



**DOCTORA
DIANA MARIA MISAS PARRA
Gerente
ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
REMEDIOS**

Ref. Informe de Gestión IV Trimestre y consolidado 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 IV Trimestre 2024, (con corte a diciembre 20) 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:

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



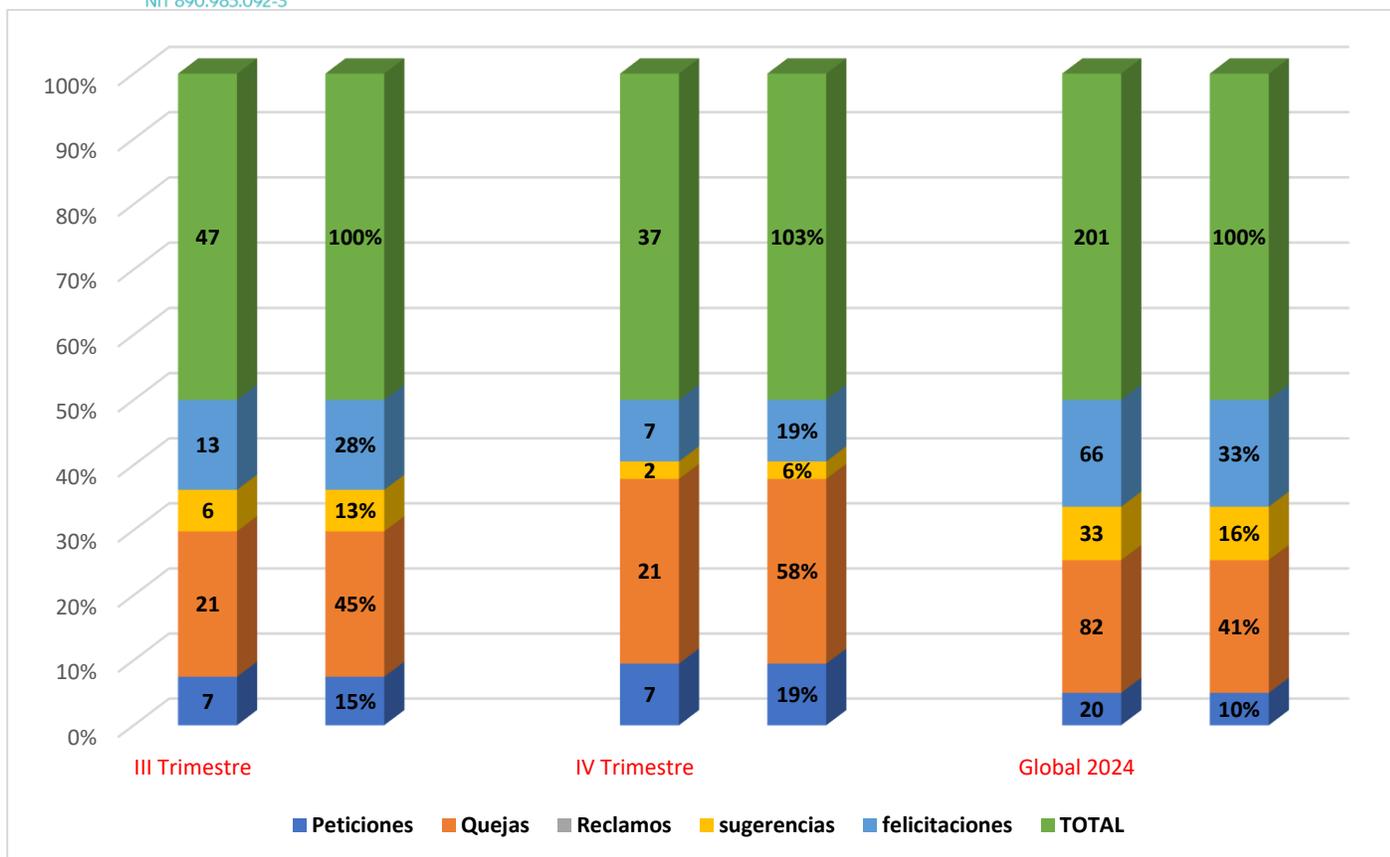
clasificación de las comunicaciones de los usuarios según su no conformidad, se cuenta con un proceso estandarizado y categorizado donde se puede evidenciar con facilidad los motivos generadores de inconformidades, distribución de comunicaciones por áreas y resultados de indicadores de oportunidad en 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, envío al área responsable, seguimiento y cierre final una vez se dé respuesta al usuario.

En este trimestre IV, trimestre del año 2024 se presentaron 37 comunicaciones de los usuarios, comparado con el III trimestre 2024, (47) se presentó una disminución del 16%.

PQRS-F IV TRIMESTRE Y CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2024

| | III Trimestre | | | IV Trimestre | | | Global 2024 | |
|----------------|---------------|------|---|--------------|------|--|-------------|------|
| Peticiones | 7 | 15% | | 7 | 19% | | 20 | 10% |
| Quejas | 21 | 45% | | 21 | 58% | | 82 | 41% |
| Reclamos | 0 | 0% | | 0 | 0% | | 0 | 0% |
| sugerencias | 6 | 13% | | 2 | 6% | | 33 | 16% |
| felicitaciones | 13 | 28% | | 7 | 19% | | 66 | 33% |
| TOTAL | 47 | 100% | ↓ | 37 | 103% | | 201 | 100% |



De las 37 comunicaciones manifestadas por nuestros usuarios en este IV trimestre, un 19% equivalente a 7 comunicaciones fueron Peticiones, un 58% correspondiente a 21 comunicaciones fueron Quejas, un 6% de las comunicaciones (2) fueron sugerencias y un 19% (7) comunicaciones fueron felicitaciones.

Comparado con el trimestre anterior, las comunicaciones disminuyeron un 16% pues en el trimestre anterior se presentaron 47 comunicaciones.

A nivel global 2024 las comunicaciones de nuestros usuarios se presentaron así:

Peticiones 20 (10%)

Quejas 82 (41%)

Sugerencias 33 (17%)

Felicitaciones 66 (33%)

Para un total de 201 comunicaciones, ocupando el mayor porcentaje de comunicaciones las felicitaciones con un 33%.

COMUNICACIONES DE LOS USUARIOS DESCRITAS POR AREA



| | IV TRIMESTRE | | III TRIMESTRE | | GLOBAL 2024 | |
|----------------|--------------|------|---------------|------|-------------|------|
| Administrativa | 11 | 30% | 18 | 38% | 38 | 19% |
| Asistencial | 25 | 68% | 29 | 62% | 148 | 74% |
| Adm/Asiste | 1 | 3% | 0 | 0% | 15 | 7% |
| Total | 37 | 100% | 47 | 100% | 201 | 100% |

De las 37 comunicaciones presentadas por los usuarios en este IV trimestre, un 30% equivalente a 11 corresponden al área administrativa, en un mayor porcentaje del 68% (25) comunicaciones corresponden al área asistencial y solo el 3% (1) corresponde a área articulada administrativa-asistencial.

A nivel global, se presentaron 38 comunicaciones dirigidas al área administrativa (19%), 148 comunicaciones (74%), dirigidas al área asistencial, 15 comunicaciones (7%) estuvieron relacionadas hacia el área administrativa y asistencial; Para un total de 201 comunicaciones.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

INDICADOR DE OPORTUNIDAD IV TRIMESTRE 2024 (59%)

| Indicador de Oportunidad de Respuesta IV trimestre | | | GLOBAL 2024 | |
|--|----|-----|-------------|-----|
| con oportunidad de respuesta | 22 | 59% | 159 | 79% |
| con respuesta extemporánea | 8 | 22% | 30 | 15% |
| en trámite con oportunidad | 4 | 11% | 4 | 2% |
| en trámite extemporánea | 3 | 8% | 8 | 4% |

A nivel Global se cerró la vigencia 2024 con un indicador de oportunidad del 79%.

Observación: se debe generar plan de mejoramiento, en aras de dar cumplimiento a la normatividad vigente circular 008 de 2018 del ministerio de salud y protección social en directrices para respuesta a PQRS en salud.



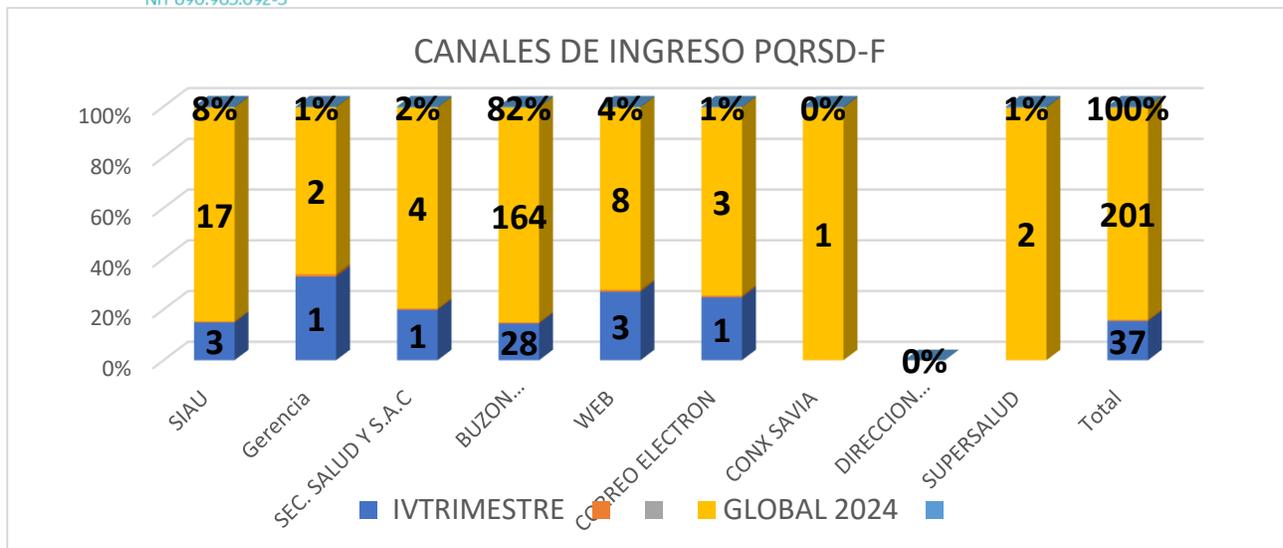
DESCRIPCION DE COMPORTAMIENTO EN TRAMITE POR AREAS:

| AREA | p | Q | R | S | F | TOTAL | Rta oport | Rpta No op | en tte | sin resp |
|--------------------------|---|----|---|---|---|-------|-----------|------------|--------|----------|
| asistencial medico | 1 | 6 | | | 2 | 9 | 4 | 5 | | |
| asistencial Enfermeria | | 2 | | | | 2 | | 1 | 1 | |
| asist med/enferme | | 1 | | | | 1 | 1 | | | |
| asistencial PYM | | 3 | | | 1 | 4 | 1 | 3 | | |
| Asistencial laboratorio | | | | | | | | | | |
| Adminst/ Archivo | | | | | | | | | | |
| Administrativas | 1 | 1 | | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | |
| Facturacion | 2 | 4 | | | 1 | 7 | 5 | | 2 | |
| adm/asistencial | | | | | 2 | 2 | 1 | 1 | | |
| asist/farmacia | 2 | 1 | | | | 3 | 3 | | | |
| asiste/Vacunacion | | | | | | | | | | |
| asist/odontología | | 2 | | | | 2 | 2 | | | |
| No competencia de la ESE | | | | | | | | | | |
| asist/RX | 1 | | | | | 1 | 1 | | | |
| asiste/fisio | | | | | 1 | 1 | 1 | | | |
| total | 7 | 20 | | 2 | 8 | 37 | 19 | 12 | 6 | |

CANALES DE INGRESO PQRS-F IV TRIMESTRE 2024 Y CONSOLIDADO ANUAL 2024

| CANALES DE INGRESO PQRS-D-F IV TRIMESTRE | | |
|--|----|------|
| SIAU | 3 | 8% |
| Gerencia | 1 | 3% |
| SEC. SALUD Y S.A.C | 1 | 3% |
| BUZON SUGERENCIAS | 28 | 76% |
| WEB | 3 | 8% |
| CORREO ELECTRON | 1 | 3% |
| CONX SAVIA | | 0% |
| DIRECCION SECCIONAL | | 0% |
| SUPERSALUD | | 0% |
| Total | 37 | 100% |

| GLOBAL 2024 | |
|-------------|------|
| 17 | 8% |
| 2 | 1% |
| 4 | 2% |
| 164 | 82% |
| 8 | 4% |
| 3 | 1% |
| 1 | 0% |
| | 0% |
| 2 | 1% |
| 201 | 100% |



Como puede evidenciarse en la imagen, el medio o canal que los usuarios más utilizan para manifestar sus PQRSD-F, son los buzones de sugerencias con un 76% sobre los demás canales institucionales.

A nivel global 2024, un 86% de los usuarios prefirió manifestar sus comunicaciones a través del medio de Buzón de Sugerencias.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD-F IV TRIMESTRE 2024

| MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD | IV Trim 2024 | | | III TRIM | |
|---|--------------|------|---|----------|------|
| Percepcion de tiempo de espera prolongado | 8 | 22% | ▬ | 8 | 17% |
| Percepcion de actitud o trato inadecuado | 4 | 11% | ↓ | 8 | 17% |
| Dificil acceso a lineas telefonicas | 6 | 16% | ↑ | 5 | 11% |
| Pecepcion de mala atencion | 2 | 5% | ↓ | 5 | 11% |
| Percepcion de pertinencia y/o negligencia medica/ etica | | 0% | ↓ | 2 | 4% |
| percepcion de barreras de atencion | 2 | 5% | ↓ | 3 | 6% |
| felicitation por buena atencion | 6 | 16% | | 13 | 28% |
| exceso de calor centro de salud | 2 | 5% | | | |
| inoportunidad en entrega de medicamento | 2 | 5% | | | |
| otras | 5 | 14% | | 3 | 6% |
| total comunicaciones | 37 | 100% | | 47 | 100% |

A nivel global para la vigencia 2024 los principales motivos generadores d comunicaciones fueron los siguientes.

| | | |
|---|----|-----|
| Agradecimientos | 50 | 25% |
| Percepción de Tiempo de Espera prolongado | 31 | 15% |
| Percepción de trato y/o actitud inadecuada (personal) | 27 | 13% |
| Difícil acceso a citas medicas | 15 | 7% |



RECOMENDACIONES: como puede evidenciarse a pesar de continuar con un indicador positivo de agradecimiento y felicitaciones, (16%), en el IV trimestre y 50% a nivel de la vigencia 2024, continúa siendo las tres principales causas generadoras de inconformidad la percepción de tiempo de espera prolongado con un indicador global del 15%, percepción de actitud y/o trato inadecuado 13% y difícil acceso a citas médicas y odontológicas 7%. Estas tres causas se mantuvieron durante los cuatro trimestres del año 2024.

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, sin embargo, se ha mantenido dentro de las tres 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 IV trimestre se realizaron (6) 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.

Las cartas hacen parte de los adjuntos del presente informe.

A nivel global se realizaron durante la vigencia 2024 un total de 26 aperturas.

Evidencia fotográfica:





REMISION AMBULATORIA ANEXO TECNICO 3

Con referencia a las Remisiones Ambulatorias, en este trimestre se diligenciaron 3.163 Remisiones Electivas (anexo Técnico 03) así:

REMISIONES AMBULATORIAS IV TRIMESTRE 2024

| | | | | | |
|---------------------------------|-----|-----|--------------------------------------|-------------|----|
| IMAGENIOLOGIA | 815 | 26% | ENFERMERIA | 47 | 1% |
| PSICOLOGIA | 531 | 17% | FISIATRIA | 4 | 0% |
| MEDICINA INTERNA | 445 | 14% | OPTOMETRIA | 65 | 2% |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA | 399 | 13% | FONOAUDIOLOGIA | 16 | 1% |
| PEDIATRIA | 298 | 9% | GASTROENTEROLOGIA | 12 | 0% |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA | 277 | 9% | HEMATOLOGIA | 2 | 0% |
| NUTRICION Y DIETETICA | 269 | 9% | MASTOLOGIA | 1 | 0% |
| OFTALMOLOGIA | 140 | 4% | MEDICINA LABORAL | 10 | 0% |
| CIRUGIA GENERAL | 136 | 4% | NEFROLOGIA | 2 | 0% |
| OTORRINOLARINGOLOGIA | 111 | 4% | NEUMOLOGIA | 3 | 0% |
| UROLOGIA | 105 | 3% | NEUROCIRUGIA | 9 | 0% |
| BACTERIOLOGO | 19 | 1% | NEUROLOGIA | 38 | 1% |
| CARDIOLOGIA | 13 | 0% | NEUROLOGIA PEDIATRICA | 8 | 0% |
| CARDIOLOGIA PEDIATRICA | 3 | 0% | ODONTOLOGIA GENERAL | 34 | 1% |
| FISIOTERAPIA | 37 | 1% | ODONTOLOGIA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE | 1 | 0% |
| CIRUGIA MAXILOFACIAL | 18 | 1% | ODONTOLOGIA PEDIATRICA | 4 | 0% |
| CIRUGIA PLASTICA | 3 | 0% | ALERGOLOGIA | 5 | 0% |
| CIRUGIA VASCULAR | 10 | 0% | ORTOPEDIA PEDIATRICA | 6 | 0% |
| CONSULTA ODONTOLIGIA PEDIATRICA | 5 | 0% | PSIQUIATRIA | 44 | 1% |
| DERMATOLOGIA | 58 | 2% | RADIOLOGIA | 1 | 0% |
| ENDOCRINOLOGIA | 8 | 0% | REHABILITACION ORAL | 1 | 0% |
| ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA | 1 | 0% | REUMATOLOGIA | 1 | 0% |
| ENDODONCIA | 9 | 0% | TOXICOLOGIA | 6 | 0% |
| | | | Total general | 3710 | |

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

Así: imagenología con un total de 815 remisiones, equivalente al 26%, servicio de psicológica 531 equivalente al 17%, medicina interna con un total de 445, equivalente al 14%, Ginecología y Obstetricia con un total de 399 equivalente al 13%, pediatría 298, equivalente al 9%, Ortopedia y Traumatología 277 equivalente al 9%, nutrición y dietética 269, equivalente al 9%, Oftalmología 140, correspondiente al 4%, cirugía general 136, correspondiente al 4% y como causa número 10 servicio de Otorrinolaringología con 111 remisiones correspondiente al 4%.

Información tomada de programa institucional XENCO.



TRAMITES PORTABILIDAD IV TRIMESTRE 2024

| EPS | cantidad | Medio | | | Finalizado | en tte |
|----------------------|-----------|-----------|-----|----------|------------|----------|
| | | SIAU | sac | usuario | | |
| Salud total | 6 | 6 | | | 6 | |
| Asmet Salud | | | | | | |
| Caja Copi | | | | | | |
| sanitas | | | | | | |
| Mutualser | 2 | 2 | | | 1 | 1 |
| nueva eps | 6 | 6 | | | 6 | |
| sura | 6 | | | 6 | 6 | |
| Capitals alud | | | | | | |
| ecoopsos | | | | | | |
| familiar de Colombia | | | | | | |
| famisanar | | | | | | |
| AIC | 1 | 1 | | | 1 | |
| savia salud | | | | | | |
| TOTAL | 21 | 15 | | 6 | 20 | 1 |

En este IV trimestre se realizaron 21 solicitudes de portabilidad, de las cuales 15 fueron gestionadas por el SIAU y 6 por el usuario. De las 21 solicitudes se encuentran en trámite solo una (1).

Comparado con el trimestre anterior, se presentó una disminución significativa en este trámite, pues en el trimestre anterior se realizaron 67 solicitudes de portabilidad.

A nivel global 2024, se realizó un total de 177 portabilidades así:

PORTABILIDAD PERIODO 2024

| EPS | cantidad | Medio | | | Finalizado | en tte |
|----------------------|------------|------------|-----|-----------|------------|----------|
| | | SIAU | sac | usuario | | |
| Salud total | 37 | 34 | | 3 | 37 | |
| Asmet Salud | | | | | | |
| Caja Copi | 8 | 8 | | | 8 | |
| sanitas | | | | | | |
| Mutualser | 15 | 15 | | | 13 | 2 |
| nueva eps | 34 | 34 | | | 34 | 0 |
| sura | 63 | | | 63 | 63 | |
| Capitals alud | 1 | 1 | | | 1 | |
| ecoopsos | | | | | | |
| familiar de colombia | 4 | 4 | | | 4 | |
| famisanar | 7 | 7 | | | 7 | |
| AIC | 3 | 3 | | | 3 | |
| savia salud | 1 | 1 | | | 1 | |
| coosalud | 4 | 4 | | | 4 | |
| TOTAL | 177 | 111 | | 66 | 175 | 2 |



AFILIACIONES INSTITUCIONALES IV 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 IV trimestre se realizaron 16 afiliaciones institucionales incluidos incluyendo los recién nacidos y otro tipo de edades, comparado con el trimestre anterior, se presentó disminución de afiliaciones (trimestre anterior se realizaron 28 afiliaciones)

Descripción de afiliación: número de recién nacidos afiliados en nuestra institución 16, afiliaciones a mayores de edad captados en diferentes servicios de la ESE (2) y dos (2) a menores de edad.

Numero de afiliaciones excepcionales: 00

(ver tabla por tipo de afiliación y EPS)

| TOTAL AFILIACIONES IV TRIMESTRE 2024: 16 | | | | | |
|--|----------------|-----------------|----------|-----------|-------------|
| EPS | Recién nacidos | menores de edad | adultos | total | % |
| COOSALUD | 6 | 2 | 2 | 10 | 63% |
| SAVIA SALUD | 5 | 1 | | 6 | 38% |
| NUEVA EPS | | | | | 0% |
| FAMISANAR | | | | | 0% |
| TOTAL, AFILIACIONES | 11 | 3 | 2 | 16 | 100% |

TOTAL, AFILIACIONES III TRIMESTRE 2024: 28

AFILIACION INSTITUCIONAL A NIVEL GLOBAL 2024

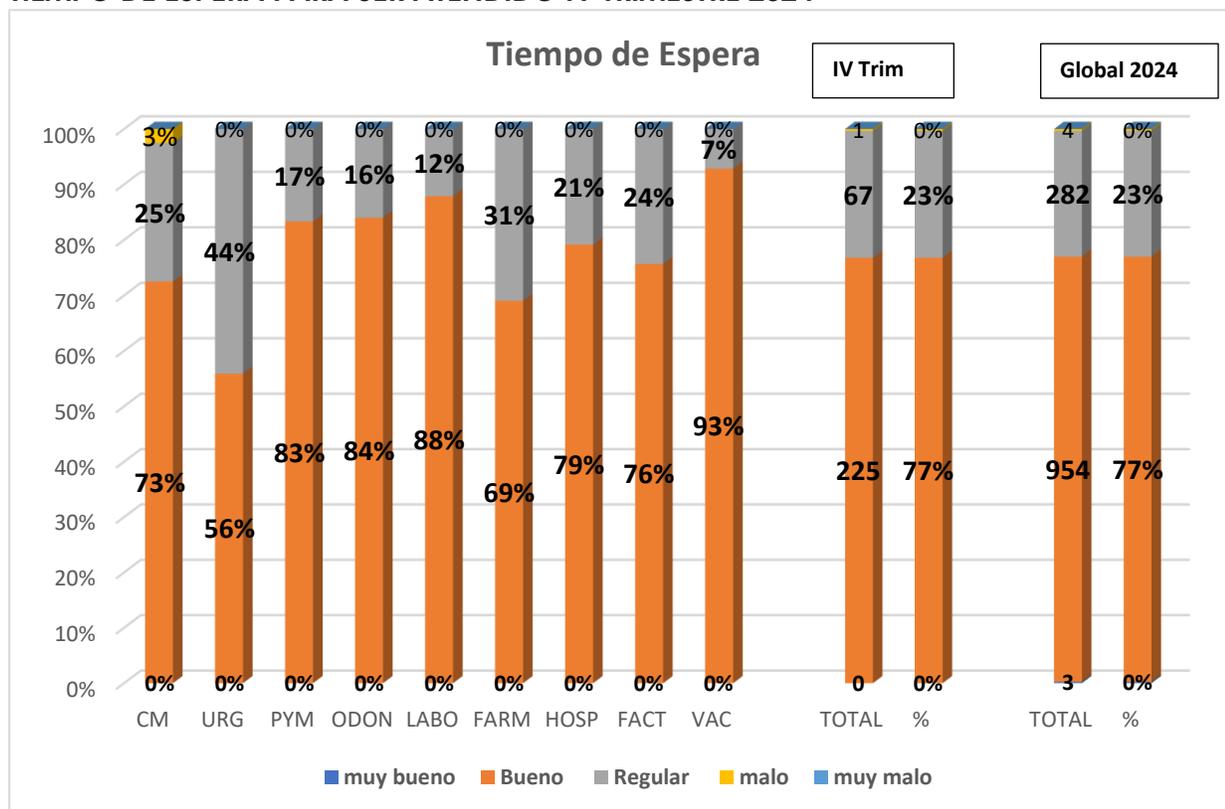
| TOTAL AFILIACIONES vigencia 2024: 104 | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|-----------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| EPS | Recién nacidos | menores de edad | adultos | EXTRANJ | TOTAL | % |
| COOSALUD | 40 | 3 | 18 | 9 | 70 | 67% |
| SAVIA SALUD | 20 | | 4 | 1 | 25 | 24% |
| NUEVA EPS | 7 | | | | 7 | 7% |
| FAMISANAR | 1 | | | | 1 | 1% |
| CAJACOPI | 1 | | | | 1 | 1% |
| TOTAL, AFILIACIONES | 69 | 3 | 22 | 10 | 104 | 100% |

Numero de afiliaciones excepcionales: 03



MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO IV TRIMESTRE 2024

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO IV TRIMESTRE 2024



En este trimestre IV, en cuanto a tiempo de espera para recibir la atención, se presentó un indicador de satisfacción global del usuario del 77%, equivalente a 225 usuarios, comparado con el III Trimestre del año 2024, el indicador, permanece igual (trimestre anterior 77%) durante la vigencia 2024 este indicador se mantuvo igual. **(Global 2024: 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 88% y 93%.

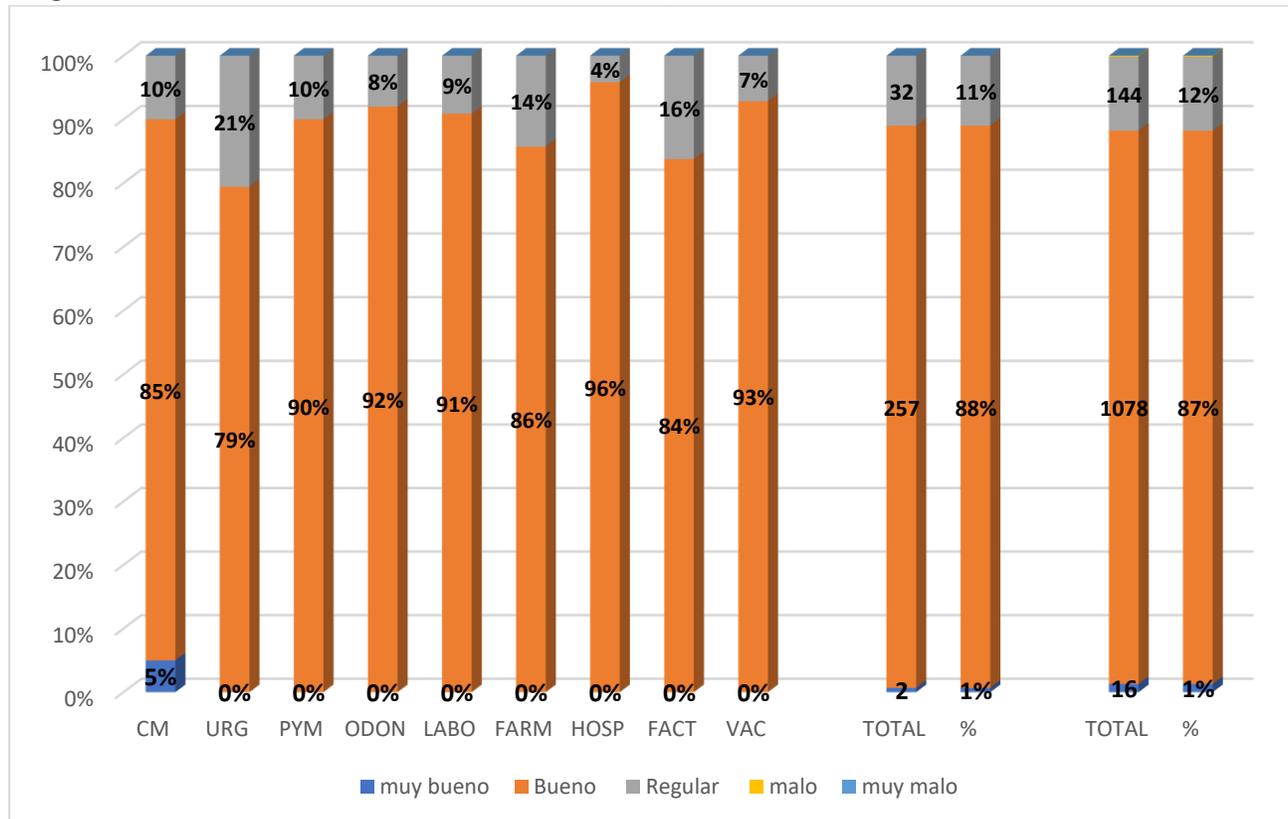
Se debe generar plan de mejoramiento institucional, en aras de disminuir los tiempos de espera y aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

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 IV TRIMESTRE 2024



para el presente trimestre IV, el % global de satisfacción en cuanto al trato percibido es del 88% equivalente a 257 usuarios, Comparado con el anterior trimestre, se presentó una disminución del 1% (trimestre anterior 89%).

A nivel de satisfacción global año 2024 el indicador cerró con un **88%**. (1078 usuarios) Se cumple con la meta esperada a nivel institucional.

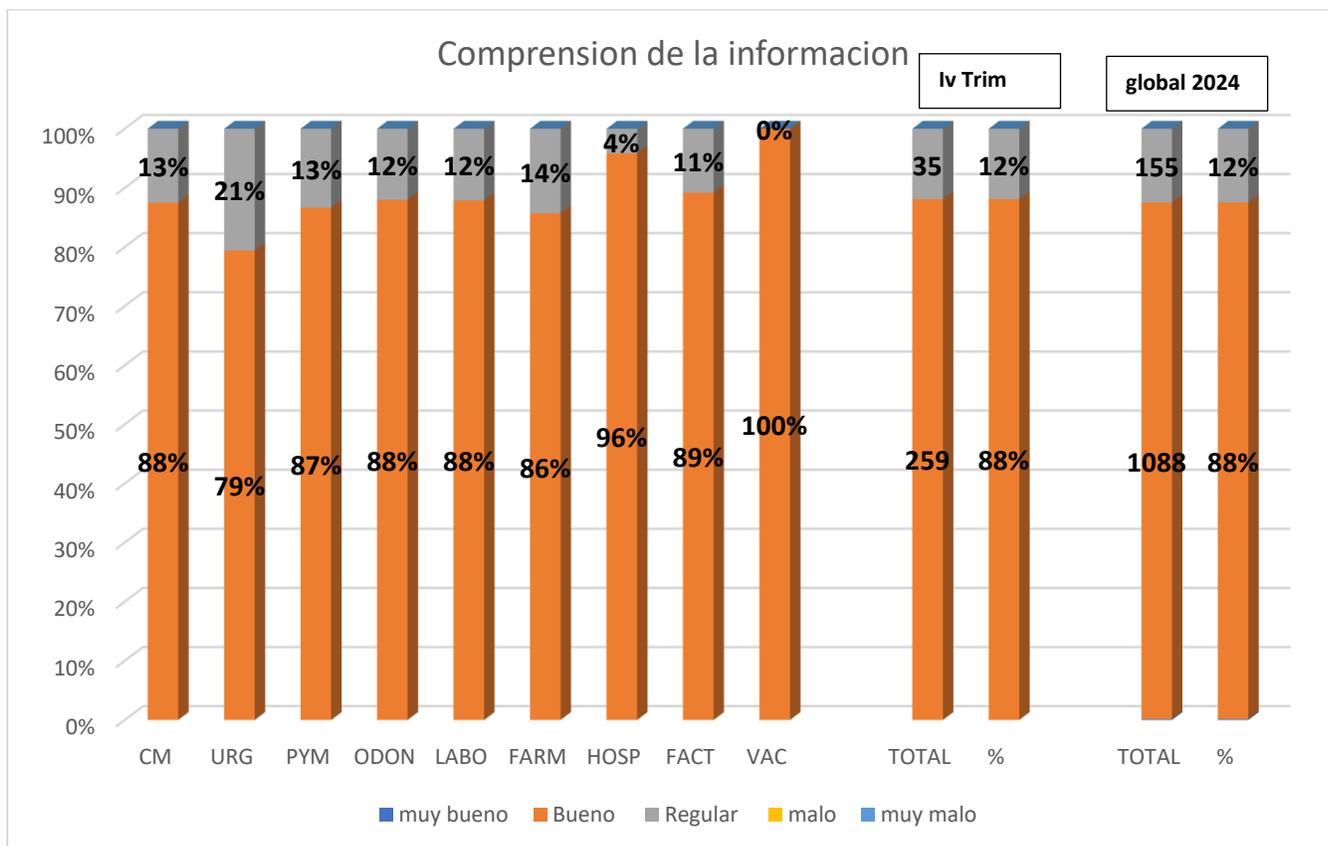
El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto al trato brindado por el personal es el área de hospitalización, con un indicador positivo del 96% y área de Vacunación con un 93% de indicador positivo.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es el área 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 IV TRIMESTRE 2024



En cuanto a la comprensión de la información en este IV trimestre se percibió un indicador del 88% equivalente a 259 usuarios. comparado con el III trimestre 2024, este indicador aumento un 2% (trimestre anterior 86%) 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.

A nivel global 2024 el indicador cerro con un 88% de satisfacción. (1.088 usuarios)

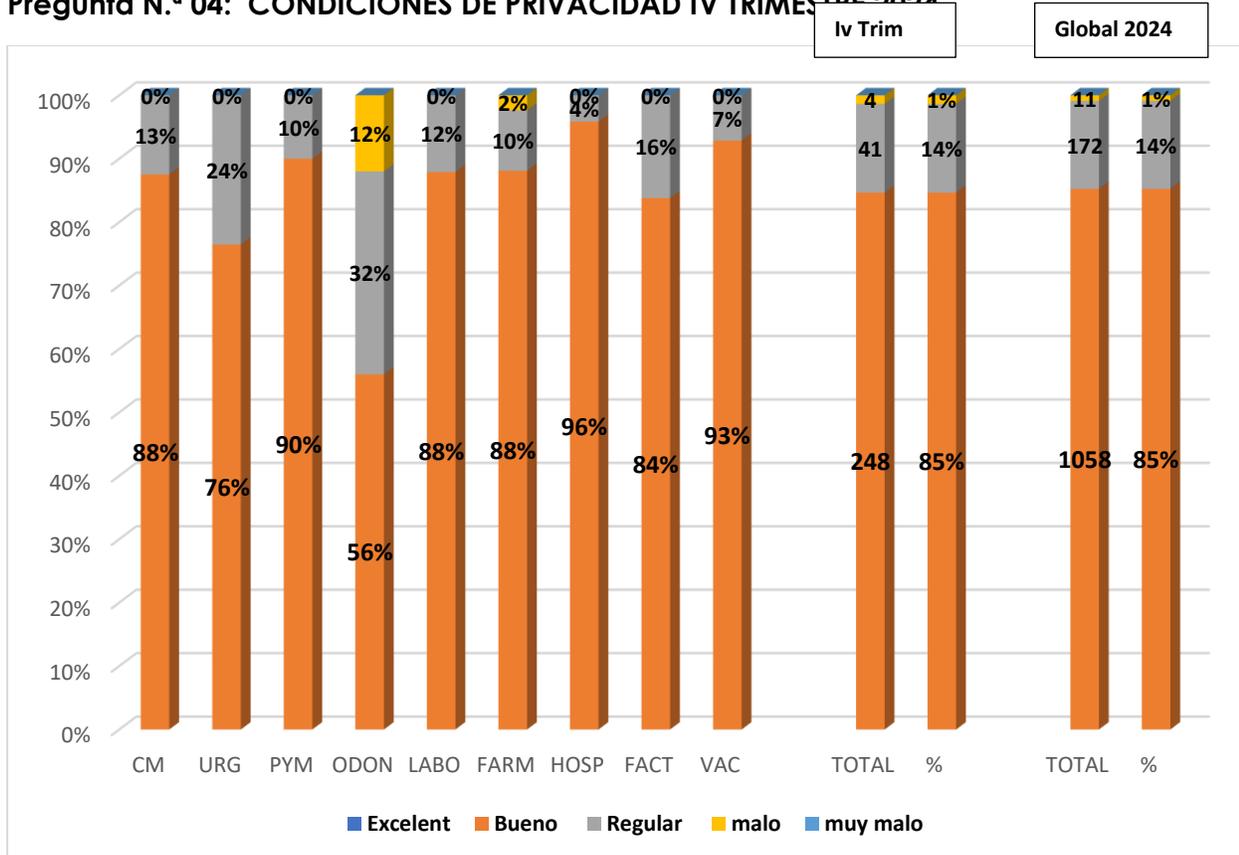
El área donde se presenta el indicador más alto de comprensión de la información es Vacunación, con un indicador positivo del 100%.

El área donde el usuario percibe menor satisfacción es área de urgencias con indicador negativo de 21%. Esta área durante la vigencia 2024 mantuvo indicador negativo.

Se debe generar plan de mejoramiento por parte del área.



Pregunta N.º 04: CONDICIONES DE PRIVACIDAD IV TRIMESTRE 2024



El indicador global para este IV trimestre de 2024 en cuanto a la privacidad para la atención es del 85%. Correspondiente a 248 usuarios, Comparado con el trimestre anterior este indicador, se presentó disminución del indicador en un 2 % (Trimestre anterior 87%).

A nivel global 2024 el indicador de satisfacción quedó en 85%, (1058 Usuarios) no se logra la meta esperada.

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

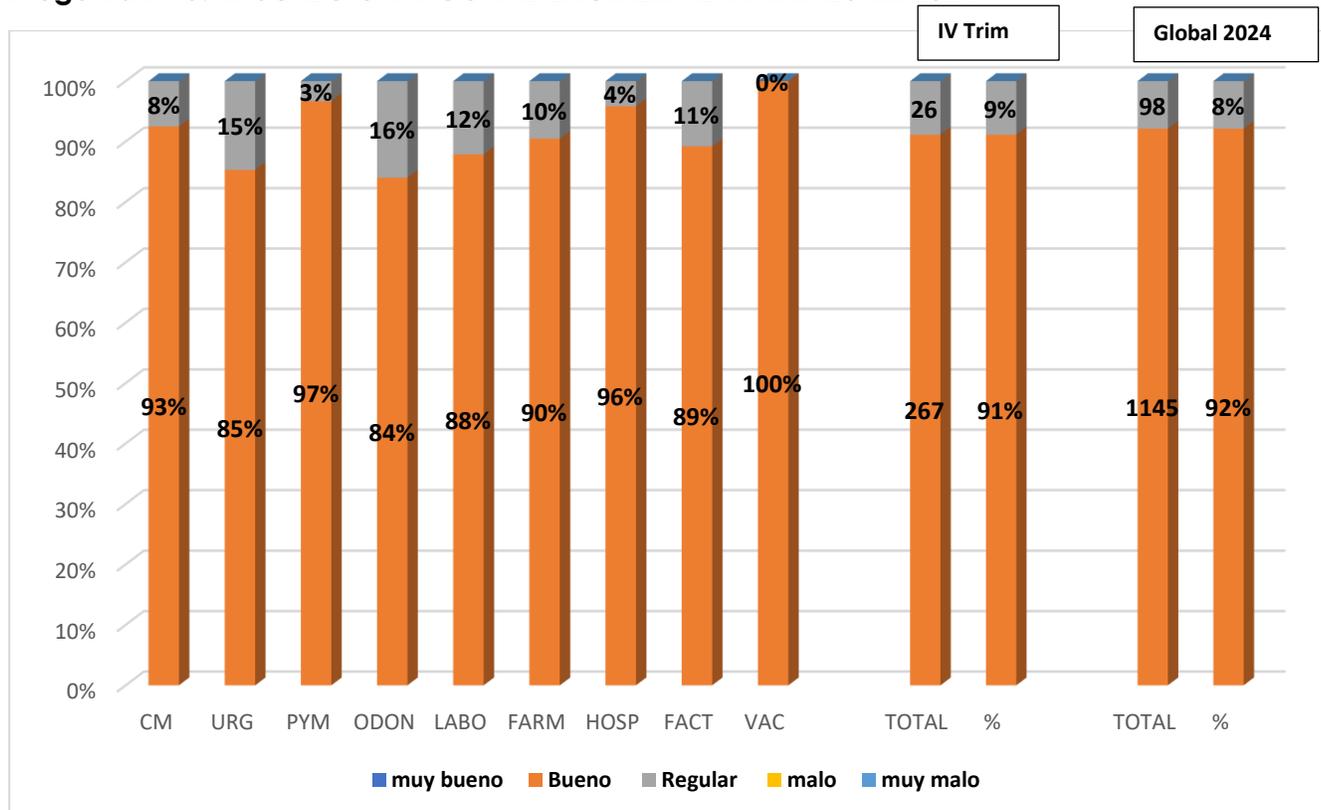
El área donde el usuario percibe menor privacidad para la atención es el área de odontología con un indicador negativo del 44% Atribuible al espacio tan limitado en esta área. Se espera que, con la nueva instalación para odontología, este indicador mejore, en segundo lugar, área de urgencias, con un indicador negativo del 24%

El área donde el usuario percibe mayor satisfacción en cuanto a la privacidad es el área de Hospitalización con un 93% favorable y Vacunación, Con un indicador favorable del 93%.

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 IV TRIMESTRE 2024

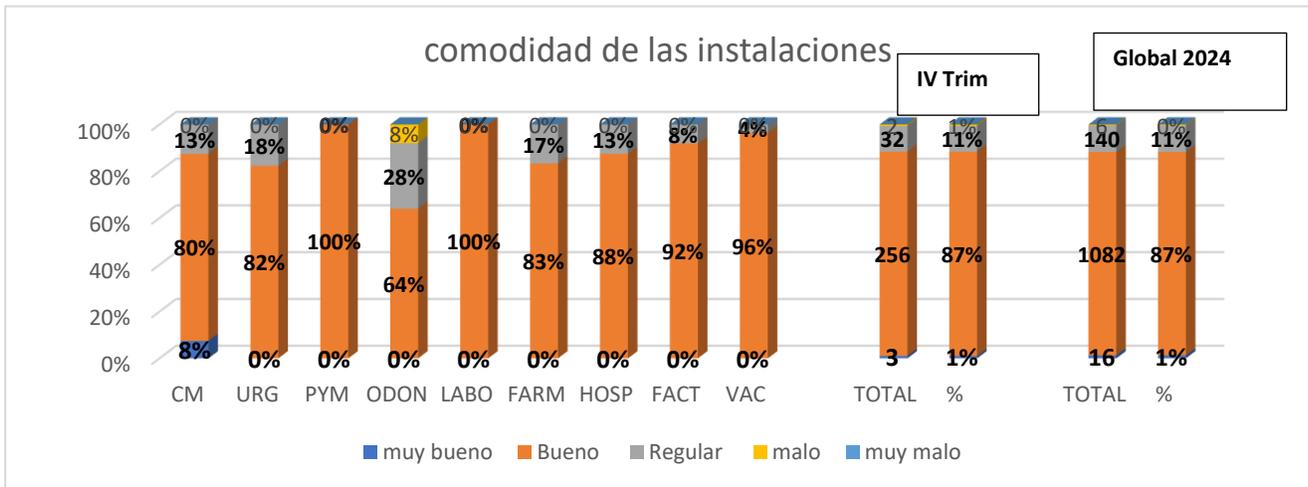


El indicador global para este IV trimestre de 2024 en cuanto a la discreción y confidencialidad percibida por el usuario durante la atención es del 91%. Correspondiente a 267 usuarios, Comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyo un 3% (trimestre anterior 94%).

A nivel global 2024 la satisfacción cerro en un 92% (1145 usuarios)

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 con un 16%.

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



Para este IV trimestre de 2024, en cuanto a la comodidad de las instalaciones el indicador fue del 88%, equivalente a 259 usuarios, comparado con el trimestre anterior el indicador aumento un 1% (trimestre anterior 87%).

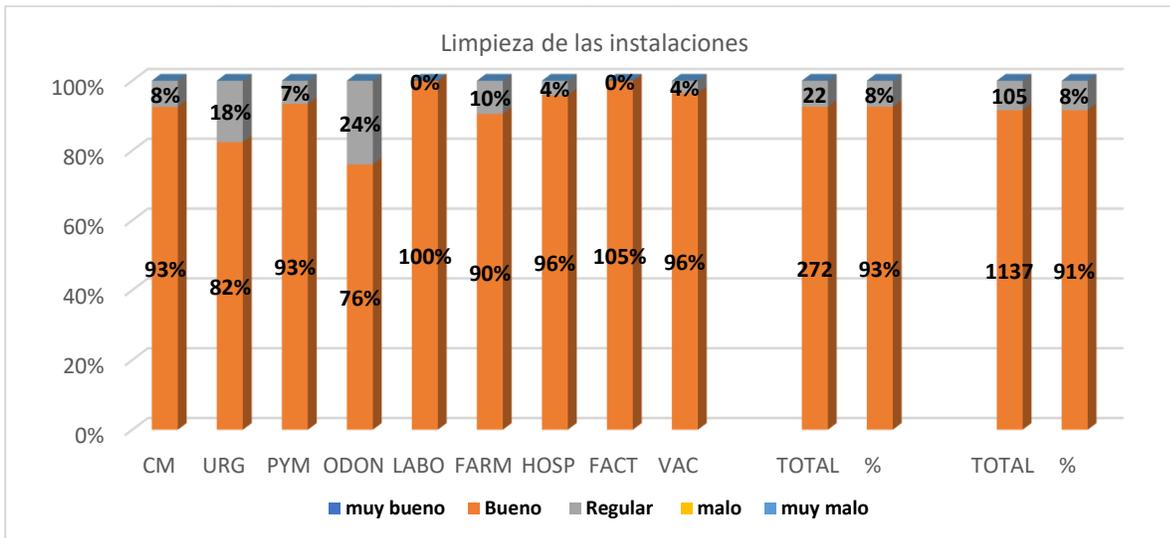
A nivel global se cerró con un indicador positivo del 88%, equivalente a 1098 usuarios.

el Área donde el usuario percibe mayor satisfacción: PYM y Laboratorio, ambas áreas con un indicador positivo del 100%. El área donde el usuario siente menor comodidad es Odontología, con un indicador negativo del 36% 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 IV TRIMESTRE 2024



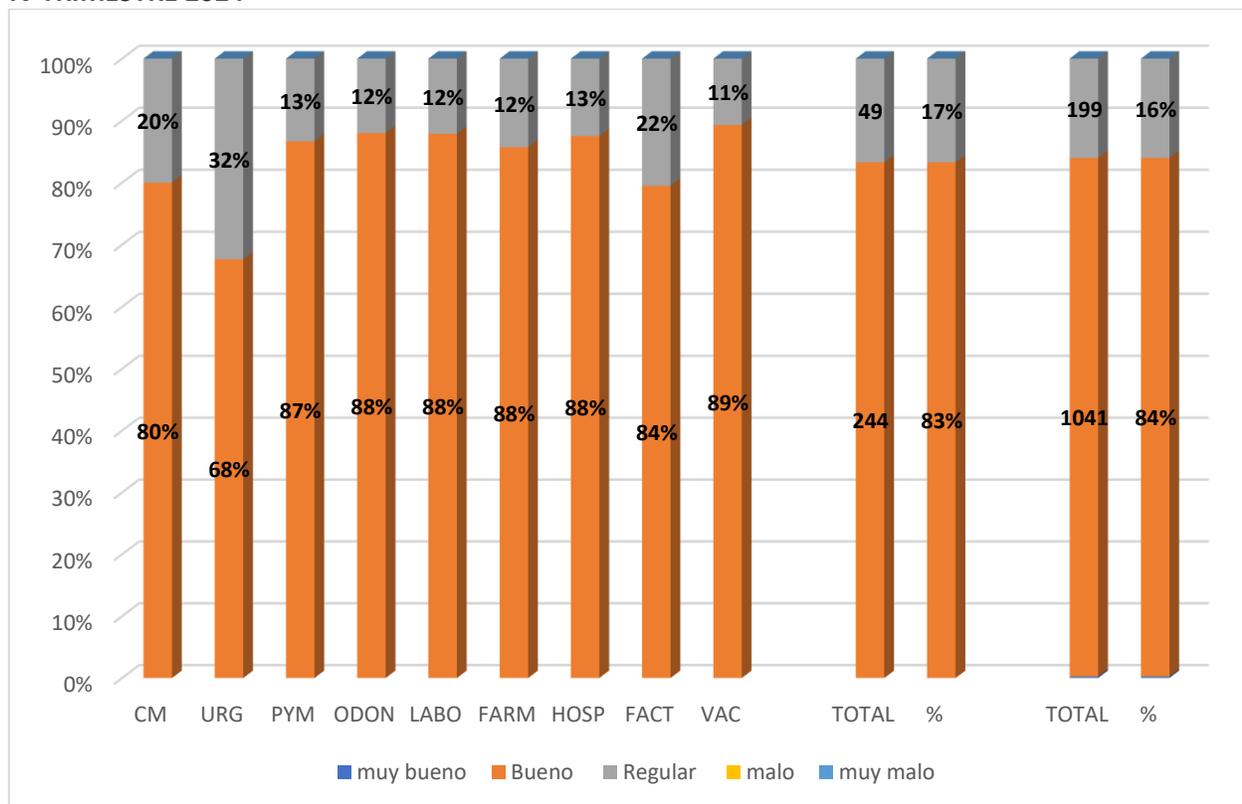


El porcentaje de satisfacción en este IV trimestre en cuanto a la limpieza de las instalaciones es del 92%, comparado con el trimestre anterior el indicador se disminuyó un 1% (trimestre anterior 93%).

todas las áreas cumplen con la meta esperada a excepción del servicio de odontología, con indicador negativo del 24% y urgencias con un 18%.

A nivel global 2024 se presentó una satisfacción positiva del 91% (1137 usuarios)

Pregunta N°8: SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO IV TRIMESTRE 2024



El porcentaje de satisfacción global para este IV Trimestre de 2024 es del 83%, equivalente a 244 usuarios satisfechos, y 17% no satisfechos (49 usuarios); comparado con el trimestre anterior el indicador disminuyó un 1% (trimestre anterior 84%)

A nivel Global 2024, este indicador cierra la vigencia en un 84% equivalente a 1041 usuarios de los 1243 usuarios encuestados durante la vigencia 2024.

Cumplen con la meta esperada las áreas: PYM, odontología, laboratorio, y Vacunacion
Área donde el usuario percibe mayor satisfacción es Vacunacion con un 89% positivo.

El área donde el usuario percibe mayor insatisfacción es el área de urgencias, con un indicador negativo del 32%.



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

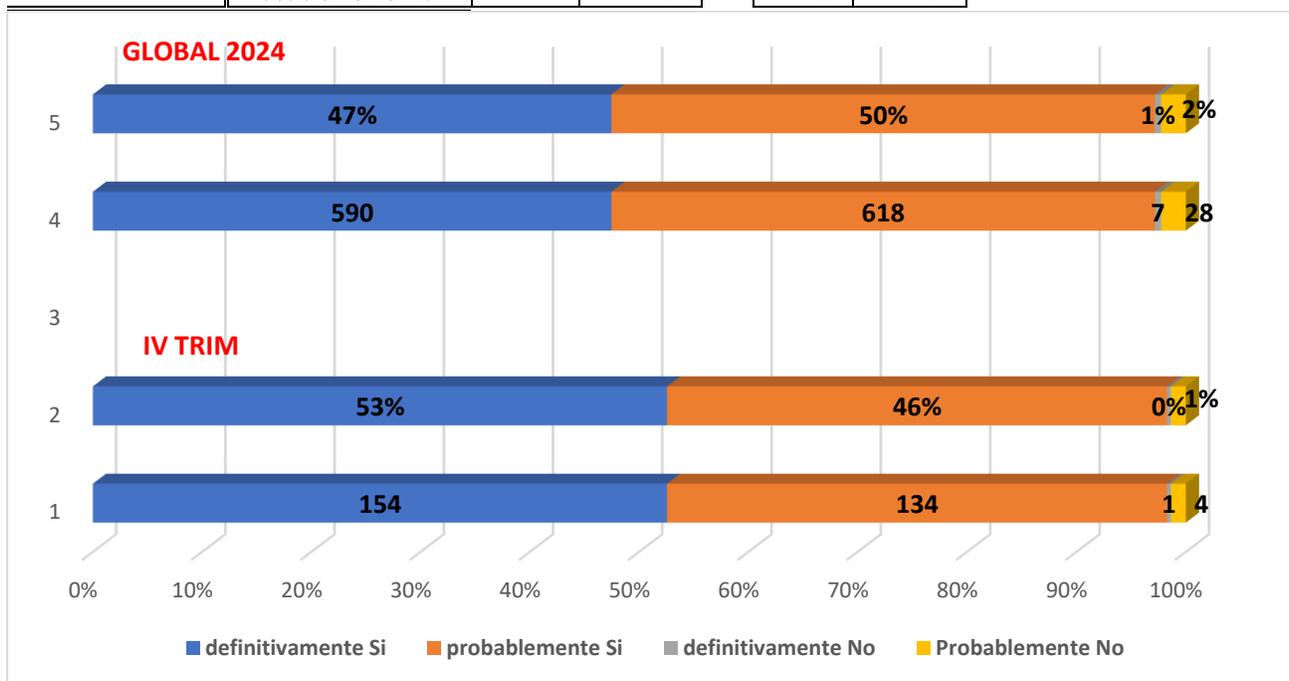
Los resultados de esta encuesta se dan a conocer a cada uno de los jefes de área, se les notifica el resultado con los respectivos indicadores de satisfacción, igualmente en el informe se les solicita socialización con el personal a cargo y el respectivo plan de mejoramiento de acuerdo a los resultados.

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)

| recomendaría a sus familiares y amigos el hospital? | | IV TRIM | | GLOBAL 2024 | |
|---|--------------------|---------|-----|-------------|-----|
| | | | | | |
| recomendaría a sus familiares y amigos el hospital? | definitivamente Si | 154 | 53% | 590 | 47% |
| | probablemente Si | 134 | 46% | 618 | 50% |
| | definitivamente No | 1 | 0% | 7 | 1% |
| | Probablemente No | 4 | 1% | 28 | 2% |



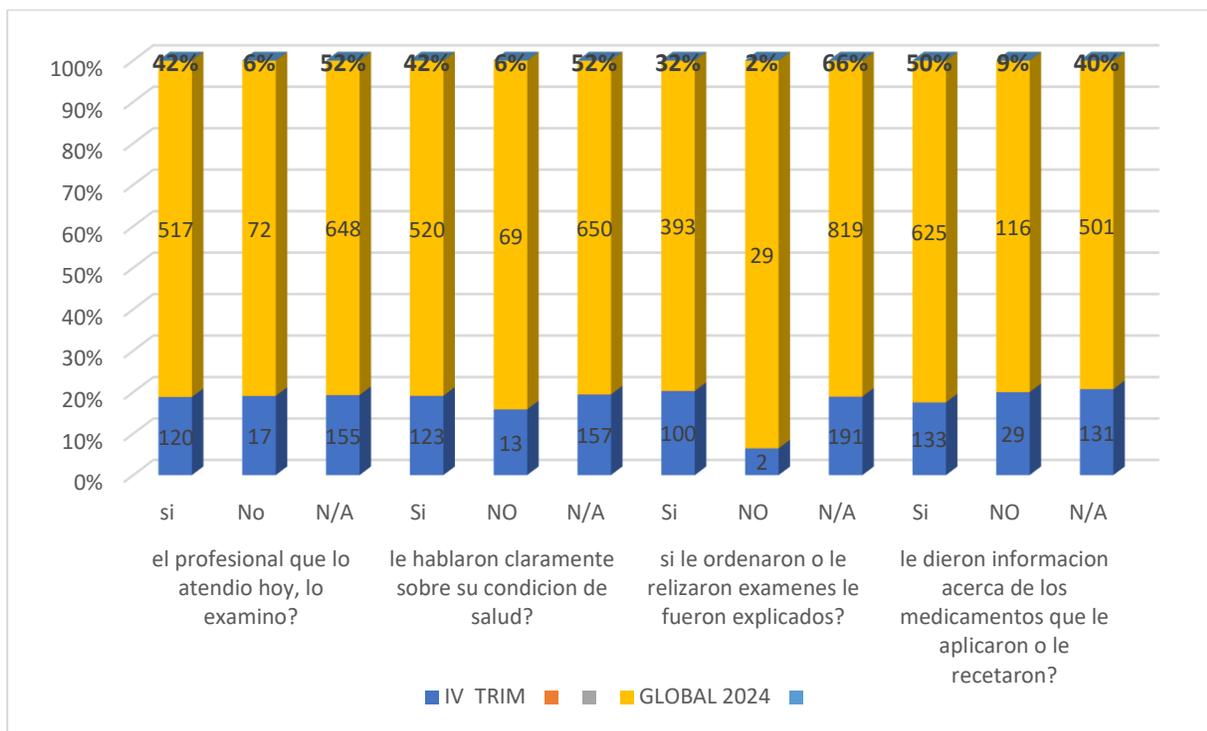
En este IV trimestre, El 53% de los usuarios encuestados, equivalente a 154 usuarios, manifestó que Definitivamente SI, recomendase el hospital, el 46% equivalente a 134 usuarios, manifestó que probablemente SI recomendarían el Hospital, y un 1% manifestaron que definitivamente No recomendarían el hospital y un 4% manifestó probablemente si recomendarían el hospital.



PREGUNTAS DE LA ENCUESTA RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS ASISTENCIALES IV TRIMESTRE 2024

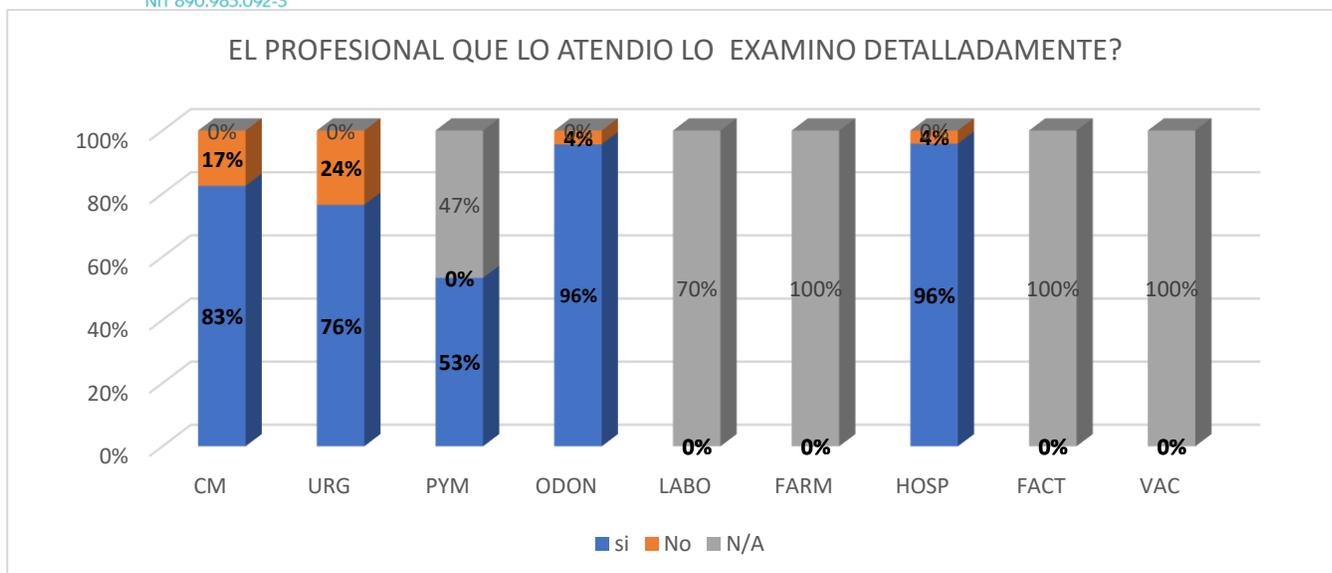
| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| el profesional que lo atendió hoy, lo examino? | si | 120 | 41% |
| | No | 17 | 6% |
| | N/A | 155 | 53% |
| le hablaron claramente sobre su condición de salud? | Si | 123 | 42% |
| | NO | 13 | 4% |
| | N/A | 157 | 54% |
| si le ordenaron o le realizaron exámenes le fueron explicados? | Si | 100 | 34% |
| | NO | 2 | 1% |
| | N/A | 191 | 65% |
| le dieron información acerca de los medicamentos que le aplicaron o le recetaron? | Si | 133 | 45% |
| | NO | 29 | 10% |
| | N/A | 131 | 45% |

| GLOBAL 2024 | |
|-------------|-----|
| 517 | 42% |
| 72 | 6% |
| 648 | 52% |
| 520 | 42% |
| 69 | 6% |
| 650 | 52% |
| 393 | 32% |
| 29 | 2% |
| 819 | 66% |
| 625 | 50% |
| 116 | 9% |
| 501 | 40% |



En este IV trimestre 2024, EL 41% de los usuarios encuestados equivalente a (120), usuarios, manifestó que el profesional si los examino detalladamente, el 6%, correspondiente a 17 usuarios manifestó negativamente su satisfacción. Al 53% de los usuarios encuestados (155) no les aplico esta pregunta.

A nivel global 2024, EL 42% Expreso positivamente que el profesional los examino detalladamente (517 usuarios) el 6% (72 usuarios) manifestó su satisfacción de manera negativa y al 52% (648 usuarios) no les aplico la pregunta.



En el servicio de consulta médica general, el 83% manifestó positivamente la pregunta, mientras el 17% lo expreso de manera negativa.

Se debe generar plan de mejoramiento.

En el servicio de urgencias, el 76% manifestó positivamente que, si los examinaron, mientras que el 24 % manifestó su satisfacción negativamente. El Indicador disminuyo un 1% trimestre anterior 77%

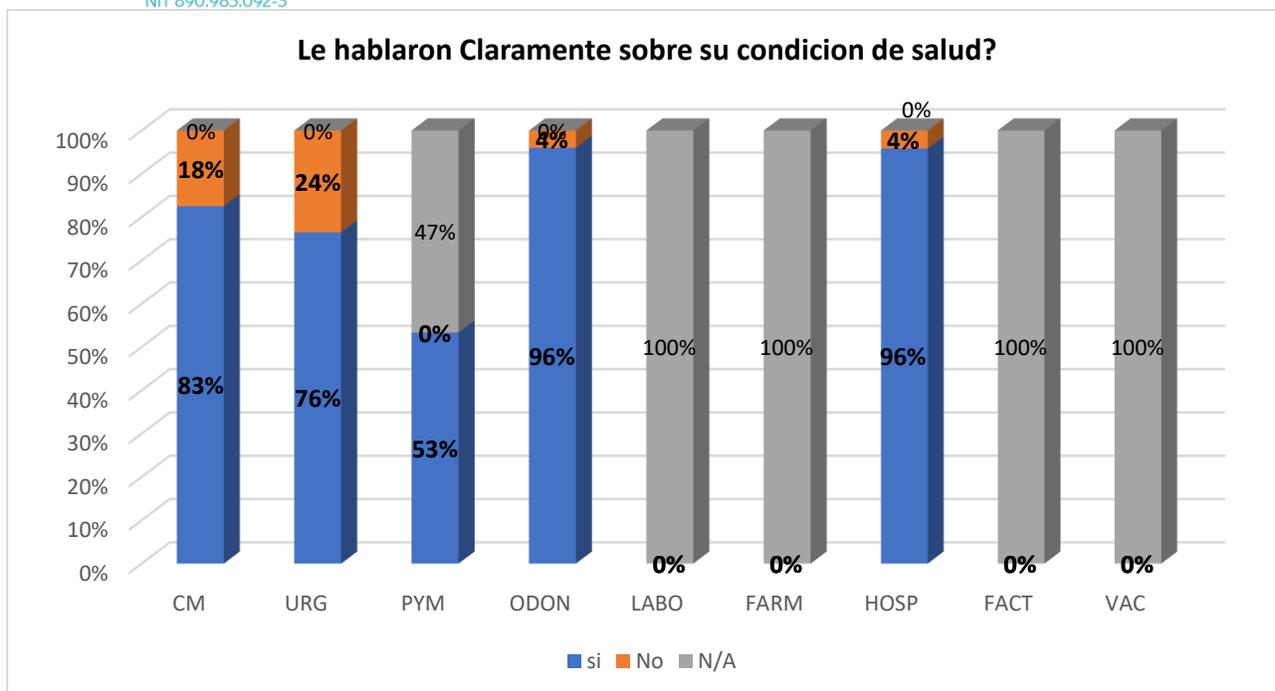
Se debe generar plan de mejoramiento.

El área de PYM el 53% de los encuestados se expresó positivamente y al 47% no le aplico la pregunta.

El área de Hospitalización, el 88% manifestó positivamente su satisfacción el 4% manifestó su satisfacción de forma negativa. Aumento la satisfacción un 10% % (trimestre anterior 86%)

área de odontología: el 66% de los usuarios encuestados en este servicio se manifestó de manera positiva, el 4% se expresó de forma negativa.

LE HABLARON CLARAMENTE SOBRE SU CONDICION DE SALUD



En el área de consulta médica el 83% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que el profesional les hablo claramente sobre su condición de salud, mientras el 17% manifestó su satisfacción negativamente. Disminuyo la satisfacción un 3% (trimestre anterior 86% (se debe generar plan de mejora), se debe garantizar que el 100% de nuestros usuarios se les hable claramente sobre su situación de salud y diagnóstico.

En el área de urgencias, el 76% manifestó que el profesional si les hablo claro sobre su condición de salud y en un porcentaje del 24% manifestó negativamente. Este indicador disminuyo un 9%, (trimestre anterior 85%) se debe generar plan de mejora.

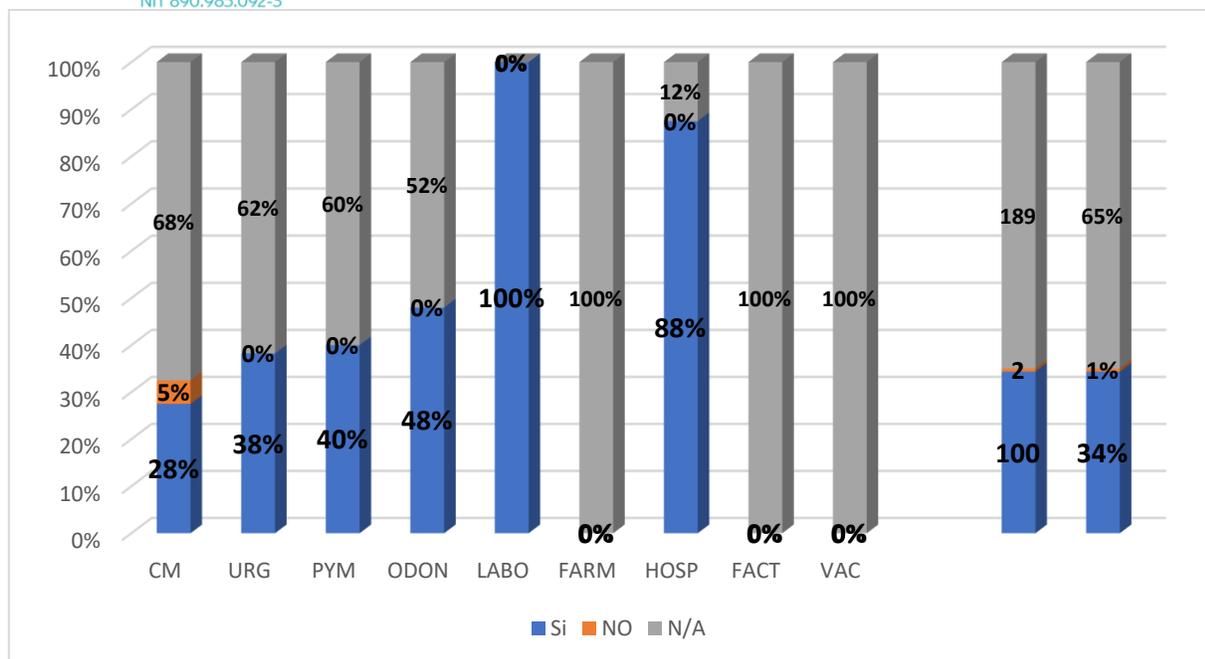
En el área de Odontología, los usuarios manifestaron al 96% que les hablaron claramente sobre su condición de salud. Indicador se mantuvo igual al trimestre anterior.

En el área de Hospitalización, 96% de los usuarios manifestó que le hablaron claro sobre su condición de salud, mientras el 4% manifestó negativamente. En este trimestre se presentó aumento de satisfacción de un 10% (trimestre anterior 86%)

área de PYM: el 53% de los usuarios encuestados en este servicio manifestó que, si les hablaron claramente sobre su condición de salud, al 47% no les aplico la pregunta.

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

IV TRIM



La satisfacción en la explicación de exámenes ordenados o realizados en este IV Trimestre fue del 34%, (100 usuarios) el 1% (5 usuarios) manifestó no haber recibido información clara y al 65% no les aplico la pregunta (189) El indicador aumento un 3% comparado con el trimestre anterior

En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 5%.

El 28% 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.

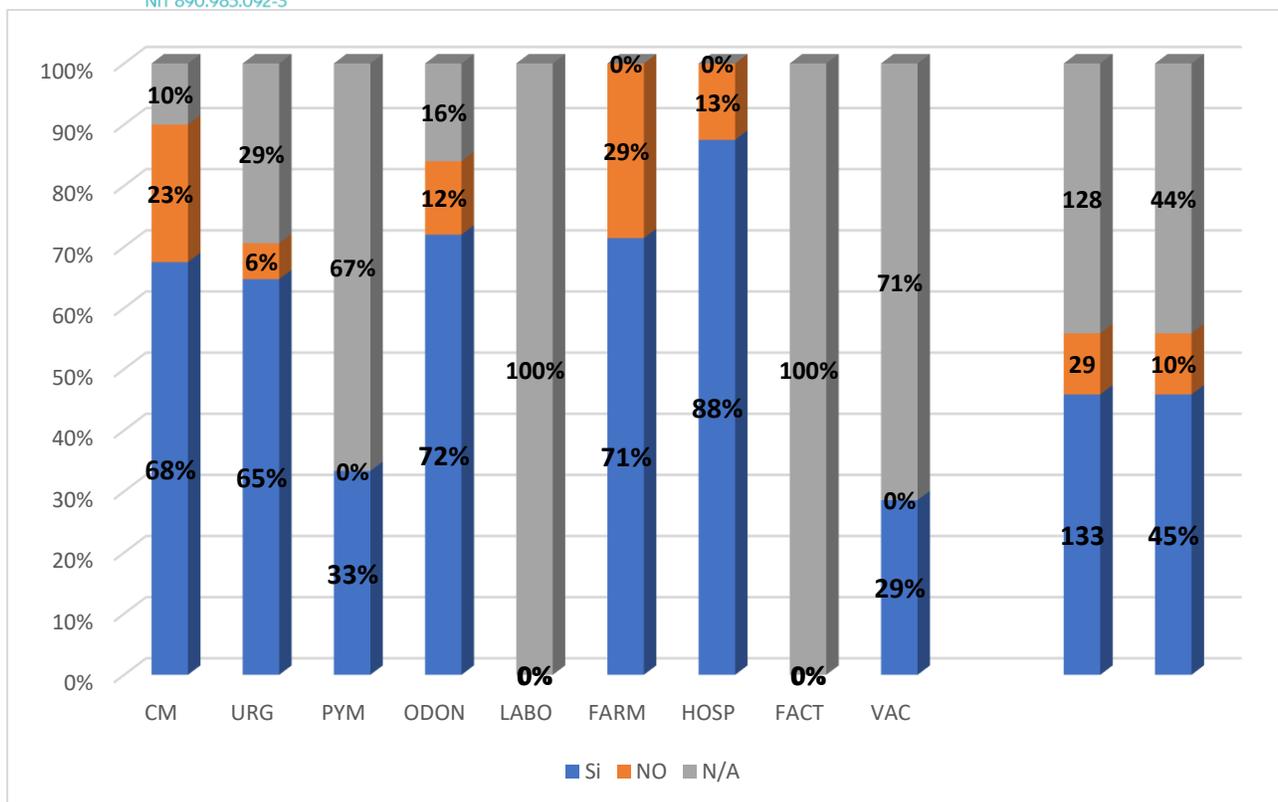
área de PYM: el 10% manifestó positivamente que si recibió información clara sobre los exámenes ordenados y al 60% no les aplico la pregunta.

Área laboratorio: El 100% manifestó su satisfacción positivamente.

Área hospitalización: el 88% manifestó que si recibió información clara y el 12% no les aplico la pregunta.

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

IV TRIM



La satisfacción en la explicación de medicamentos ordenados o dispensados fue del 45%, (133 usuarios) el 10% (29) manifestó no haber recibido información clara y al 71% no les aplico la pregunta.

En el área de consulta médica: se presenta un indicador negativo del 23%, el 68% expreso haber recibido información sobre los medicamentos ordenados, aplicados o dispensados. al 10% no les aplico la pregunta.

Se debe generar plan de mejora.

En el área de urgencias un 65% de los usuarios encuestados, manifestó positivamente que recibió información clara, Al 29%, no le aplico la pregunta. se debe generar plan de mejora.

Área de PYM: el 33% manifestó positivamente que, si recibió información clara sobre los medicamentos ordenados, al 67% 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 IV TRIMESTRE 2024

| | | IV TRIM | | GLOBAL 2024 | |
|--|-----|---------|-----|-------------|-----|
| el profesional que lo atendió hoy, lo examino? | si | 23 | 96% | 519 | 42% |
| | No | 1 | 4% | 72 | 6% |
| | N/A | 0 | 0% | 648 | 52% |
| le hablaron claramente sobre su condición de salud? | Si | 23 | 96% | 520 | 42% |
| | NO | 1 | 4% | 69 | 6% |
| | N/A | 0 | 0% | 647 | 52% |
| si le ordenaron o le relazaron exámenes le fueron explicados? | Si | 21 | 88% | 393 | 32% |
| | NO | 0 | 0% | 29 | 2% |
| | N/A | 3 | 12% | 817 | 66% |
| le dieron información acerca de los medicamentos que le aplicaron o le recetaron? | Si | 21 | 88% | 625 | 50% |
| | NO | 3 | 12% | 116 | 9% |
| | N/A | 0 | 0% | 498 | 40% |
| el personal que lo atendió durante su instancia hospitalaria, se presentó al momento de atenderlo? | si | 21 | 88% | 96 | 8% |
| | No | 3 | 12% | 28 | 2% |
| | N/A | 0 | 0% | 1117 | 90% |
| le dieron información sobre los cuidados que debe tener en casa? | Si | 18 | 75% | 149 | 12% |
| | NO | 0 | 0 | 12 | 1% |
| | N/A | 6 | 25% | 1083 | 87% |

En este IV trimestre el 96% equivalente a 23 de los 24 usuarios encuestados en el servicio hospitalización manifestó positivamente que el personal de salud se presentó al momento de atenderlos, el 1% equivalente a 1 usuarios, respondió negativamente.

A nivel global el indicador cerro en un 42% positivo, un 6% negativo y al 52% de los 1239 usuarios encuestados, no les aplicó la pregunta.

El 88% de los usuarios, manifestó positivamente que el personal de salud le hablo claro sobre su condición de salud, el 4% (1 usuario) expresó negativamente su satisfacción.

A nivel global, el 42% (520) de los 1239 usuarios encuestados, manifestó su satisfacción de manera positiva, un 6% (69 usuarios) se expresó negativamente. Al 52% (647 usuarios) no les aplicó la pregunta.

¿En cuanto a la pregunta si le ordenaron o le relazaron exámenes le fueron explicados? El 88% de los usuarios encuestados en este servicio (21) expresó positivamente su satisfacción, al 12% (3).

A nivel global 2024 de los 1239 usuarios encuestados, el 32% (393 usuarios) manifestó positivamente la pregunta, el 2% expreso negativamente su satisfacción y al 66% (817 usuarios) no les aplicó la pregunta.

¿Con respecto a la pregunta si le dieron información acerca de los medicamentos que le aplicaron o le recetaron? El 88% (21 usuarios) manifestó su respuesta de forma positiva, el 12% (3 usuarios) manifestaron no haber recibido información sobre los medicamentos aplicados.



A nivel global 2024, el 50% (625) de los 1239 usuarios en la vigencia, manifestaron de forma positiva la pregunta, el 9% (116 usuarios) respondieron negativamente la pregunta, la 40% no les aplico la pregunta.

En la pregunta si el personal de salud que lo atendió se presentó a la hora de ser atendidos, un 12% (3 usuarios). expreso su satisfacción de manera negativa. El 88% (21) se expresó de forma positiva.

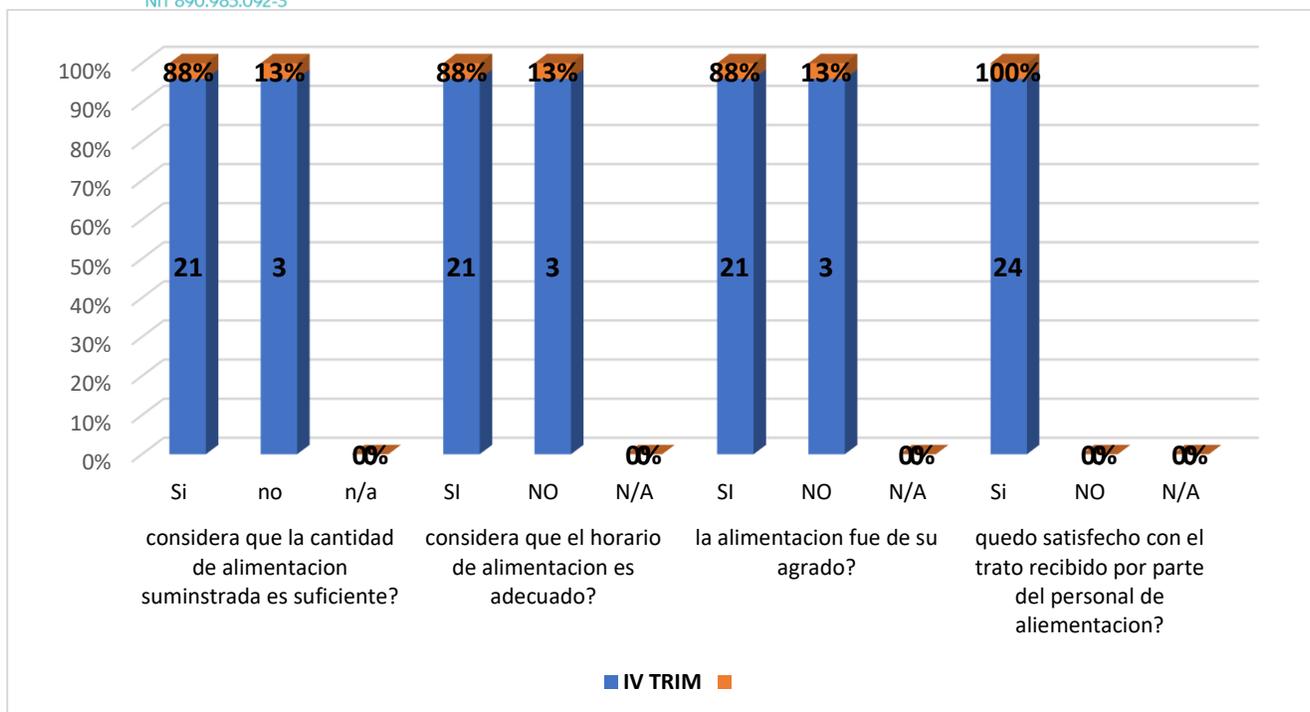
A nivel global 2024, el 8% (96 usuarios) expreso su respuesta de forma positiva, mientras que el 12% (28 usuarios) respondieron de manera negativa.

El 75% (18 usuarios), manifestó positivamente haber recibido información sobre los cuidados que deben tener en casa. Al 25% no les aplico la pregunta, pues aún continuaban hospitalizados.

A nivel global 2024, el 12% (149 usuarios) respondió la pregunta positivamente, un 1% (12) se expresó de forma negativa y al 87% (1083 usuarios), no les aplico la pregunta

SERVICIO DE ALIMENTACION IV TRIMESTRE 2024

| | | IV TRIM | | GLOBAL 2024 | |
|--|-----|---------|------|-------------|-----|
| | | | | | |
| considera que la cantidad de alimentación suministrada es suficiente? | Si | 21 | 88% | 106 | 9% |
| | no | 3 | 12% | 18 | 1% |
| | n/a | 0 | 0% | 1119 | 90% |
| considera que el horario de alimentación es adecuado? | SI | 21 | 88% | 106 | 8% |
| | NO | 3 | 12% | 18 | 2% |
| | N/A | 0 | 0% | 1119 | 90% |
| la alimentación fue de su agrado? | SI | 21 | 88% | 106 | 8% |
| | NO | 3 | 12% | 18 | 2% |
| | N/A | 0 | 0% | 1119 | 88% |
| quedo satisfecho con el trato recibido por parte del personal de alimentación? | Si | 24 | 100% | 116 | 9% |
| | NO | 0 | 0% | 8 | 1% |
| | N/A | 0 | 0% | 1119 | 90% |



De los 24 usuarios encuestados en este trimestre, 88% (21 usuarios) manifestaron estar satisfechos con la cantidad de alimentación suministrada. Para 3 usuarios (12%) la cantidad de alimentación no fue suficiente.

A nivel global, el 9% (106 usuarios) manifestaron positivamente la pregunta, el 1% (18) expresaron que el horario de alimentación no fue el mejor. Al 90% de los usuarios encuestados durante la vigencia no les aplico la pregunta.

De los 24 usuarios encuestados en este trimestre, 88% (21 usuarios) manifestaron estar satisfechos con el horario de alimentación. Para 3 usuarios (12%) el horario de alimentación no fue adecuado.

A nivel global, el 8% (106 usuarios) manifestaron positivamente la pregunta, el 2% (18) expresaron que la cantidad de alimentación no fue suficiente. Al 90% de los usuarios encuestados durante la vigencia no les aplico la pregunta.

De los 24 usuarios encuestados en este trimestre, 88% (21 usuarios) manifestaron que la alimentación fue de su agrado. Para 3 usuarios (12%) manifestaron negativamente su satisfacción.

A nivel global, el 8% (106 usuarios) manifestaron positivamente la pregunta, el 2% (18) expresaron que la cantidad de alimentación no fue suficiente. Al 90% de los usuarios encuestados durante la vigencia no les aplico la pregunta.

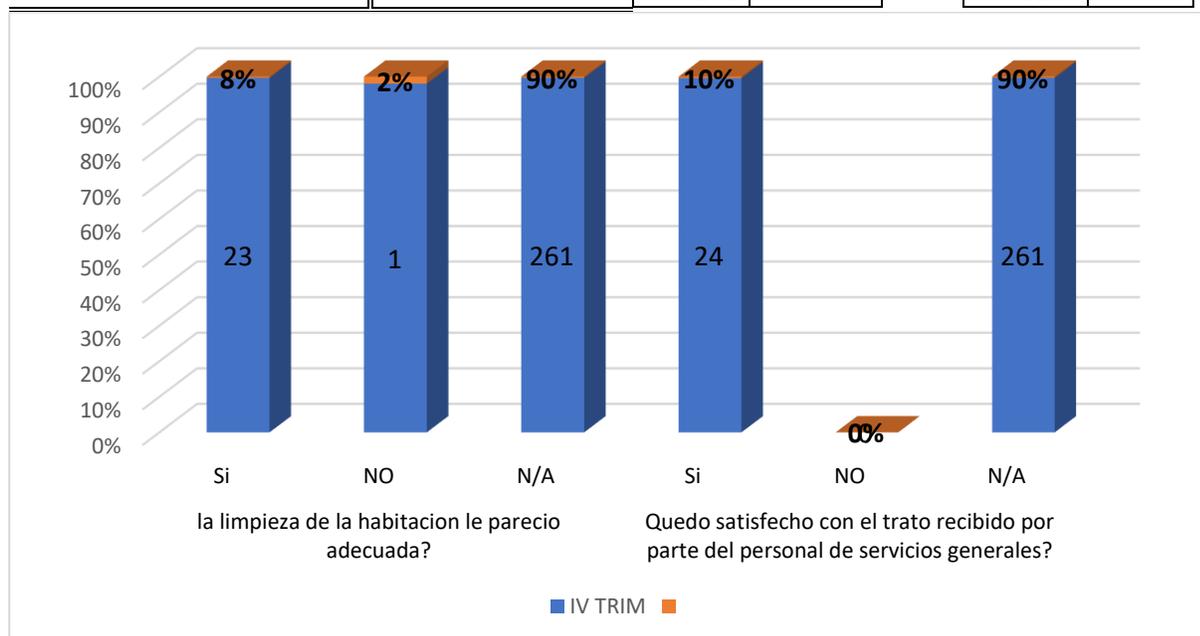
En cuanto a la percepción de trato recibido por parte del servicio de alimentación, el 100% manifestó su satisfacción positivamente.



A nivel global, el 9% (106 usuarios) manifestaron positivamente la pregunta, el 2% (08) sobre el trato percibido por el personal de alimentación. Al 90% de los usuarios encuestados durante la vigencia no les aplico la pregunta.

SERVICIOS GENERALES IV TRIMESTRE 2024

| | | IV TRIM | | GLOBAL 2024 | |
|--|-----|---------|-----|-------------|-----|
| la limpieza de la habitación le pareció adecuada? | Si | 23 | 8% | 101 | 8% |
| | NO | 1 | 2% | 23 | 2% |
| | N/A | 261 | 90% | 1119 | 90% |
| ¿Quedo satisfecho con el trato recibido por parte del personal de servicios generales? | Si | 24 | 10% | 120 | 9% |
| | NO | 0 | 0% | 4 | 1% |
| | N/A | 261 | 90% | 1119 | 90% |



Para el 8% de los usuarios encuestados, quienes les aplico la encuesta en servicio de hospitalización, consideran adecuada la limpieza de las habitaciones. Para el 2% equivalente a (1) usuarios no. Al 90% de los usuarios encuestados, no les aplicó la pregunta.

A nivel global 2024, el 8% (101 usuarios) manifestaron positivamente la limpieza de las habitaciones, el 2% (23 usuarios) expresaron negativamente la pregunta. Y al 90% la pregunta no les aplico.

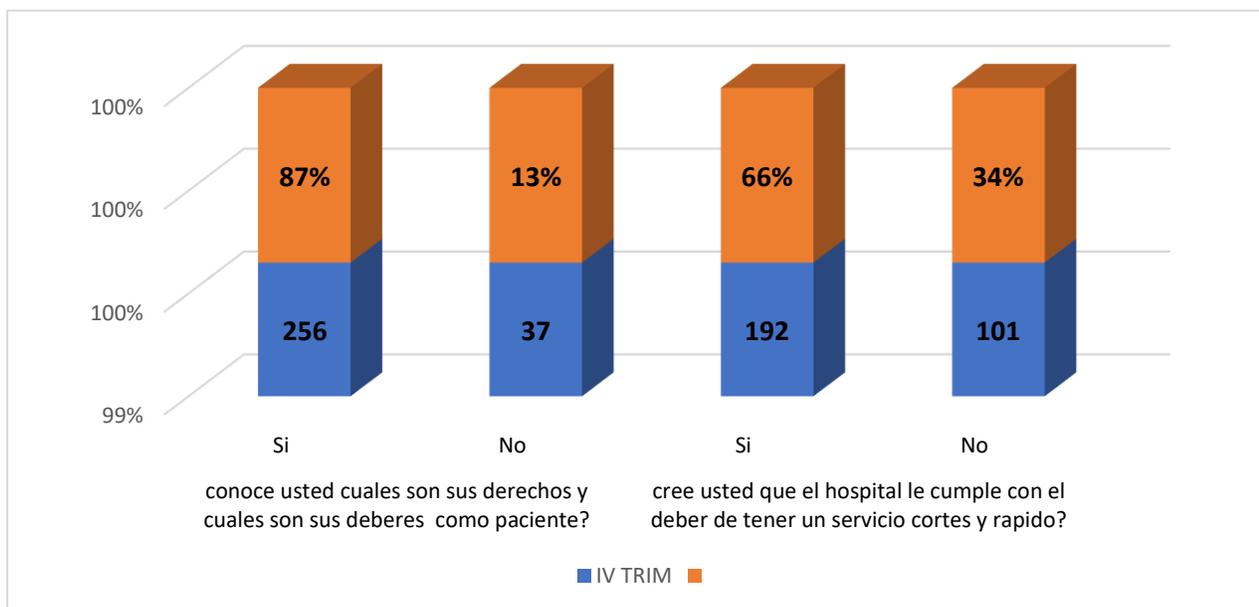
Con referencia a la percepción del trato brindado por el personal de servicios generales, el 100% de los usuarios manifestó positivamente su satisfacción.

A nivel global solo el 1%(4 usuarios) expresaron negativamente la pregunta.



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

| | | IV TRIM | | GLOBAL 2024 | |
|---|----|---------|-----|-------------|-----|
| conoce usted cuáles son sus derechos y cuáles son sus deberes como paciente? | Si | 256 | 87% | 1076 | 87% |
| | No | 37 | 13% | 163 | 13% |
| cree usted que el hospital le cumple con el deber de tener un servicio cortés y rápido? | Si | 192 | 66% | 821 | 66% |
| | No | 101 | 34% | 418 | 34% |



El 87%, de los usuarios encuestado correspondiente a 256 manifestó conocer sus derechos y sus deberes, mientras que un 13% equivalente a 37 usuarios expresaron no conocerlos. Se aumento un 2% de satisfacción o conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes en salud

A nivel global 2024, el 87% de los usuarios manifestó conocer sus Derechos y Deberes en salud. El 13% (37 usuarios, expreso no conocerlos)

EL 66% de los usuarios encuestados (192 usuarios) manifestó positivamente que el hospital cumple con un servicio cortés y rápido. El 34% (101) usuarios, manifestaron su satisfacción de manera negativa.

Se seguirán implementado estrategias de educación en Derechos y Deberes.

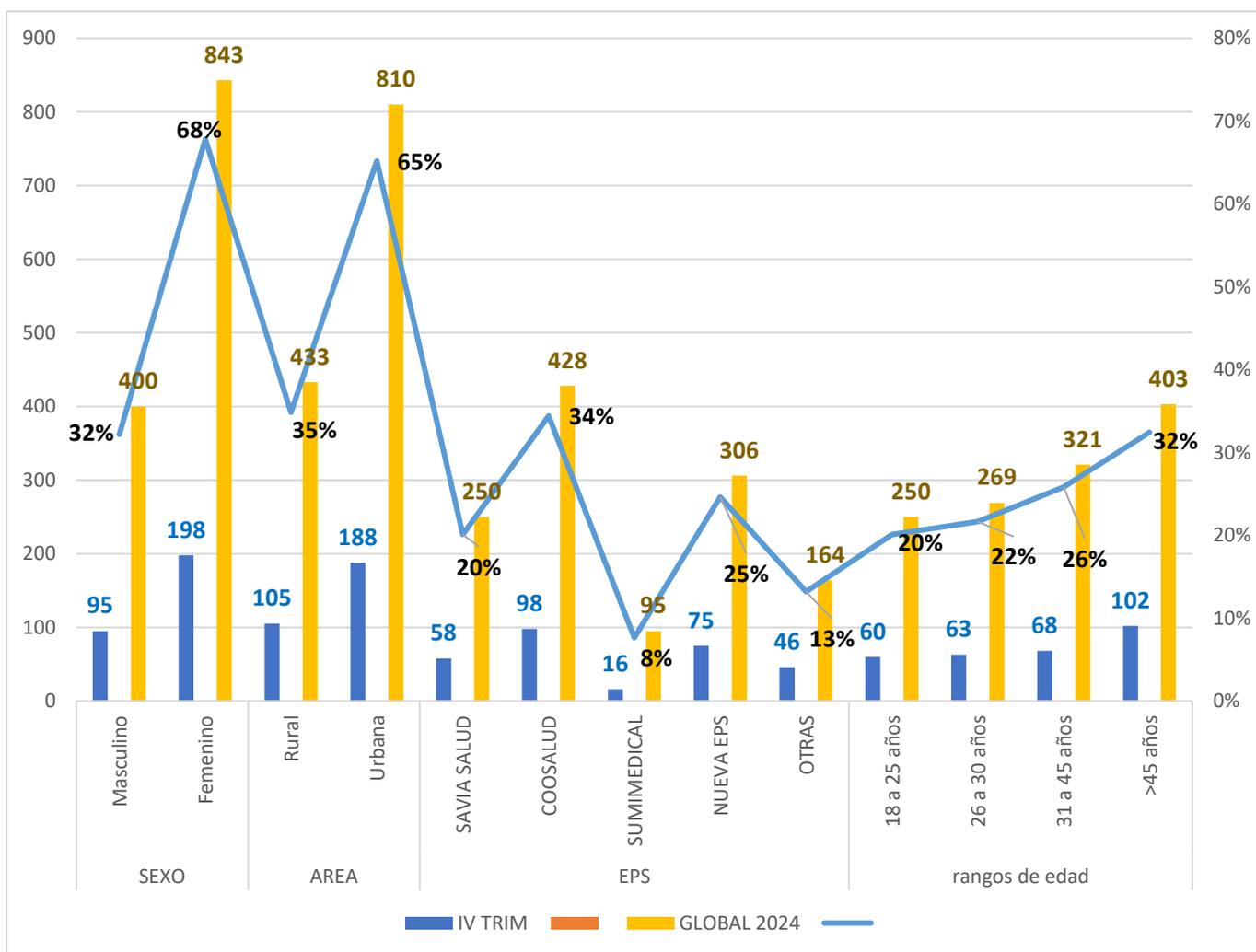
A nivel global 2024, el 87% (821 usuarios) expresaron la pregunta de forma positiva, mientras un 34% manifestó su respuesta negativamente.

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 IV TRIMESTRE 2024

| | IV TRIM | | GLOBAL 2024 | | |
|----------------|--------------|-----|-------------|-----|-----|
| | | | | | |
| SEXO | Masculino | 95 | 32% | 400 | 32% |
| | Femenino | 198 | 68% | 843 | 68% |
| AREA | Rural | 105 | 36% | 433 | 35% |
| | Urbana | 188 | 64% | 810 | 65% |
| EPS | SAVIA SALUD | 58 | 20% | 250 | 20% |
| | COOSALUD | 98 | 33% | 428 | 34% |
| | SUMIMEDICAL | 16 | 5% | 95 | 8% |
| | NUEVA EPS | 75 | 26% | 306 | 25% |
| | OTRAS | 46 | 15% | 164 | 13% |
| rangos de edad | 18 a 25 años | 60 | 20% | 250 | 20% |
| | 26 a 30 años | 63 | 22% | 269 | 22% |
| | 31 a 45 años | 68 | 23% | 321 | 26% |
| | >45 años | 102 | 34% | 403 | 32% |





El 32% (95) de los usuarios encuestados en el IV Trimestre, corresponden al sexo masculino, el 68% (198) corresponden al sexo femenino.

Un 36% (105) corresponde a usuarios del área rural y el 64% (188) al área urbana.

en cuanto al régimen de salud de los usuarios encuestados, el 20% (58) corresponde a la EPS savia salud, el 33% (98) a EPS Coosalud, el 10% (33) a Sumi medical, el 5% (16) a nueva EPS, el 26% (75) a otras EPS 15% (46).

Rangos de edad:

De 18-25 años: 20%(60)

De 26-30 años: 22% (63)

De 31-45 años: 263% (68)

Mayores de 45 años: 34% (102)

A nivel global 2024, el 32% equivalente a (400 usuarios) son del sexo masculino, mientras un 68% (843) pertenecen al sexo femenino.

Al ara rural pertenece el 35% (433), al área urbana el 65% (810) usuarias

Régimen de salud:

Coosalud: 34% (438)

Savia salud: 20% (250)

Sumimedical (docentes): 8% (95)

Nueva EPS: 25% (95)

Otras EPS: 13% (154)

Rangos de edad:

De 18-25 años: 20%(250)

De 26-30 años: 22% (269)

De 31-45 años: 26% (321)

Mayores de 45 años: 32% (403)



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 IV 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.

OBSERVACION:

La oficina del SIAU, no cuenta con los soportes de actas de asambleas realizadas por la asociación, pues se han venido presentando situaciones incómodas que no ha permitido un trabajo articulado entre asociación y funcionaria SIAU.

Situación ya conocida por la parte administrativa de la ESE, secretaria de Salud y Referente de participación Ciudadana de la Gobernación de Antioquia.

Por parte de funcionaria SIAU, se ha realizado lo pertinente como solicitud escrita de los soportes de actas de reuniones y asambleas realizadas por parte de la asociación, sin embargo, dos actas allegadas al SIAU, no han cumplido con las características que deben llevar como listados de asistencias, orden del día, desarrollo de asamblea y registro fotográfico.

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, la cual debe ser cargada a la plataforma en las fechas que indique el ente encargado.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida

Con copia:

Subdirección Administrativa

Secretaria de Salud y Bienestar Social

Jorge Celis (interventor S.S.B.S)