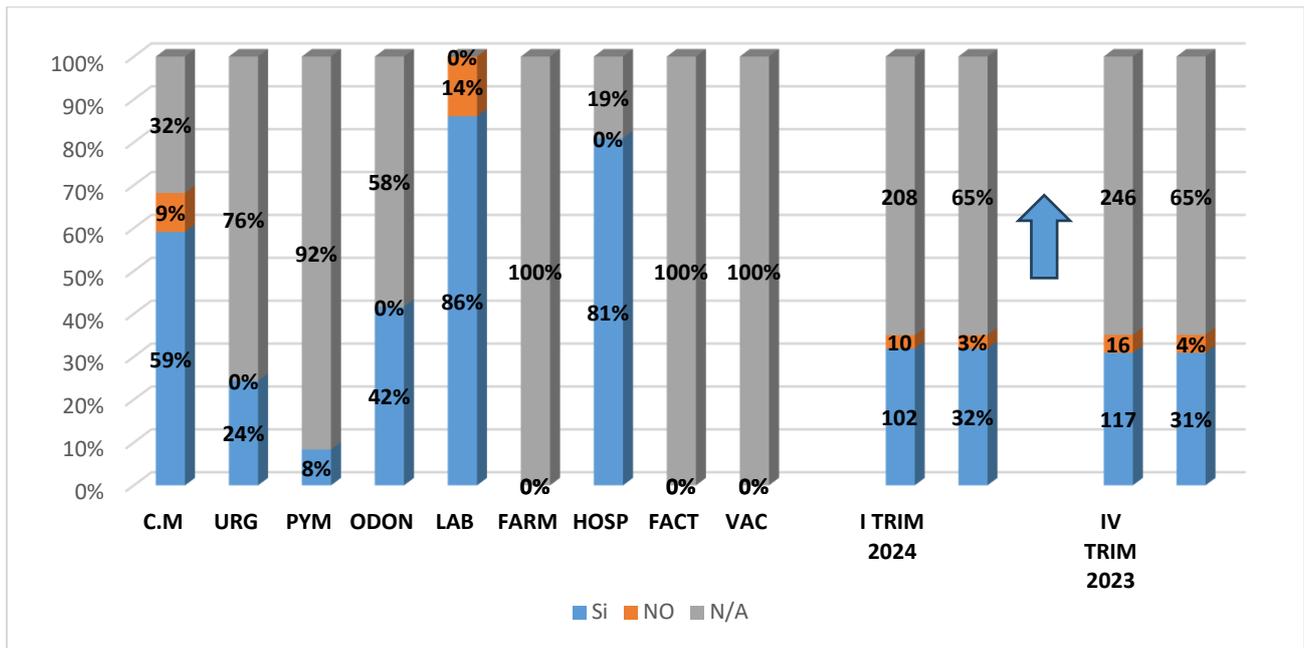
**En el área de urgencias**, el 89% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 11% manifestó negativamente.

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

**En el área de Hospitalización**, se debe generar plan de mejora se percibe, un 83% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 17% manifestó negativamente. (se debe generar plan de mejoramiento)

**área de PYM:** el 28% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 72% no les aplico la pregunta.

¿SI LE ORDENARON O LE REALIZARON EXAMENES, LE FUERON EXPLICADOS? I TRIMESTRE 2024



La satisfacción en la explicaron de exámenes ordenados o realizados en este I Trimestre fue del 32%, (102 usuarios) el 3% (10 usuarios) manifestó no haber recibido información clara y al 65% no les aplico la pregunta.

**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 9%.

El 68% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados, Al 23% no les aplico la pregunta.

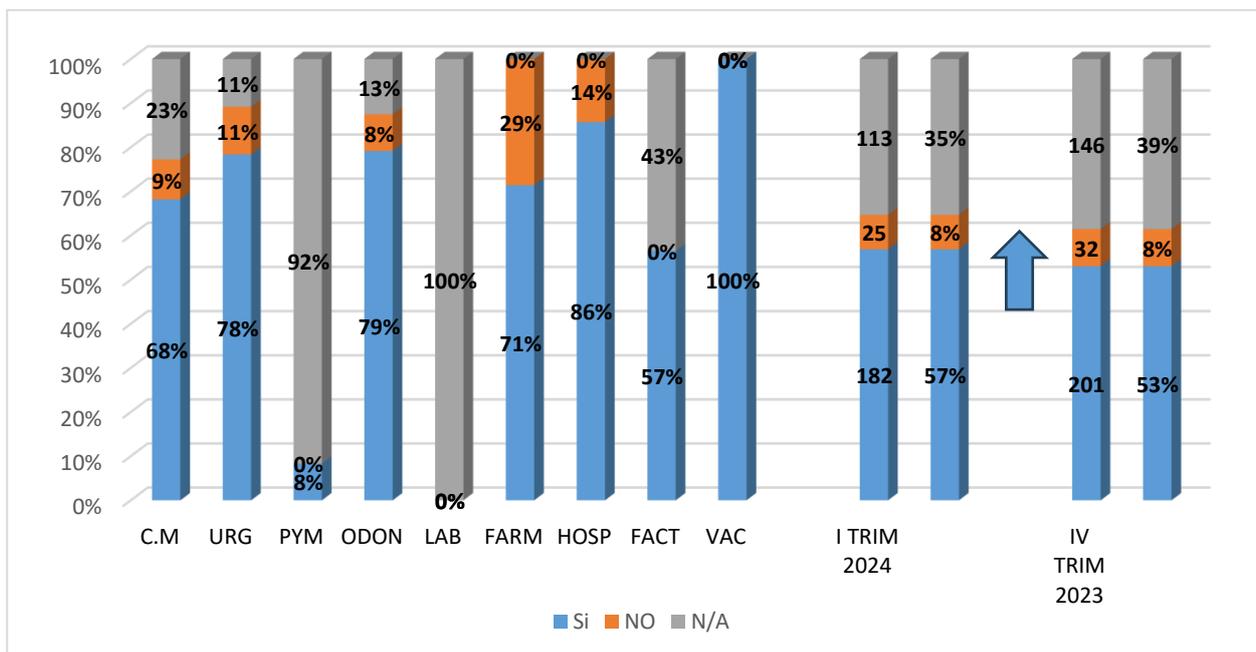
**En el área de urgencias** un 24% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, y al 76% no les aplicó la pregunta.

**Área de PYM:** el 8% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 92%o les aplico la pregunta.

**Área laboratorio:** El 86% manifestó su satisfacción positivamente y el 14% manifestó no haber recibido información clara sobre los exámenes realizados. Se debe generar plan de mejora.

**Área hospitalización:** el 81% manifestó que si recibió información clara y el 19 % no les aplico la pregunta.

¿LE DIERON INFORMACION SOBRE LOS MEDICAMENTOS QUE LE APLICARON O LE RECETARON? I TRIMESTRE 2024



La satisfacción en la explicación de medicamentos ordenados o dispensados fue del 57%, (182 usuarios) el 8% (25) manifestó no haber recibido información clara y al 35% no les aplico la pregunta.

**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 09%, el 68% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados. Al 23% no le aplico la pregunta.

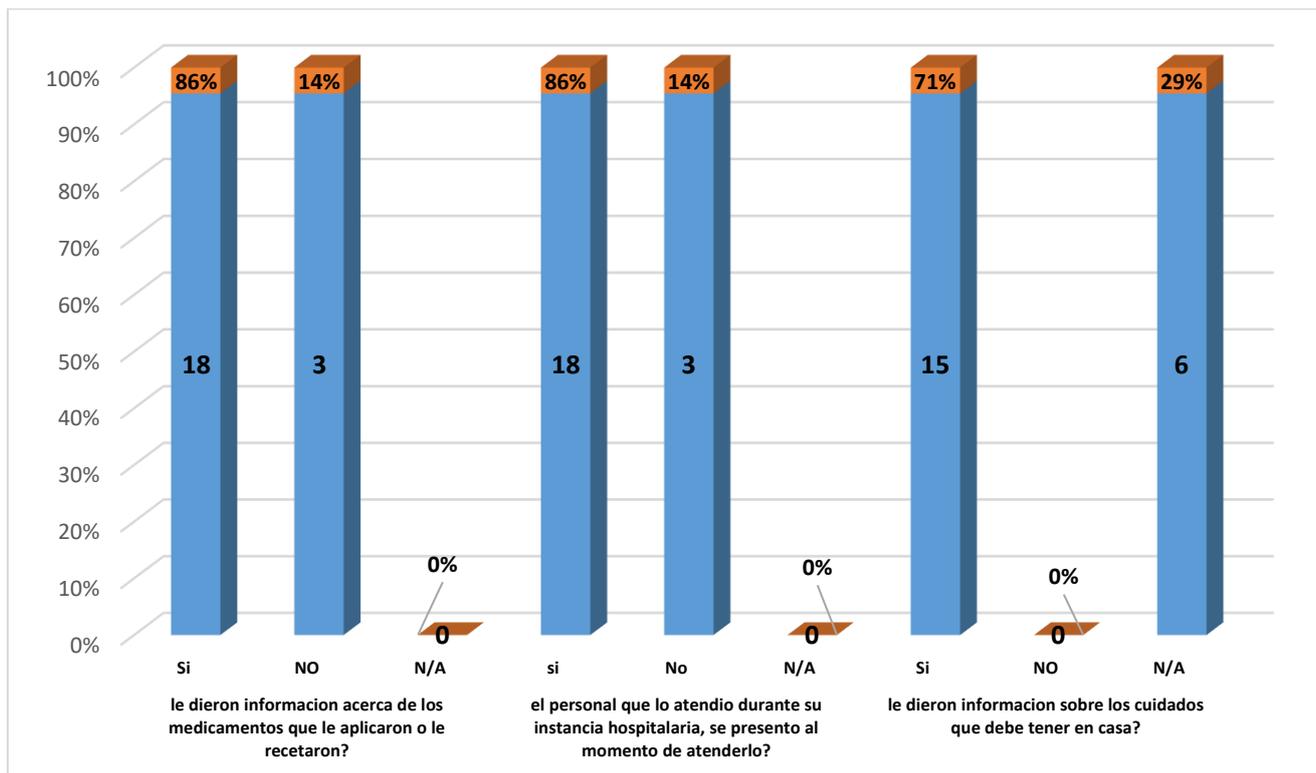
**En el área de urgencias** un 78% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 11% manifestó negativamente. Al 11%, no le aplico la pregunta. **se debe generar plan de mejora.**

**Área de PYM:** el 08% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, y al 92% no les aplico la pregunta.

**Área de farmacia:** el 71% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 29% manifestó su satisfacción de manera negativa.

se debe generar estrategia que mejore la claridad de la información frente a los medicamentos dispensados. **Este indicador ha venido siendo desfavorable en los últimos trimestres.**

PREGUNTAS PROPIAS DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACION I TRIMESTRE 2024



en este I trimestre el 86% equivalente a 18 de los 21 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, manifestó positivamente que le fueron explicados los medicamentos aplicados o recetados, el 14% equivalente a 3 usuarios, respondió negativamente (se debe generar plan de mejora).

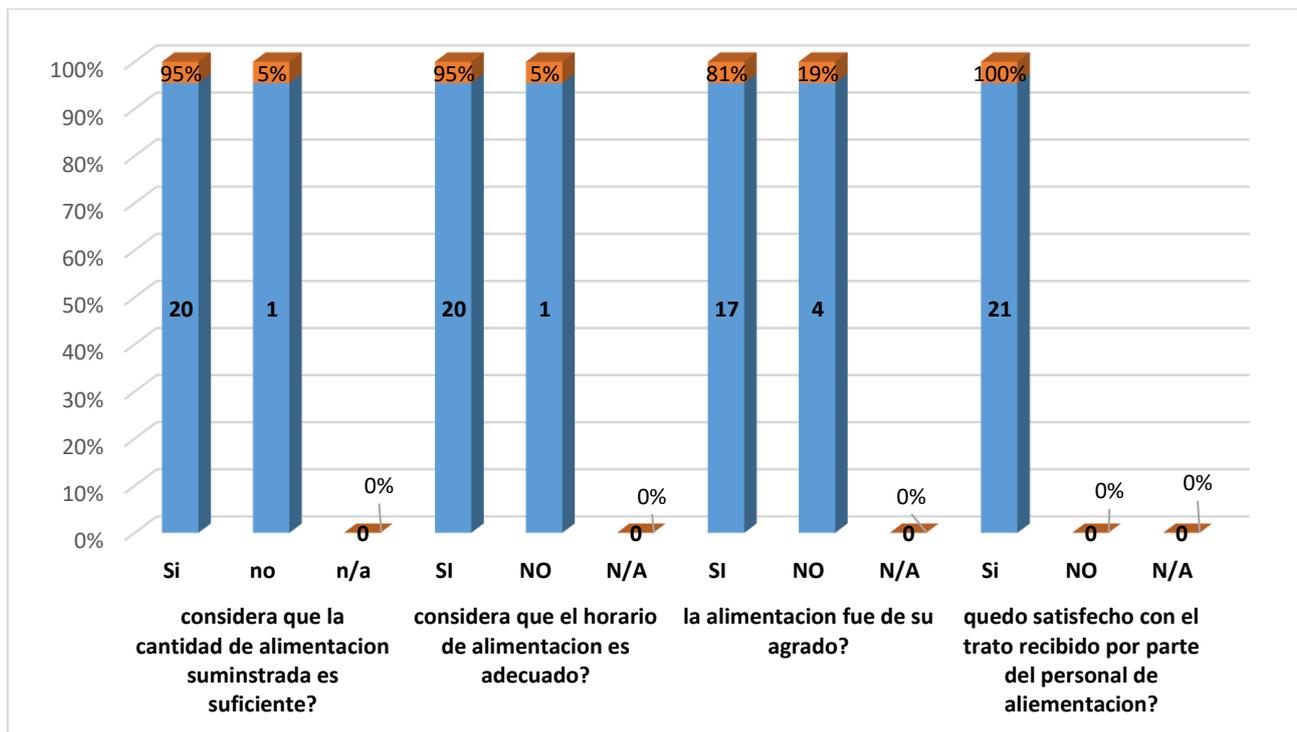
El 86% de los usuarios, manifestó positivamente que el personal de salud, si se presentó a la hora de ser atendidos un 14% (3 usuarios).

El 86% de los usuarios, manifestó positivamente que el personal de salud, si se presentó a la hora de ser atendidos, un 14% (3 usuarios). expreso su satisfacción de manera negativa.

El 71% de los usuarios expreso positivamente que el personal asistencial, le brindo información sobre los cuidados que debe tener en casa. Al 29% no les aplico la pregunta, pues al momento de a encuesta, continuaban hospitalizados.

Con respecto a la pregunta si le dieron información sobre los cuidados que debe tener en casa, el 71%manifesto su respuesta de manera positiva, al 29% no les aplico la pregunta porque aún seguían hospitalizados.

SERVICIO DE ALIMENTACION I TRIMESTRE 2024



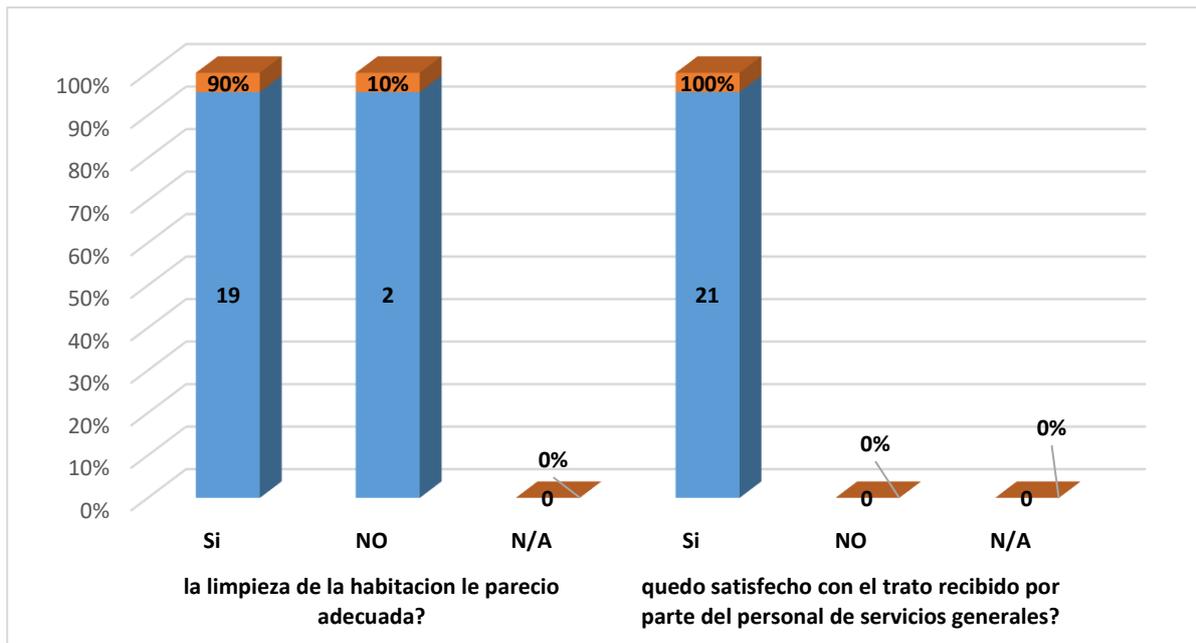
De los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 95% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 5% (1 usuarios) la cantidad de alimentación, no fue suficiente.

de los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 95% manifestaron que el horario de la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 5% (1), no lo fue. Se debe generar plan de mejora.

de los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 81% (14) manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 19% (4), no lo fue. Se debe generar plan de mejora.

En cuanto a la percepción de trato recibido por parte del servicio de alimentación, el 100% manifestó su satisfacción positivamente.

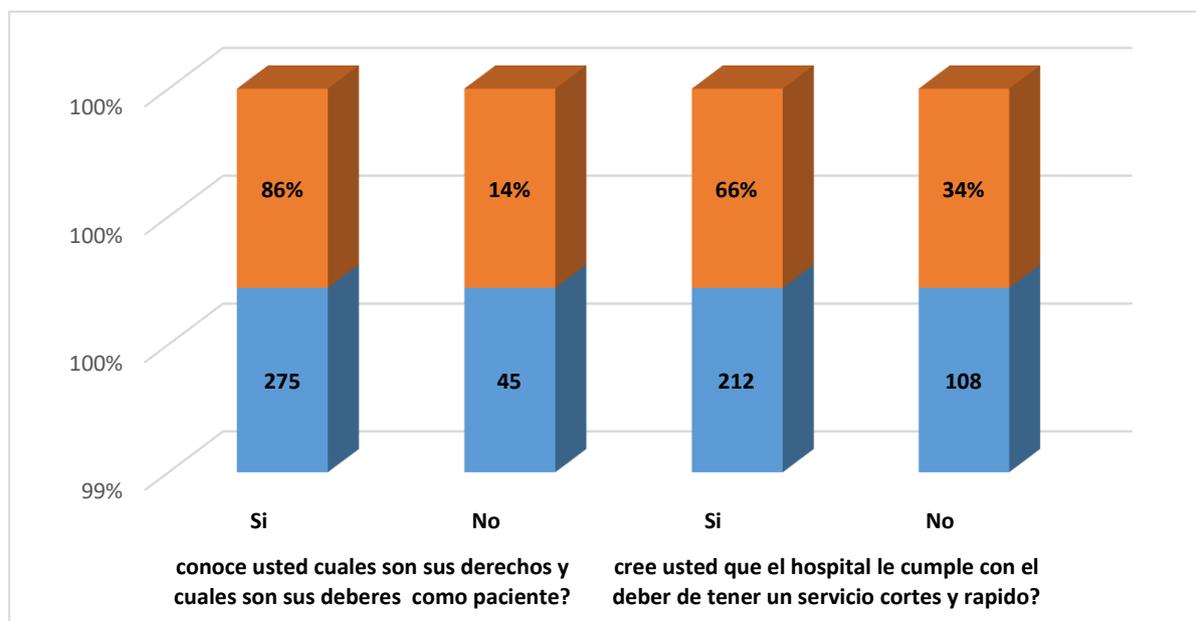
SERVICIOS GENERALES I TRIMESTRE 2024



Para el 90% de los usuarios encuestados, quienes les aplico la encuesta en servicio de hospitalización, consideran adecuada la limpieza de las habitaciones. Para el 10% equivalente a (2) usuarios no.

Con referencia a la percepción del trato brindado por el personal de servicios generales, el 100% de los usuarios manifestó positivamente su satisfacción.

CONOCIMIENTO DE LOS USUARIO EN DERECHOS Y DEBERES EN SALUD I TRIMESTRE 2024



El 86%, de los usuarios encuestado correspondiente a 275 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 16% equivalente a 45 usuarios expresaron no conocerlos.

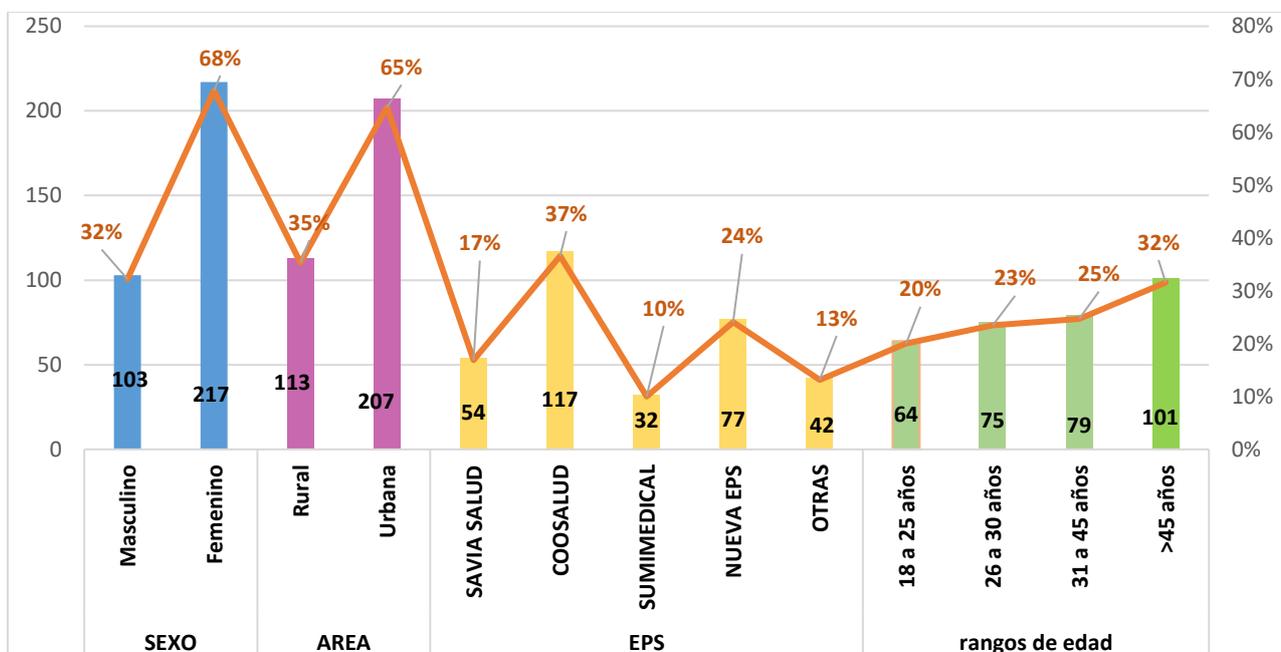
EL 66% de los usuarios encuestados (212 usuario) manifestó positivamente que el hospital cumple con un servicio cortés y rápido. El 34% (108) usuarios, manifestaron su satisfacción de manera negativa.

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 continua con la entrega del folleto educativo en Derechos y deberes y estos mismos se encuentran publicados en carteleras informativas de la ESE. Se realiza educación en la realización de las encuestas de satisfacción.

### CARACTERIZACION DE LA POBLACION ENCUESTADA I TRIMESTRE 2024



El 32% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo masculino (103), el 68% al **sexo** femenino (217), el 35% corresponde al área rural (113), el 65% área urbana (207), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 17% (54) corresponde a la EPS savia salud, el 37% (117) a EPS Coosalud, el 10% (32) a Sumi medical, el 24% (77) a nueva EPS, el 13% (42) a otras EPS.

El 20% (64) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.

el 23% (75) en edad entre 26 a 30 años,

el 25% (79) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,

el 32% (102) son usuarios mayores de 45 años.

---

**POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD  
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 I trimestre se realizó asamblea general el pasado 21 de marzo del año en curso. su representante ante el comité de atención al usuario, realiza acompañamiento a los procesos de apertura de Buzón de Sugerencias, la asociación de usuarios cuenta con Programas informativos radiales una vez por mes, igualmente sus integrantes 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 2023, se llevaron a cabo las 34 actividades de las 40 programadas

Se realizó el respectivo cargue a plataforma PISIS del seguimiento vigencia 2023.

Está pendiente la elaboración y cargue del plan de acción de la PPSS para la presente vigencia 2024.

logrando un indicador de cumplimiento del 83%.

**COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA:**

En el presente trimestre, el Comité se reunió el 31 del mes de enero, la reunión programada para el mes de febrero, fue cancelada por falta de quorum, reprogramada para el día martes 09 de abril.

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  
Diego Angel (interventor S.S.B.S)