

PERIODO	INFORME PRIMER 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 primer trimestre del 2022.
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.

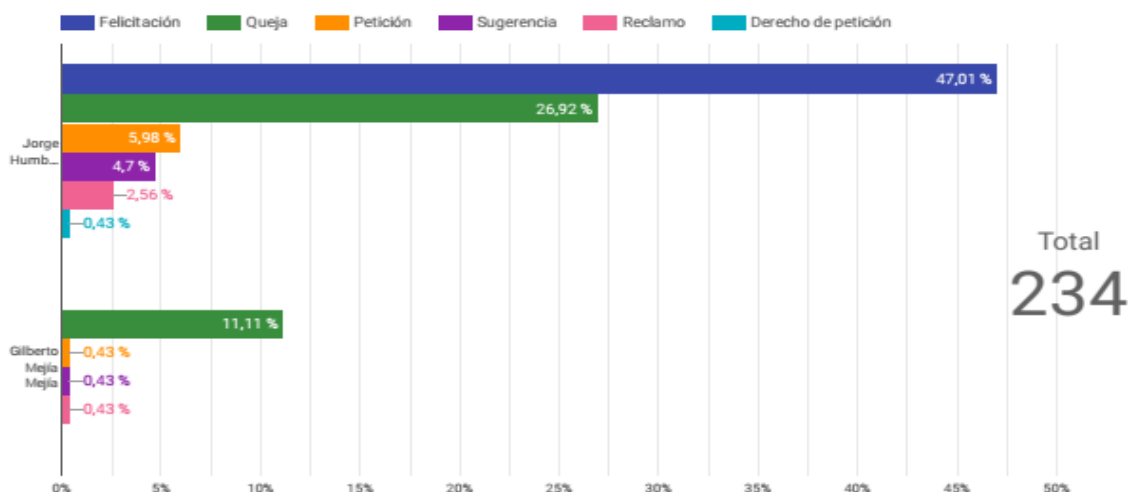
GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES.

Manifestaciones de los usuarios entre el 01 de enero al 30 de marzo de 2022.

Durante el primer trimestre se recibieron un total de 234 manifestaciones, de las cuales: el 47,1% (127) de ellas corresponden a felicitaciones, el 38,06% (89) a quejas, el 6,41% (15) a Peticiones, el 5,13 % (12) a sugerencias, el 2% (6) a reclamos.

Tipo de PQRSF/Consecutivo						
Sede a la cual corresponde la PQRSF	Queja	Felicitación	Petición	Sugerencia	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	63	110	14	11	7	205
Gilberto Mejía Mejía	26	-	1	1	1	29
Total	89	110	15	12	8	234

TOTAL DE PQRSF POR SEDE

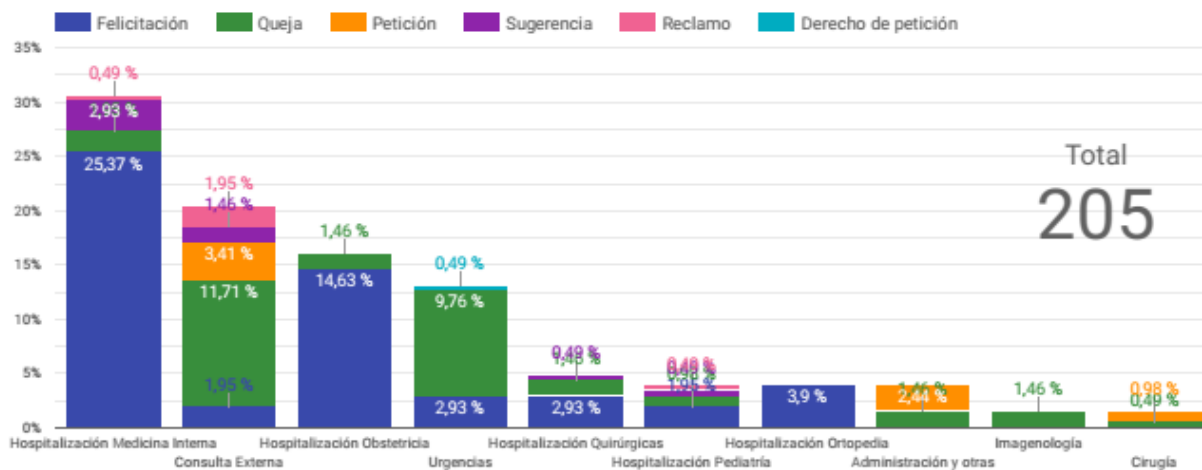


Tipo de PQRSF / Consecutivo						
Sede a la cual corresponde la PQRSF	Sugerencia	Reclamo	Queja	Petición	Felicitación	Derecho de peti...
Jorge Humberto González Noreña	11	6	63	14	110	1
Gilberto Mejía Mejía	1	1	26	1	-	-
Total	12	7	89	15	110	1

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Manifestaciones de los Usuarios en el primer Trimestre del año 2022 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro- Sede Jorge Humberto González Noreña.

PQRSF SEDE JHGN



Servicio JHGN / Consecutivo											
Tipo de PQRSF	Urgencias	Imagenol...	Hospitali...	Hospitali...	Hospitali...	Hospitali...	Hospitali...	Consulta...	Cirugia	Administ...	Total
Sugerencia	-	-	1	1	-	-	6	3	-	-	11
Reclamo	-	-	-	1	-	-	1	4	-	-	6
Queja	20	3	3	2	-	3	4	24	1	3	63
Petición	-	-	-	-	-	-	-	7	2	5	14
Felicitación	6	-	6	4	8	30	52	4	-	-	110
Derecho de petici...	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	27	3	10	8	8	33	63	42	3	8	205

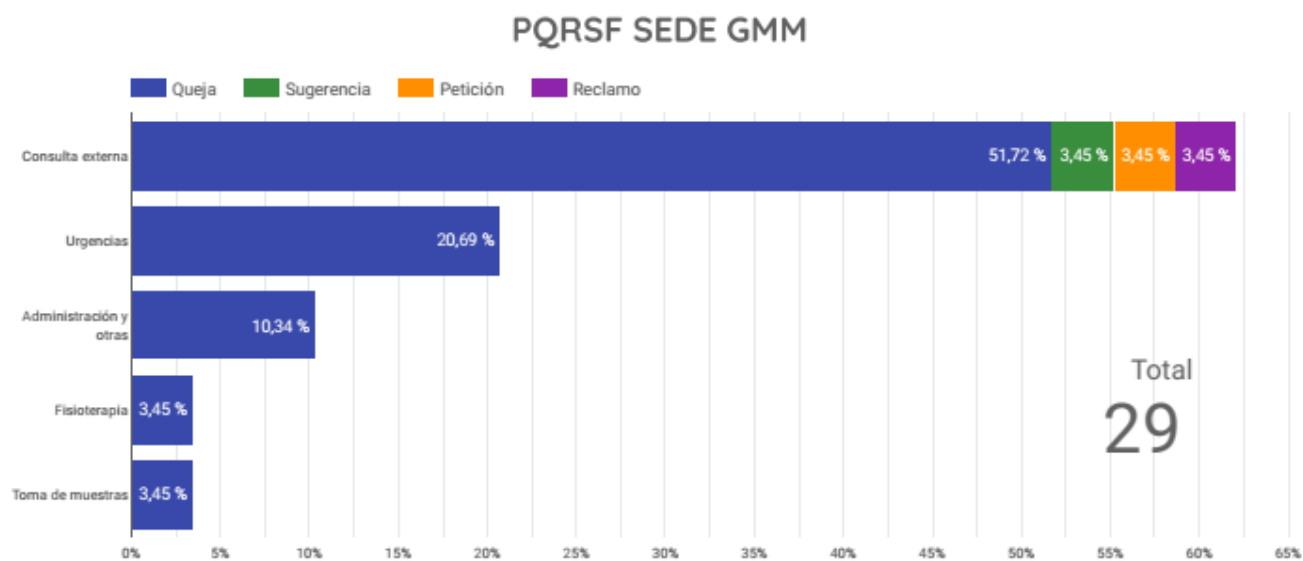
1 ene 2022 - 31 mar 2022

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Durante el primer trimestre del año 2022. Se recibieron un total de 205 manifestaciones el 49% (110) de ellas corresponden a felicitaciones, el 39% (63) a quejas, el 6% (14) a peticiones, a reclamos 4% (6) y 2% (6) a sugerencias.

Manifestaciones de los Usuarios en el primer Trimestre del año 2022 en el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro - Sede Gilberto Mejía Mejía.

Durante el primer trimestre del año 2022. Se recibieron un total de 29 manifestaciones el 86% (38) de ellas corresponden a Quejas, el 9% (4) a peticiones, el 2% (1) a reclamos.



Servicio GMM / Consecutivo						
Tipo de PQRSF	Urgencias	Toma de muestras	Fisioterapia	Consulta externa	Administración y otras	Total
Sugerencia	-	-	-	1	-	1
Reclamo	-	-	-	1	-	1
Queja	6	1	1	15	3	26
Petición	-	-	-	1	-	1
Total	6	1	1	18	3	29

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

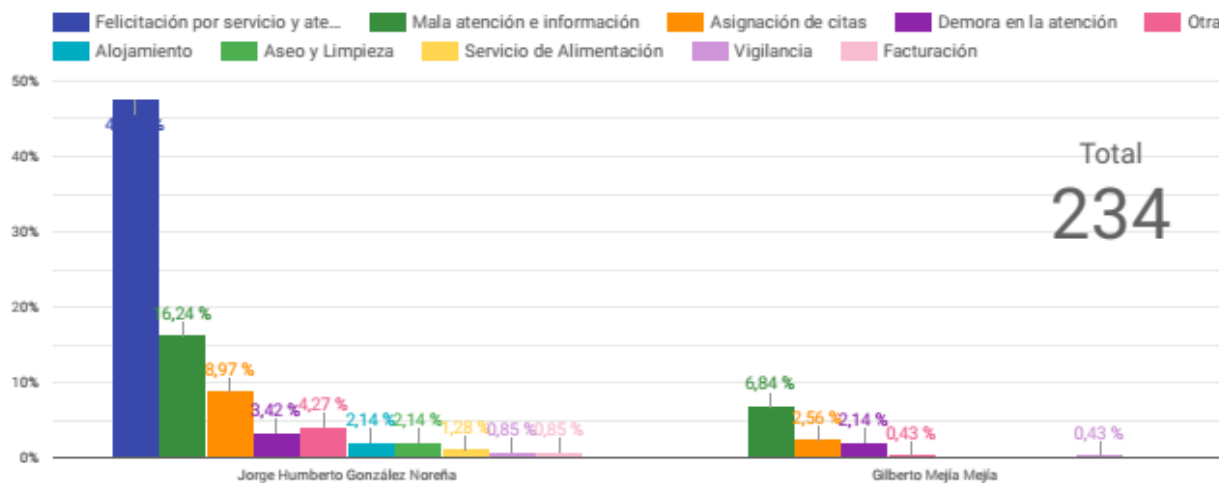
PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRSF.

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

Los principales motivos se destaca la felicitación por el servicio y la atención con un porcentaje del 47,01%, por la mala atención e información en los servicios 38,03%, por asignación en citas 11,53% otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 5,56%, por el aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 8,69%, Por la vigilancia 4.7%, por deficiencia en la calidad de servicio de alimentación 2,56 % por facturación 1,23% y por facturación 0,86 %.

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.

MOTIVOS PQRSF



Sede a la cual corresponde la PQRSF / Consecutivo			
Motivo	Jorge Humberto González Noreña	Gilberto Mejía Mejía	Total
Vigilancia	2	1	3
Servicio de Alimentación	3	-	3
Otra	10	1	11
Mala atención e información	38	16	54
Felicitación por servicio y atención	111	-	111
Facturación	2	-	2
Demora en la atención	8	5	13
Asignación de citas	21	6	27
Aseo y Limpieza	5	-	5
Total	205	29	234

1 ene 2022 - 31 mar 2022

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.

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 primer trimestre del 2022.

Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Atención al Usuario ha identificado la necesidad de fortalecer el proceso interinstitucional con 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, considerando de alta importancia el enfoque contractual que de claridad de la capacidad instalada específica para El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, determinándose la oferta superior a la demanda, lo que permitiría garantizar servicios con calidad haciendo énfasis en el criterio de oportunidad.

Distribución porcentual de las principales causas de PQRSF durante el primer trimestre 2020

%

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF

<i>Comunicación telefónica deficiente con la institución para acceder a los servicios.</i>	27.30%
<i>Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.</i>	12.00%
<i>Demora en la atención en el triaje servicio de Urgencias.</i>	18.00%
<i>Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.</i>	2.50%
<i>Fallas en el Proceso de Facturación al egreso del usuario</i>	3.00%
<i>Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.</i>	3.10%
<i>Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas. (Dermatología, Neurocirugía, Endocrinología)</i>	19.00%
<i>Falta de oportunidad en la programación de cirugía</i>	4.00%
<i>Incumplimiento por parte de los especialista al atender usuarios.</i>	3.00%
<i>Mala actitud por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.</i>	4.00%
<i>Posibles novedades de seguridad del paciente.</i>	2.00%
<i>Reclamo por la planta física e infraestructura en los servicios de urgencias y hospitalización.</i>	2.10%

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 39.52% (51 PQRS) y de manera reiterativa esta ha sido la causa principal de las PQRS radicadas durante este segundo trimestre del 2020 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 Primer Trimestre de Enero– Marzo con un total de el 85% de los usuarios escribieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

“Quiero dar las gracias a estas personas por su atención, mil gracias, que Dios los bendiga, llegar con un dolor tan horrible y que alguien lo reciba así, es gratificante y ayuda a mediar el dolor, infinitas gracias a todos especial mente a médico general José Lara, Cirujana Trejos, Cirujano Juan Sebastián Gárces, Auxiliares Carolina Vargas, Valentina Vargas, Nubia Galeano, Juan Pablo y Jefe que estuvo la noche 18 de Febrero en el Crue, no sé el nombre.

Fanny Yaneth Alzate López

A través de este medio, quiero resaltar la buena atención, disposición y entrega del personal médico, en especial el de enfermería, puesto que se comportaron de una manera cálida y humana hacia el paciente, con mi Madre María Felisa Giraldo Gómez, durante el proceso de hospitalización comprendido entre el 23 de diciembre de 2021 y el 16 de enero de 2022.

Felicitaciones a Melina Builes, enfermera jefe, por su comprensión y empatía, durante el proceso de hospitalización.

Hernán Darío Martínez Giraldo

“En lo personal considero que la atención recibida por parte del personal médico, las enfermeras y todos los empleados del Hospital, es excelente, una gran calidad humana por parte de todos, quedo muy agradecido por la atención y todos los servicios recibidos que me prestaron, Gracias.

”Andrés Felipe Mora Guisao

“Gracias por su buen servicio, calidad humana, felicitaciones, me sentí muy bien atendida y un gran médico Juan Carlos Pizano

Alba Yeny Mejía Tobón

“La atención en el trabajo de parto fue muy buena, los doctores muy formales la atención con ellas, fue buenísima, si me gusto, les agradezco mucho, excelentes personas.

Tibisay Andrea Barrientos Torres

“Muy buenas tardes, soy la Mamá de Cristal, estoy muy agradecida con la enfermera Naida, su atención fue muy buena, primera vez desde que estoy con mi hija en el Hospital. Que Dios la bendiga siempre y nunca cambie, la estimo mucho por ser tan especial”

Maribel Cardona

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

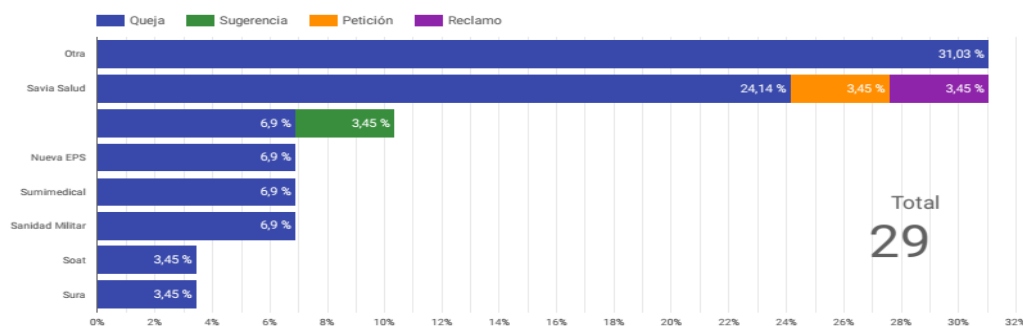
(comodidad para los demás usuarios), Normas Institucionales, Portafolio de Servicios, Satisfacción del usuario y Seguridad del Paciente.

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)

TIPO DE PQRSF POR EPS SEDE GMM

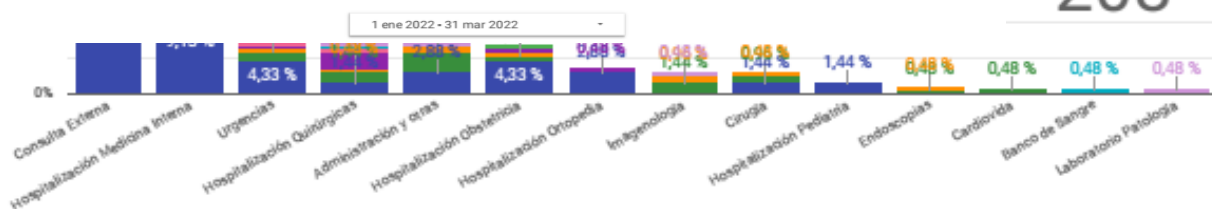


Total
29

Sanidad Militar

EPS o Asegurador	Tipo de PQRSF / Consecutivo				Total
	Sugerencia	Reclamo	Queja	Petición	
Sura	-	-	1	-	1
Sumimedical	-	-	2	-	2
Soat	-	-	1	-	1
Savia Salud	-	1	7	1	9
Total	1	1	26	1	29

Total
208



EPS o Asegurador	Servicio JHGN / Consecutivo															Total
	Cons...	Hos...	Urge...	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
Ecoopos	1	3	*	*	1	*	*	*	*	*	*	*	1	*	*	6
Otra	1	*	3	*	*	1	*	*	*	*	*	*	*	*	*	5
Sumimedical	*	*	*	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	1	208

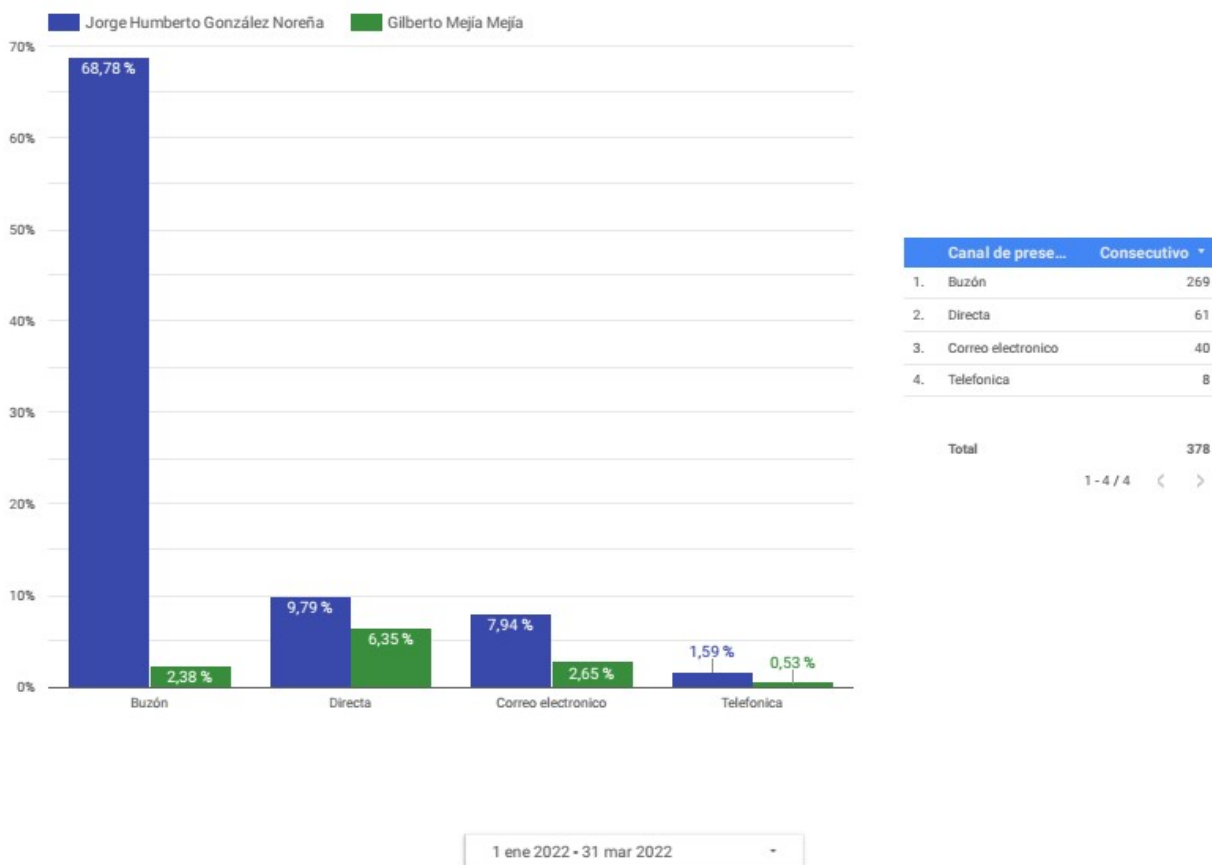
1 oct 2021 - 31 dic 2021

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

La recepción de las PQRSF del primer trimestre 2022 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 208 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 .

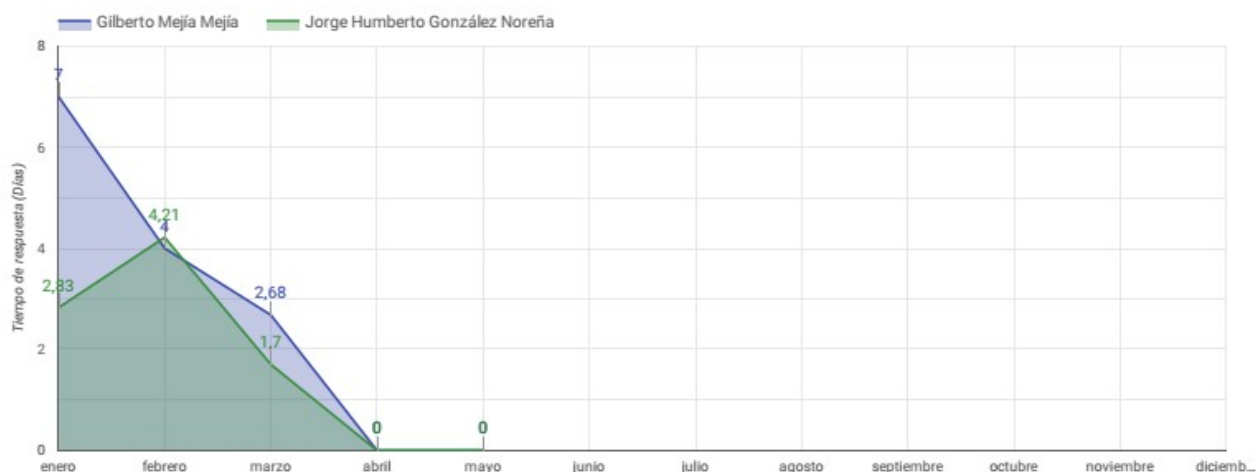
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF



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.

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSF



Promedio General GMM de respuesta

2,86

Promedio General JHGN de respuesta

2,89

Promedio General de respuesta

2,89

Sede	Sumatoria Días respuesta	Total Manifestaciones	Promedio Respuesta
Jorge Humberto González Noreña	546,96	189	2,89
Gilberto Mejía Mejía	80	28	2,86
Total	626,96	217	2,89

1 ene 2022 - 31 mar 2022

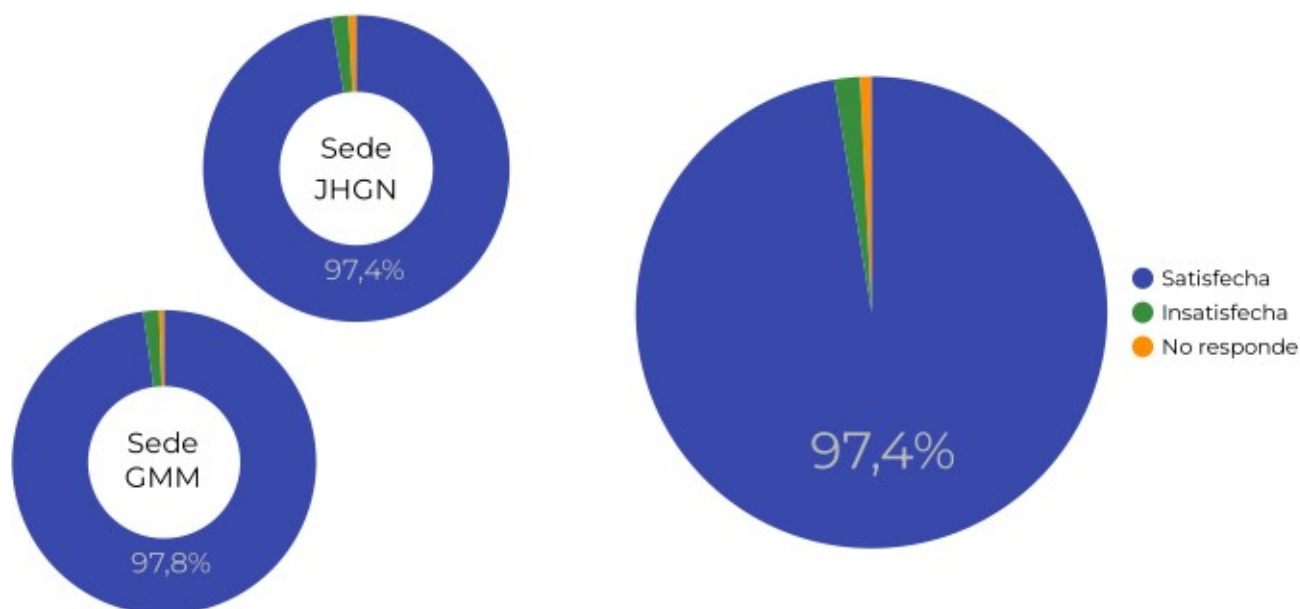
Uno de los indicadores es el “PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS”, el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las Reclamaciones y Sugerencias presentadas por los usuarios. Se trata de un indicador

decreciente que tiene como meta responder dentro de los 14 (Catorce) días hábiles contados desde su recepción.

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 primer trimestre del 2022.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

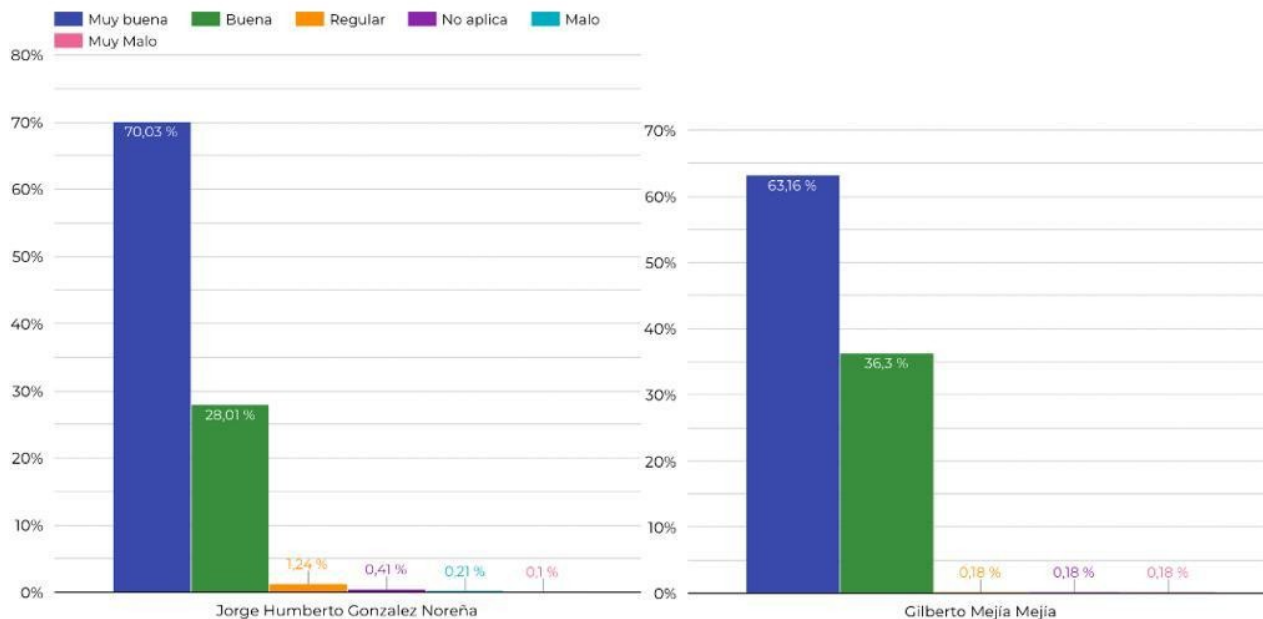


Satisfacción general / Record Count				
Sede	Satisfecha	No responde	Insatisfecha	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	926	8	17	951
Gilberto Mejía Mejía	175	1	3	179
Total	1.101	9	20	1.130

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 primer trimestre del 2022.

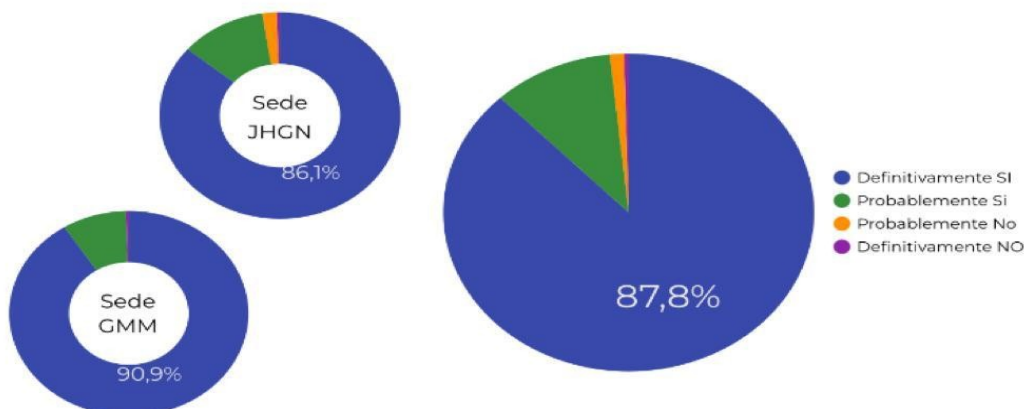
EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



Experiencia / Recuento						
Sede	Regular	No aplica	Muy buena	Muy Malo	Malo	Buena
Jorge Humberto Gonzalez No...	12	4	680	1	2	272
Gilberto Mejía Mejía	-	1	348	1	1	200
Total	12	5	1.028	2	3	472

1 ene 2022 - 31 mar 2022

FIDELIZACION DEL SERVICIO



¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Recuento				
Sede	Probablemente SI	Probablemente No	Definitivamente SI	Definitivamente N...
Jorge Humberto Gonzalez Noreña	112	19	836	4
Gilberto Mejía Mejía	48	-	501	2
Total	160	19	1.337	6

1 ene 2022 - 31 mar 2022

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 primer trimestre del 2022.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Satisfechos	Total	%
Laboratorio Patología	136	136	100 %
Consulta externa	4	4	100 %
Hospitalización Quirúrgicas	11	11	100 %
Hospitalización Pediatría	35	35	100 %
Cirugía	30	30	100 %
Hospitalización Ortopedia	21	21	100 %
Salud Visual	43	43	100 %
Programa Familia Canguro	25	25	100 %
Terapias	1	1	100 %
Hospitalización Medicina interna	132	133	99,25 %
Laboratorio Clínico	126	127	99,21 %
Atención al Usuario	74	76	97,37 %
Imagenología	67	69	97,1 %
Hospitalización Obstetricia	32	33	96,97 %
Cardiovida	85	88	96,59 %
Urgencias	130	139	93,53 %

Total	952	971	98,04 %
1 ene 2022 - 31 mar 2022			

PROPORCIÓN DE FIDELIZACIÓN POR EPS SEDE JHGN

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Cant.				
Seguridad Social	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente Si	Definitivamente NO
Sura	13	1	62	-
Sumimedical	1	-	19	-
Soat	2	-	15	1
Savia Salud	35	1	290	1
Sanitas	4	-	6	-
Sanidad Militar	3	1	5	-
Salud Total	-	-	9	-
Policia	-	-	9	-
Particular	3	1	58	-
Otra	4	13	47	-
Nueva EPS	11	-	38	-
Medimas	-	-	4	-
Ecoopsos	10	-	30	-
DSSA	2	1	12	-
Comeva	2	-	45	-
ARL	-	-	-	1
null	22	1	187	1
Total	112	19	836	4

EXPERIENCIA DEL USUARIO POR SERVICIOS SEDE GMM

Servicio GMM	Experiencia / Recuento					Total
	No aplica	Muy buena	Muy Mala	Mala	Buena	
Urgencias	-	193	1	1	87	282
Salud Visual	-	30	-	-	8	38
Salud Oral	-	22	-	-	43	65
Programas PyP	-	51	-	-	9	60
Hospitalización	-	-	-	-	2	2
Fisioterapia	1	9	-	-	1	11
Consulta externa	-	25	-	-	30	55
Atención al usuario	-	18	-	-	20	38
Total	1	348	1	1	200	551

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE GMM

	Satisfacción general / Cant. / %		
	Satisfecha		Total
Seguridad Social	Cant.	Cant.	%
Sura	95	97	97,94 %
Sumimedical	4	5	80 %
Soat	26	26	100 %
Savia Salud	244	244	100 %
Sanidad Militar	1	1	100 %
Salud Total	10	10	100 %
Policia	16	16	100 %
Particular	13	13	100 %
Otra	39	39	100 %
Nueva EPS	30	30	100 %
Ecoopsos	18	18	100 %
DSSA	4	4	100 %
DLS	37	37	100 %
Coomeva	2	2	100 %
ARL	3	3	100 %
null	6	6	100 %
Total	548	551	99,46 %

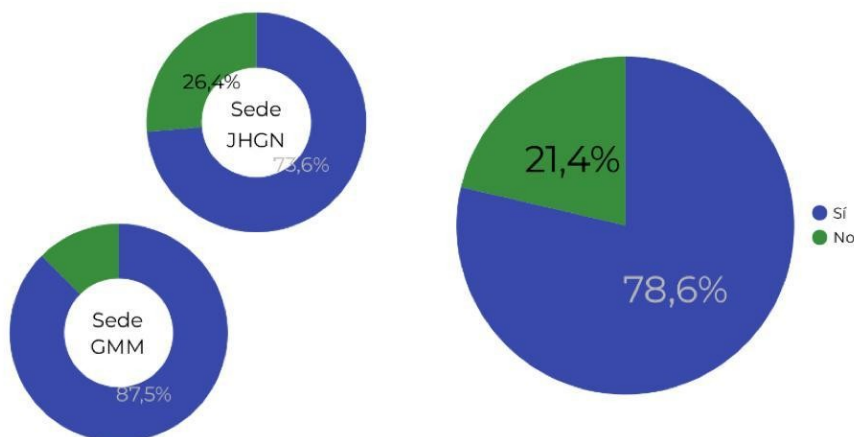
Fuente: Oficina de Atención al Usuario En el presente link

<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? / Recuento			
Sede	Sí	No	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	715	256	971
Gilberto Mejía Mejía	482	69	551
Total	1.197	325	1.522

1 ene 2022 - 31 mar 2022

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.

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

- Derechos y deberes de los Usuarios
- Divulgación de los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios.



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

Número de Reuniones: 03

Temas tratados:

- Análisis de las PQRSF mensuales.
- Normatividad del Comité de Ética.
- Morir dignamente

RECOMENDACIONES.

- 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 Enero - Marzo del año 2022.
- Teniendo en cuenta las 272 solicitudes de información, recibidas en el primer trimestre 2022, el 81% de estas solicitudes están ligadas a la asignación de citas médicas por morbilidad y citas de especialistas, esta información permite evidenciar que persiste la dificultad en el acceso a citas.
- Continúa la tendencia de las quejas, reclamos, peticiones y solicitudes de información de usuarios que requieren el acceso al certificado digital de vacunación COVID; el cargue de la información de las vacunas en las plataformas dispuestas para tal fin, no ha sido ágil y esta responsabilidad es compartida entre las entidades de salud que intervienen en el registro y proceso de la información; por lo tanto, la demanda masiva de solicitudes de registro de la vacuna, continuará reflejándose.
- 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.
- Continuar verificando el mejoramiento del acceso a citas telefónicas con el seguimiento a la propuesta de optimizar la tecnología con la adquisición del software COCO

- La expectativa de disminuir la quejas y reclamos por la falta de calidez en la atención está centrada en la aplicación de la Política de humanización en los servicios, se espera que con las campañas del BUEN TRATO promovida por Talento humano, con implementación de actividades de humanización a todo el personal de la institución, se avalúe los resultados la efectividad de próximos trimestres.
- 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 97,4% de satisfacción del usuario.
- 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.

ACCIONES DE MEJORA

Frente a las acciones de mejoramiento en torno a quejas, reclamos, del año 2022 se articulan con el programa de humanización, PAMEC, programa de participación social, entre otros. Para el primer trimestre 2022 se han desarrollado las siguientes acciones:

- ✓ La revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto la organización y contenido de las respuestas. Cabe señalar que se propuso, que en las respuestas a los Usuarios se coloca la acción inmediata como mejoramiento a la queja y reclamo interpuesto.

- ✓ Se programan reuniones con la Asociación de Usuarios, con el objetivo de propiciar la participación ciudadana. Entre las acciones se encuentra el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las pqrstf presentadas, se divulga los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios.
- ✓ Establecer estrategias que fortalezcan el despliegue y comprensión de los derechos y deberes, para generar cultura de su cumplimiento.
- ✓ Establecer mecanismos de seguimiento de la efectividad a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
- ✓ Para contrarrestar las quejas o reclamos, referente a la vulneración de derechos en cuanto a: A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones.
- ✓ La difusión de Deberes y Derechos para generar cultura de su cumplimiento-.