

Remedios, octubre 11 de 2024

**DOCTORA**

**DIANA MARIA MISAS PARRA**

**Gerente**

**ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL**

**REMEDIOS**

**Ref. Informe de Gestión III 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 III 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

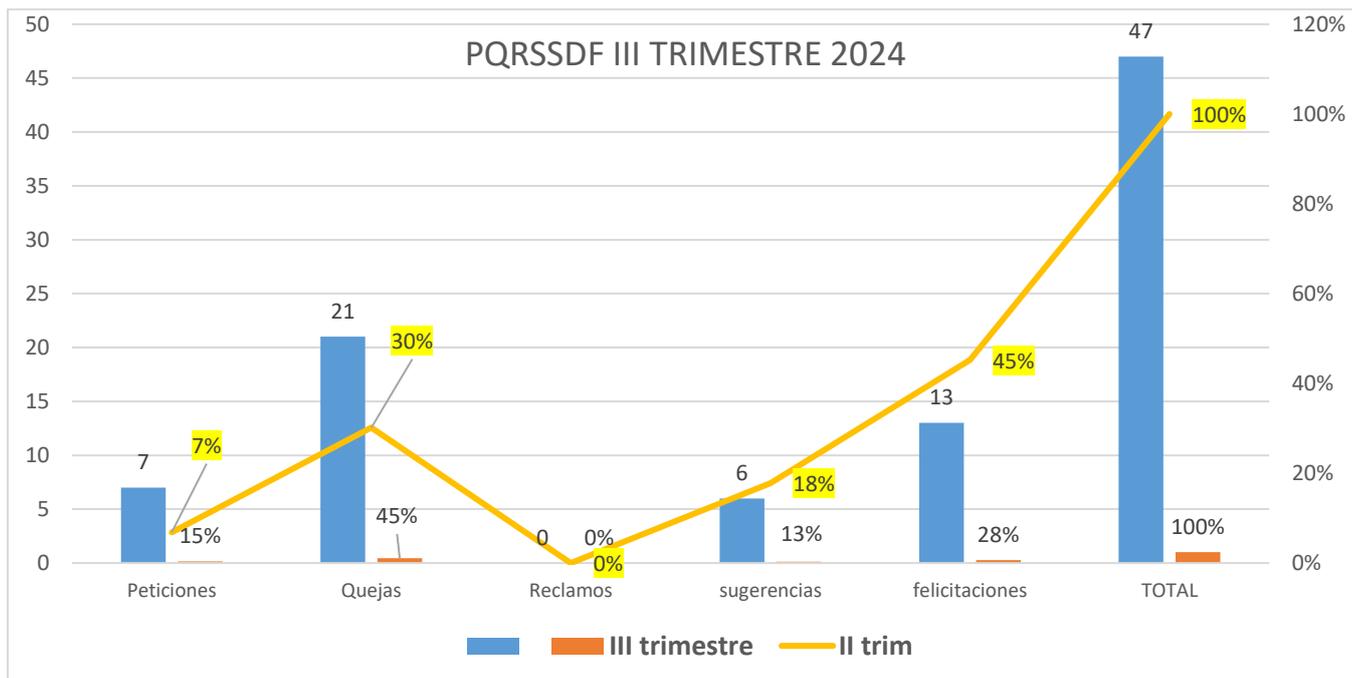
El Hospital San Vicente de Paul de Remedios, ha venido velando fuertemente en aras del mejoramiento continuo de los procesos tendientes al fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) dentro de los avances significativos en esta área se encuentra que todos los procesos manejados 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 III, trimestre del año 2024 se presentaron **47** comunicaciones de los usuarios, comparado con el II trimestre 2024, (71) se presentó una disminución del 44%.

PQRS-F III TRIMESTRE 2024

II Trimestre 2024			III TRIMESTRE 2024			
Peticiones	5	7%	↓	Peticiones	7	15%
Quejas	22	30%	↑	Quejas	21	45%
Reclamos	0	0%	=	Reclamos	0	0%
sugerencias	13	18%	↓	sugerencias	6	13%
felicitaciones	33	45%	↓	felicitaciones	13	28%
total	73	100%		TOTAL	47	100%



De las 47 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este III trimestre, un 15% equivalente a 7 comunicaciones fueron Peticiones, un 30% trimestre anterior 7%.

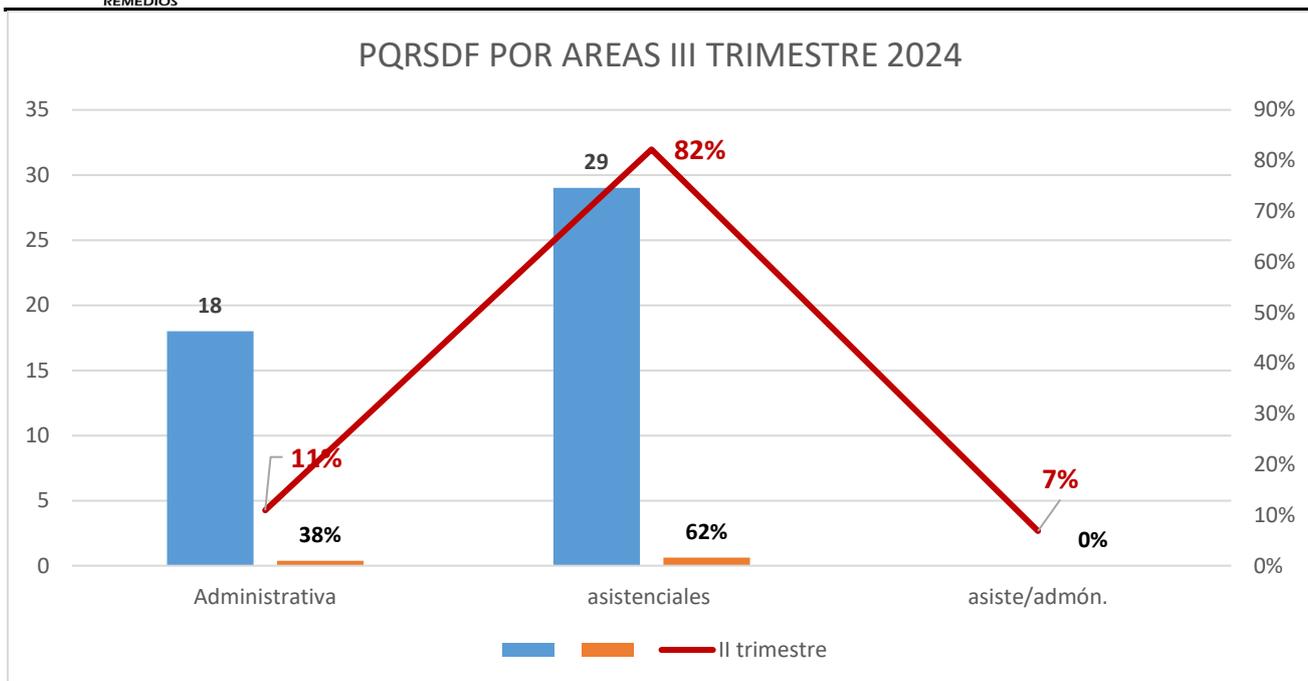
Un 45% equivalente a 21 comunicación se presentaron como quejas, un 13% (6) fueron sugerencias y en un mayor porcentaje 28% corresponden a (13) felicitaciones.

A continuación, se describen las comunicaciones por áreas.

COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR AREA

POR AREAS II Trim		
Administrativa	8	11%
asistenciales	60	82%
asiste/admón.	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

por áreas III trimestre		
Administrativa	18	38%
asistenciales	29	62%
asiste/admón.		0%
total	47	100%



De las 47 comunicaciones presentadas por los usuarios en este III trimestre, un 38% equivalente a 18 corresponden al área administrativa y un 62% (29) comunicaciones corresponden al área asistencial. En este trimestre no se presentaron comunicaciones articuladas entre administración asistenciales.

**COMPORTAMIENTO DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:**

AREA	p	Q	R	S	F	TOTAL	Rta oport	Rpta No op	en tte	sin resp
asistencial medico		10		2	2	14	10	3	1	
asistencial Enfermería		4			1	5	1	3		1
asist med/enferme		2				2	1	1		
asistencial PYM		1			5	6	5	1		
Asistencial laboratorio										
administrativa Archivo	1					1	1			
Administrativas	0			2	2	4	2	1	1	
Facturacion	4	4		2	3	13	10	3		
adm/asistencial										
asist/farmacia										
asiste/Vacunacion										
asist/odontología	1					1	1			
No competencia de la ESE	1					1				1
total	7	21		6	13	47	31	12	2	2

**INDICADOR DE OPORTUNIDAD III TRIMESTRE 2024**

Indicador de Oportunidad de Respuesta III trim

con oportunidad de respuesta	31	66%
con respuesta extemporánea	12	24%
en trámite con oportuno	1	2%
en trámite extemporáneo	1	2%
sin respuesta (Ext)	2	4%

Indicador de Oportunidad de Respuesta II trim

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 14 comunicaciones de las cuales fueron 10 quejas y 2 sugerencias y 2 felicitaciones.

Esta área continua con una (1) comunicación en trámite, con oportunidad de respuesta.

Se respondió dentro del tiempo oportuno 10 comunicaciones y tres (3) fueron resueltas extemporáneamente.

**Área asistencial enfermería asistencial:** se presentó 4 quejas y una felicitación. Con respecto a la oportunidad de respuesta se dio tramite oportuno a una (1) comunicación, tres (3) se respondieron extemporáneamente y una aún se encuentra sin respuesta.

**Área asistencial PYM:** en esta área se presentaron seis (6) comunicaciones una (1) queja y cinco (5) felicitaciones. De las cuales 5 se respondieron oportunamente y una (1) se resolvió extemporáneamente.

**Área asistencial odontología:** en esta área se presentaron unas (1) queja, la cual fue resuelta con oportunidad del 100%.

**En el área administrativa:** se presentaron en este III trimestre 4 comunicaciones las cuales fueron: dos (2) sugerencias y dos (2) felicitaciones. Comunicaciones resueltas con oportunidad dos (2) un a(1) extemporánea y una aun continua en trámite.

**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 Adíela Jaramillo	3221 1823	3148388 533	<a href="mailto:luzadielajaramillo@gmail.com">luzadielajaramillo@gmail.com</a>	Coosalud	12/03/2024	SIA U	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

CANALES DE INGRESO PQRS-F II TRIMESTRE 2024

CANALES DE INGRESO PQRS-F III TRIMESTRE		
SIAU	4	9%
Gerencia		0%
SEC. SALUD Y S.A.C	1	2%
BUZON SUGERENCIAS	37	79%
WEB	3	6%
CORREO ELECTRON	1	2%
CONX SAVIA		0%
DIRECCION SECCIONAL		0%
SUPERSALUD	1	2%
Total	47	100%

II TRIMESTRE	
7	10%
1	1%
	0%
63	86%
1	1%
1	1%
	0%
	0%
	0%
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 79% sobre los demás canales institucionales.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-F III TRIMESTRE 2024

MOTIVOS GENERADORES DE PQRS-F	III Trim 2024	
Percepción de tiempo de espera prolongado	8	17%
Percepción de actitud o trato inadecuado	8	17%
Difícil acceso a líneas telefónicas	5	11%
Percepción de mala atención	5	11%
Percepción de pertinencia y/o negligencia médica/ ética	2	4%
percepción de barreras de atención	3	6%
otras	3	6%
felicitación por buena atención	13	28%
total, comunicaciones	47	100%

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

**RECOMENDACIONES:** como puede evidenciarse a pesar de continuar con un indicador positivo de agradecimiento y felicitaciones, (28%), continúa siendo las dos principales causas generadoras de inconformidad la percepción de actitud y/o trato inadecuado, con un 8% correspondiente a 8 comunicaciones y percepción de tiempo de esper prolongado para la atención con un 8% (8 comunicaciones)

Cabe resaltar que durante la vigencia 2023 y 2024, se han venido realizando 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 tres 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 III trimestre se realizaron (8) aperturas con las personas inmersas en el proceso y con sus respectivas actas; las comunicaciones allí encontradas fueron tramitadas con las personas inmersas en el proceso.

Evidencia fotográfica:



**REMISION AMBULATORIA ANEXO TECNICO 3**

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, en este trimestre se diligenciaron 3.991 Remisiones Electivas (anexo Técnico 03) así:

REMISIONES AMBULATORIAS III TRIEMSTRE 2024		
IMAGENIOLOGIA	815	20%
PSICOLOGIA	531	13%
MEDICINA INTERNA	445	11%
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	399	10%
PEDIATRIA	298	7%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	277	7%
NUTRICION Y DIETETICA	269	7%
OFTALMOLOGIA	140	4%
CIRUGIA GENERAL	136	3%
OTORRINOLARINGOLOGIA	111	3%
UROLOGIA	105	3%
OPTOMETRIA	65	2%
DERMATOLOGIA	58	1%
PSIQUIATRIA	44	1%
FISIOTERAPIA	38	1%
NEUROLOGIA	38	1%
ODONTOLOGIA GENERAL	34	1%
BACTERIOLOGO	19	0%
CIRUGIA MAXILOFACIAL	18	0%
FONOAUDIOLOGIA	16	0%
CARDIOLOGIA	15	0%
GASTROENTEROLOGIA	12	0%
CIRUGIA VASCULAR	11	0%
MEDICINA LABORAL	10	0%

NEUROCIROLOGIA	9	0%
ENDODONCIA	9	0%
ENDOCRINOLOGIA	8	0%
NEUROLOGIA PEDIATRICA	8	0%
ORTOPEDIA PEDIATRICA	6	0%
TOXICOLOGIA	6	0%
ALERGOLOGIA	5	0%
CONSULTA ODONTOLIGIA PEDIATRICA	5	0%
CIRUGIA PLASTICA	4	0%
FISIATRIA	4	0%
ODONTOLOGIA PEDIATRICA	4	0%
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	3	0%
CIRUGIA PLASTICA	3	0%
NEUMOLOGIA	3	0%
HEMATOLOGIA	2	0%
NEFROLOGIA	2	0%
ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA	1	0%
MASTOLOGIA	1	0%
RADIOLOGIA	1	0%
REHABILITACION ORAL	1	0%
REUMATOLOGIA	1	0%
ODONTOLOGIA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3991</b>	<b>100%</b>

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

ASI: imagenología con un total de 853 remisiones, equivalente al 20%, servicio de psicológica 531 equivalente al 13%, medicina Interna con un total de 445, equivalente al 11%, Ginecología y Obstetricia con un total de 399 equivalente al 10%, pediatría 298, equivalente al 7% ,Ortopedia y Traumatología 277 equivalente al 7%, nutrición y dietética 269, equivalente al 7% , Oftalmología 140, correspondiente al 4%, cirugía general 136, correspondiente al 3 y como causa numero 10 servicio de Otorrinolaringología con 111 remisiones correspondiente al 3%.

Información tomada de programa institucional XENCO.

### TRAMITES PORTABILIDAD III TRIMESTRE 2024

En este trimestre, se realizaron 67 solicitudes descritas así:

EPS	cantidad	Medio			Finalizado	en tte
		SIAU	sac	usuario		
Salud total	14	14			13	1
Asmet Salud						
Caja Copi	1	1			1	
sanitas						
Mutualser	4	4			2	2
nueva eps	18	18			14	4
sura	20			20	20	
Capitals alud	1	1			1	
ecoopsos						
familiar de colombia	3	3			3	
famisanar	4	4			3	1
AIC	1	1			1	
savia salud	1	1			1	
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>47</b>		<b>20</b>	<b>59</b>	<b>8</b>

En este III trimestre se realizaron 67 solicitudes de portabilidad, de las cuales 47 fueron gestionadas por el SIAU y 20 por el usuario. De las 67 solicitudes se encuentran en trámite 8.

### AFILIACIONES INSTITUCIONALES III 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 Tercer trimestre se realizaron **32** afiliaciones institucionales incluidos incluyendo los recién nacidos y otro tipo de edades, comparado con el trimestre anterior, se presentó aumento de afiliaciones (trimestre anterior se realizaron 21 afiliaciones)

Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución 28, afiliaciones a mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (4) cuatro.

**Numero de afiliaciones excepcionales: 00**

(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)

TOTAL, AFILIACIONES III TRIMESTRE 2024: 32					
EPS	Recién nacidos	menores de edad	adultos	total	%
COOSALUD	16		3	19	59%
SAVIA SALUD	10		1	11	34%
NUEVA EPS	2			2	6%
FAMISANAR					0%
TOTAL, AFILIACIONES	28		4	32	100%

**MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO**

**III TRIMESTRE 2024**

**II TRIMESTRE 2024**

**Usuarios Encuestados: 292**

**Usuarios satisfechos: 244**

**Usuarios No satisfechos: 48**

**% de Satisfacción: 84%**

**III TRIMESTRE 2024**

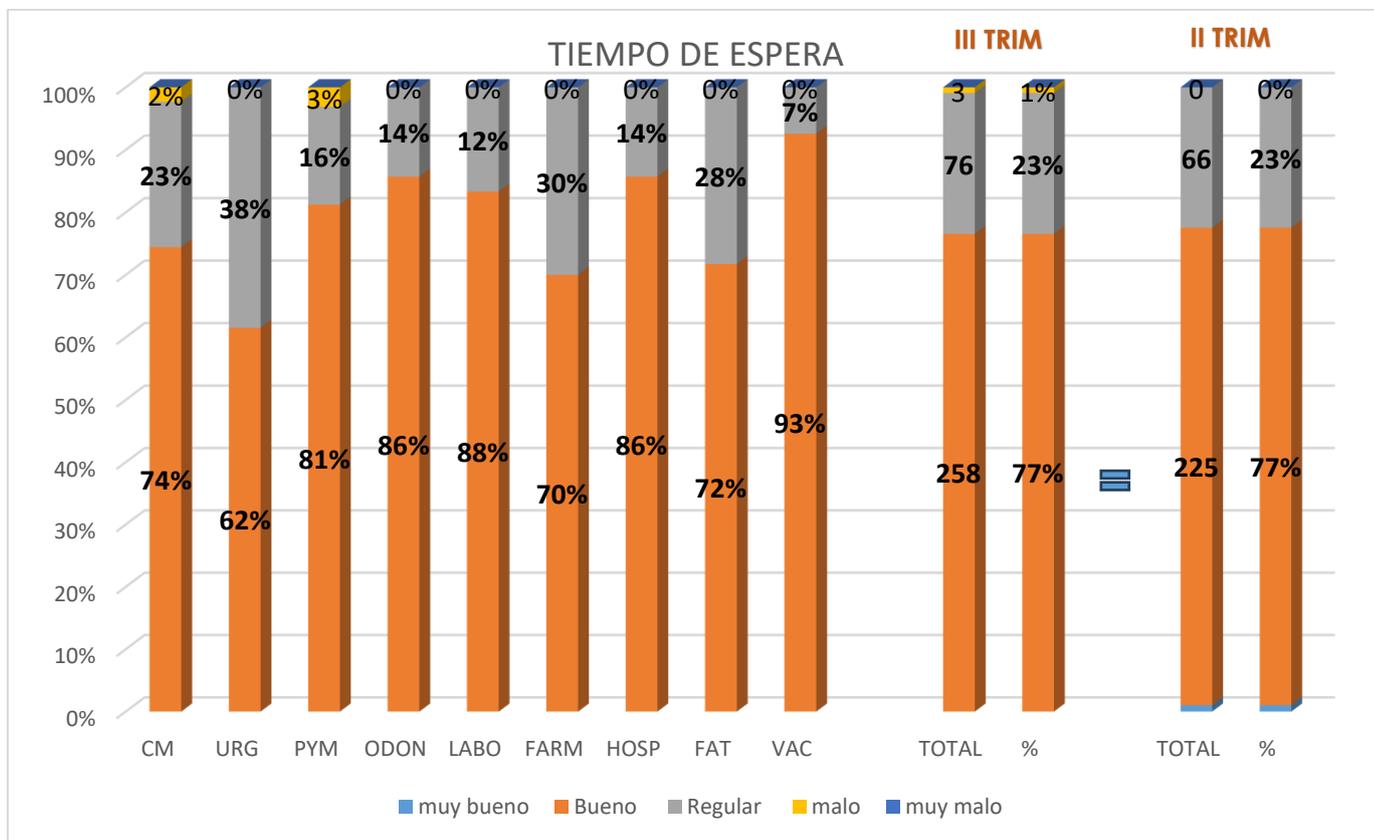
**Usuarios Encuestados: 337**

**Usuarios satisfechos: 282**

**Usuarios No satisfechos: 55**

**% de Satisfacción: 84%**

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



En este trimestre III, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del **77%**, equivalente a **258** usuarios, comparado con el II Trimestre del año 2024, el indicador, permanece igual (trimestre anterior 77%) en lo que va corrido del año este indicador se ha mantenido igual.

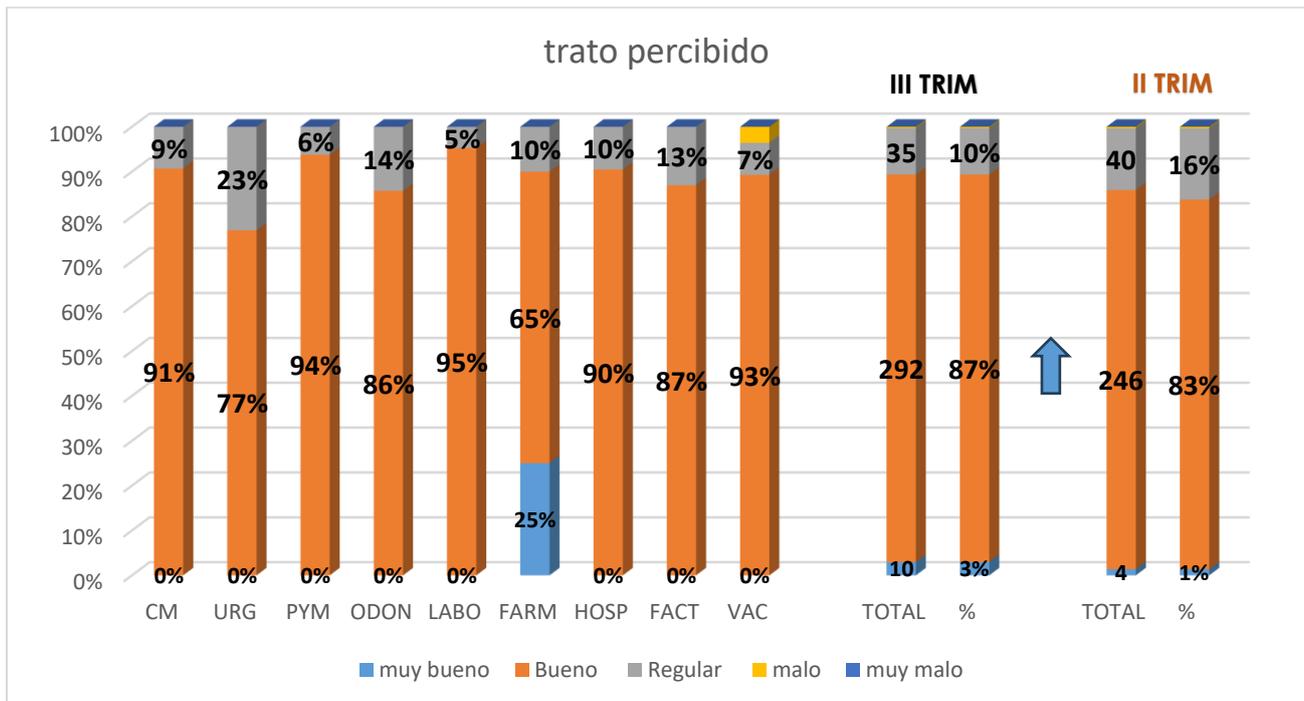
**OBSERVACION:** como puede evidenciarse en la gráfica, la única área que cumple con la meta esperada es el área de laboratorio y Vacunacion ambas áreas con un indicador positivo del 88% y 93%.

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  
III TRIMESTRE 2024**



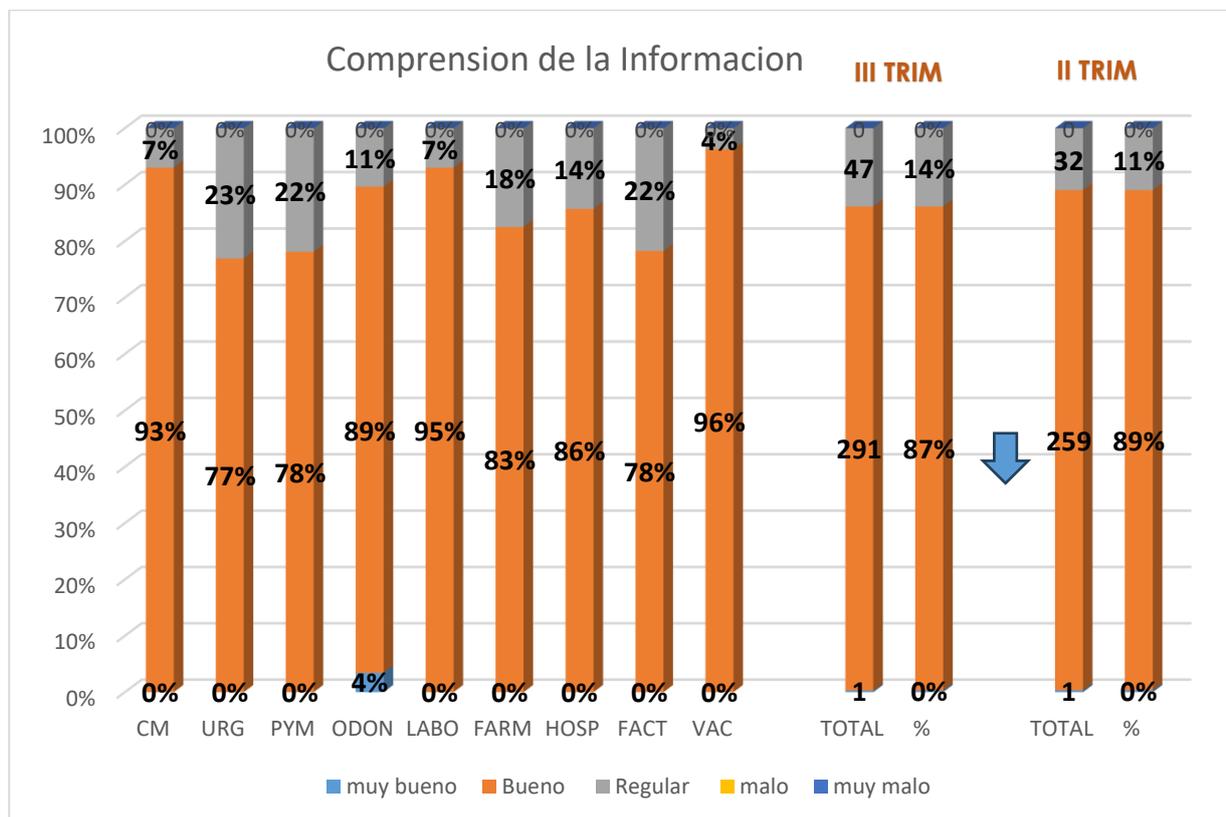
Para el presente trimestre III, el % global de satisfacción en cuanto al trato percibido es del **90%** equivalente a 292 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presentó un aumento del indicador de satisfacción en un 6% (trimestre anterior 84%).

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto al trato brindado por el personal es el área de **Laboratorio**, con un indicador positivo del 95% y área de PYM con un 94% de indicador positivo.

El area donde el usuario percibe menor satisfaccion es el area de urgencias con un indicador negativo del 23% .

**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 III TRIMESTRE 2024



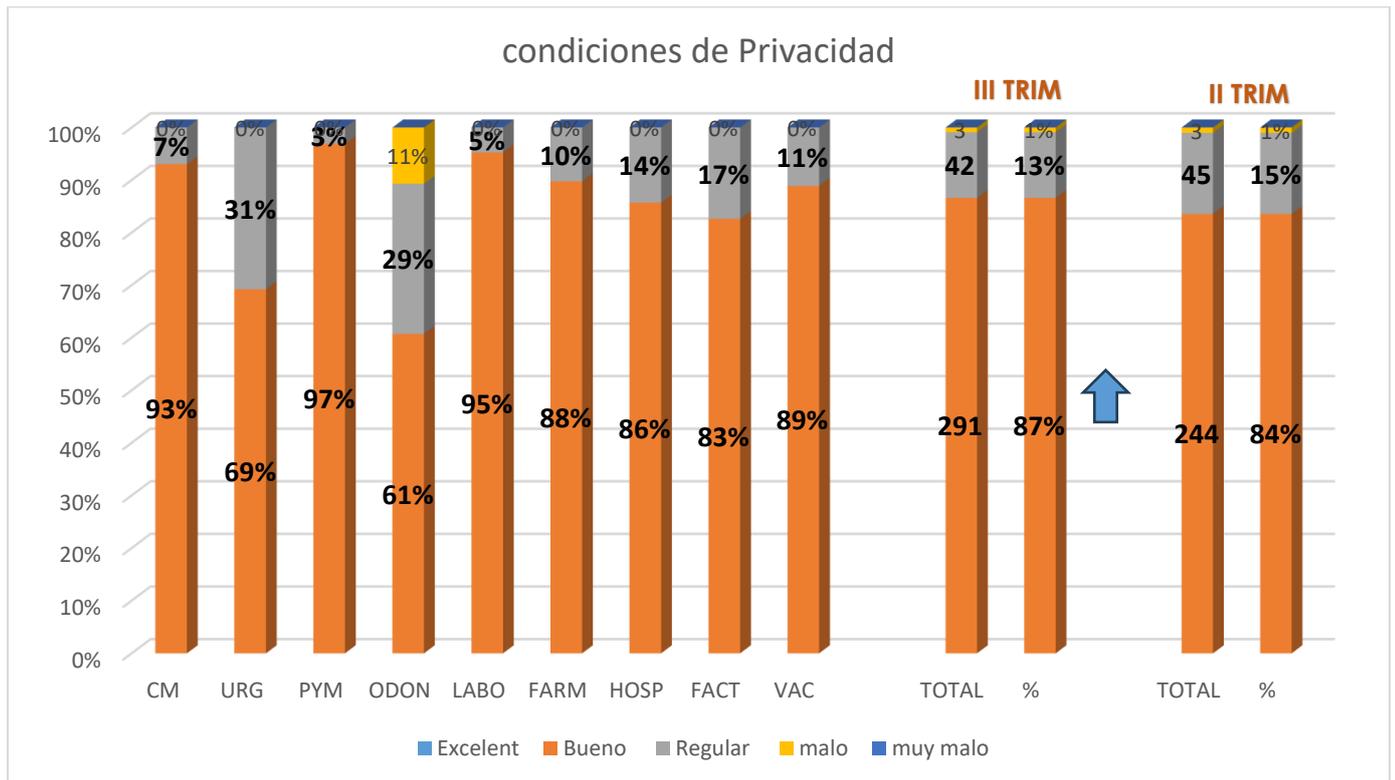
En cuanto a la comprensión de la información en este III trimestre se percibió un indicador del 87% equivalente a 291 usuarios. comparado con el II trimestre 2024, este indicador disminuyo un 2% (trimestre anterior 89%) a pesar de cumplir con la meta esperada, se debe seguir trabajando en mejora continua 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 96%.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es área de urgencias con indicador negativos de 23%. 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 III TRIMESTRE 2024



El indicador global para este III trimestre de 2024 en cuanto a la privacidad para la atención es del **87%**. Correspondiente a 291 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, aumento un 3%% (Trimestre anterior 84%).

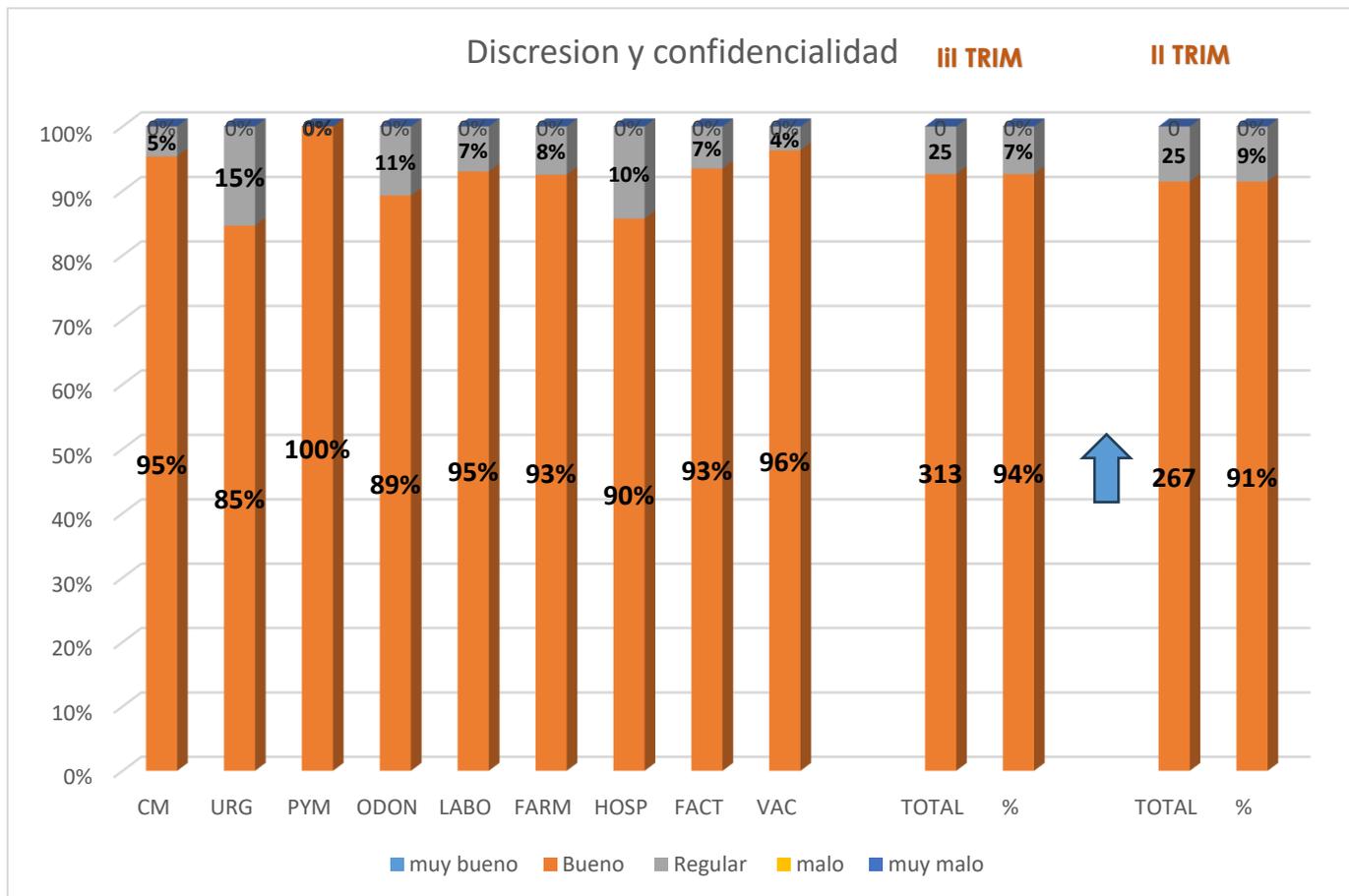
**Se debe seguir realizando estrategias efectivas para el aumento del indicador.**

El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de odontología con un indicador negativo del 39% 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 31%

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de PYM con un 97% favorable y **Laboratorio**, ambas áreas 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.

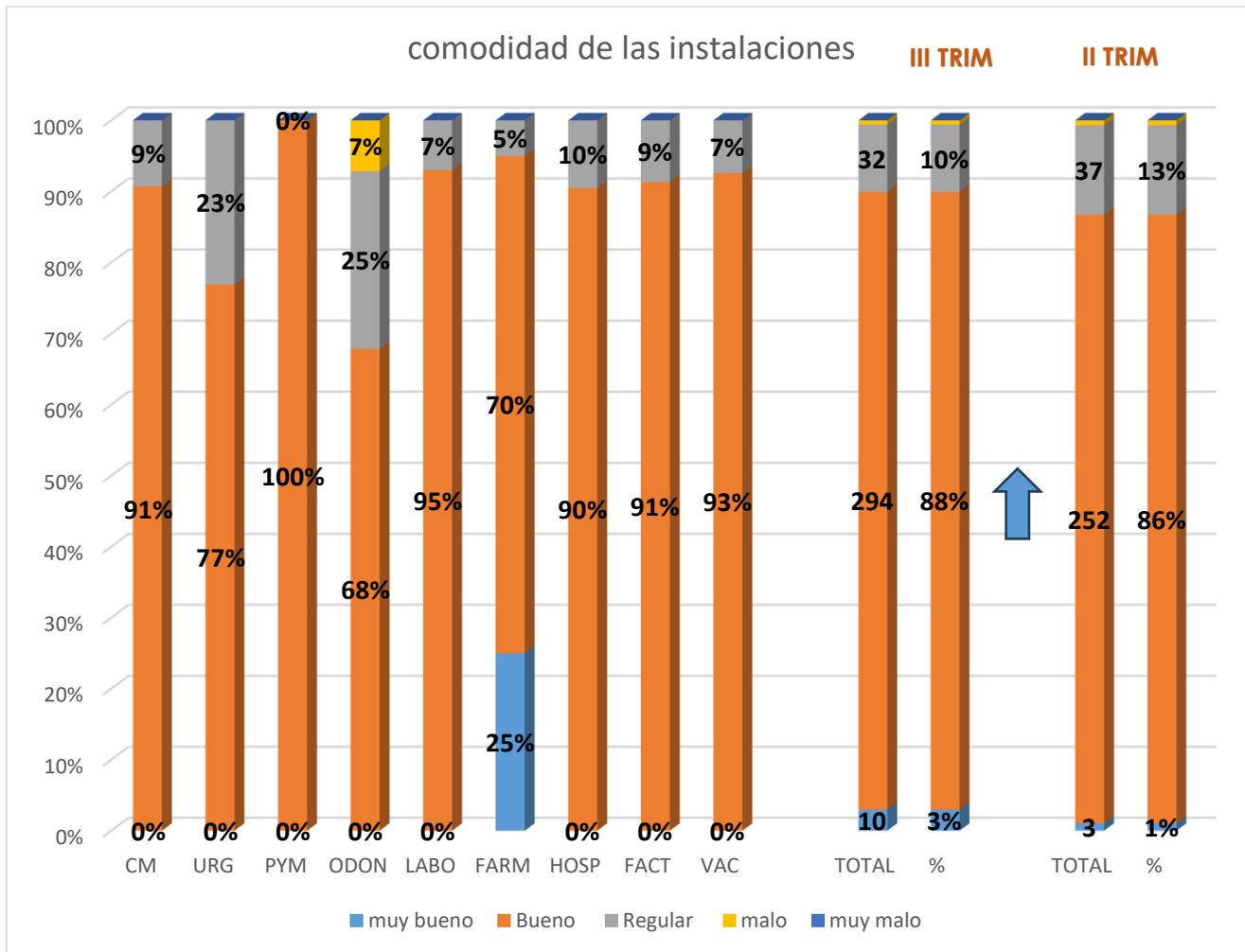
Pregunta N° 5: DISCRECION Y CONFIDENCIALIDAD III TRIMESTRE 2024



El indicador global para este III trimestre de 2024 en cuanto a la discreción y confidencialidad percibida por el usuario durante la atención es del **94%**. Correspondiente a 313 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 3%. (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%.

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



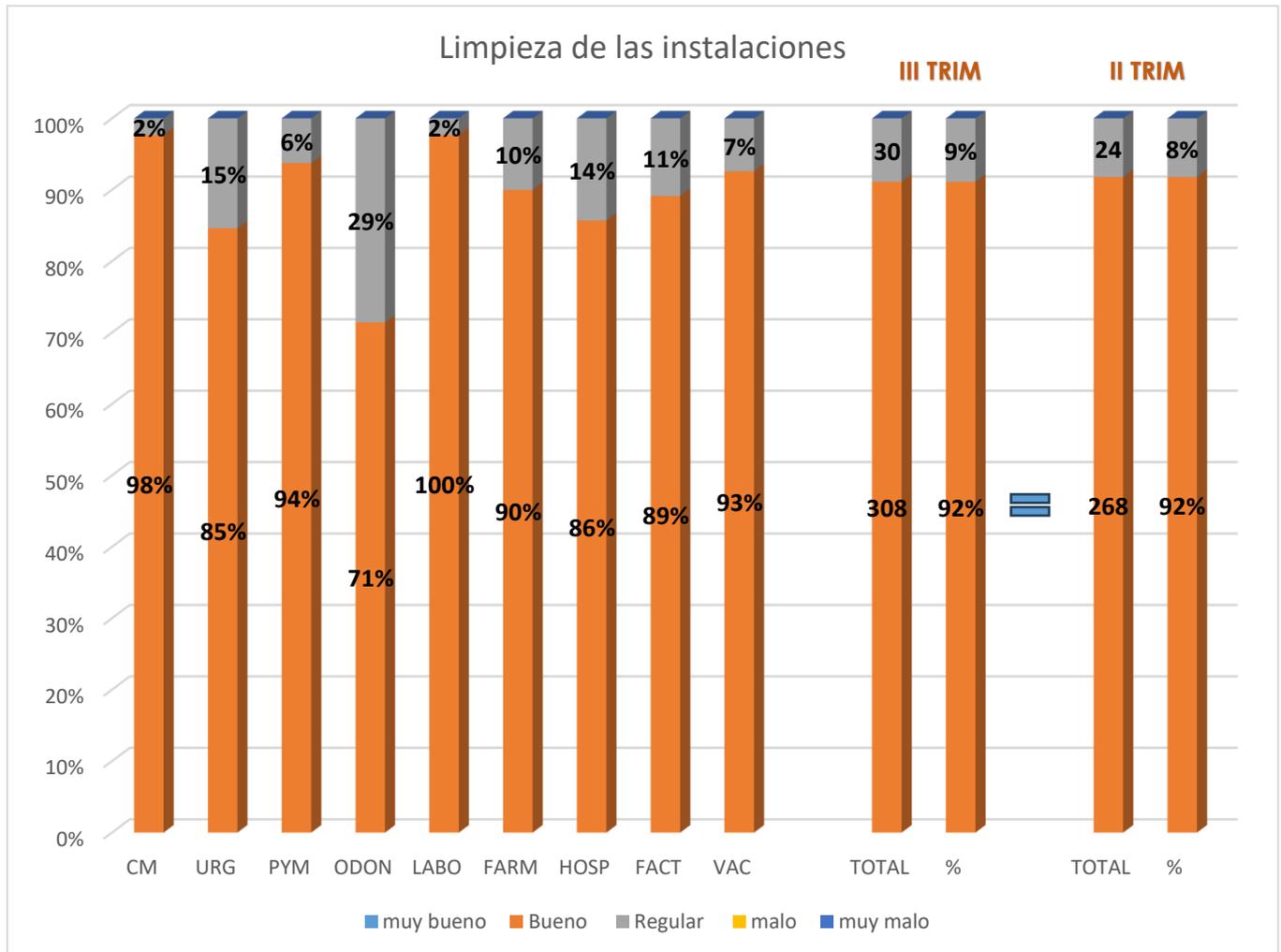
Para este III trimestre de 2024, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 91%, equivalente a 304 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 3% (trimestre anterior 87%).

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: **PYM** con un indicador del 100% y el área donde el usuario siente menor comodidad es **Odontología**, con un indicador negativo del 32% se atribuye al hacinamiento en área de trabajo.

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 III TRIMESTRE 2024

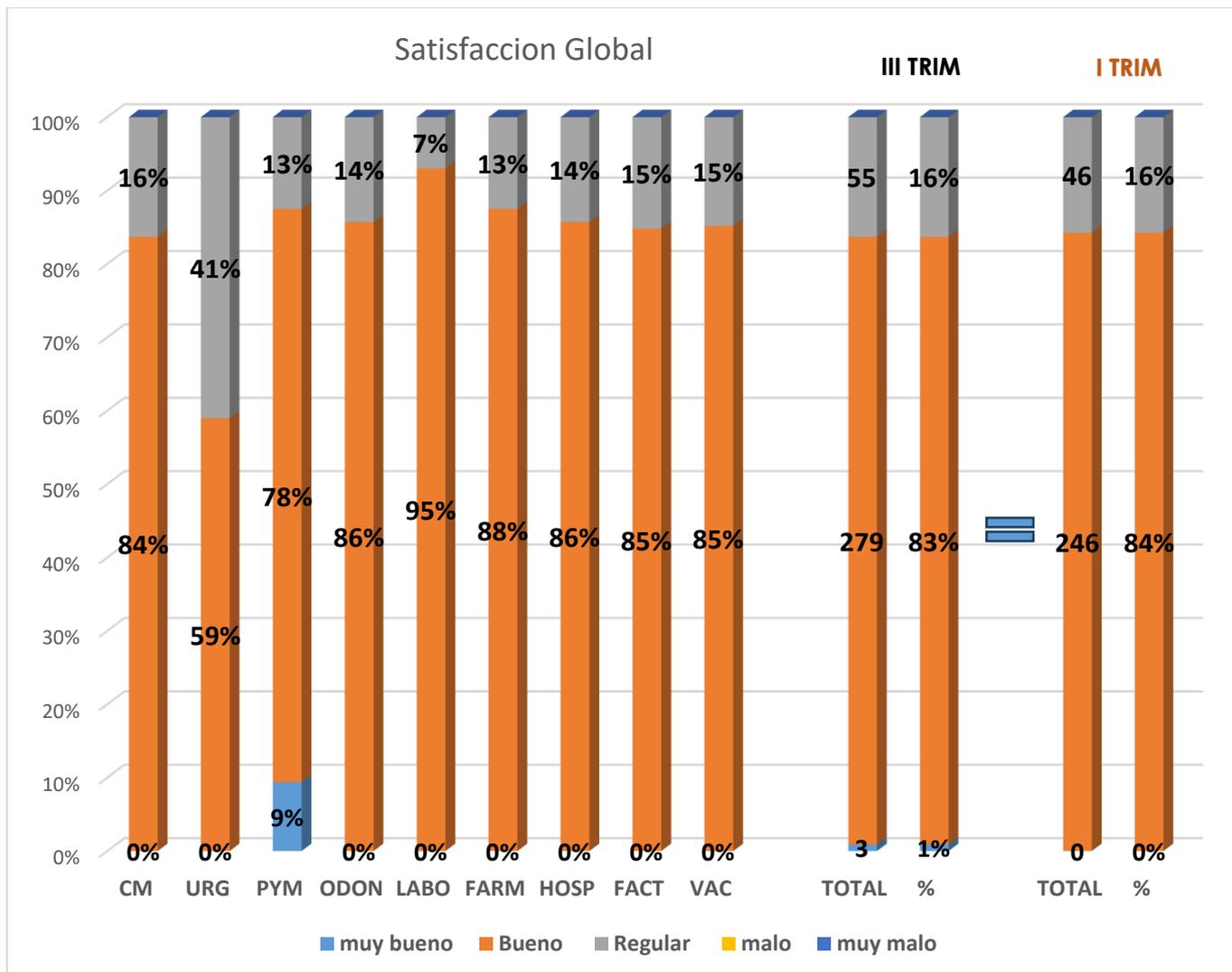


El porcentaje de satisfacción en este III trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del **92%**, comparado con el trimestre anterior el indicador se mantuvo igual (trimestre II 92%) .

todas las areas cumplen con la meta esperada a excepcion de els ervicio de odontologia, (71%)

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

**III TRIMESTRE 2024**



El porcentaje de satisfacción global para este III Trimestre de 2024 es del **84%**, equivalente a 279 usuarios satisfechos, y 16% no satisfechos (55 usuarios); comparado con el trimestre anterior el indicador continuo igual (trimestre anterior 84%)

Cumplen con la meta esperada las áreas: laboratorio, PYM, farmacia.

Área donde el usuario percibe mayor satisfacción es laboratorio con un 95% positivo.

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de **urgencias**, con un indicador negativo del 41%.

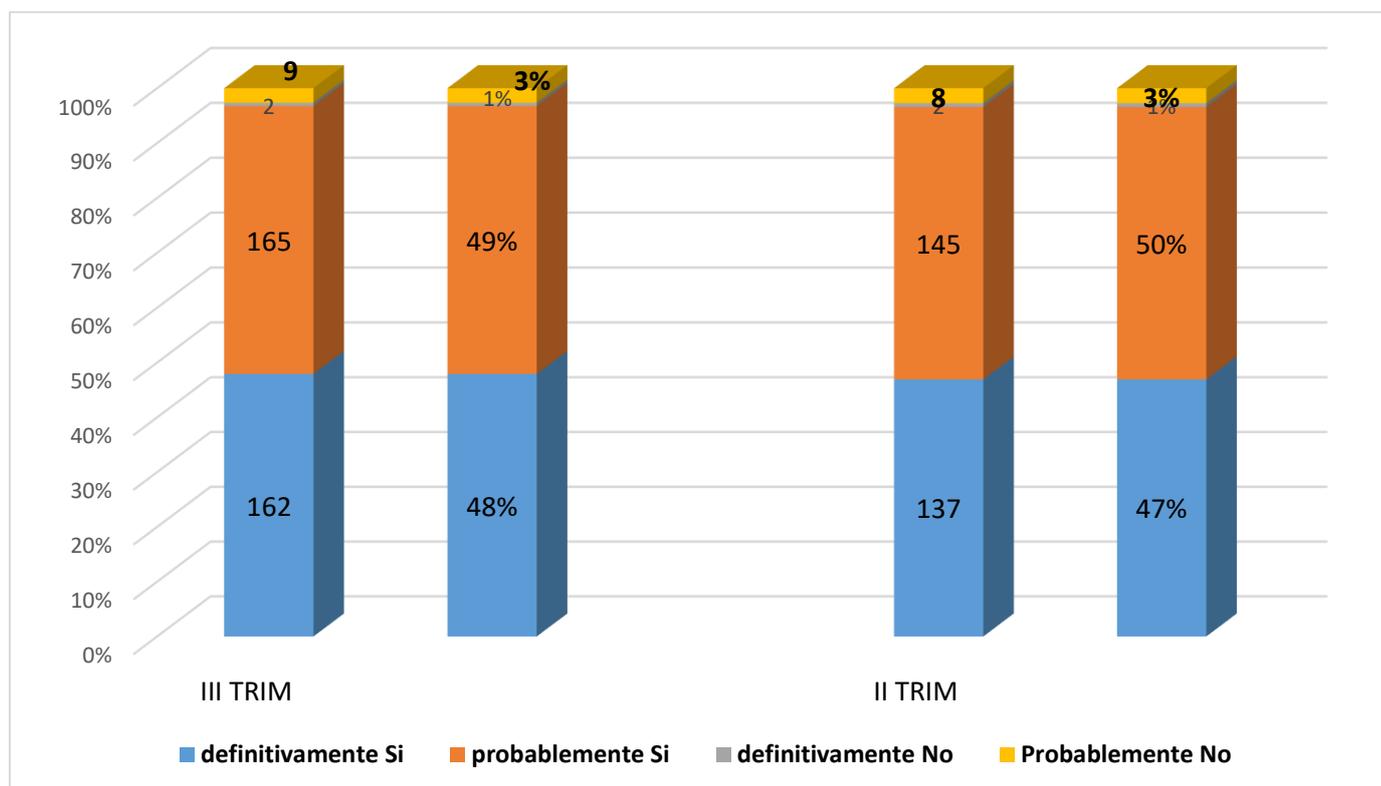
**OBSERVACION:** se debe seguir con la implementación de nuevas estrategias que permitan una mejor satisfacción del usuario.

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?**

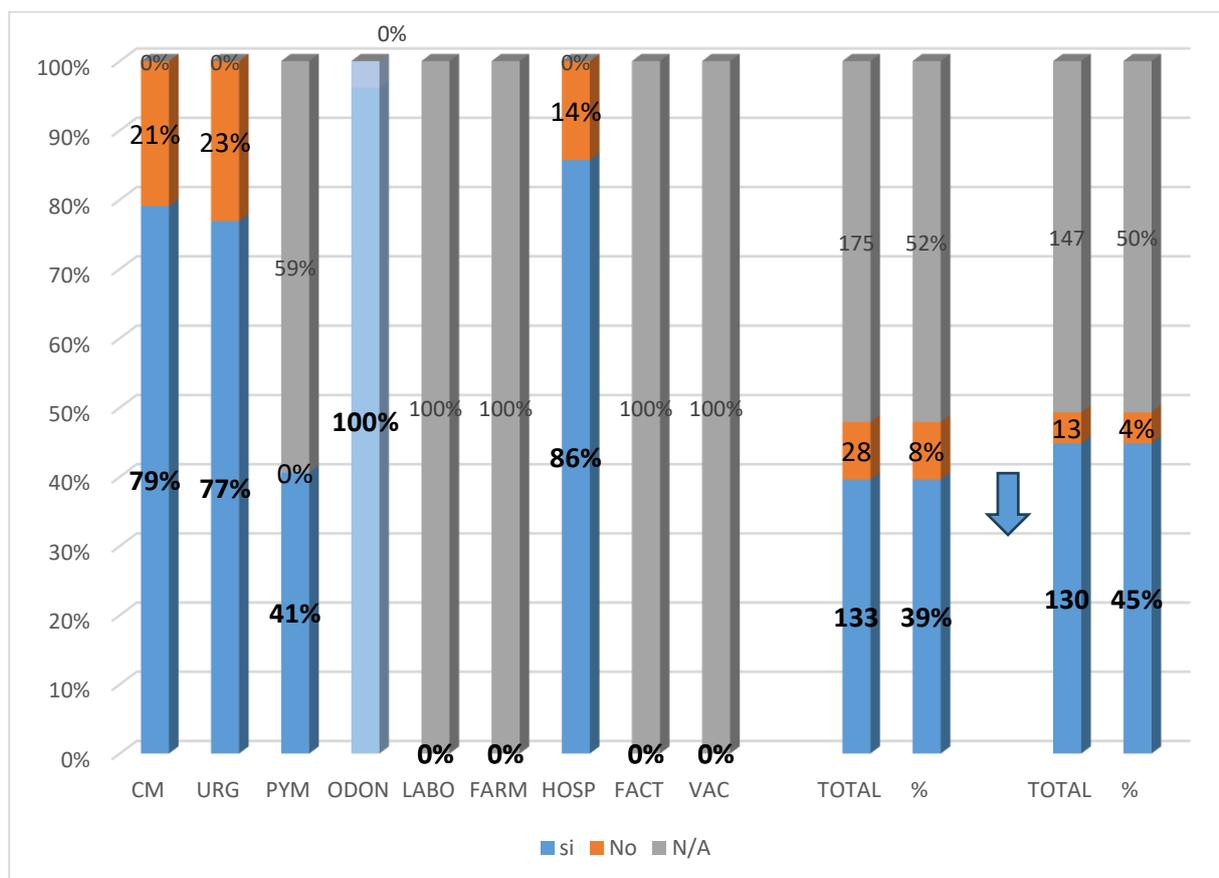
Esta pregunta se realiza a nuestros usuarios, dando cumplimiento a la resolución 0256 de 2016 (sistema de Garantía para la calidad)



En este III trimestre, El 48% de los usuarios encuestados, equivalente a 162 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 49% equivalente a 165 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

III TRIMESTRE 2024



En este III trimestre 2024, EL 39% de los usuarios encuestados equivalente a (133), usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 8%, correspondiente a 28 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 52% de los usuarios encuestados no les aplico esta pregunta. Comparado con el anterior trimestre, se presentó una disminución del indicador del 6%.

**En el servicio de consulta médica,** el 79% (manifestó positivamente su satisfacción y un 23% expreso que el profesional no les examino detalladamente. En este trimestre, este indicador en esta área disminuyo un 7% (Trimestre anterior 86%)

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

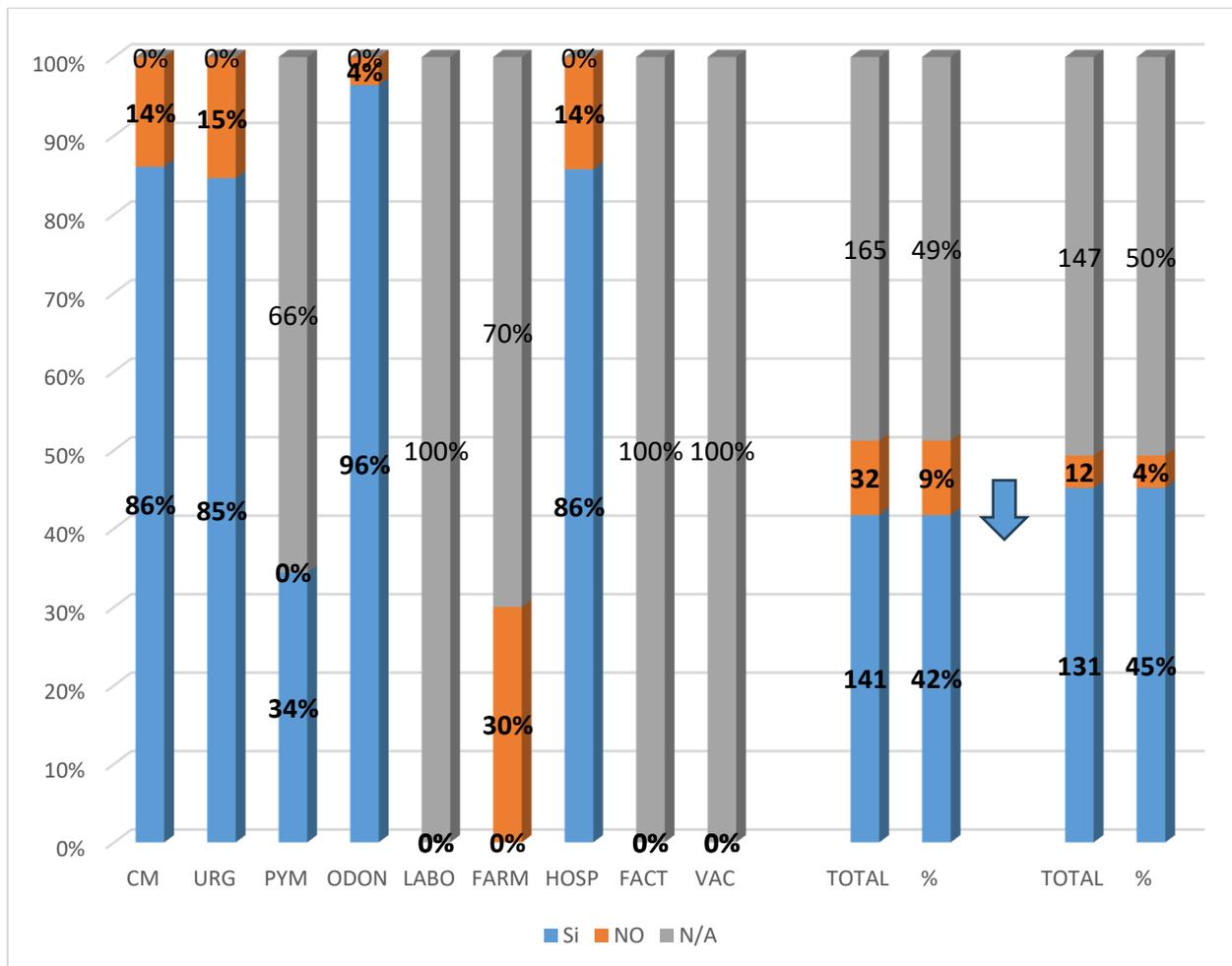
**En el servicio de urgencias,** el 77% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 23 % manifestó su satisfacción negativamente. El Indicador disminuyo un 5% trimestre anterior 82%

**El área de PYM** el 41% de los encuestados se expresó positivamente y al 59% no le aplico la pregunta.

**El área de Hospitalización**, el 86% manifestó positivamente su satisfacción el 14% manifestó su satisfacción de forma negativa. Disminuyo 6% (trimestre anterior 92%)

**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 III trimestre 2024, El 42% de los usuarios encuestados (141), respondió positivamente que el profesional que los atendió les hablo claramente sobre su condición de salud, un 9%. (32) Manifestó negativamente; al 49% no le aplico la pregunta. Indicador disminuyo un 3%

**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.

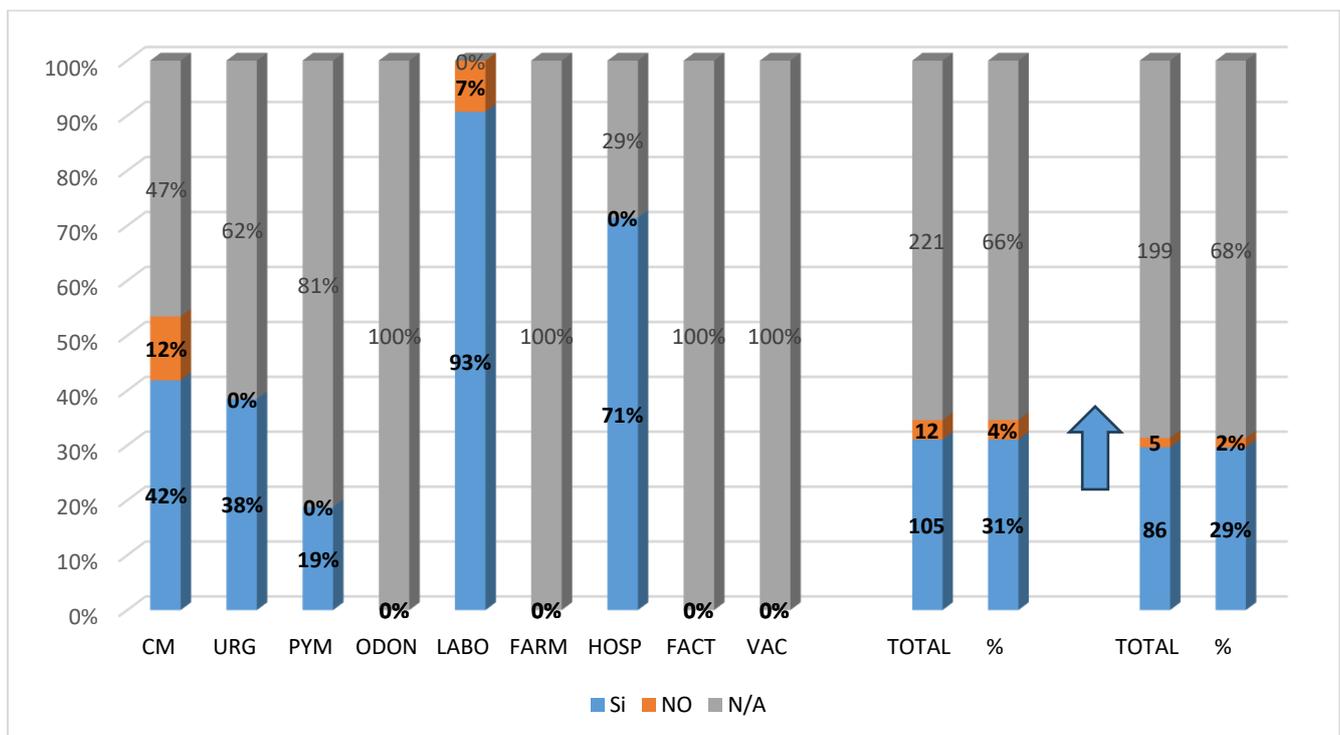
**En el área de urgencias,** el 85% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 15% manifestó negativamente. indicador se mantuvo igual al trimestre anterior.

**En el área de Odontología,** los usuarios manifestaron al 96% que les hablaron claramente sobre su condición de salud.

**En el área de Hospitalización,** se debe generar plan de mejora se percibe, un 86% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 14% manifestó negativamente. En este trimestre se presentó disminución de satisfacción (trimestre anterior 92%

**área de PYM:** el 34% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 66% no les aplico la pregunta.

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



La satisfacción en la explicaron de exámenes ordenados o realizados en este III Trimestre fue del 31%, (105 usuarios) el 7% (5 usuarios) manifestó no haber recibido información clara y al 65% no les aplico la pregunta. El indicador aumento un 2% comparado con el trimestre anterior-

**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 12%.

El 42% expreso haber recibido información sobre los exámenes ordenados o realizados, Al 47% no les aplico la pregunta.

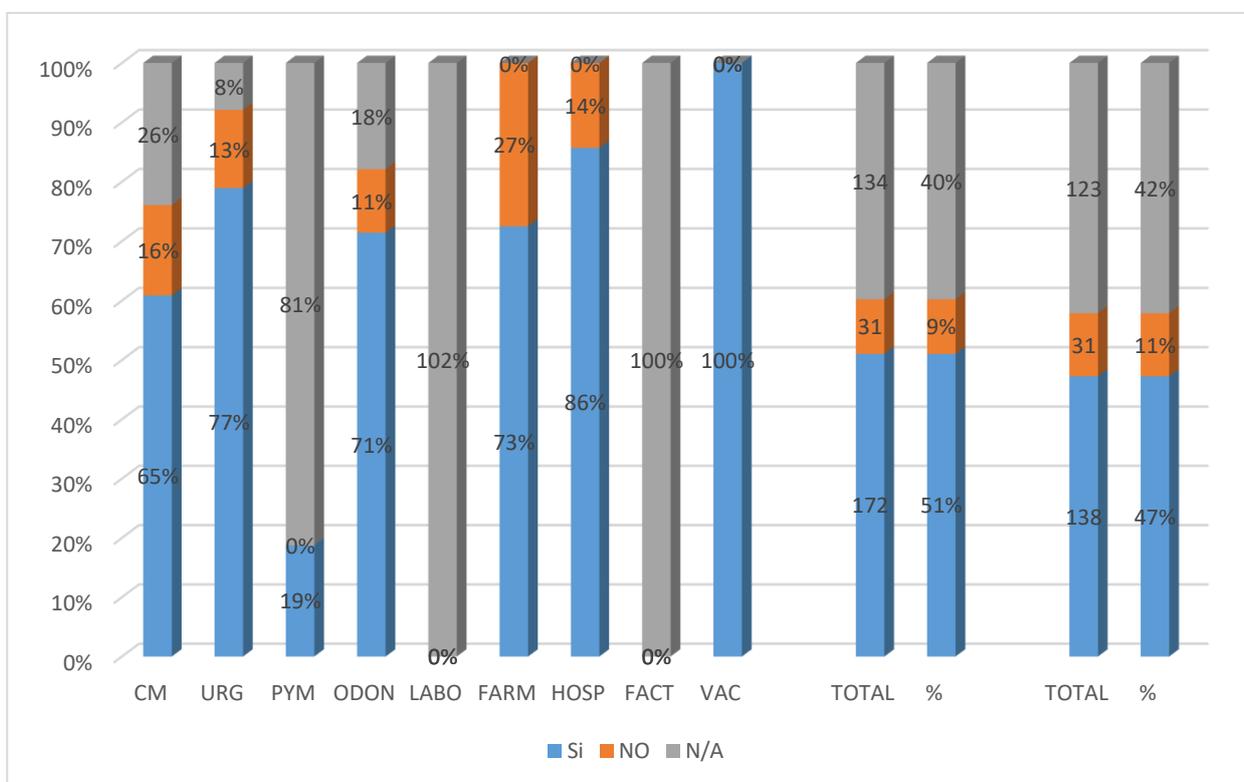
**En el área de urgencias** un 38% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, y al 62% no les aplicó la pregunta.

**área de PYM:** el 19% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 81% no les aplico la pregunta.

**Área laboratorio:** El 93% manifestó su satisfacción positivamente. Un 7% manifestó negativamente su satisfacción.

**Área hospitalización:** el 71% manifestó que si recibió información clara y el 29 % no les aplico la pregunta.

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



La satisfacción en la explicaron de medicamentos ordenados o dispensados fue del 51%, (172 usuarios) el 9% (31) manifestó no haber recibido información clara y al 40% no les aplico la pregunta. Este indicador aumento un 4% (trimestre anterior 47%)

**En el área de consulta médica:** se presenta un indicador negativo del 16%, el 65% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados.

Se debe generar plan de mejora.

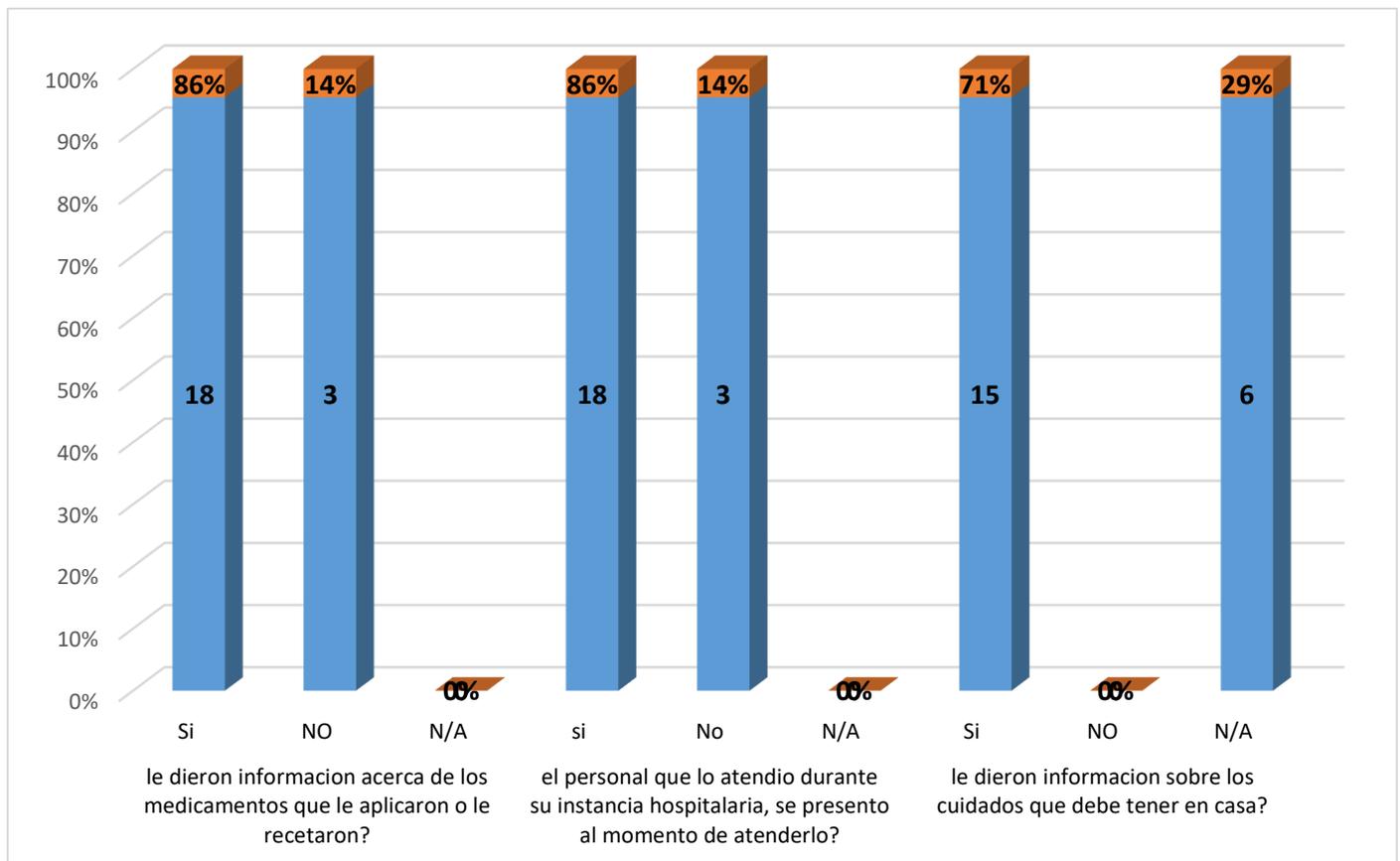
**En el área de urgencias** un 67% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, el 15% manifestó negativamente. Al 18%, no le aplico la pregunta. **se debe generar plan de mejora.**

**Área de PYM:** el 77% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, al 13% respondieron de manera negativa y al 8% no les aplico la pregunta.

**Área de farmacia:** el 73% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente haber recibido información clara sobre los medicamentos ordenados, el 27% 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 III TRIMESTRE 2024



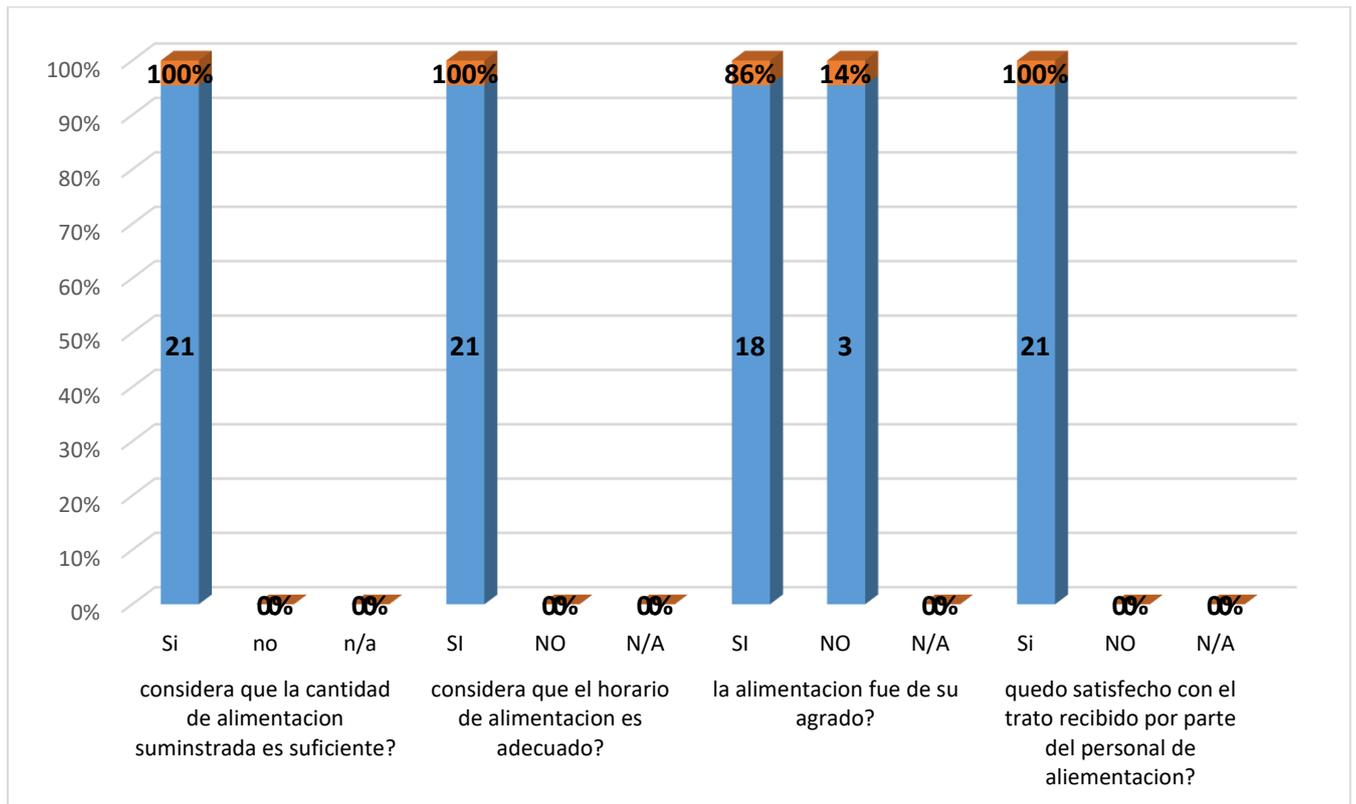
en este III trimestre el 86% equivalente a 18 de los 21 usuarios encuestados en el servicio de hospitalización, manifestó positivamente que el personal de salud se presentó al momento

de atenderlos, 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). expreso su satisfacción de manera negativa.

El 71% de los usuarios, manifestó positivamente haber recibido información sobre los cuidados que deben tener en casa. Un 29% manifestó negativamente la pregunta.

### SERVICIO DE ALIMENTACION III TRIMESTRE 2024



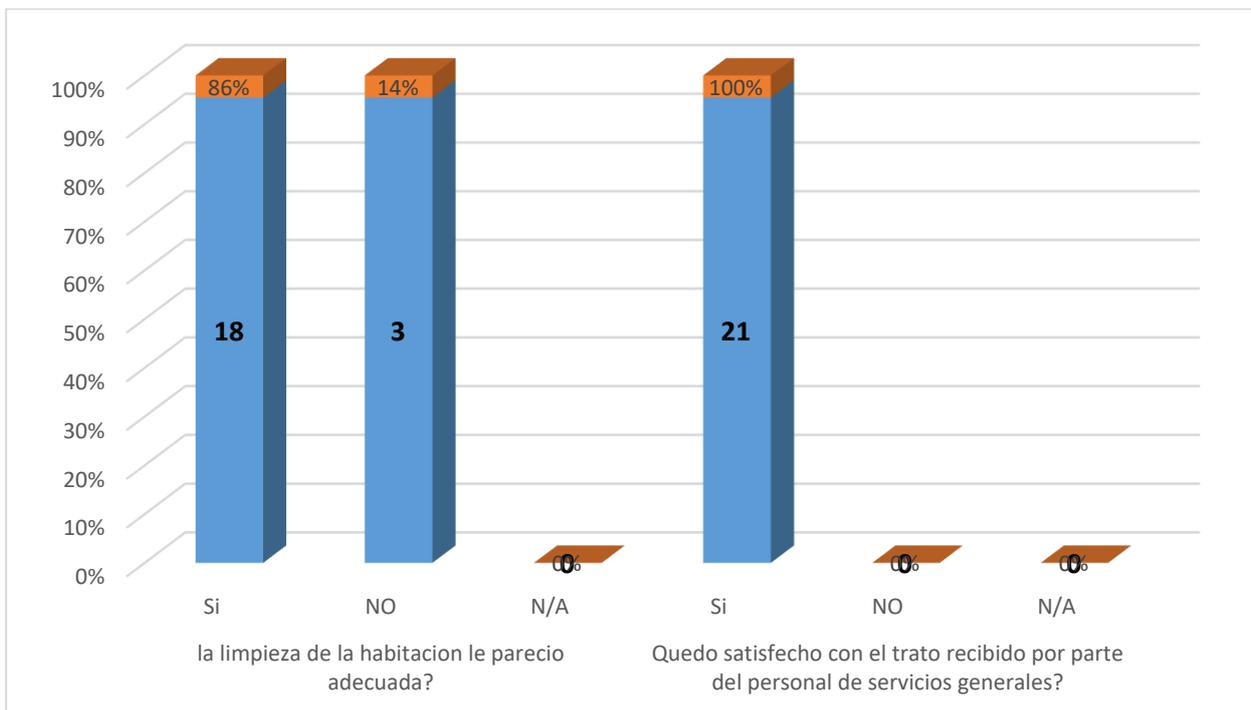
De los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 100% manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada.

de los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 100% (manifestaron que el horario de la alimentación suministrada fue de su agrado.

de los 21 usuarios encuestados en este servicio, el 86% (18) manifestaron que la alimentación suministrada fue de su agrado. Para el 14% (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.

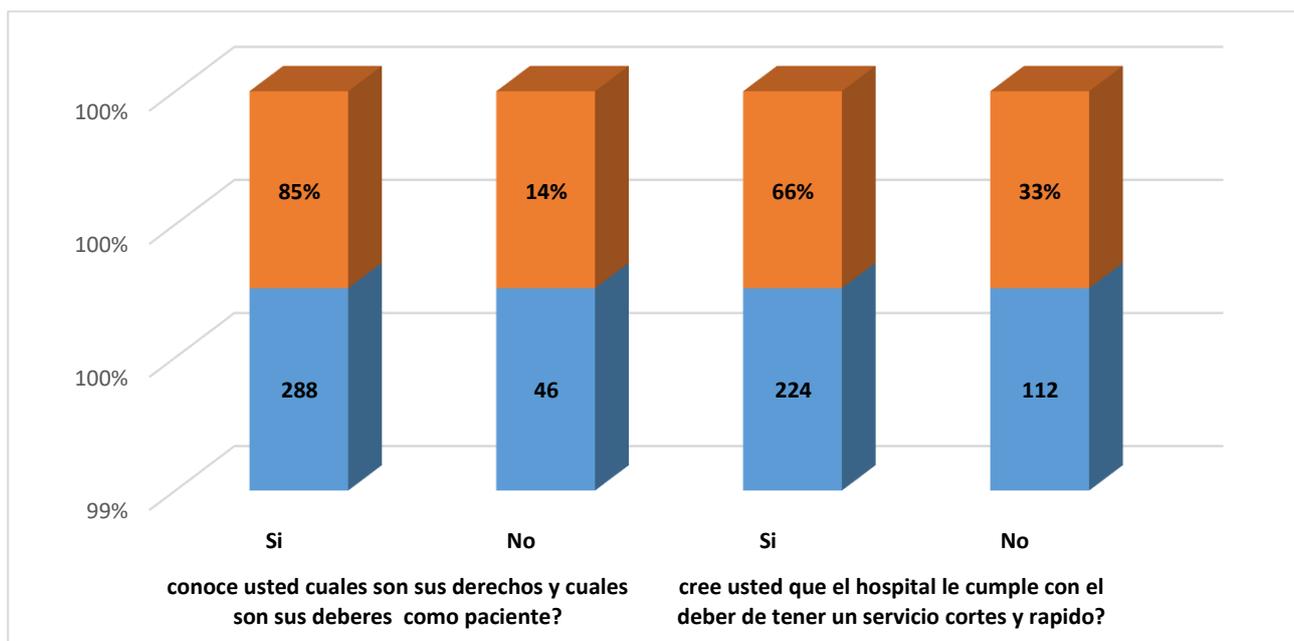
SERVICIOS GENERALES III TRIMESTRE 2024



Para el 86% de los usuarios encuestados, quienes les aplico la encuesta en servicio de hospitalización, consideran adecuada la limpieza de las habitaciones. Para el 14% equivalente a (3) 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 III TRIMESTRE 2024



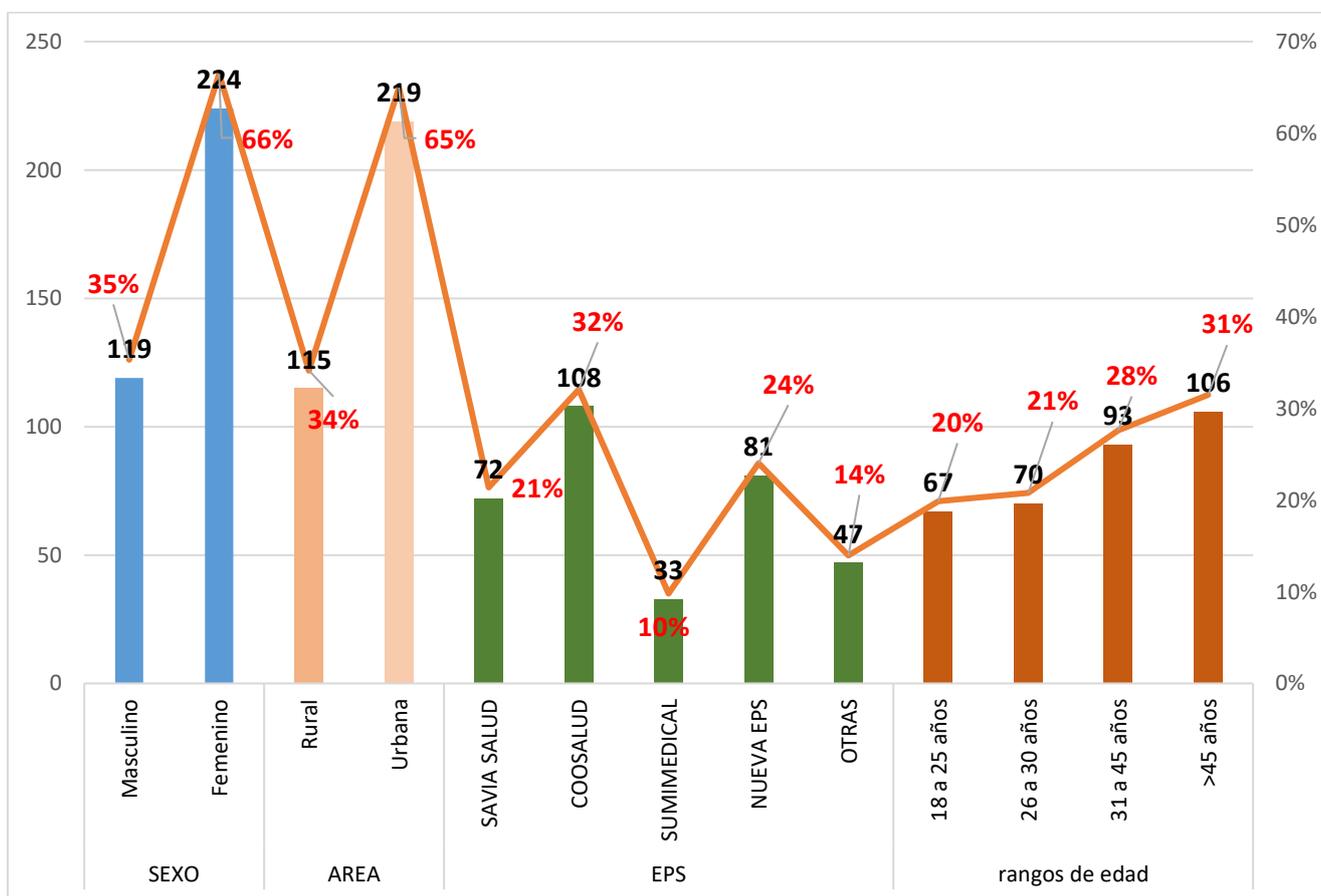
El 85%, de los usuarios encuestado correspondiente a 288 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 15% equivalente a 46 usuarios expresaron no conocerlos. Se aumento un 2% de satisfacción o conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud

EL 66% de los usuarios encuestados (224 usuarios) manifestó positivamente que el hospital cumple con un servicio cortés y rápido. El 33% (112) 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 III TRIMESTRE 2024



El 66% de los usuarios encuestados, corresponden al sexo femenino (224), el 35% al **sexo** masculino (119), el 34% corresponde al área rural (115), el 65% área urbana (219), en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 221% (72) corresponde a la EPS savia

salud, el 32% (108) a EPS Coosalud, el 10% (33) a Sumi medical, el 24% (81) a nueva EPS, el 14% (47) a otras EPS.

El 20% (67) de los usuarios encuestados está en edades de 18 a 25.  
el 28% (70) en edad entre 26 a 30 años,  
el 28% (93) de los usuarios encuestados están entre 31 y 45 años,  
el 31% (106) 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 III trimestre realizado asamblea correspondiente a segundo 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 PÚBLICA 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 realizó el respectivo cargue a plataforma PISIS de la programación vigencia 2024.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida



EPSE S.S.B.S. DEL ESTADO  
Hospital San Vicente de Paul  
de Remedios  
ATENCIÓN AL USUARIO

#### **MONICA YANET MORALES LUJAN**

Técnica SIAU  
ESE Hospital San Vicente de Paul  
Remedios

Con copia:  
Subdirección Administrativa  
Secretaría de Salud y Bienestar Social  
Jorge Celis (interventor S.S.B.S)