

PERIODO	INFORME IV TRIMESTRE PQRSF
ÁREA O DEPENDENCIA	ATENCIÓN AL USUARIO
RESPONSABLE	MONICA MILDRED ARCILA FRANCO
DIRIGIDO A	GERENCIA Y CONTROL INTERNO
OBJETIVO	Consolidar y afianzar la información obtenida en la ejecución del procedimiento institucional código SIAU- apertura de buzones y respuesta a quejas” a fin de conocer la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro
ALCANCE	Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) realizadas por los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el cuarto trimestre del 2021.
FUNDAMENTO NORMATIVO	En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. ☐ Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo

estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente .Decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

- Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Protección Social. Por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS).



- *Marco estratégico. 6.5.4. Control social en salud d) Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.*

El proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU está conformado por tres procedimientos:

- Atención y Orientación al Usuario
- Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
- Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

En el presente seguimiento desarrollaremos cada uno de los procedimientos enunciados:

CANALES DE COMUNICACIÓN

Para la gestión de las PQRS, la entidad cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales facilita al usuario la gestión de sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

CANAL	MODO DE CONTACTO
TELEFÓNICO	Línea telefónica local: 604 5313700 , disponible 24 horas
FÍSICO	Documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.
VIRTUAL	Correo electrónico ausuario@hsjdeserionegro.com
	Página Web https://www.eserionegro.gov.co/
PRESENCIAL	Atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en el horario establecido.
BUZONES	- En cada servicio se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. - Se hace recorrido por los buzones todos los viernes y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.

Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

Estado de los canales

Se verifica el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están en pleno uso y en funcionamiento. El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y reconocimiento de la oficina de atención al usuario, se resuelven inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución. Se verifica, además que se esté informando a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la Institución; se educa sobre mecanismos para acceder a los diferentes niveles de atención en salud; se apoya con trámites en casos especiales y se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

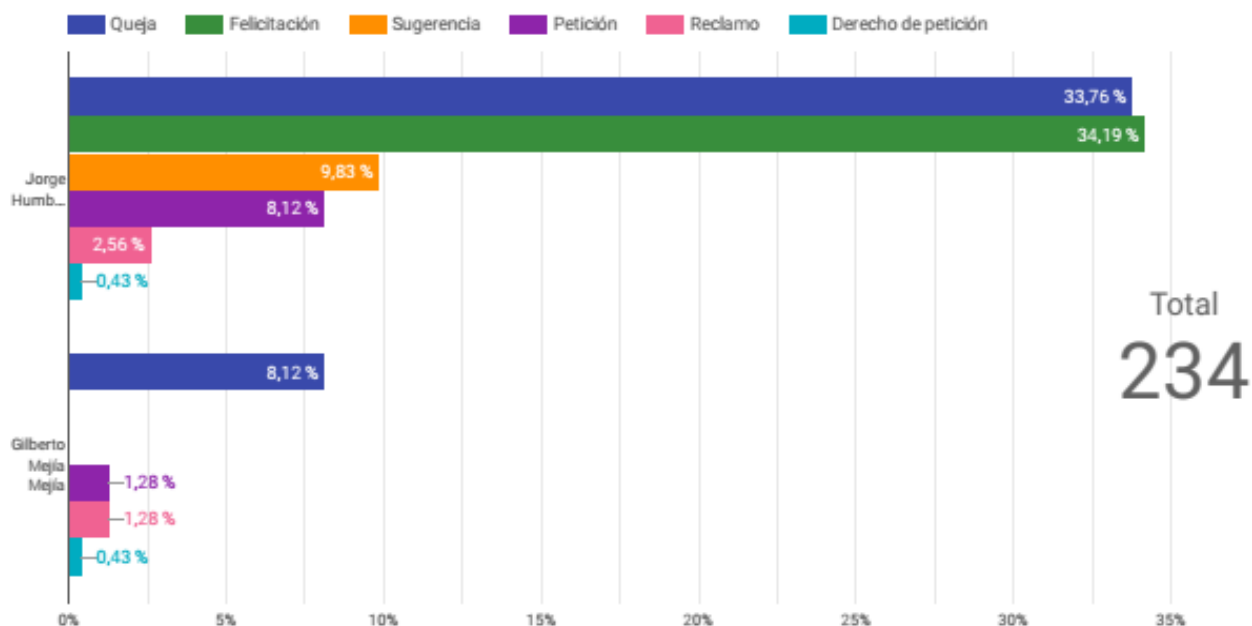
GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES.

Manifestaciones de los usuarios entre el 01 de Octubre al 31 de diciembre de 2021.

Durante el año cuarto trimestre se recibieron un total de 234 manifestaciones, de las cuales: el 41,88% (98) de ellas corresponden a Quejas, el 34,19% (80) a felicitaciones, el 9,83% (23) a sugerencias, el 9,48% (24) a Peticiones, el 3,84% (9) a Reclamo.

Tipo de PQRSF/Consecutivo						
Sede a al cual corresponde la PQRSF	Queja	Felicitación	Petición	Sugerencia	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	79	80	20	23	6	208
Gilberto Mejia Mejia	19	-	4	-	3	26
Total	98	80	24	23	9	234

TOTAL DE PQRSF POR SEDE

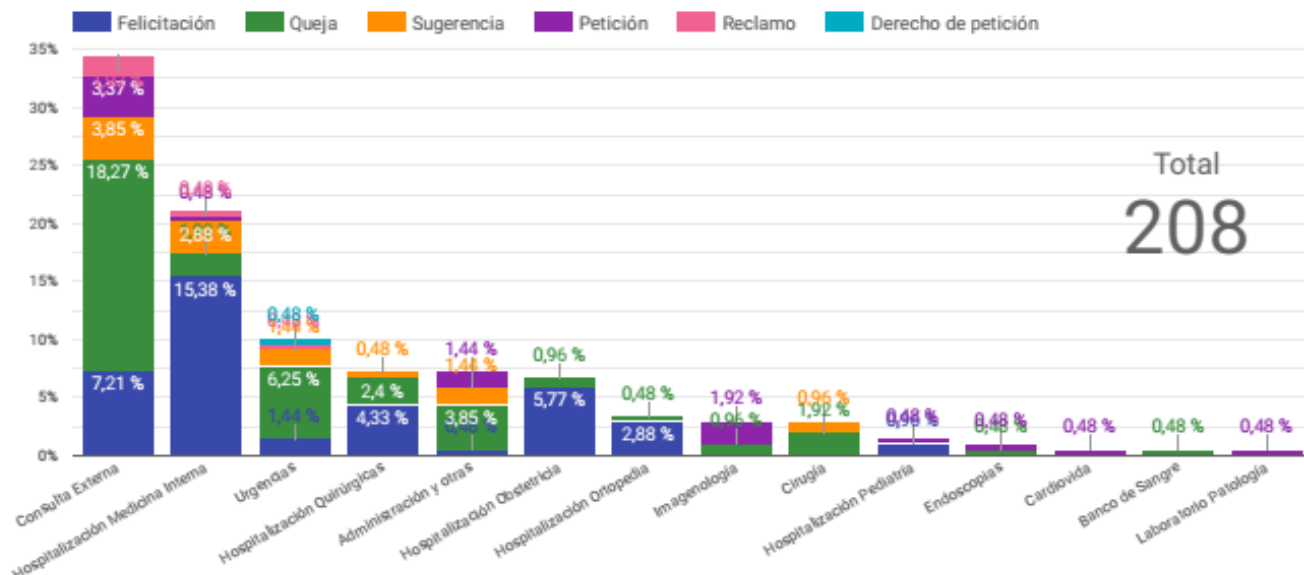


Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Manifestaciones de los Usuarios en el Cuarto Trimestre del año 2021 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro- Sede Jorge Humberto González Noreña.

Durante el cuarto trimestre del año 2021. Se recibieron un total de 208 manifestaciones el 33,76% (98) de ellas corresponden a quejas, el 34,19% (80) a felicitaciones, el 9,83% (23) a sugerencias, a 2,56% (3) a reclamos .

PQRSF SEDE JHGN



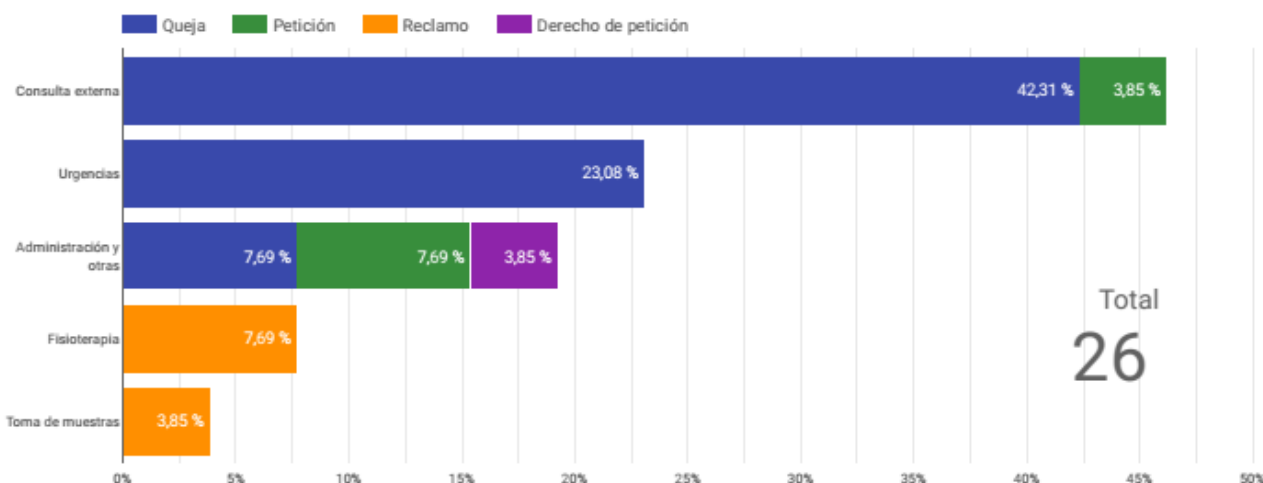
Servicio JHGN / Consecutivo															
Tipo de PQRSF	Cons...	Hos...	Urg...	Adm...	Hos...	Hos...	Hos...	Ima...	Ciru...	Hos...	End...	Labo...	Banc...	Card...	Total
Felicitación	15	32	3	1	9	12	6	-	-	2	-	-	-	-	80
Queja	38	4	13	8	5	2	1	2	4	-	1	-	1	-	79
Sugerencia	8	6	3	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-	23
Petición	7	1	-	3	-	-	-	4	-	1	1	1	-	1	19
Reclamo	4	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Derecho de petici...	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	72	44	21	15	15	14	7	6	6	3	2	1	1	1	208

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Manifestaciones de los Usuarios en el Cuarto Trimestre del año 2021 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro - Sede Gilberto Mejía Mejía.

Durante el cuarto trimestre del año 2021. Se recibieron un total de 26 manifestaciones el 73,8 % (19) de ellas corresponden a Quejas, el 11,54% (3) a peticiones, el 11,54% (3) a sugerencias y a reclamos 3,85% (1).

PQRSF SEDE GMM



Servicio GMM / Consecutivo					
Tipo de PQRSF	Consulta externa	Urgencias	Administración y otras	Fisioterapia	Toma de muestras
Queja	11	6	2	-	-
Reclamo	-	-	-	2	1
Petición	1	-	2	-	-
Derecho de petici...	-	-	1	-	-
Total	12	6	5	2	1

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRSF.

Al analizar las principales causas o asuntos de reclamación por parte de los usuarios se tienen como las principales:

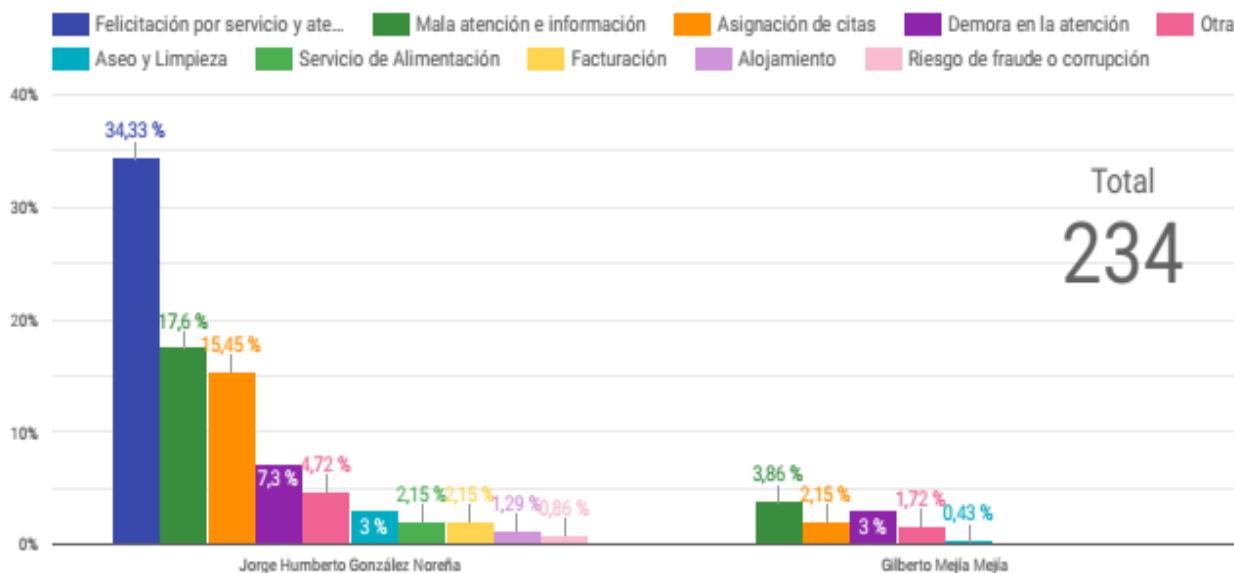
Falta de información, Acceso (asociado principalmente a el cambio de horario establecido para la asignación de citas con especialistas.), oportunidad (demoras en atención) el mayor número de quejas se presentó al tiempo de espera para recibir la atención, Y las felicitaciones se dieron con mayor frecuencia en los servicios por la calidad, trato y servicio humanizado .

Los datos obtenidos por medio de los usuarios encuestados se relacionan las barreras en el proceso de acceso y prestación de servicios como uno de los principales puntos de insatisfacción con el servicio.

Los principales motivos se destaca la felicitación por el servicio y la atención con un porcentaje del 34,33%, por la mala atención e información en los servicios 21,46%, por cambio de horario y oportunidad para la asignación asignación en citas, el 17,06 %otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 10,3%, por la mala calidad de servicio de

alimentación 6,01, En aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 3,43%, Por facturación 22,15%, y por alojamiento 1,29%, por riesgo de fraude 1,86 %

MOTIVOS PQRSF



Sede a la cual corresponde la PQRSF / Consecutivo			
Motivo	Jorge Humberto González Noreña	Gilberto Mejía Mejía	Total
Felicitación por servicio y atención	80	-	80
Mala atención e información	41	9	50
Asignación de citas	36	5	41
Demora en la atención	17	7	24
Otra	11	4	15
Aseo y Limpieza	7	1	8
Servicio de Alimentación	5	-	5
Facturación	5	-	5
Alojamiento	3	-	3
Total	208	26	234

1 oct 2021 - 31 dic 2021

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Atención al Usuario ha identificado la necesidad de fortalecer los diferentes servicios, evaluando con la gerencia, subdirección médica y líderes de los servicios estrategias para mejorar la atención con un trato humanizado y recobrar la confianza de nuestros usuarios, determinándose así la oferta superior a la demanda, lo que

permitiría garantizar servicios con calidad haciendo énfasis en el criterio de oportunidad. Se retoman nuevos canales y horarios para brindar oportunidad en la asignación de las citas desde el área de consulta externa.

La dificultad para establecer comunicación telefónica través de las líneas asignadas, seguida de la falta de oportunidad para la asignación de consulta especializada presentaron un 29,6% (64 PQRS) y de manera reiterativa esta ha sido la causa principal de las PQRSF radicadas durante este cuarto trimestre del 2021.

Por parte de las manifestaciones, agradecimientos y felicitaciones presentadas por los usuarios permiten aportar información como base de un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Para el Cuarto Trimestre de Octubre – Diciembre con un total de el 85% de los usuarios escribieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

“Felcito al personal que está directamente con nosotros los pacientes, esa es la tarea dura, felcito al personal médico que me atendió en el quirófano, allí fue la gran tarea. No puedo olvidar a los que me traían la comida, tampoco olvido a los que aseaban la habitación. Dios los bendiga.”

Diocelina Guevara

“Felicitaciones a todo el personal de Medicina Interna estuve en la habitación 27A, felcito a el Doctor Jorge Alfredin y a la Terapeuta física la gordita no se como se llama por su buena atención buen trato y amabilidad. Gracias la gerente Luis Carlos Mejía por darnos un hospital diferente más cómodo y digno antes parecía un hospital de pueblo.”

Fabio de Jesús Valencia Ramírez

“Agradezco y felcito a todo el personal del Hospital, médicos, equipo de enfermería, camilleros, personal de alimentación, los fisioterapeutas, personal administrativo, etc. Que Dios los bendiga por la atención prestada durante mi estadía en el Hospital. Quiero que sepan que todo el tiempo me sentí en las mejores manos. Que Dios los bendiga y los guíe”

Maria Libia Manco

“Gracias por este tiempo en el cual estuvieron pendientes de mi madre, tiempos muy duros para la familia, pero también duros para ustedes, que de una u otra forma es su trabajo. Muy agradecida por su buena atención, Dios los bendiga siempre Gracias.”

Cristian Camilo Ramírez

“Mi Papá expresa que se sintió muy bien acogido y atendido, tanto en urgencias como en hospitalización, el personal respetuoso y amable. El doctor internista una persona de excelente calidad humana, no dejando de reconocer su alto nivel de profesionalismo, las enfermeras jefes muy queridas, profesionales, al igual las enfermeras auxiliares. Nos vamos muy agradecidas con Dios y con la ayuda que cada uno nos brindó, que el Señor los bendiga, los proteja, los libre de todo mal.”

Humberto Ramírez Posada

“Primero que todo felicitarlos por su buena atención, por esa entrega que hacen con mucho amor. De mi punto de vista deberían tener televisión en cada habitación, a los internos que estén solos, deben atenderlos mucho mejor, pendiente cuando les dan los alimentos, “ojo”. Mil gracias por todo”

Maria Esperanza Ospina

Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias del funcionarios), Derechos de los pacientes), Alojamiento (comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios), Normas Institucionales, Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente.

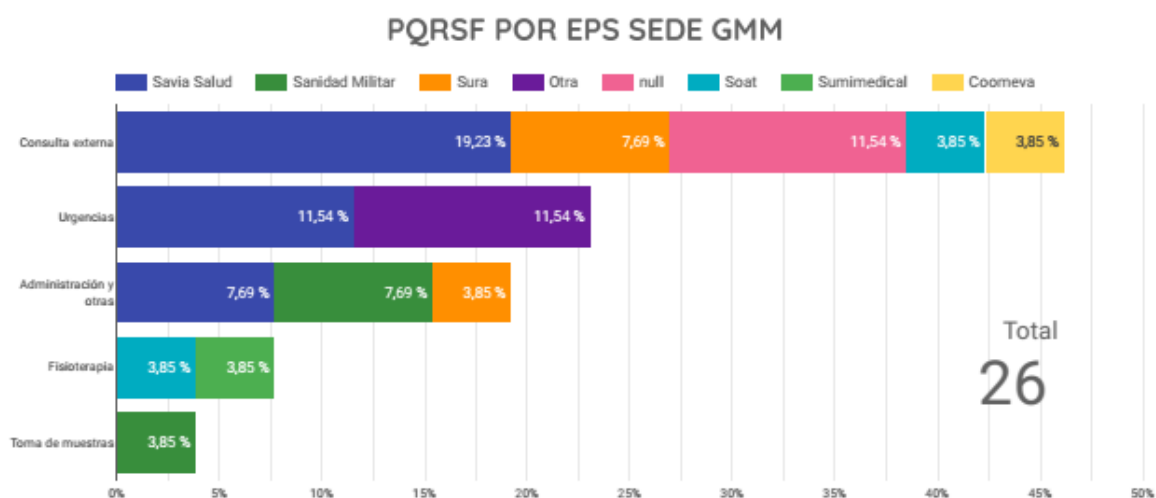
TIPO PQRSF POR EPS POR SEDES

Sede Gilberto Mejía Mejía

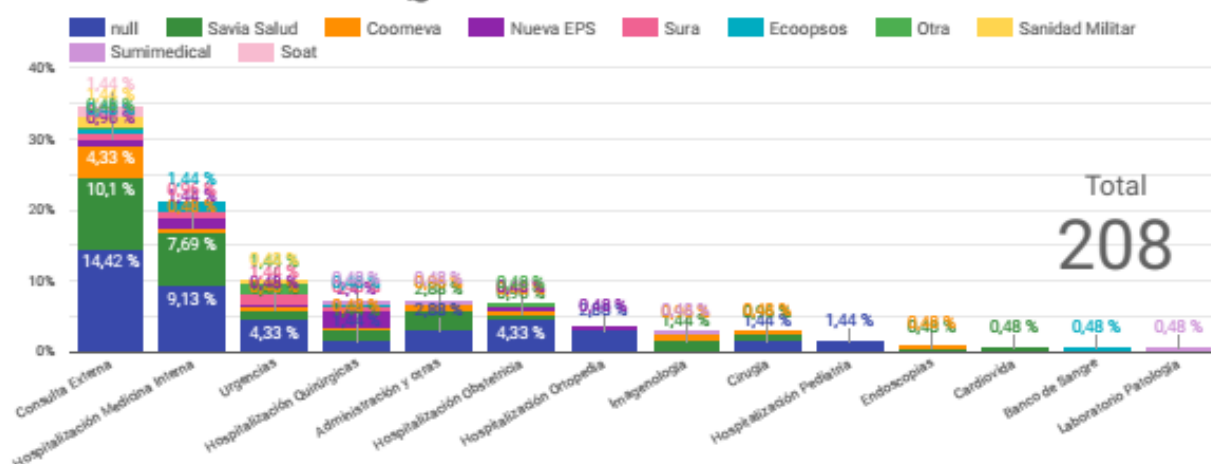
De acuerdo a la clasificación por el tipo de EPS, están representados en un 38,36% que corresponde a usuarios de SAVIA SALUD (10); mientras que el 15,12 % (3) SANIDAD MILITAR, a SURA, 11,64%,(3) SOAT 3,85 % (3) ,SUMI MEDICAL 7,69%,a COOMEVA 3,85% y otras corresponde

11,54%

(3)



PQRSF POR EPS SEDE JHGN



Servicio JHGN / Consecutivo															Total
EPS o Asegurador	Cons.	Hos.	Urg.	Adm.	Hos.	Hos.	Hos.	Ima.	Ciru.	Hos.	End.	Labo.	Banc.	Card.	
null	30	19	9	6	3	9	6	*	3	3	*	*	*	*	88
Savia Salud	21	16	3	6	3	2	*	3	2	*	1	*	*	1	58
Coomeva	9	1	1	2	1	1	*	2	1	*	1	*	*	*	19
Nueva EPS	2	3	1	*	5	1	1	*	*	*	*	*	*	*	13
Sura	2	2	3	*	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	8
Ecoopsos	1	3	*	*	1	*	*	*	*	*	*	*	1	*	6
Otra	1	*	3	*	*	1	*	*	*	*	*	*	*	*	5
Sumimedicinal	*	*	*	1	1	*	*	1	*	*	*	1	*	*	4
Sanidad Militar	3	*	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	4
Soat	3	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	3
Total	72	44	21	15	15	14	7	6	6	3	2	1	1	1	208

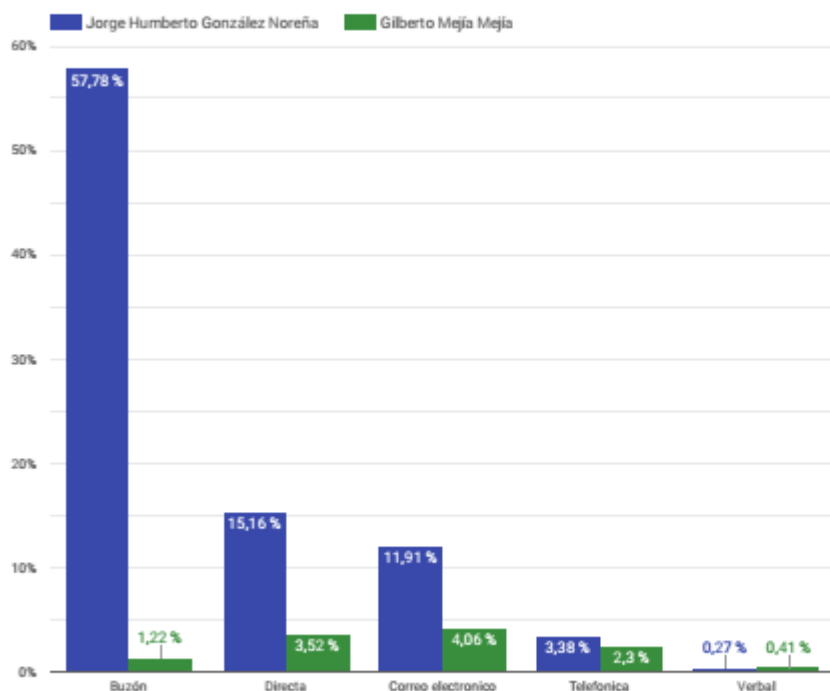
1 oct 2021 - 31 dic 2021

Sede Jorge Humberto González Noreña MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF

La recepción de las PQRSF del cuarto trimestre 2021 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro – en las Sedes Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía.

Del total de 234 PQRSF radicadas, los canales institucionales ofertados por el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro representan el 57,78% correspondiente a 123 casos radicados durante el trimestre, de los cuales el Correo electrónico y los buzones son los canales más utilizados. Por su parte, los buzones se vieron representados con el mayor número de PQRSF con el 42,22% de la información canal que continua como principal medio de manifestación utilizado por los usuarios .

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF



Canal de prese...	Consecutivo *
1. Buzón	123
2. Directa	59
3. Correo electrónico	37
4. Telefónica	12
5. Verbal	3
Total	234

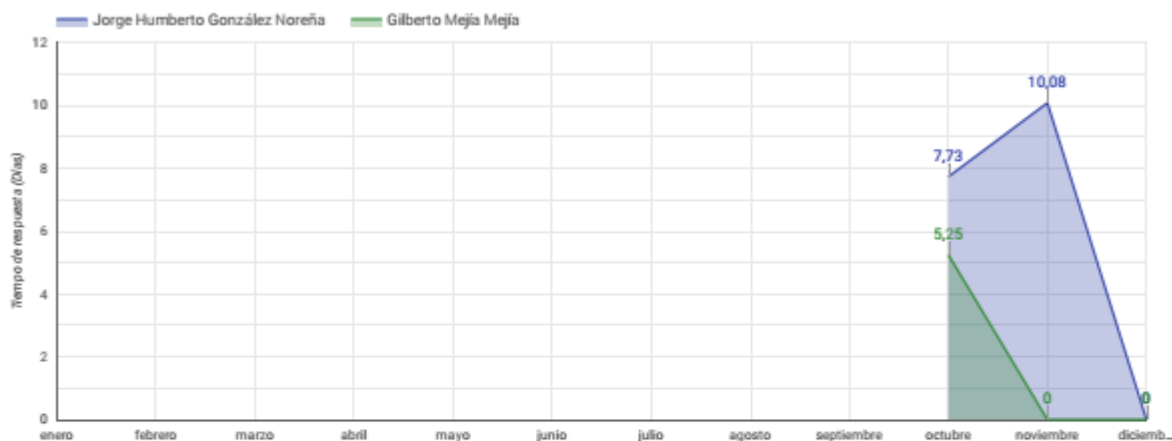
1 - 5 / 5 < >

TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas distintas herramientas como los informes que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas, los informes mensuales se envían a los líderes de los servicios, Comité de Ética Hospitalaria, Asociación de Usuarios, el informe bimestral para el seguimiento Plan de Acción, entre otros. Todas estas estrategias están sumadas al seguimiento por medio de indicadores, que permiten llevar la trazabilidad de las manifestaciones, sirviendo la información generada además como insumo para el modelo de mejoramiento Institucional.

Uno de los indicadores es el “PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS”, el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las Reclamaciones y Sugerencias presentadas por los usuarios. Se trata de un indicador decreciente que tiene como meta responder dentro de los 14 (Catorce) días hábiles contados desde su recepción.

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSF



Promedio General GMM de respuesta
5,25

Promedio General JHGN de respuesta
9,18

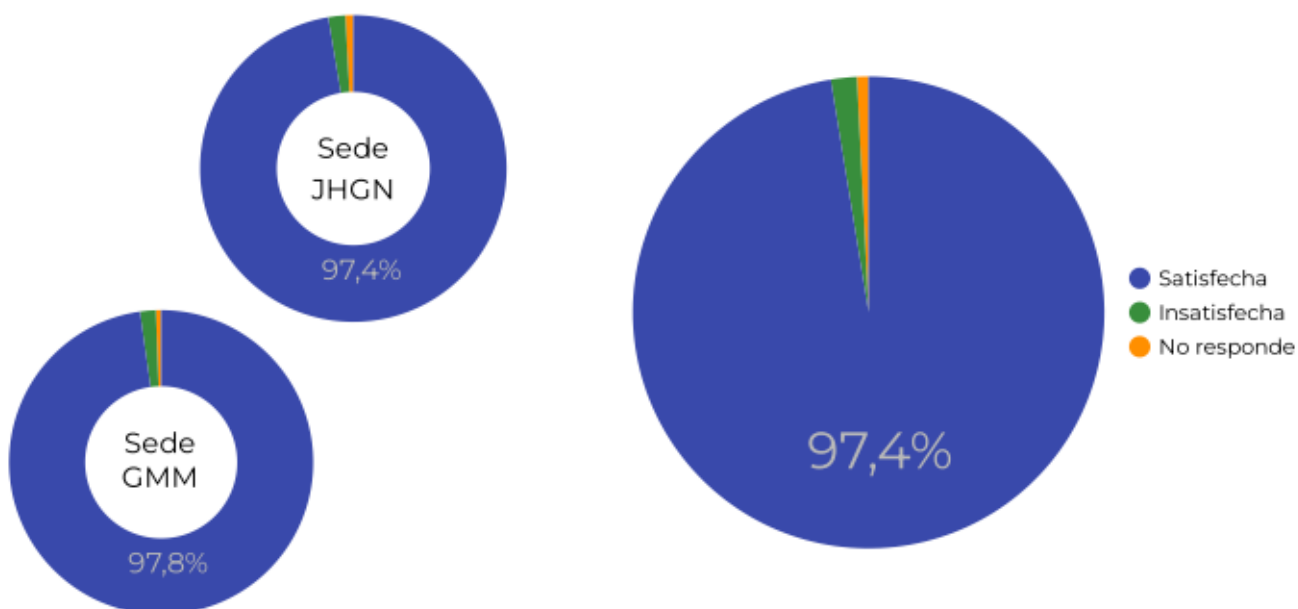
Promedio General de respuesta
8,81

Sede a la cual corresponde la PQRSF	Sumatoria Días respuesta	Total Manifestaciones	Promedio Respuesta
Jorge Humberto González Noreña	358	39	9,18
Gilberto Mejía Mejía	21	4	5,25
Total	379	43	8,81

MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La “PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS”, es la proporción de Vs bueno o muy bueno. Para este indicador se aplica el formato de Encuesta diseñado por la Institución y la meta es del 97,4%. En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento variable del indicador; de igual manera lo evidencia la tendencia histórica para el cuarto trimestre del 2021.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

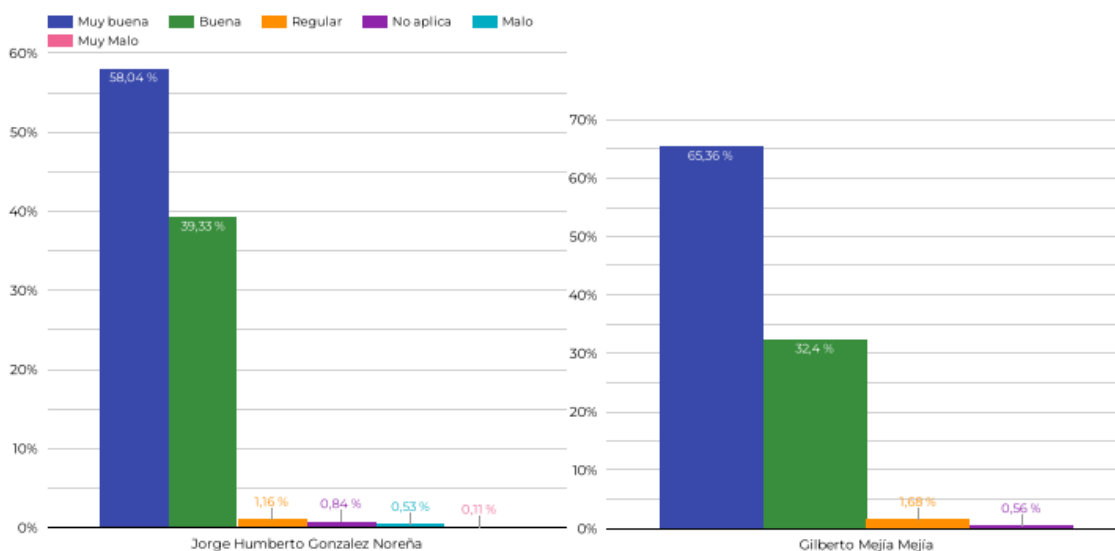


Satisfacción general / Record Count				
Sede	Satisfecha	No responde	Insatisfecha	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	926	8	17	951
Gilberto Mejía Mejía	175	1	3	179
Total	1.101	9	20	1.130

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

El siguiente grafico describe la calificación de los usuarios en la encuesta de satisfacción realizada en los servicios que ofrece la institución en el cuarto trimestre del 2021.

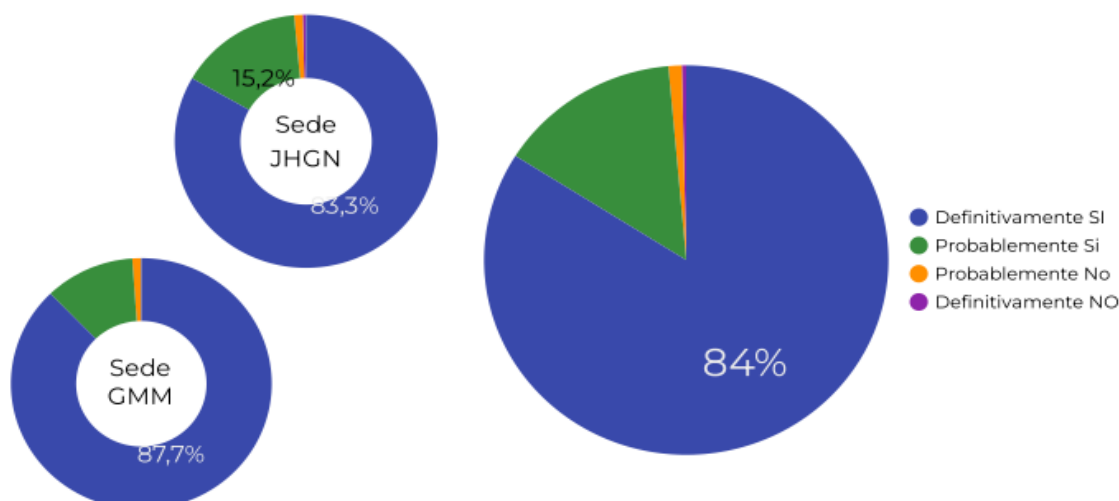
EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



Seleccione la opción según la percepción del servicio recibido ¿Cómo calificaría su experiencia frente a los servicios de salud que ...

Sede	Regular	No aplica	Muy buena	Muy Malo	Malo	Buena	Total
Jorge Humberto Gonzalez No...	11	8	552	1	5	374	951
Gilberto Mejía Mejía	3	1	117	-	-	58	179
Total	14	9	669	1	5	432	1.130

FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO



¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Record Count

Sede	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente SI	Definitivamente ...	Total
Jorge Humberto Gonzalez Noreña	145	10	792	4	951
Gilberto Mejía Mejía	20	2	157	-	179
Total	165	12	949	4	1.130

EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

El siguiente grafico describe la calificación de los usuarios en la encuesta de satisfacción realizada en los servicios que ofrece la institución en el cuarto trimestre del 2021.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Num	Record Co...	%
Hospitalización Medicina interna	56	56	100 %
Hospitalización Obstetricia	37	37	100 %
Laboratorio Patología	107	107	100 %
Laboratorio Clínico	63	63	100 %
Consulta externa	32	32	100 %
Salud Visual	5	5	100 %
Cirugía	105	106	99,06 %
Atención al Usuario	53	54	98,15 %
Urgencias	218	224	97,32 %
Hospitalización Pediatría	28	29	96,55 %
Cardiovida	99	103	96,12 %
Banco de Sangre	21	22	95,45 %
Imagenología	26	28	92,86 %
Programa Familia Canguro	21	23	91,3 %
Hospitalización Ortopedia	50	56	89,29 %
Hospitalización Quirúrgicas	5	6	83,33 %
Total	926	951	97,37 %

PROPORCIÓN DE FIDELIZACIÓN POR EPS SEDE GMM

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Record Count			
Seguridad Social	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente Si
Sura	10	1	20
Sumimedical	-	-	2
Soat	2	-	11
Savia Salud	5	-	90
Sanitas	-	-	4
Salud Total	-	1	1
Policia	-	-	1
Particular	1	-	6
Nueva EPS	-	-	2
Ecoopsos	1	-	5
DLS	1	-	10
Coomeva	-	-	4
ARL	-	-	1
Total	20	2	157

EXPERIENCIA DEL USUARIO POR SERVICIOS SEDE JHGN

Seleccione la opción según la percepción del servicio recibido [¿Cómo calificaría su experiencia frente a los servicios de salud que ...]							
Servicio JHGN	Regular	No aplica	Muy buena	Muy Mala	Mala	Buena	Total
Urgencias	2	1	123	-	3	95	224
Salud Visual	-	-	4	-	-	1	5
Programa Familia Canguro	-	2	10	-	-	11	23
Laboratorio Patología	-	-	57	-	-	50	107
Laboratorio Clínico	-	-	36	-	-	27	63
Imagenología	-	2	21	-	-	5	28
Hospitalización Quirúrgicas	-	-	3	1	-	2	6
Hospitalización Pediatría	-	-	21	-	1	7	29
Hospitalización Ortopedia	5	-	25	-	1	25	56
Hospitalización Obstetricia	-	-	21	-	-	16	37
Hospitalización Medicina inte...	-	-	36	-	-	20	56
Consulta externa	-	-	26	-	-	6	32
Cirugía	1	-	67	-	-	38	106
Cardiovida	2	2	53	-	-	46	103
Banco de Sangre	1	-	17	-	-	4	22
Atención al Usuario	-	1	32	-	-	21	54
Total	11	8	552	1	5	374	951

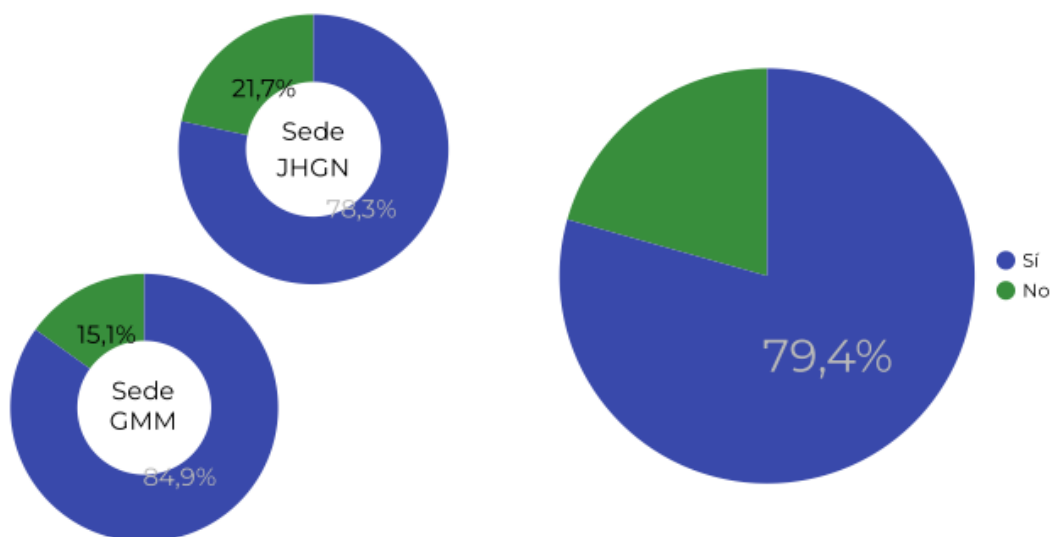
EXPERIENCIA DEL USUARIO POR SERVICIOS SEDE GMM

Seleccione la opción según la percepción del servicio recibido [¿Cómo calificaría su experiencia frente a los servicios de salud que ...]					
Servicio GMM	Regular	No aplica	Muy buena	Buena	Total
Urgencias	3	-	59	23	85
Toma de muestras	-	-	3	-	3
Salud Visual	-	-	1	-	1
Salud Oral	-	1	41	29	71
Hospitalización	-	-	3	1	4
Fisioterapia	-	-	10	5	15
Total	3	1	117	58	179

Fuente: Oficina de Atención al Usuario En el presente link <https://eserionegro.gov.co/pqr/indicador-de-calidad/> se podrá evidenciar las encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones que sean necesarias para intervenirlos y finalmente, se convierten en otra fuente o insumo para el modelo de mejoramiento Institucional sirviendo de guía para mejorar o mantener la calidad de la prestación de los servicios de la Institución.

CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE NUESTRA INSTITUCIÓN

CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES



¿Sabe usted cuáles son sus derechos y deberes dentro del hospital? / Record Count			
Sede	Sí	No	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	745	206	951
Gilberto Mejía Mejía	152	27	179
Total	897	233	1.130

1 oct 2021 - 31 dic 2021

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Participación Social.

Desde que entró en vigencia la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017, la Institución ha dispuesto todos los recursos para la adopción de la Política Pública de Participación Social en Salud (PPPSS), la cual se encuentra dentro de las actividades del plan de acción para la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión – MIPG. Actualmente se trabaja de manera conjunta con la Gobernación de Antioquia, realizando los informes de avance a los entes de control, las actividades responden a las líneas estratégicas de la PPPSS. Así mismo, el Hospital cuenta con la Política de Participación Social en Salud, misma que será incluida en el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023.

Asociación de Usuarios.

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, la Asociación de Usuarios cuenta con el reconocimiento, respaldo y compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Para ello se dispone de los recursos necesarios que apoyen el cumplimiento de sus funciones. La Asociación de Usuarios tiene un representante en la Junta Directiva del Hospital, un representante en el Comité de Participación Comunitaria – COPACO municipal y un representante en el Comité de Ética Hospitalaria.

Se llevo a acabo la Asamblea y rendición de cuentas de la Asociación de usuarios el pasado 02 de Diciembre donde se da información de las actividades realizadas durante el 2021

- Reuniones de Asociación de Usuarios (12 Reuniones)
- Asambleas Generales (2 Asambleas)
- Encuentro con el Gerente donde se trataron los siguientes temas :
 - Cartera de la institución.
 - Prestación de Servicios.
 - Vacunación COVID- 19.
 - Proyectos Institucionales

Capacitación a los integrantes de la asociación de usuarios en los siguientes temas :

- Ley estatutaria de participación 1757 de 2015
- Ley estatutaria de salud. 1751 de 2015
- Política de participación social en salud. resolución 2063 de 2017. participación social en salud

- Plan de acción Sistema general de seguridad social en salud y planes de beneficio. aseguramiento en salud y PPAN.
- Sisben IV
- Taller sobre plan de desarrollo planeación en salud y plan salud territorial.
- Sistemas de información para la calidad (siau, asociación de usuarios, comité de ética, pqrsl)
- Control social -taller de ejercicio de control social a proyectos de salud incluidos en el pas 2021.
- Ronda por los servicios de la institución para la calidad de los servicios.

Informe del Comité de apertura de buzones.

Número de Actas sede Jorge Humberto González Noreña	42 actas
Número de Actas Sede Gilberto Mejia Mejía	42 actas
Número de Buzones Sede Gilberto Mejia Mejía	3 Buzones
Número de Buzones Sede Jorge Humberto González Noreña	8 Buzones

Informe del Comité de Educación

Capacitación a los usuarios del Hospital San Juan de Dios E.SE Rionegro en los siguientes temas:

- Derechos y deberes de los Usuarios
- Mecanismos participación Social
- PQRSF
- Total de usuarios informados 96 personas.

Comité de Ética Hospitalaria

El Comité de Ética realiza sesiones ordinarias de manera mensual (ultimo jueves de cada mes).

Número de Reuniones: 11

Temas tratados:

- Análisis de las PQRSF mensuales.
- Normatividad del Comité de Ética.
- Revisión de protocolo de Recomendaciones generales
- para la toma de decisiones en Pandemia.
- Revisión de la resolución N.º 29-2020
- Empatía Clínica

- Bioética y Atención Humanizada
- Presentación de Eventos Adversos Informe de Epidemiología (Presentación de Indicadores)
- Voluntad Anticipada
- Eutanasia en Colombia
- Morir con dignidad
- Aprobación de la Política de ética y Buen gobierno

Aprobación de proyectos de Investigación :

- Caracterización del patrón de susceptibilidad de *Helicobacteri* a seis antibióticos.
- Características socio- demográficas y clínicas de pacientes oncológicos
- Experiencias sobre el proceso de muerte en pacientes oncológicos para el personal de enfermería en un institución de salud.
- Estado nutricional materno, ingesta dietética y micro biota de la leche materna.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

- En el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el período Octubre - Diciembre del año 2021.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario .
- Se debe poner siempre a disposición de ciudadanos, usuarios e interesados la información en lenguaje claro y sencillo con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.
- Es evidente la promoción que desde el proceso se realiza de la participación ciudadana así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, se recomienda seguir afinando estrategias para fortalecer la Asociación de usuarios.

- La institución ha utilizado todos los medios para promover el proceso como mecanismo de participación, sin embargo, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.
- El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos, superando el 97,3% de satisfacción del usuario.
- Se recomienda evidenciar una efectiva intervención a las diferentes propuestas de mejoramiento presentadas por los usuarios
- Las respuestas dadas por los servicios evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, aunque se ha recomendado mejorar la calidad y oportunidad de la respuesta y de la intervención a los procesos.
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los colaboradores del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro frente a los derechos y deberes de los usuarios.