

Remedios, julio 10 de 2024

DOCTORA

DIANA MARIA MISAS PARRA

Gerente

ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

REMEDIOS

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

Respetada doctora

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 II 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
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 también los comentarios recopilados en las encuestas de satisfacción del usuario.
virtual	Correo electrónico siau@hsvpremedios.gov.co , siau.hsvpremedios@gmail.com Sitio web Remedios E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL Antioquia www.hsvpremedios.gov.co
Buzón de sugerencias	La ESE Hospital San Vicente de Paul de Remedios, cuenta con seis (7) 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. Área Vacunación 6. centro de salud la cruzada 7. 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 los días miércoles de cada semana, a las comunicaciones allí encontradas, se les realiza la debida gestión para generar respuesta de acuerdo los términos de ley.
presencial	Se brinda atención personalizada a nuestros usuarios, se cuenta con una oficina de fácil acceso ubicada en el primer piso de la institución (atención en horario hábil)

El proceso de Atención al ciudadano hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario- familia o actores involucrados, solicitando información adicional, con el fin de entregar una respuesta oportuna o servicio según necesidad del usuario/paciente, para lo 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.

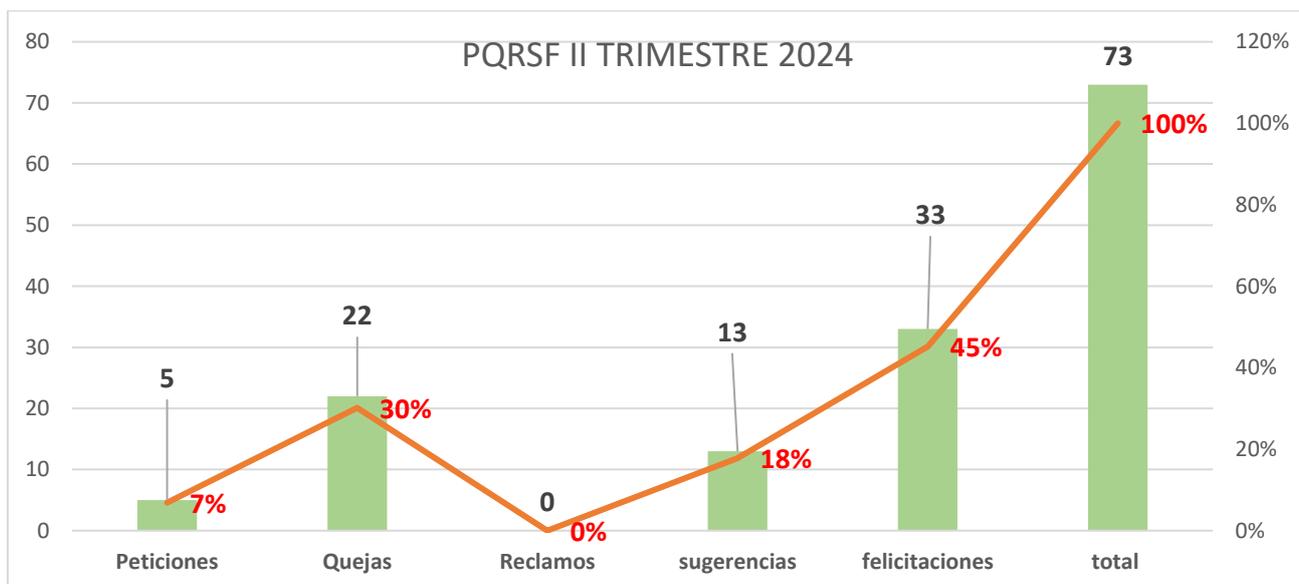
En este trimestre II, trimestre del año 2024 se presentaron **73** comunicaciones de los usuarios, comparado con el I trimestre 2024, (50) se presentó un aumento del 23% . para este trimestre aumentaron los agradecimientos y felicitaciones

PQRS-F II TRIMESTRE 2024

Peticiones	5	7%
Quejas	22	30%
Reclamos	0	0%
sugerencias	13	18%
felicitaciones	33	45%
total	73	100%

I TRIMESTRE 2024

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



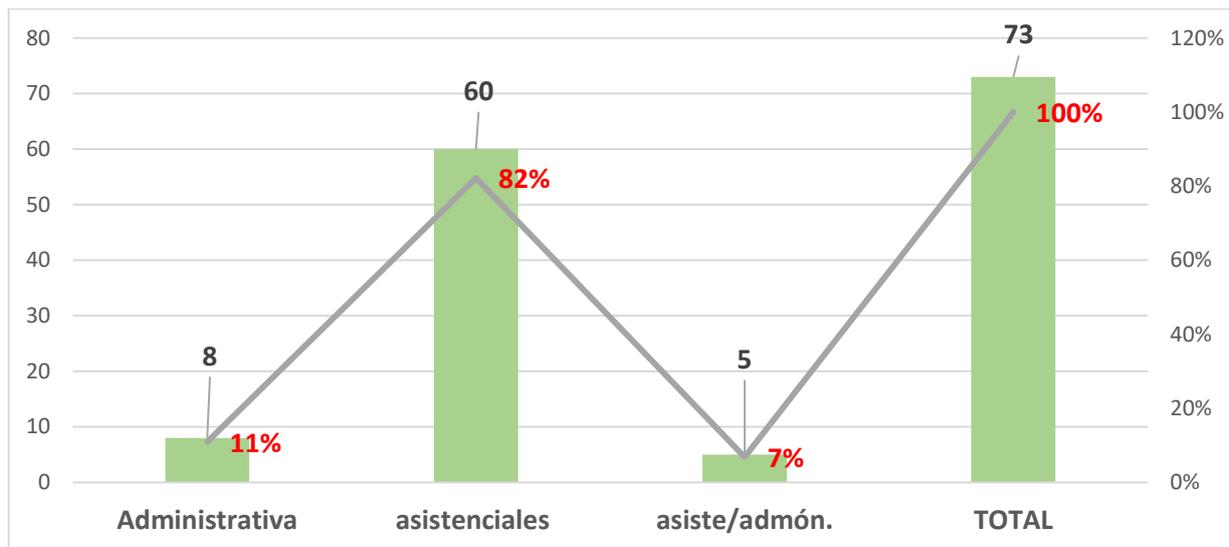
De las 73 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este II trimestre, un 7% equivalente a 5 comunicaciones fueron Peticiones, un 30% (22) se presentaron como quejas, un 18% (13) fueron sugerencias y en un mayor porcentaje 45% corresponden a (33) felicitaciones. En este trimestre se presentó un aumento de felicitaciones pasando del 32% en primer trimestre a un 45% en el trimestre II.

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

II TRIMESTRE POR AREAS		
Administrativa	8	11%
asistenciales	60	82%
asiste/admón.	5	7%
TOTAL	73	100%

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

COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR AREA



De las 73 comunicaciones de los usuarios presentadas en el II trimestre 2024, El 11% (8) corresponden al área administrativa, el 82% equivalente a 60 comunicaciones pertenecen al área asistencial Y UN 7% (5) corresponden a comunicaciones relacionadas administrativa y asistencialmente.

Se evidencia un incremento de comunicaciones (quejas) en el área asistencial, pasamos de un 66% en el trimestre anterior correspondientes a 33 comunicaciones a un 82% en el II trimestre (60 comunicaciones)

COMPORTAMIENTO DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

AREA	p	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oport	Rpta No op	en tte	sin resp
asistencial medico		8			7	15	13		2	
asistencial Enfermeria					4	4	4			
asist med/enferme	1	3		1	6	11	11			
asistencial PYM	1	2		1	1	5	3	2		
Asistencial laboratorio										
Administrativas	2	1		3		6	6			
Facturacion		3			2	5	5			
adm/asistencial		2		1	2	5	3		2	
asist/farmacia	1					1	1			
asiste/Vacunacion					11	11	11			
asist/odontología		3		7		10	10			
No competencia de la ESE						0	0			
total	5	22		13	33	73	67	2	4	

INDICADOR DE OPORTUNIDAD II TRIMESTRE 2024

con oportunidad de respuesta	67	92%
con respuesta extemporánea	2	3%
en trámite con oportuna	2	3%
en trámite extemporánea	2	3%

DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:

AREA ASISTENCIAL:

Área Asistencial Medico: en esta área se presentaron 15 comunicaciones de las cuales fueron 08 quejas y 7 felicitaciones.

Esta área continua con dos (2) comunicaciones en trámite, con oportunidad de respuesta.

Área asistencial enfermería asistencial: se presentó 4 felicitaciones

Área asistencial farmacia: en esta área se presentó una petición, relacionada con entrega de medicamentos, sin embargo, la necesidad del usuario ya había sido resuelta al momento de recibir la comunicación.

Área asistencial Med/enfermería: se presentaron una (1) petición, tres (3) quejas, una (1) sugerencia y seis (6) felicitaciones oportunidad de respuesta en el área 100%.

Área asistencial PYM: en esta área se presentó una (1) petición, dos (2) quejas, una (1) sugerencia y una (1) felicitación), en esta área se presentó inoportunidad en una comunicación y en otra a pesar de dar solución a la necesidad del paciente, se dio un cierre de la comunicación de manera extemporánea.

Área asistencial odontología: en esta área se presentaron dos (3) quejas, las cuales fueron dos por percepción de difícil acceso a citas odontológicas y una por percepción de trato inadecuado, las tres resueltas con oportunidad del 100%.

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

En el área administrativa: se presentaron en este II trimestre 6 comunicaciones las cuales fueron: dos (2) peticiones, una (1) queja y tres (3) sugerencias. Comunicaciones resueltas con plan de mejora de manera oportuna.

ONSERVACION:

Se relacionan las comunicaciones que aún se encuentran sin cierre debido a la complejidad del proceso resolutivo:

Comunicación 0422024: (12 de marzo 2024) a la espera de una respuesta definitiva a la no conformidad de respuesta.

422024	luz Adiéla Jaramillo	3221 1823	3148388 533	luzadielajaramillovareel@gmail.com	Coosalud	12/03/2024	SIAU	percepción de pertinencia médica y violación a la privacidad del diagnóstico, que conlleva a problemas familiares	asistencial medico	Albeiro barrios/gerencia	urgencias
								Inconformidad de Respuesta (18/04/2024)	asistencial medico	Sofia Uribe Hanna vega	urgencias

Comunicación 862024 del 20 de mayo 2024

Con notificación a área asistencial y traslado por competencia al área de Subdirección Administrativa (personal de planta)

Verbalmente se solicitó a la subdirección administrativa quien informó a la SIAU, que aún estaba en proceso de investigación.

Estado: sin respuesta y/o respuesta extemporánea.

862024	Anónimo	no registra	no registra	no registra	no registra	20/05/2024	B.S	percepción de atención asistencial en estado de alicoramiento por parte de auxiliar de enfermería	Asistencial	Edwin Gutiérrez y Hanna vega	urgencias (vivián duque)
--------	---------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------	-----	---	-------------	------------------------------	--------------------------

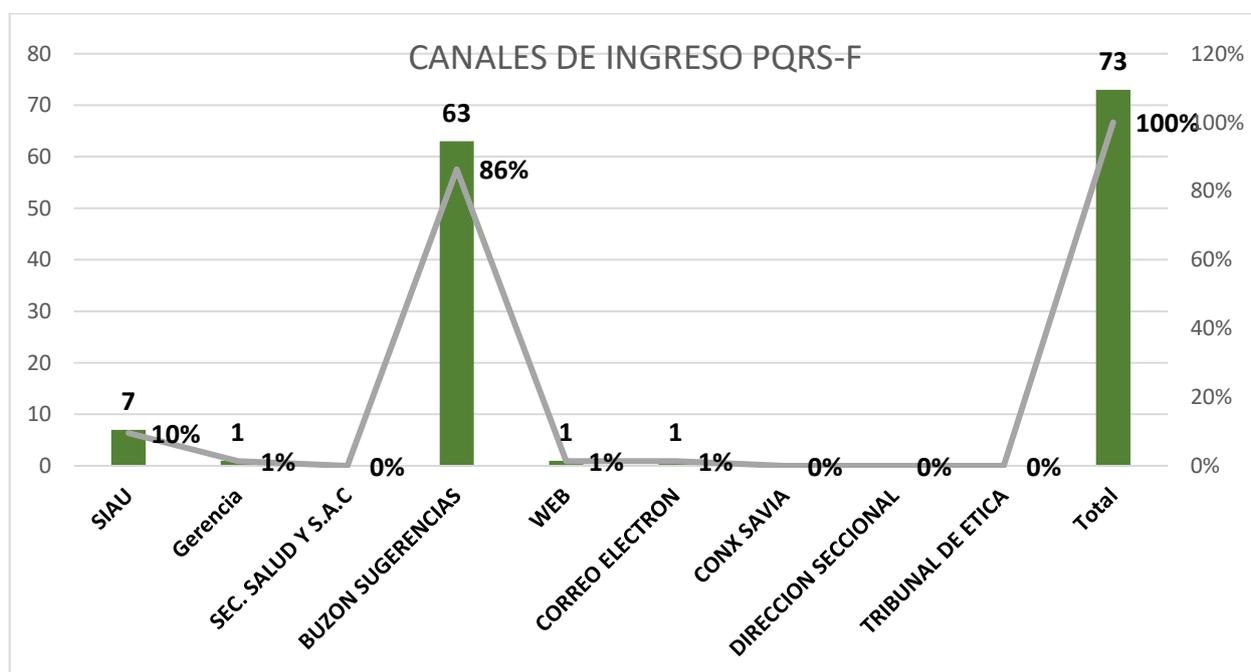
Comunicación 902024 del 30 de mayo: inicialmente con tramite a área asistencial Enfermería y posteriormente con traslado a área subdirección administrativa, Estado, tramite con extemporaneidad, 22 de junio subdirección administrativa manifestó aun estar en proceso de investigación.

902024	Daniel Almanza					30/05/2024	B.S	percepción de actitud inadecuada por parte de auxiliar de enfermería, tono de voz inadecuado y arrogancia	asistencial enfermería	Hanna vega y eduin Gutiérrez	Patricia Henao
--------	----------------	--	--	--	--	------------	-----	---	------------------------	------------------------------	----------------

Área de facturación: se presentó tres (3) quejas, (2) felicitaciones. Oportunidad en respuesta: 100%.

CANALES DE INGRESO PQRS-F II TRIEMSTRE 2024

CANALES DE INGRESO PQRS-D-F		
SIAU	7	10%
Gerencia	1	1%
SEC. SALUD Y S.A.C		0%
BUZON SUGERENCIAS	63	86%
WEB	1	1%
CORREO ELECTRON	1	1%
CONX SAVIA		0%
DIRECCION SECCIONAL		0%
TRIBUNAL DE ETICA		0%
Total	73	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 63% sobre los demás canales institucionales.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD-F II TRIMESTRE 2024

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD	II Trim 2024			I TRIMESTRE	
Percepción de tiempo de espera prolongado	8	11%	↑	9	18%
Percepción de actitud o trato inadecuado	9	12%	↑	4	8%
solicitud servicio odontológico santa Isabel	7	10%	↑	0	0%
Difícil acceso a líneas telefónicas	1	1%	↓	2	4%
Percepción de mala atención	6	8%	↑	3	6%
Percepción de pertinencia y/o negligencia médica/ ética	1	1%	↓	3	6%
Percepción de mala información q ocasiona barreras	1	1%	=	1	2%
exceso de ruido en salas de espera	2	3%		0	0%
tiempo de espera prolongado triaje (falta de facturador)	2	3%		0	0%
señalización servicio de urgencias	1	1%		0	0%
no atención preferencial	1	1%		0	0%
toma de signos vitales previos a atención medica	1	1%			0%
otras		0%		12	24%
Felicitación y agradecimiento	33	45%	↑	16	32%
total comunicaciones	73	100%	↑	50	100%

RECOMENDACIONES: como puede evidenciarse a pesar de continuar con un indicador positivo de agradecimiento y felicitaciones, (45%) continúa siendo las dos principales causas generadoras de inconformidad la percepción de actitud y/o trato inadecuado, con un 11% correspondiente a 8 comunicaciones y percepción de tiempo de esper prolongado para la atención con un 12% (9 comunicaciones)

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 sin embargo, para los dos trimestres de 2024, se ha mantenido dentro de las dos principales causas generadoras de inconformidad del paciente.

- 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.
- Se sugiere estrategia de mejora a fin de volver a recuperar el espacio de sala de espera para los pacientes, lo que también permitiría retomar la educación a usuarios a través de videos educativos en dicho espacio.
- Inducción al personal entrante que permita conocimiento de sus funciones y de su puesto de trabajo, a fin de evitar desinformación y barreras de atención en la prestación del servicio.

- Mejorar la comunicación interna en la institución.

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.

PROCESO BUZON DE SUGERENCIAS:

Referente a los buzones de sugerencias ubicados en el hospital, en este II trimestre se realizaron (8) 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.

Evidencia fotográfica:





REMISION AMBULATORIA

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, en este trimestre se diligenciaron 4.243 Remisiones Electivas (anexo Técnico 03) así:

IMAGENOLOGIA	831	OTORRINOLARINGOLOGO	111
PSICOLOGIA	531	UROLOGIA	105
MEDICINA INTERNA	445	BACTERIOLOGO	19
MEDICINA GENERAL	443	CARDIOLOGIA	13
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	399	CARDIOLOGIA PEDIATRICA	3
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	277	CIRUGIA MAXILOFACIAL	18
NUTRICION Y DIETETICA	269	CIRUGIA PLASTICA	3
OFTALMOLOGIA	240	CIRUGIA VASCULAR	10
CIRUGIA GENERAL	136		

CONSULTA ODONTOLIGIA		MEDICINA LABORAL	10
PEDIATRICA	5	NEFROLOGIA	2
ALERGOLOGIA	5	NEUMOLOGIA	3
ENDODONCIA	9	NEUROCIRUGIA	9
ENFERMERIA	47	NEUROLOGIA	38
FISIATRIA	4	NEUROLOGIA PEDIATRICA	8
FISIOTERAPIA	37	ODONTOLOGIA PEDIATRICA	4
FONOAUDIOLOGIA	16	OPTOMETRIA	65
GASTROENTEROLOGIA	12	ORTOPEDIA PEDIATRICA	6
HEMATOLOGIA	2	PSIQUIATRIA	44
DERMATOLOGIA	58	REHABILITACION ORAL	1
MASTOLOGIA	1	REUMATOLOGIA	1
ENDOCRINOLOGIA	8	TOXICOLOGIA	6
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1	Total general	4.243

Las diez (10) primeras causas o especialidades a las cuales se remite al usuario de manera ambulatoria se encuentran resaltadas en el cuadro anterior.

Información tomada de programa institucional XENCO.

TRAMITES PORTABILIDAD II TRIMESTRE 2024

En este trimestre, se realizaron 42 solicitudes descritas así:

EPS	cantidad	Medio			Finalizado	en tte
		SIAU	sac	usuario		
Salud total	10	10			10	
Cajacopi	6	6			4	2
Confamiliar colombia	1	1			1	
Coosalud	3	3			3	
Mutualser	2	2			2	
Nueva eps	2	2			2	
Sura	18	6		12	18	
Capitals alud						
Ecoopsos						
Famisanar						
AIC						
Confaorient	42	30		12	40	2

En este II trimestre se realizaron 42 solicitudes de portabilidad, las cuales se encuentran con proceso culminado.

AFILIACIONES INSTITUCIONALES II 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 21, afiliaciones a mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (8) ocho.

Numero de afiliaciones excepcionales: 01

(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)

TOTAL AFILIACIONES II TRIMESTRE 2024: 21					
EPS	Recien nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	8		8	16	76%
SAVIA SALUD	2			2	10%
NUEVA EPS	2			2	10%
CAJACOPI	1			1	5%
TOTAL, AFILIACIONES	13		8	21	100%

afiliación a través de SAT	20	95%
Afiliación excepcional	1	5%

Para este II trimestre, se realizaron 21 afiliaciones, 13 correspondientes a recién nacidos, 0 afiliaciones a menores de edad y 8 afiliaciones a usuarios mayores de edad.

Observación: desde la Seccional de Salud de Antioquia, se ha venido realizando seguimiento trimestral al cumplimiento del 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 generó 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

II TRIMESTRE 2024

II TRIMESTRE 2024

Usuarios Encuestados: 292

Usuarios satisfechos: 244

Usuarios No satisfechos: 48

% de Satisfacción: 84%

I TRIMESTRE 2024

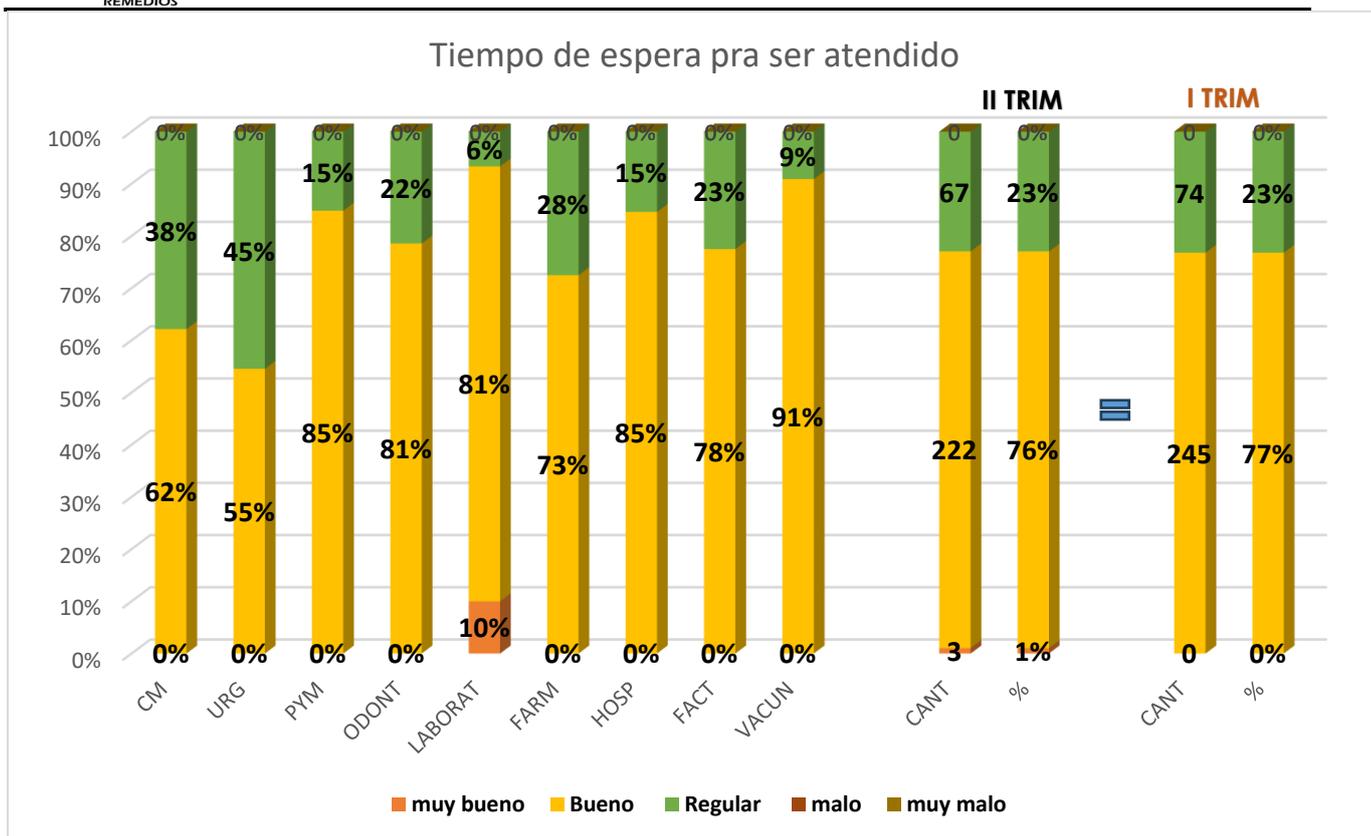
Usuarios Encuestados: 321

Usuarios satisfechos: 272

Usuarios No satisfechos: 49

% de Satisfacción: 85%

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO II TRIMESTRE 2024



En este trimestre II, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **77%**, equivalente a **225** usuarios, comparado con el I Trimestre del año 2024, el indicador, permanece igual (trimestre anterior 77%)

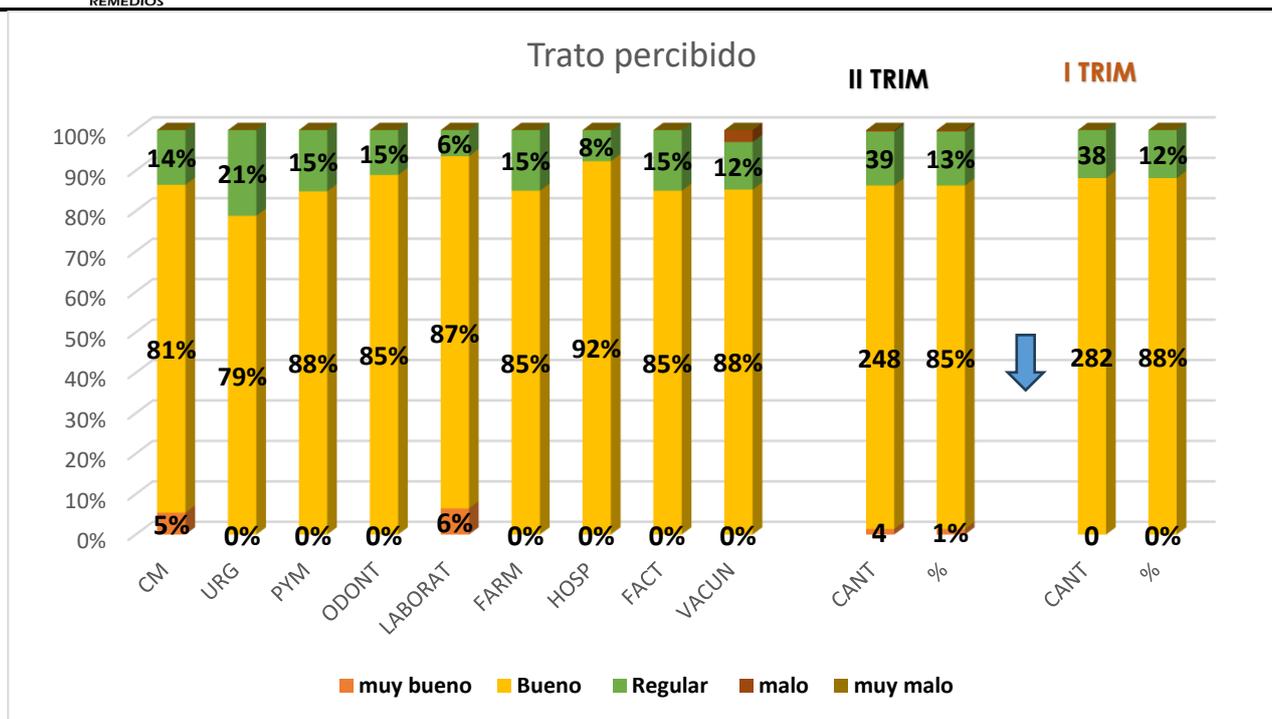
OBSERVACION: como puede evidenciarse en la gráfica, la única área que cumple con la meta esperada es el área de laboratorio y Vacunacion ambas áreas con un indicador positivo del 91%.

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 II TRIMESTRE 2024



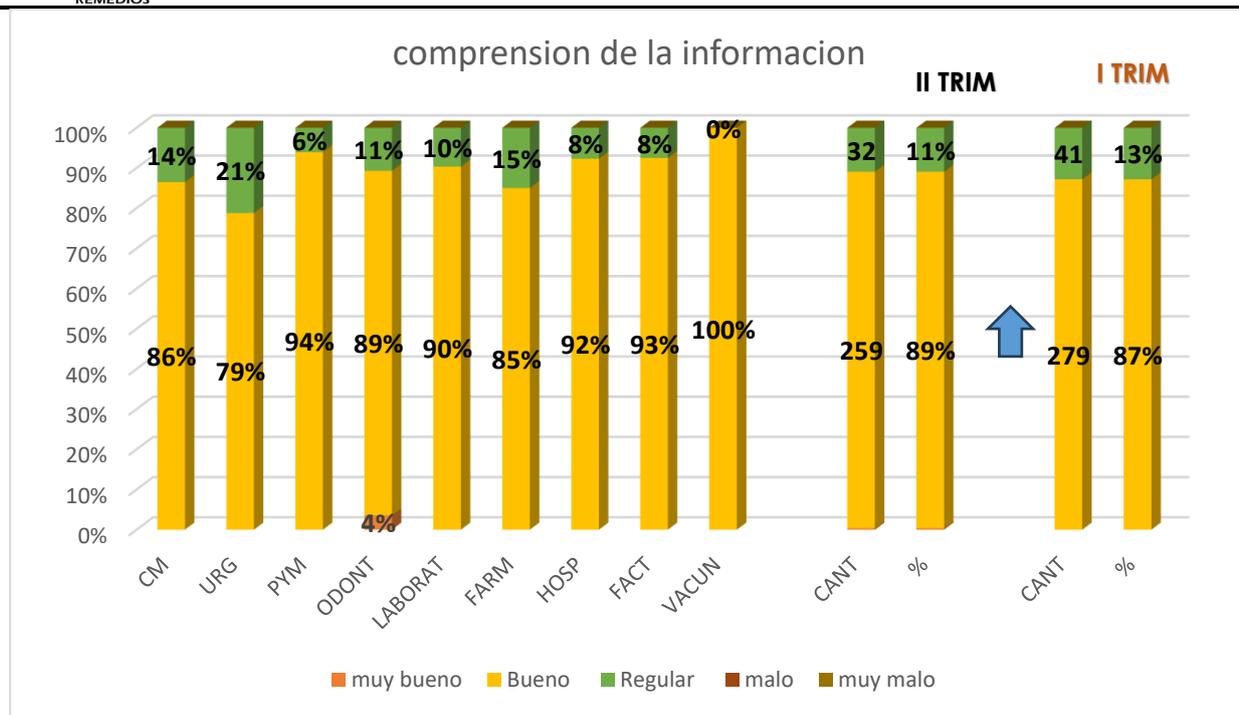
Para el presente trimestre II, el % global de satisfaccion en cuanto al trato percibido es del **86%** equivalente a 252 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presento una disminucion del indicador de satisfaccion de un 2% (trimestre anterior 88%).

El area donde el usuario percibe mayor satisfaccion en cuanto al trato brindado por el personal es el area de **Laboratorio**, con un indicador positivo del 93% y area de Hospitalizacion con un 92% de indicador positivo.

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de urgencias con un indicador negativo del 21% .

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 II TRIMESTRE 2024



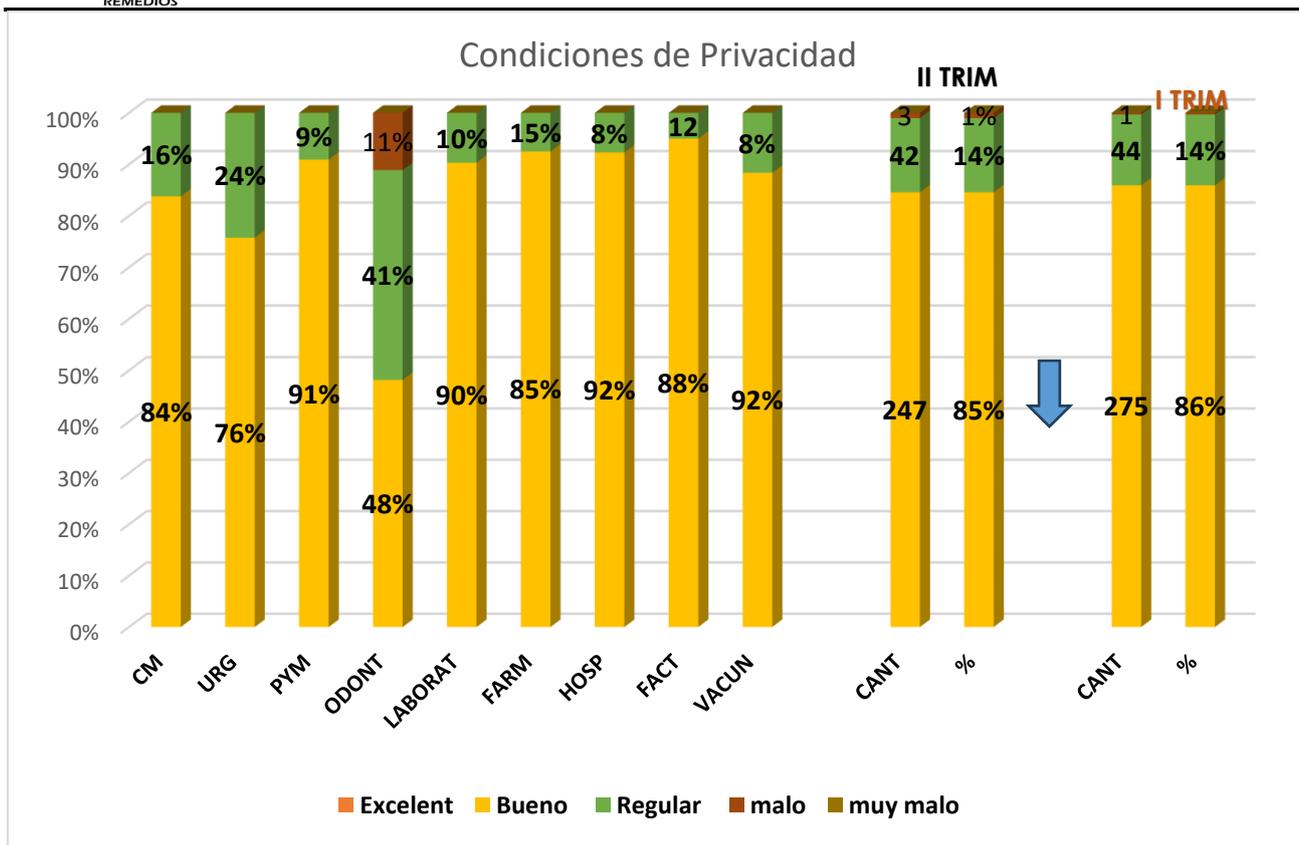
En cuanto a la comprensión de la información en este II trimestre se percibió un indicador del 89% equivalente a 259 usuarios. comparado con el I trimestre 2024, este indicador aumento un 2% (trimestre anterior 87%) a pesar de cumplir con la meta esperada, se debe seguir trabajando en mejora continua en aras de un nivel de información optima y clara para nuestros usuarios.

El área donde se presenta el indicador más alto de comprensión de la información es Vacunación, con un indicador positivo del 100%.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es área de urgencias con indicador negativos de 21%. 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 II TRIMESTRE 2024



El indicador global para este II trimestre de 2024 en cuanto a la privacidad para la atención es del **85%**. Correspondiente a 247 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, disminuyo un 1% (Trimestre anterior 86%).

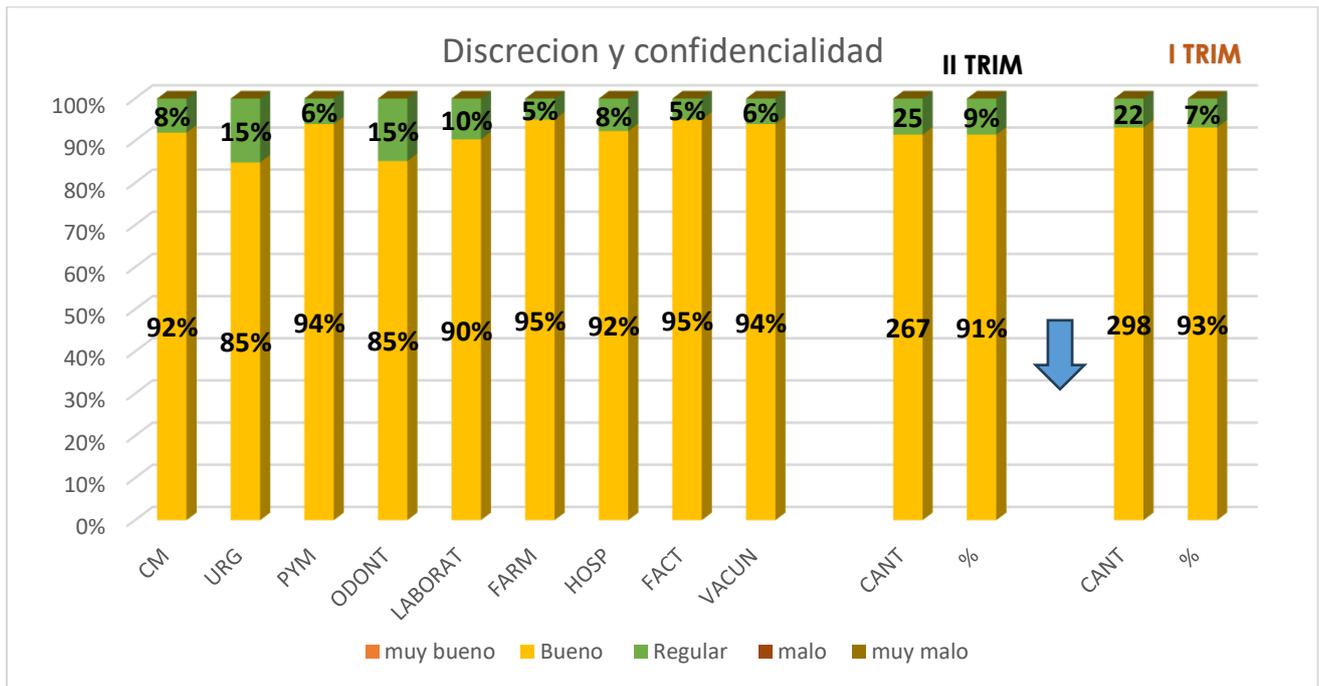
Se debe seguir realizando estrategias efectivas para el aumento del indicador.

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de odontología con un indicador negativo del 52% Atribuible al espacio tan limitado en esta área. Se espera que, con la nueva instalación para odontología, este indicador mejore, en segundo lugar, área de urgencias, con un indicador negativo del 24%

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de **Vacunacion y hospitalización**, ambas áreas Con un indicador favorable del 92%.

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.

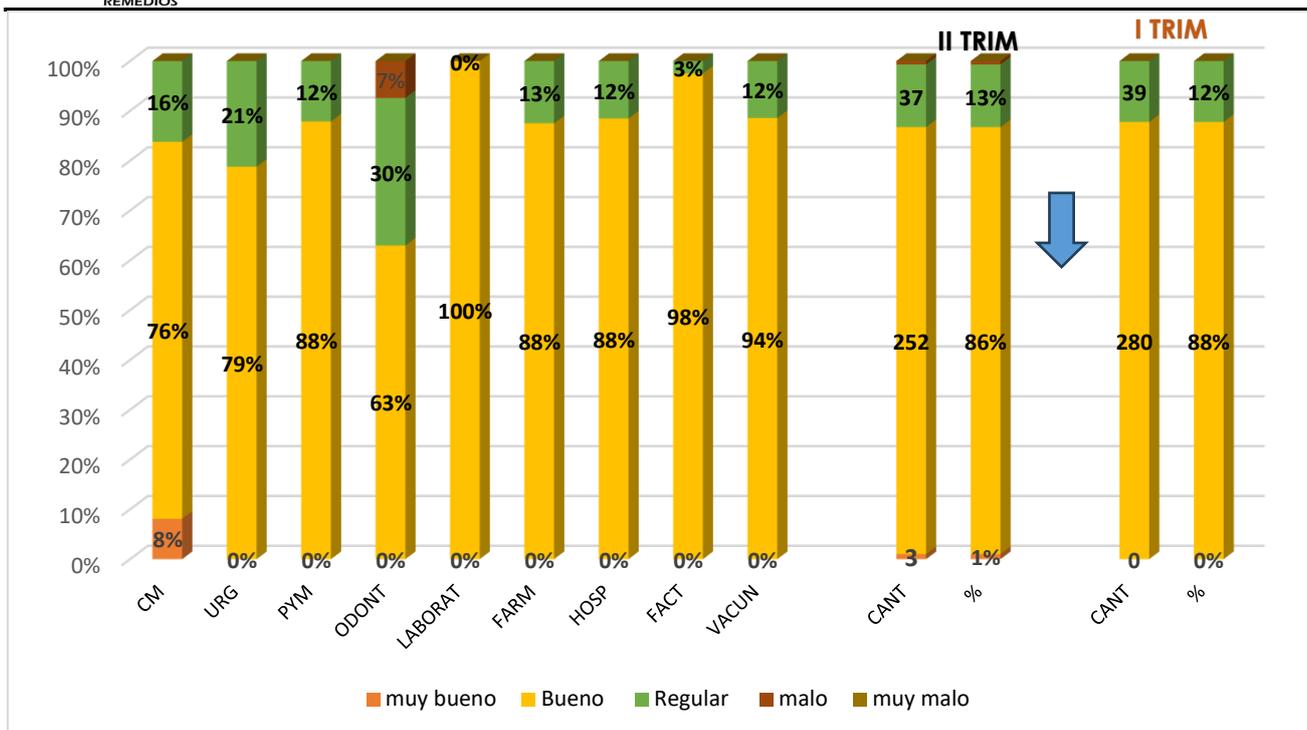
Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD II TRIMESTRE 2024



El indicador global para este II trimestre de 2024 en cuanto a la discreción y confidencialidad percibida por el usuario durante la atención es del **91%**. Correspondiente a 267 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyo un 2%. (trimestre anterior 93%).

Todas las áreas cumplen con la meta esperada a nivel institucional a excepción del área de urgencias, la cual presenta un indicador negativo del 15% y odontología. Puede atribuirse este indicador al hacinamiento que en estas áreas se percibe por falta de espacio.

Pregunta N. 6: COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES II TRIMESTRE 2024.



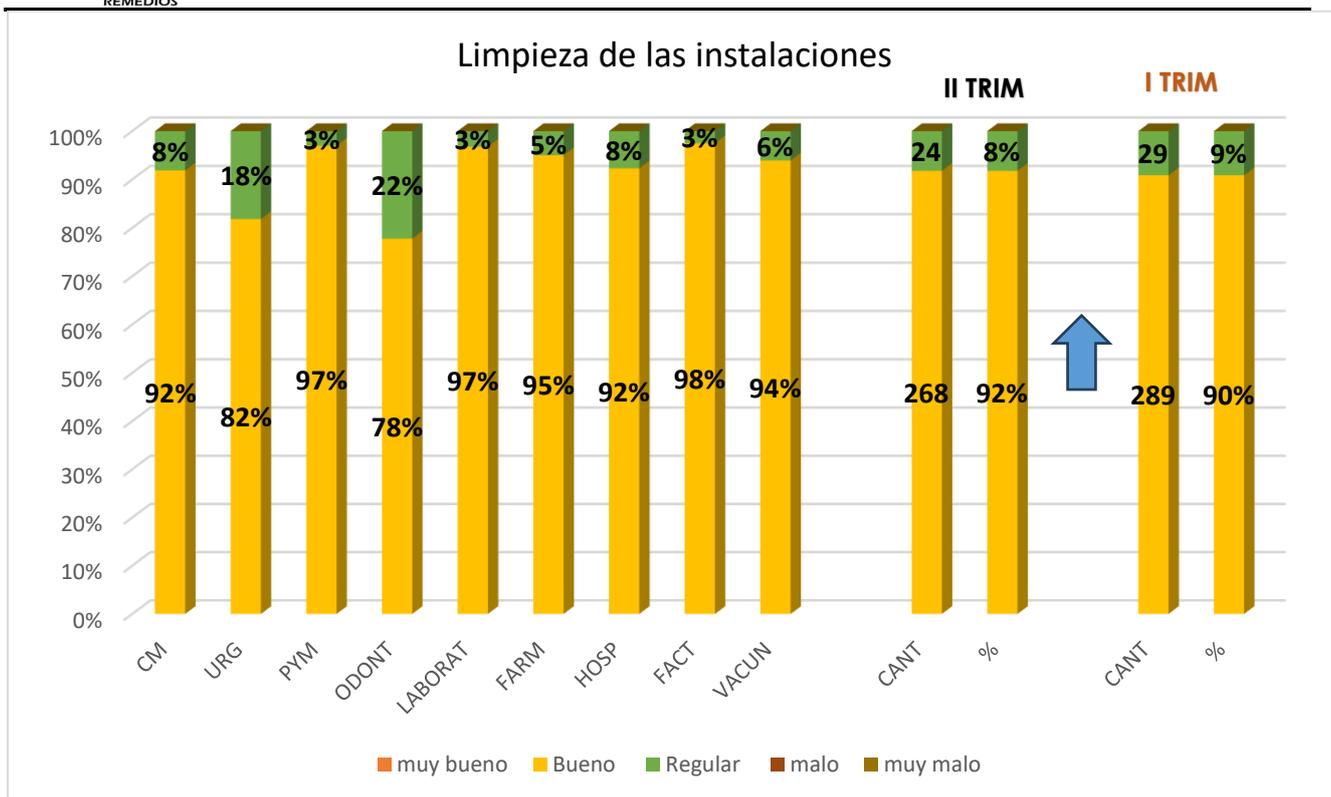
Para este II trimestre de 2024, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 87%, equivalente a 255 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyó un 1% (trimestre anterior 88%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **Laboratorio** con un indicador del 100% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 37% 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 II TRIMESTRE 2024

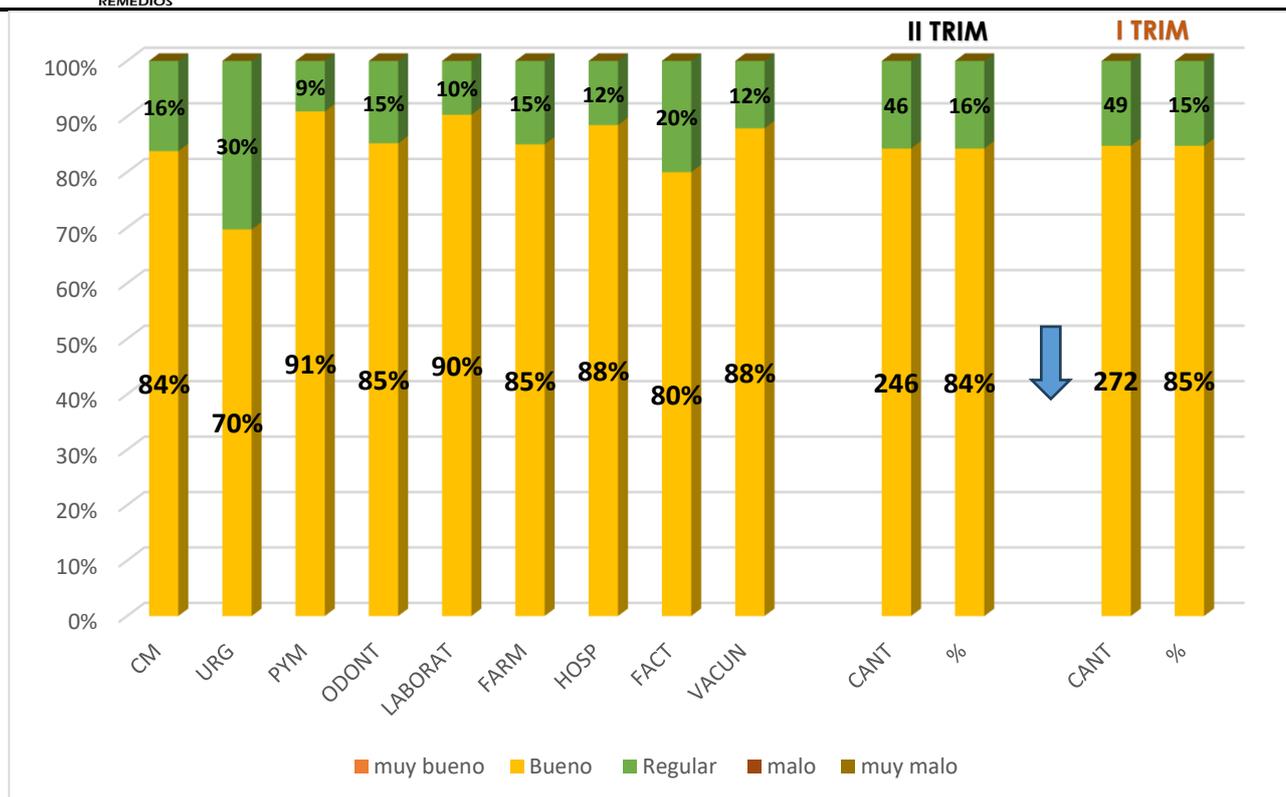


el porcentaje de satisfacción en este II trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **92%**, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 2% (trimestre I 90%) .

todas las areas a excepcion de Urgencias y odontologia cumplen con la meta esperada, Estas areas donde el usuario percibe menor satisfaccion (Odontologia con un indicador negativo del 22% y odontologia con indicador negativo del 18%) puede atribuirse al espacio tan limitado de estas areas, para la prstacion dels ervicio, lo que hace que a percepcion del paciente pueda verce como desorden, por la cantidad de implementos y personal aglomerado en estas areas.

Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO

II TRIMESTRE 2024



El porcentaje de satisfacción global para este II Trimestre de 2024 es del **84%**, equivalente a 246 usuarios satisfechos, y 16% no satisfechos (46 usuarios); comparado con el trimestre anterior se presentó una de satisfacción del 1% (trimestre anterior 85%)

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

Área donde el usuario percibe mayor satisfacción es PYM con un 91% positivo.

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 30% (indicador igual al I trimestre)

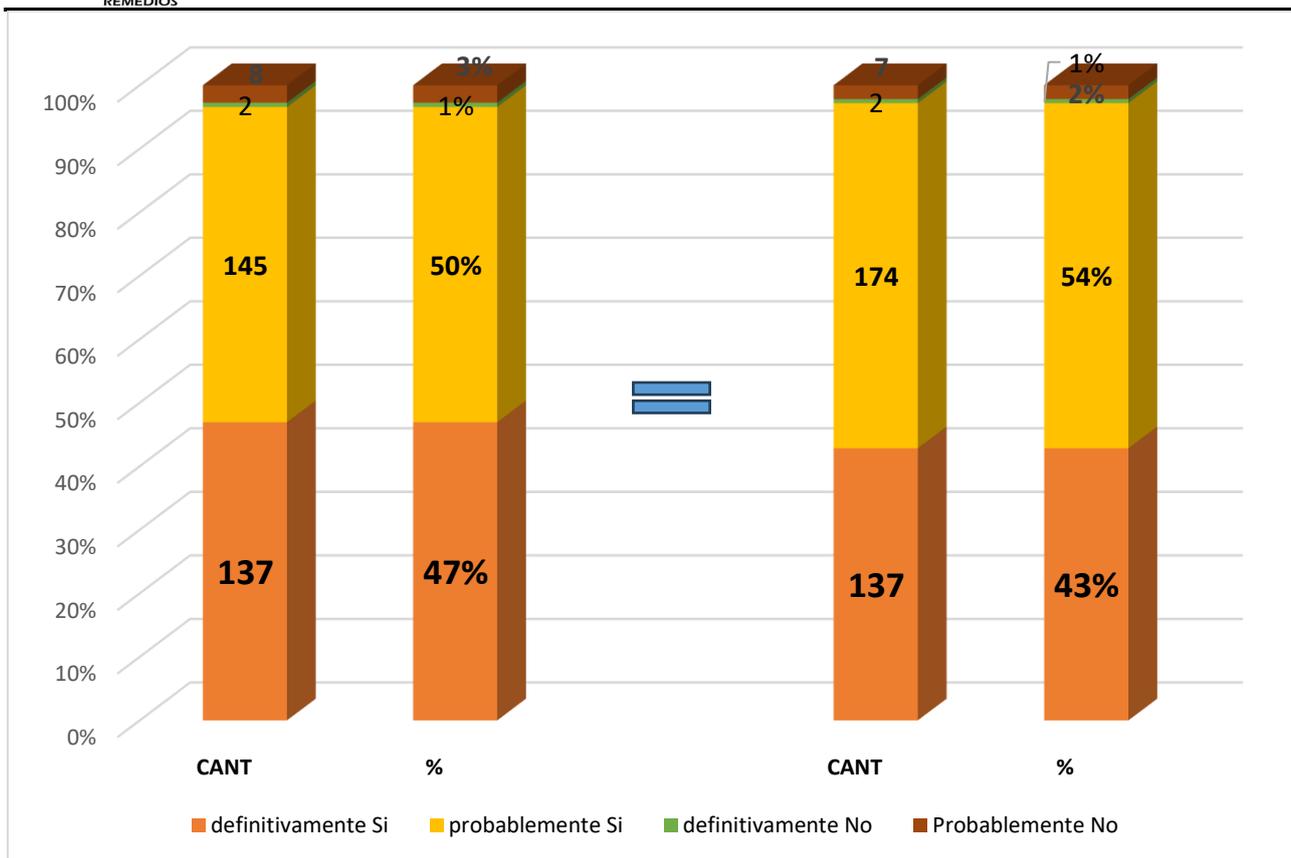
OBSERVACION: se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

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?

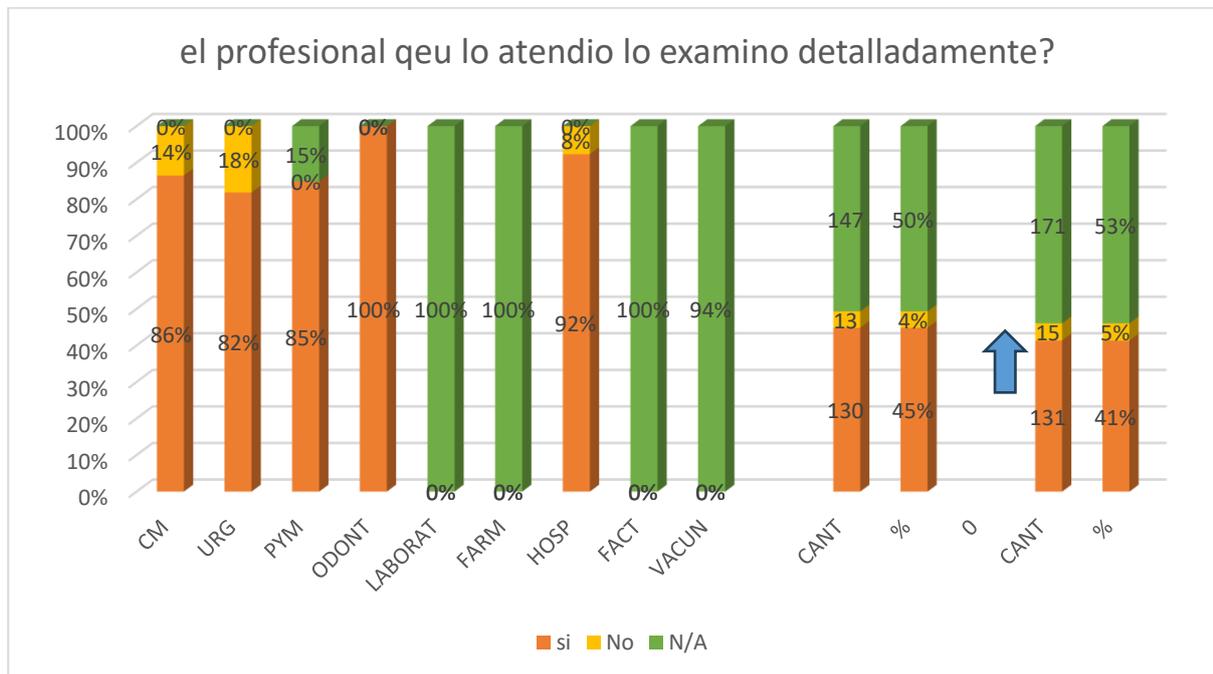
Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema de Garantía para la calidad)



En este I trimestre, El 47% de los usuarios encuestados, equivalente a 137 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 50% equivalente a 145 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendaran el Hospital, y un 1% manifestaron que definitivamente No recomendarían el hospital y un 3% manifestó probablemente si recomendarían el hospital.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES

II TRIMESTRE 2024



En este II trimestre 2024, EL 45% de los usuarios encuestados equivalente a (130), usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 4%, correspondiente a 13 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 50% de los usuarios encuestados no les aplico esta pregunta.

En el servicio de consulta médica, el 86% (manifestó positivamente su satisfacción y un 14% expreso que el profesional no les examino detalladamente. En este trimestre, este indicador en esta área aumento un 2% (Trimestre anterior 84%)

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

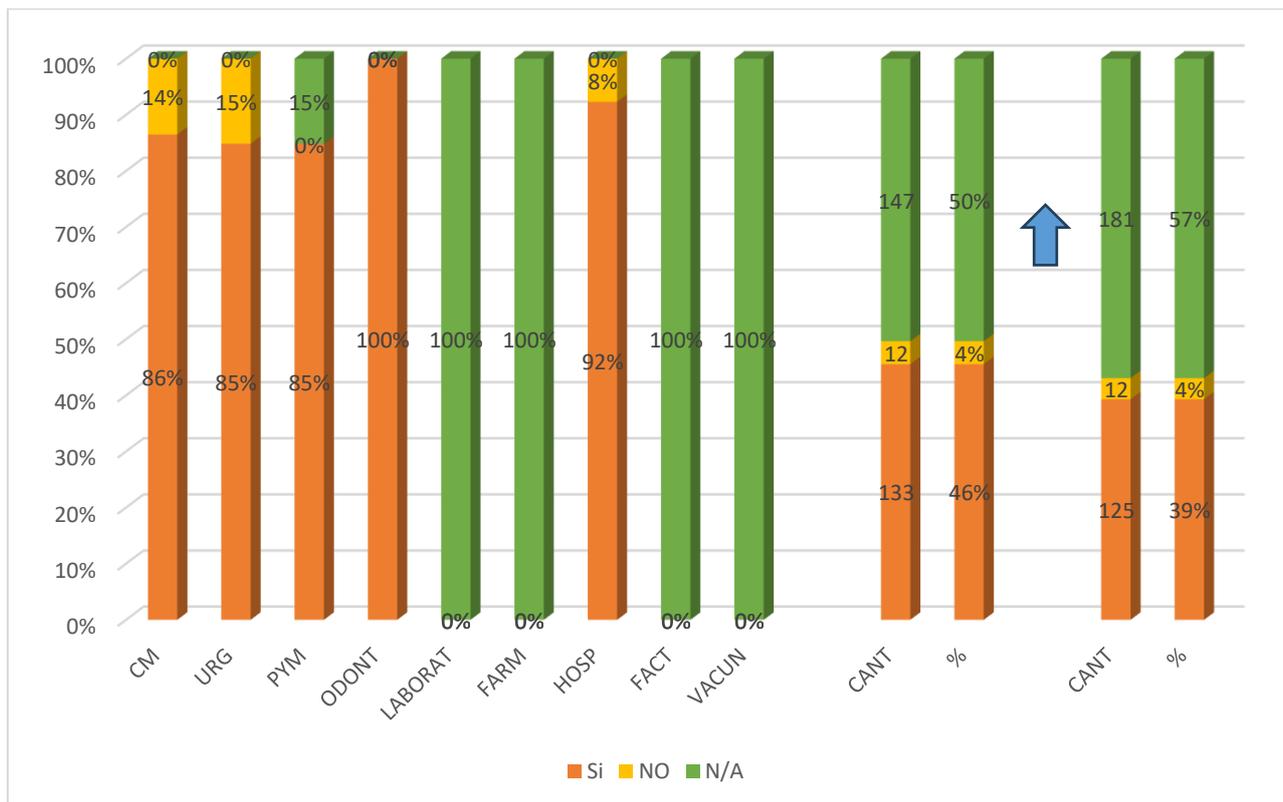
En el servicio de urgencias, el 82% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 18% manifestó su satisfacción negativamente. Indicador se mantiene igual al primer trimestre.

El área de PYM el 85% de los encuestados se expresó positivamente y al 15% no le aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, el 92% manifestó positivamente su satisfacción el 8% manifestó su satisfacción de forma negativa.

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

LE HABLARON CLARAMENTE SOBRE SU CONDICION DE SALUD



En este II trimestre 2024, El 46% de los usuarios encuestados (133), respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 4% (12) Manifestó negativamente; al 50% no le aplico la pregunta.

En el área de consulta médica el 86% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 14% 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.

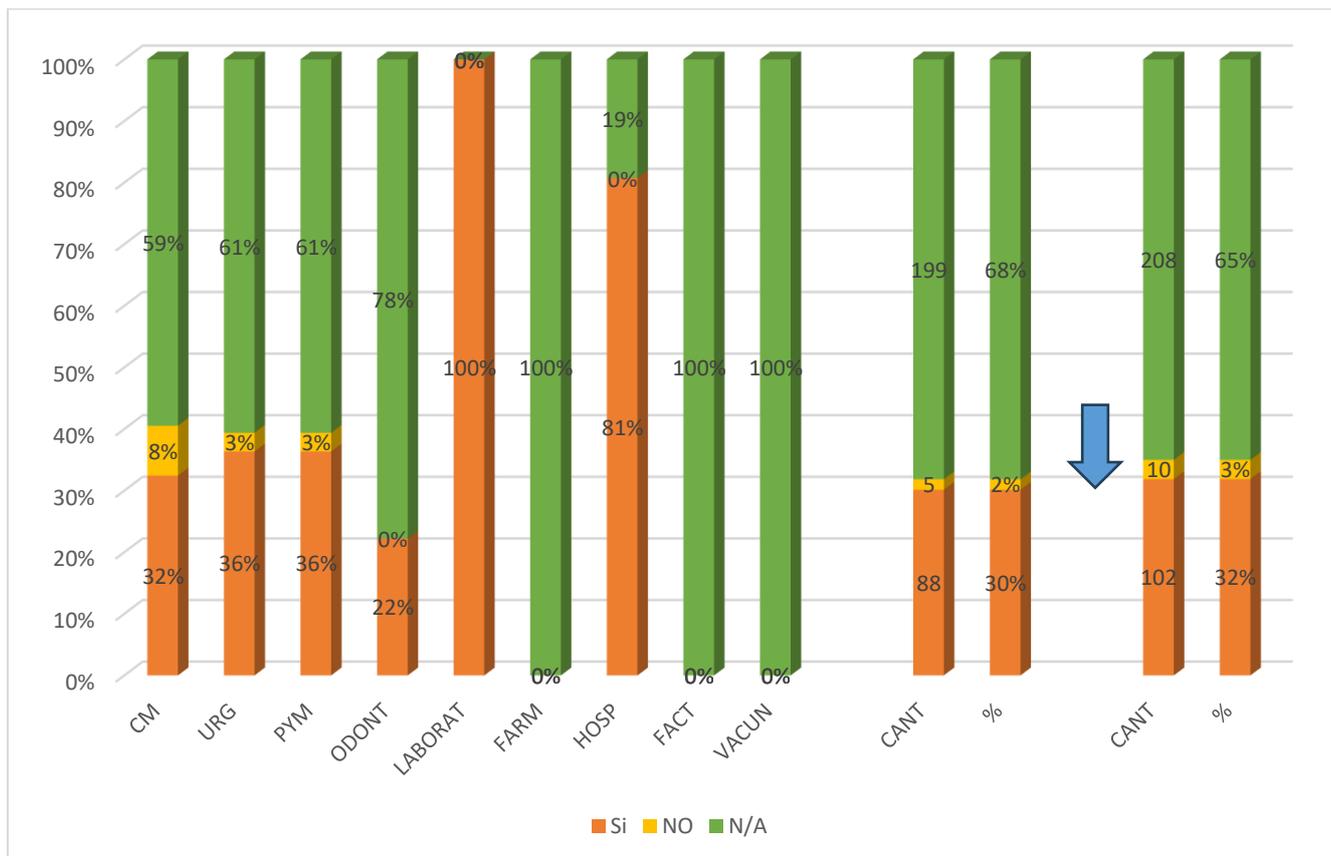
En el área de urgencias, el 85% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 15% manifestó negativamente.

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 92% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 8% manifestó negativamente. En este trimestre se presentó aumento de satisfacción (trimestre anterior 83%)

área de PYM: el 85% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 15% no les aplico la pregunta.

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



La satisfacción en la explicación de exámenes ordenados o realizados en este II Trimestre fue del 30%, (88 usuarios) el 2% (5 usuarios) manifestó no haber recibido información clara y al 68% no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 8%.

El 32% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados, Al 59% no les aplico la pregunta.

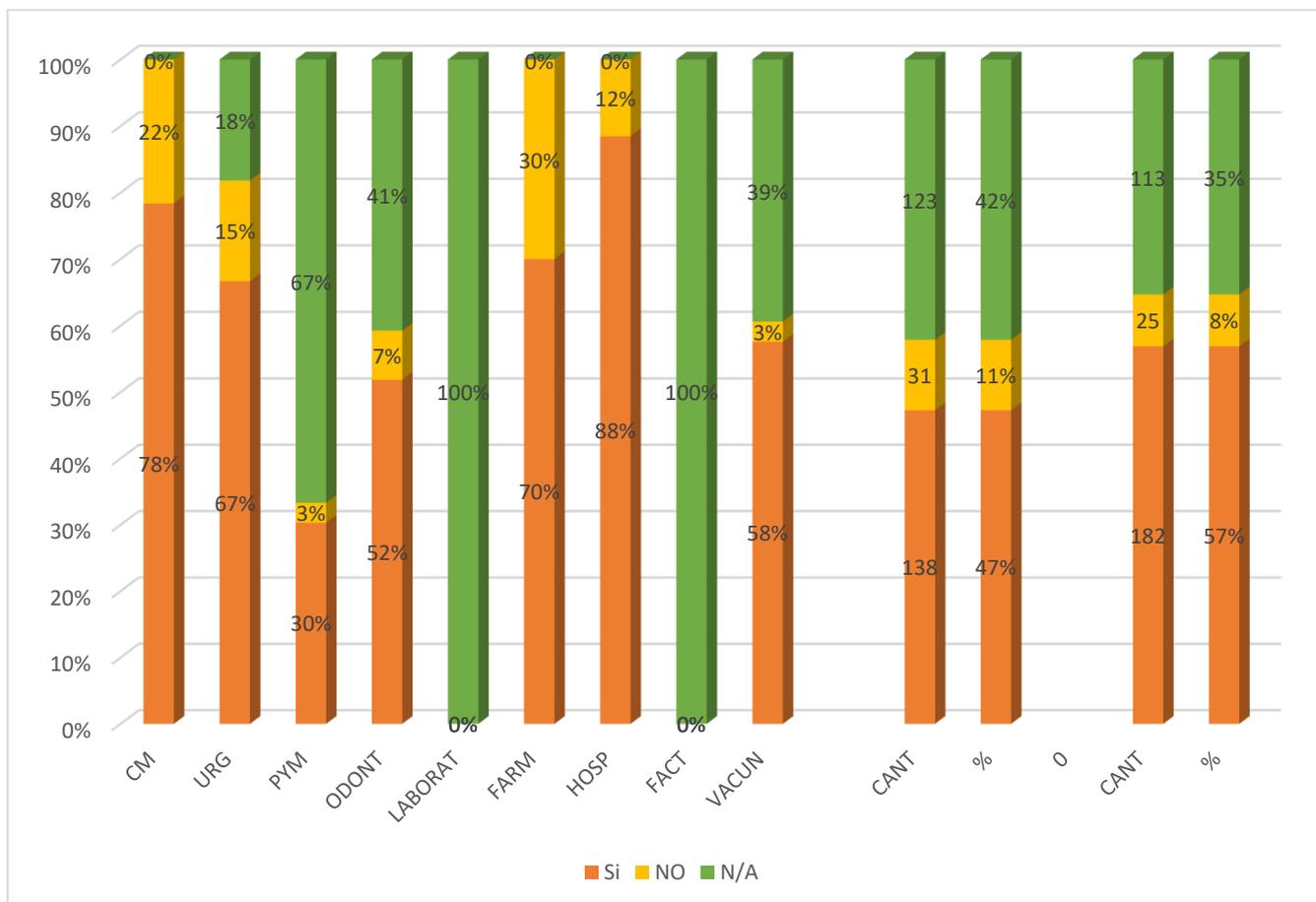
En el área de urgencias un 36% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, y al 61% no les aplicó la pregunta.

Área de PYM: el 36% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 61%o les aplico la pregunta.

Área laboratorio: El 100% manifestó su satisfacción positivamente. En esta área el indicador aumento un 14%

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? II TRIMESTRE 2024



La satisfacción en la explicación de medicamentos ordenados o dispensados fue del 58%, (168 usuarios) el 11% (31) manifestó no haber recibido información clara y al 32% no les aplico la pregunta. Este indicador aumento un 1% (trimestre anterior 57%)

En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 22%, el 78% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados.

Se debe generar plan de mejora.

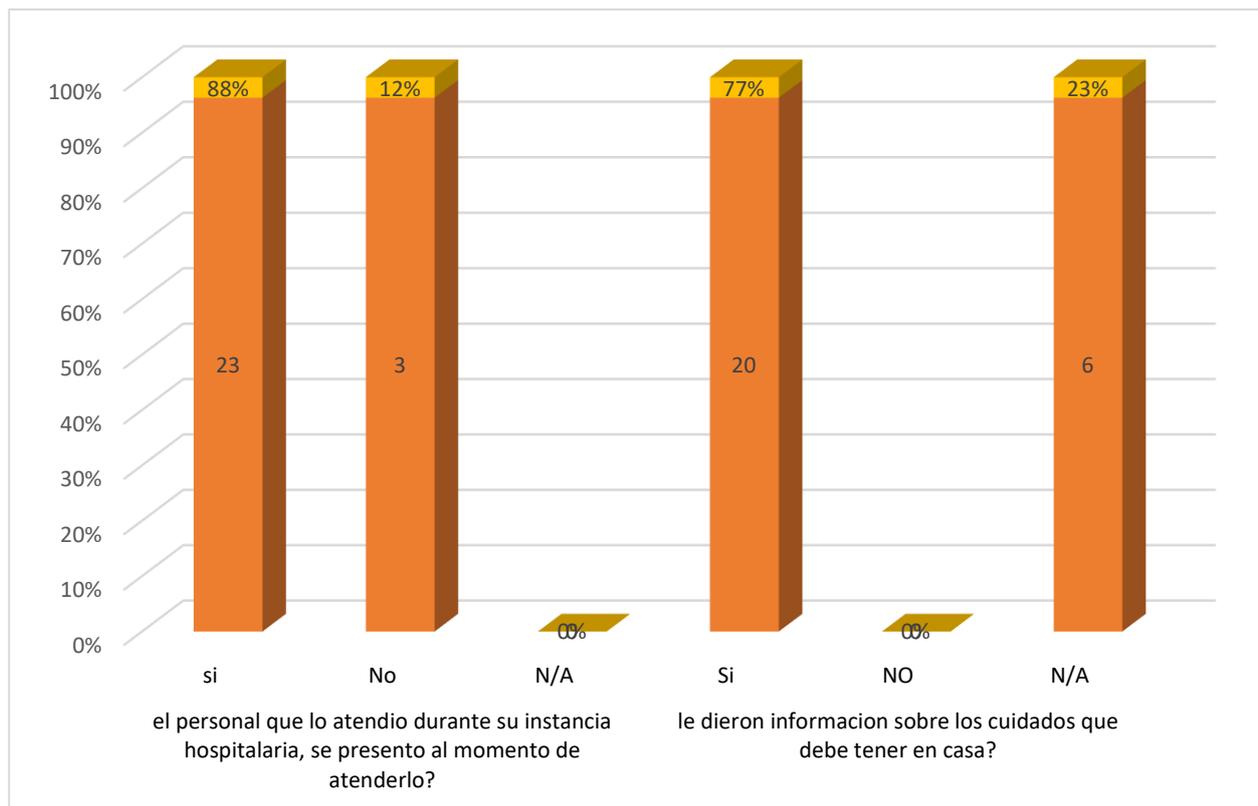
En el área de urgencias un 67% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 15% manifestó negativamente. Al 18%, no le aplico la pregunta. **se debe generar plan de mejora.**

Área de PYM: el 30% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, al 3% respondieron de manera negativa y al 67% no les aplico la pregunta.

Área de farmacia: el **70%** de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el **30%** 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 II TRIMESTRE 2024

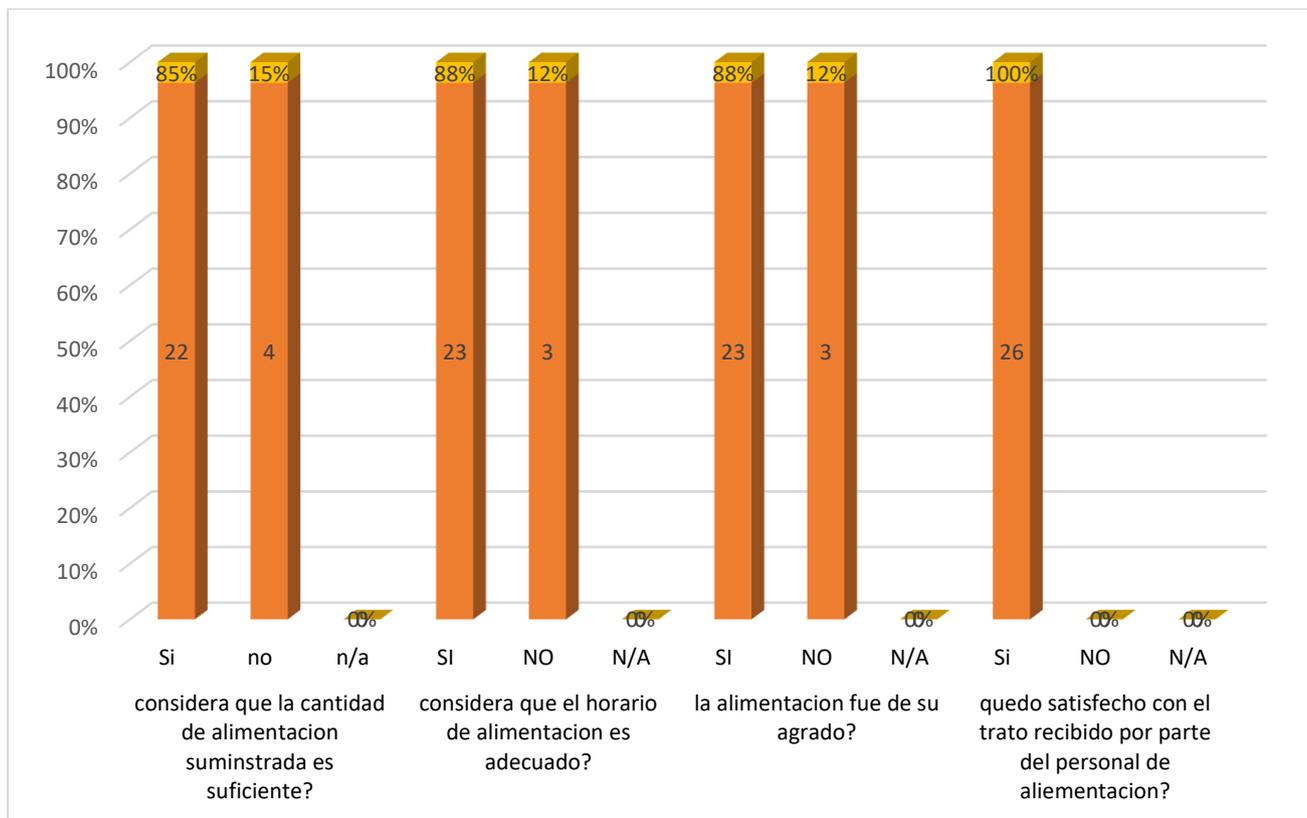


en este II trimestre el 88% equivalente a 23 de los 26 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, manifestó positivamente que el personal de salud se presentó al momento de atenderlos, el 12% equivalente a 3 usuarios, respondió negativamente (se debe generar plan de mejora).

El 77% de los usuarios, manifestó positivamente haber recibido información sobre los cuidados que deben tener en casa. Un 23% manifestó negativamente la pregunta.

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.

SERVICIO DE ALIMENTACION II TRIMESTRE 2024



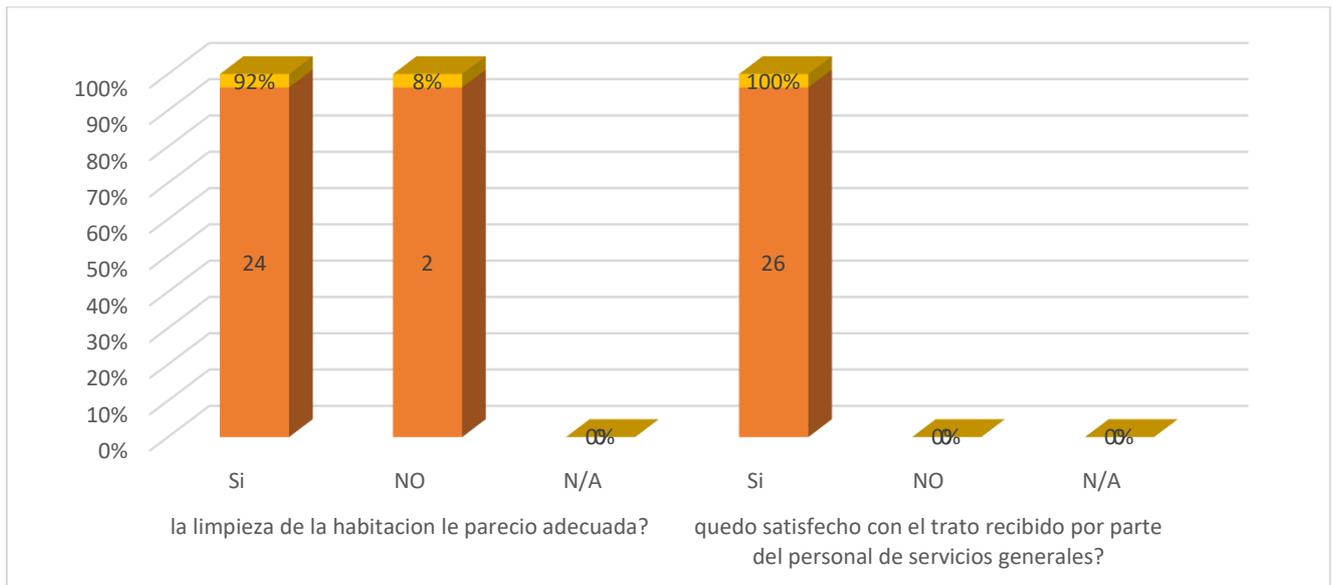
De los 26 usuarios encuestados en este servicio, el 85% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para el 15% (4 usuarios) la cantidad de alimentación, no fue suficiente.

de los 26 usuarios encuestados en este servicio, el 88% (manifestaron que el horario de la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 12% (4), no lo fue. Se debe generar plan de mejora.

de los 26 usuarios encuestados en este servicio, el 88% (23) manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 12% (3), 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.

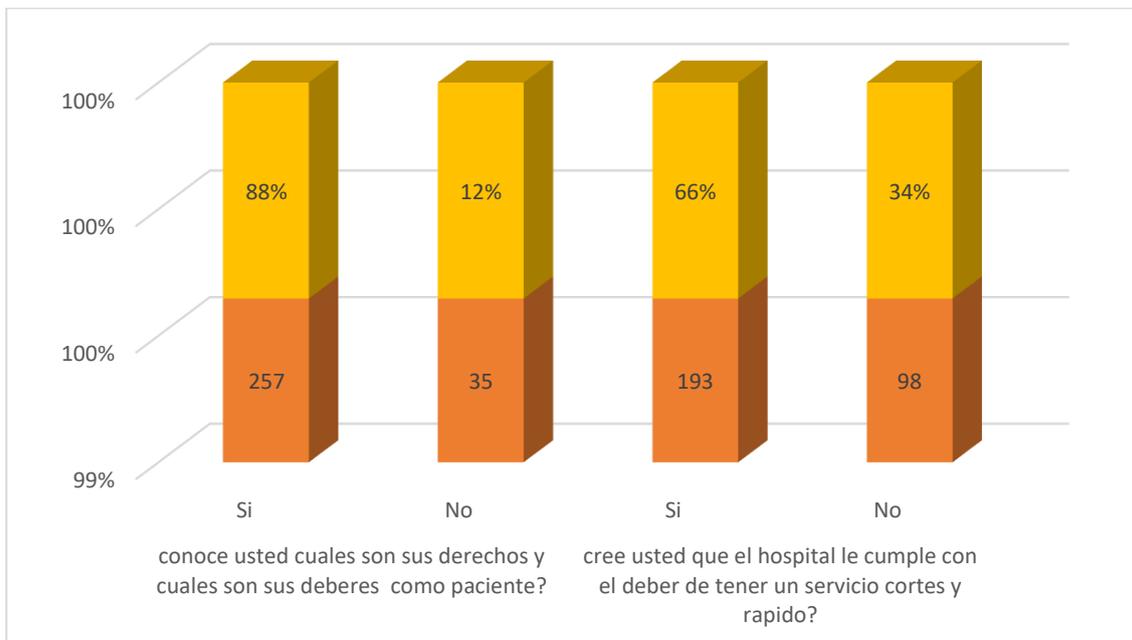
SERVICIOS GENERALES II TRIMESTRE 2024



Para el 92% de los usuarios encuestados, quienes les aplico la encuesta en servicio de hospitalización, consideran adecuada la limpieza de las habitaciones. Para el 8% 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 II TRIMESTRE 2024



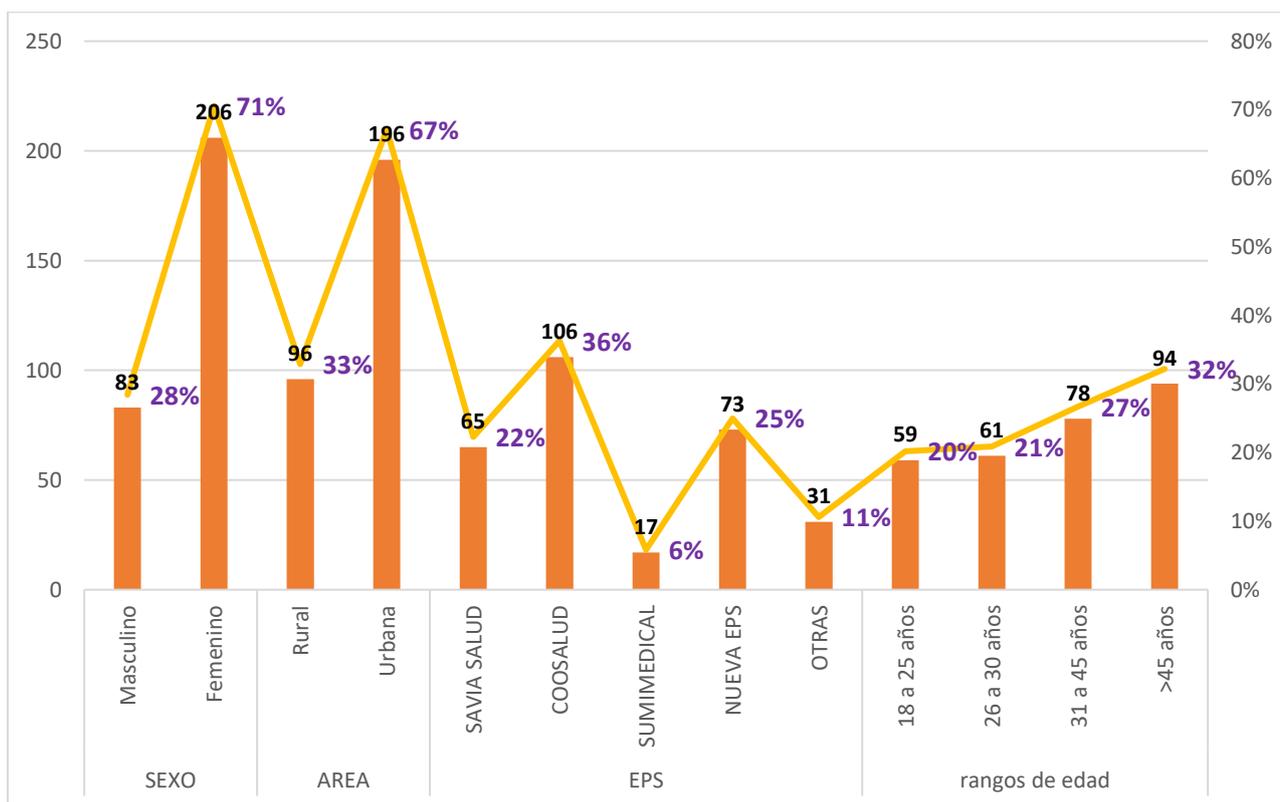
El 88%, de los usuarios encuestado correspondiente a 257 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 12% equivalente a 35 usuarios expresaron no conocerlos. Se aumento un 2% de satisfacción o conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud

EL 66% de los usuarios encuestados (193 usuarios) manifestó positivamente que el hospital cumple con un servicio cortés y rápido. El 34% (98) usuarios, manifestaron su satisfacción de manera negativa. Indicador se mantuvo igual al primer trimestre

Se seguirán implementado estrategias de educación en Derechos y Deberes.

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 71% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo femenino (206), el 28% al **sexo** masculino (83), el 33% corresponde al área rural (96), el 67% área urbana (196), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 22% (65) corresponde a la EPS savia salud, el 36% (106) a EPS Coosalud, el 6% (17) a Sumi medical, el 25% (73) a nueva EPS, el 11% (31) a otras EPS.

El 20% (59) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.
el 21% (61 en edad entre 26 a 30 años,
el 27% (78) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,
el 32% (94) 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 II trimestre realizado asamblea correspondiente a primer cuatrimestre 2024, su representante ante el comité de atención al usuario, realiza acompañamiento a los procesos de apertura de Buzón de Sugerencias, de acuerdo a disponibilidad de su tiempo.

POLÍTICA PUBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

Con respecto al proceso de Participación Social en salud, se cuenta con un plan de acción para la vigencia 2024, con un total de 41 actividad, las cuales se encuentran en ejecución de acuerdo a las fechas de programación.

Se realizo el respectivo cargue a plataforma PISIS de la programación vigencia 2024.

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA:

En el presente trimestre, el Comité se ha venido reuniendo mes a mes (abril 09, mayo 27 y junio 26.)

Cualquier inquietud, con gusto será atendida



ESTADO S.S.B.S. 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)