

PERIODO	INFORME SEGUNDO 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 segundo 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). EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO ESTA CONFORMADO POR ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO - 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

El funcionamiento de los diferentes canales de comunicación se encuentra 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 instruye 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 abril al 30 de junio de 2022.

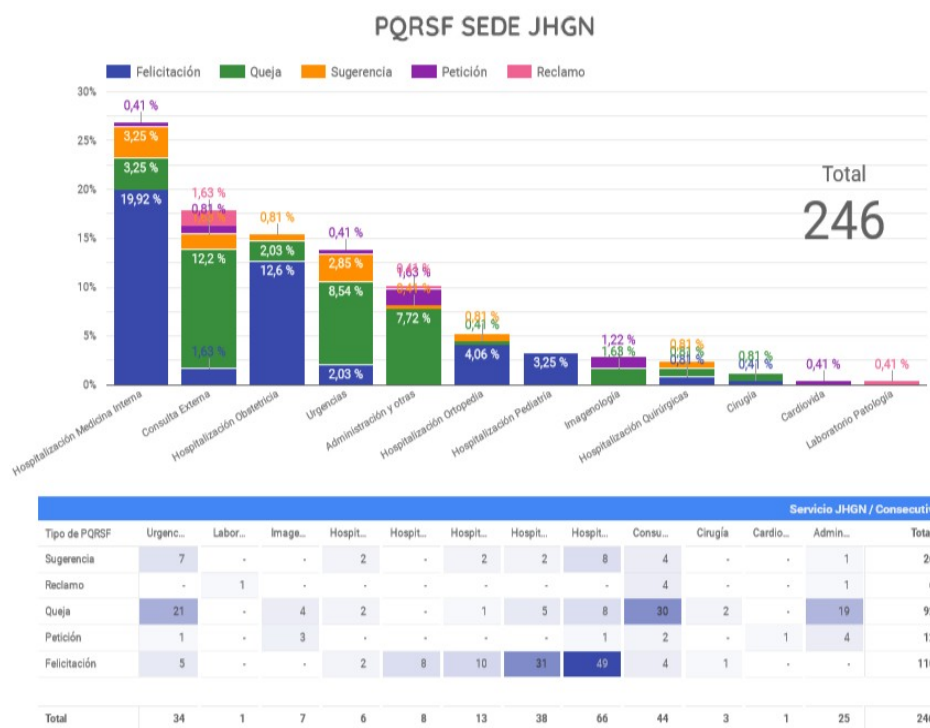
Durante el segundo trimestre se recibieron un total de 266 manifestaciones, de las cuales: el 41,73% (111) de ellas corresponden a felicitaciones, el 40,23% (107) a quejas, el 6,41% (15) a Peticiones, el 5,74 % (15) a sugerencias, el 9,77% (26) y por último reclamos con un 2,64% (7).

Tipo de PQRSF/Consecutivo						
Sede a al cual corresponde la PQRSF	Queja	Felicitación	Petición	Sugerencia	Reclamo	Total
Jorge Humberto González Noreña	92	110	12	26	6	246
Gilberto Mejía Mejía	15	1	3	-	1	20
Total	107	111	15	26	7	266

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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

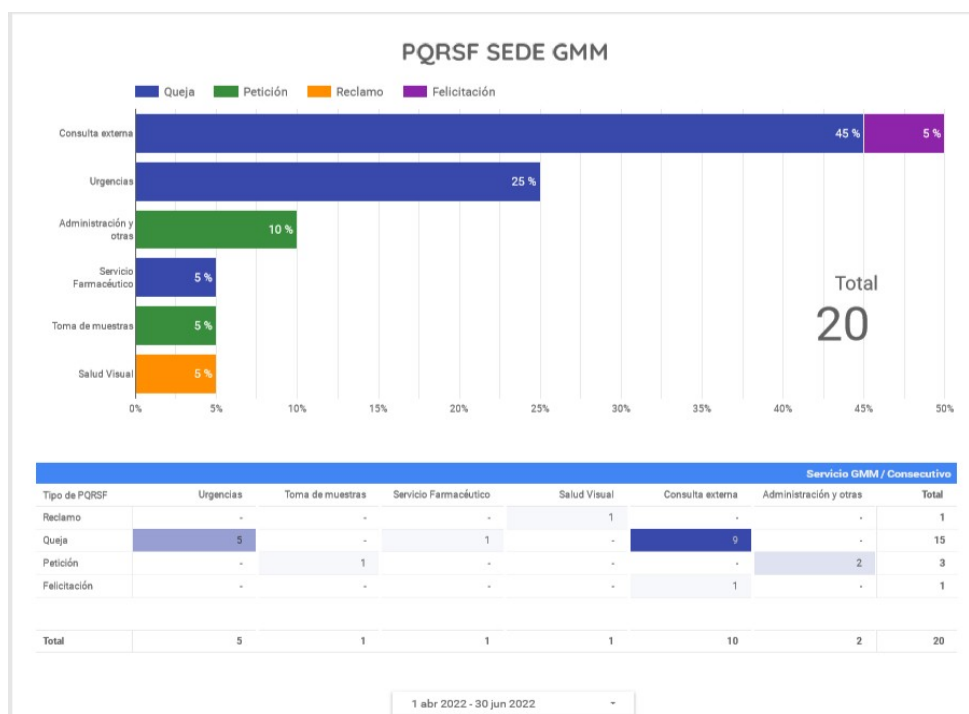


Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Durante el segundo trimestre del año 2022. Se recibieron un total de 246 manifestaciones el 49% (110) de ellas corresponden a felicitaciones, el 36% (92) a quejas, el 2% (12) a peticiones, a reclamos 2% (6) y 9% (26) a sugerencias.

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

Durante el segundo trimestre del año 2022. Se recibieron un total de 20 manifestaciones el 50% (15) de ellas corresponden a Quejas, el 15% (3) a peticiones, el 5% (1) a reclamos y felicitaciones a 5% (1).



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

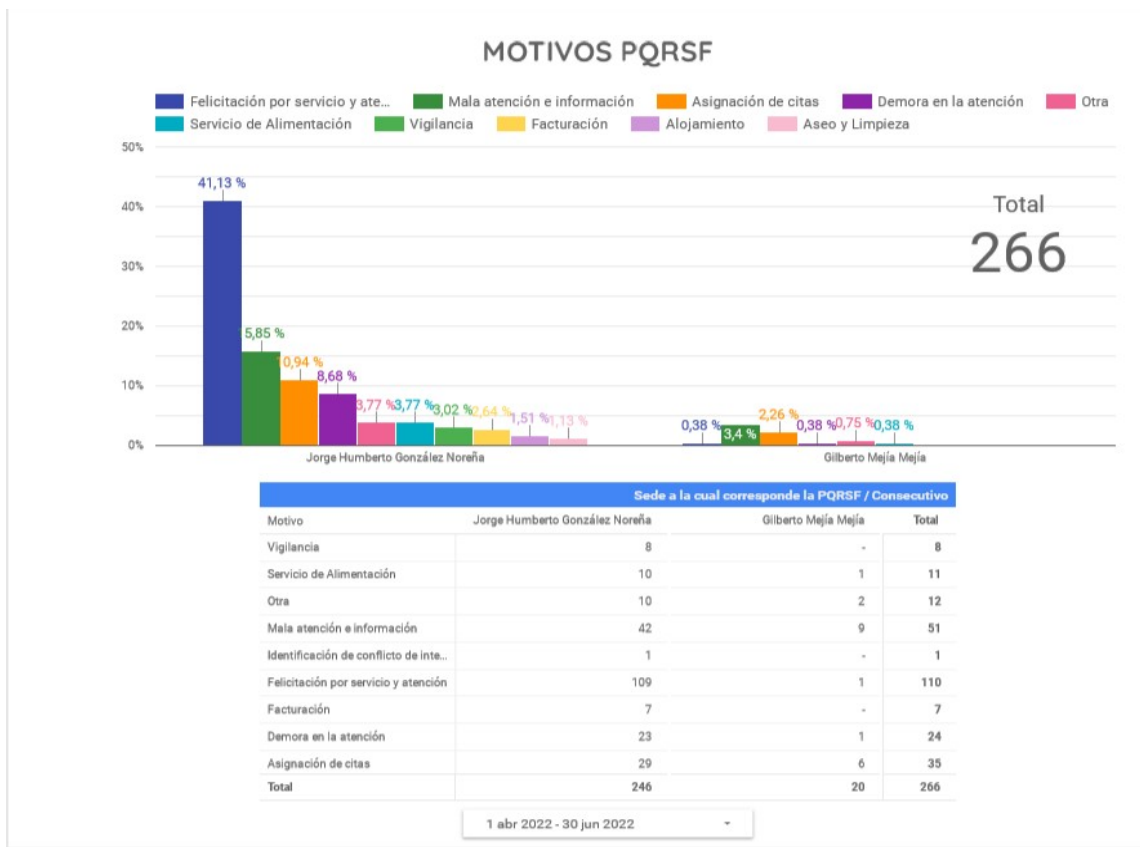
PRINCIPALES MOTIVOS DE LAS PQRSF.

Al analizar las principales causas o motivos 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 41,13%, por la mala atención e información en los servicios 6,42%, por asignación en citas 3,2% otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 9,06%, por el aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 1,88%, Por la vigilancia 8,87%, por deficiencia en la calidad de servicio de alimentación 4,15 % y por facturación 2,64 %.

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

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 y aprovechamiento.



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 segundo trimestre 2022

%

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF

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

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 trimestre del 2022.

Conforme a 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 Segundo Trimestre de abril–junio con un total del 85% de los usuarios escribieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

“Los felicito enormemente, muy agradecida con el Hospital, con todas las enfermeras, médicos, camareras, personal administrativo, trabajadora social, nutrición, la terapeuta de recuperación, por su arduo trabajo en la recuperación de mi salud, el personal de la cocina, gracias, muchas gracias.”

Yhomarelys Matos

“No me queda más que palabras de agradecimiento para el personal médico que me atendió en estos días que estuve dentro del Hospital, a pesar de haber estado aislado, en ningún momento, me sentí solo y siempre estuvieron muy pendientes de mí, me queda muy difícil nombrarlos a todos, pero me llevo la mejor imagen de todas ustedes, Dios los bendiga hoy y siempre”

Efraín Alirio Padilla

“ Muy buena tarde, yo Claudia Roció Herrera Alarcón, con cédula 1054546540 y con el señor José Herrera con cédula 3580231, quiero felicitar a todo el equipo de salud, desde las niñas de aseo, los doctores, enfermeros, les agradezco de corazón la calidad humana que tienen, esos valores importantes que nos hacen verdaderos seres humanos, no tengo como pagar todo lo que hicieron por la salud de mi padre, pero sí, en mis oraciones ponerlos a todos, para que Dios siga llenando de amor en sus manos y bendiciéndoles con conocimiento en la ciencia de la Medicina. Un abrazo a todos, Dios los cuide siempre.”

Claudia Roció Herrera Alarcón

Tienen un excelente personal médico y administrativo, con un gran compromiso con el cuidado y recuperación de los pacientes, muy alto grado de profesionalismo y lo más importante de calidez humana, muy necesario para lograr la recuperación, salgo profundamente agradecido y contento que Rionegro cuente con este espectacular Hospital, dotado de alta tecnología, alta capacidad de conocimientos científicos, médicos y de su personal administrativo, conocedor del sector salud, eficientes, con un sentido de humanismo y servicio sobre saliente.

Hugo Rodríguez Londoño

Quisiera manifestarles mis felicitaciones a su hospital porque en poco tiempo que estuve para mi atención de salud, encontré personal muy cálido y profesional, personas que demuestran su vocación por lo que hacen desde el personal de atención hasta la señorita Claudia, paula, los médicos por los que fui atendida, se nota en ellos la máxima atención e intención de colaborar con el usuario .me encuentro muy agradecida y acogida por su servicio . Ustedes son ejemplo de admirar para otras instituciones y espero que continúen conservando su trato amable y gran sentido de pertenencia por destacar.

Yadira Bustamante Sepúlveda

Felicitaciones por la calidad humana del personal médico y enfermeras, muy buen trato con los pacientes, es muy agradable sentir buena atención, se nota las buenas relaciones humanas con que cuenta el personal que labora en el hospital. De parte de SURA, hubo mucho demora para autorizar el traslado del paciente a pieza, por lo que fue necesario llamar, enviar carta y llamar a Super salud, espero no volver a tener estos inconvenientes con la entidad.

José Rafael Castillo

Yo Rosa Adela Henao Gallego, quedo muy agradecida por la atención recibida, desde el día 5 de junio del presente año para la llegada de mi hijo, felicitó a los médicos y enfermeras que atendieron mi parto y me dieron la felicidad de tener a mi hijo en mis brazos. Muchas gracias por todo.

A quien pueda interesar, manifestar muy sinceramente el total agradecimiento por los excelentes cuidados brindados a mi como paciente, responsabilidad total y la calidad médica profesional incomparable, el grupo de enfermeras, de una calidez humana llena de afectos por nosotros los pacientes, las damas del aseo, de la alimentación, camilleros excelentes.

Héctor Gómez Zuleta

Hospital San Juan de Dios, queremos manifestar nuestro agradecimiento por su consagración total al logro de la salud de nosotros los pacientes, hemos sido sujeto de sus excelentes cuidados, tanto en el aspecto clínico y médico como en lo humano. Gracias al grupo de señoras de la limpieza, gracias a las señoras de alimentación, gracias al equipo de enfermeras, gracias a los médicos y al área administrativa, como logran que el Hospital brille por la excelencia.

Rodrigo y Liliana

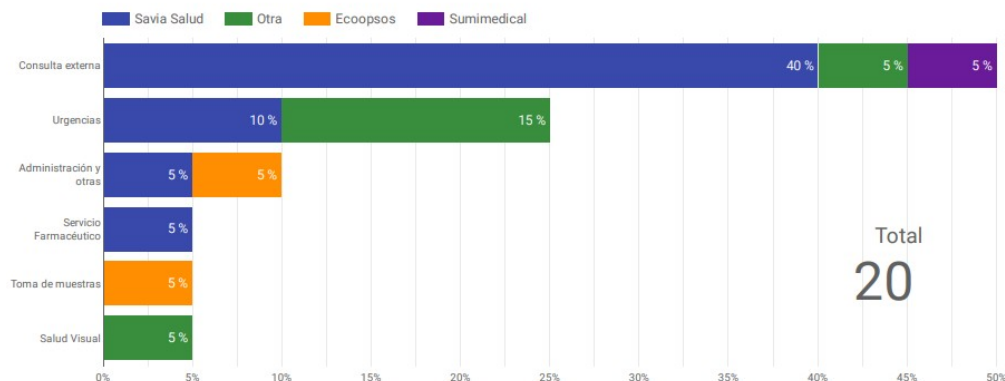
Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias del funcionarios), Derechos de los pacientes), Alojamiento (comodidad para el paciente), Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios), 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 75% (12) que corresponde a usuarios de SAVIA SALUD; mientras que el 20 % (2) Ecoopsos, SUMI MEDICAL 2% (1) y otras corresponde 8% (5).

PQRSF POR EPS SEDE GMM



Servicio GMM / Consecutivo							Total
EPS o Asegurador	Urgencias	Toma de muestras	Servicio Farmacéutico	Salud Visual	Consulta externa	Administración y otras	
Sumimedical	-	-	-	-	1	-	1
Savia Salud	2	-	1	-	8	1	12
Otra	3	-	-	1	1	-	5
Ecoopsos	-	1	-	-	-	1	2
Total	5	1	1	1	10	2	20

1 abr 2022 - 30 jun 2022

Sede Jorge Humberto González Noreña

De acuerdo a la clasificación por el tipo de EPS, están representados en un 11,07% que corresponde a usuarios de SAVIA SALUD (27); mientras que el 1,62 % (3) SANIDAD MILITAR, a SURA, 2,87%,(7) Nueva EPS 0,62% (2) ,SUMMI MEDICAL 1,26 (5), a Salud Total 0,41% (1) y otras corresponde 67,64% (195)

TIPO PQRSF POR EPS SEDE JHGN



Total
246

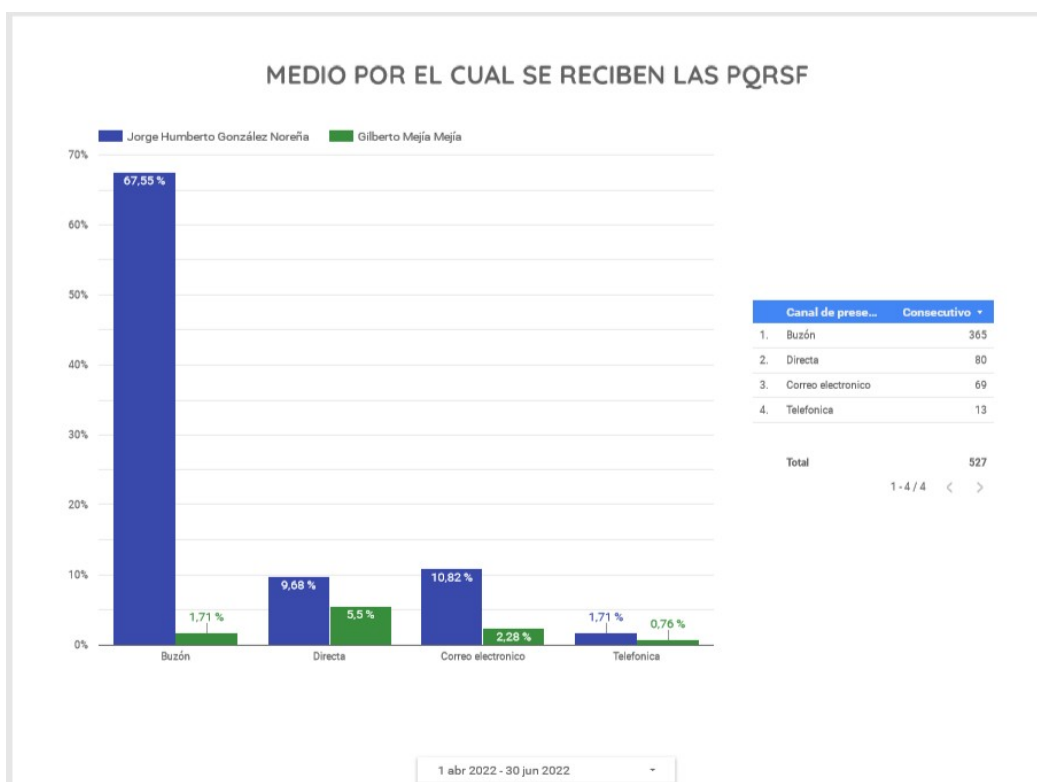
EPS o Asegurador	Tipo de PQRSF / Consecutivo					Total
	Sugerencia	Reclamo	Queja	Petición	Felicitación	
Sura	-	-	6	1	-	7
Sumimedical	-	1	4	-	-	5
Savia Salud	-	-	17	8	2	27
Sanidad Militar	-	-	2	1	-	3
Salud Total	-	-	1	-	-	1
Otra	-	-	3	-	-	3
Nueva EPS	-	-	2	-	-	2
Ecoopso	-	1	2	-	-	3
null	26	4	55	2	108	195
Total	26	6	92	12	110	246

1 abr 2022 - 30 jun 2022

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF

La recepción de las PQRSF del segundo 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 527 PQRSF radicadas, los canales institucionales ofertados por el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro 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 67,55% de la información canal que continua como principal medio de manifestación utilizado por los usuarios.



TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el seguimiento y control de la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los usuarios, se tienen implementadas diferentes 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

TIEMPO DE RESPUESTA PQRSF



Promedio General GMM de respuesta
5,55

Promedio General JHGN de respuesta
3,61

Promedio General de respuesta
3,78

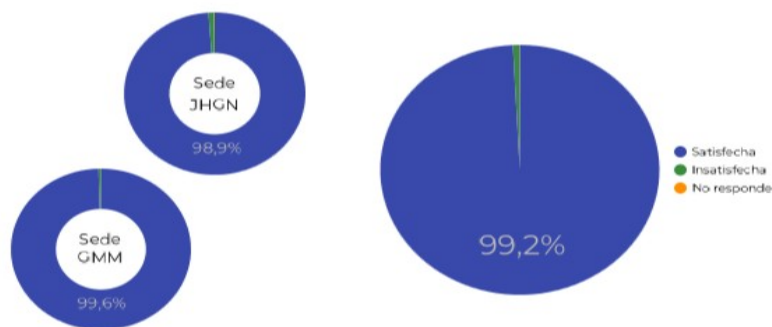
Sede	Sumatoria Días respuesta	Total Manifestaciones	Promedio Respuesta
Jorge Humberto González Noreña	750	208	3,61
Gilberto Mejía Mejía	111	20	5,55
Total	861	228	3,78

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 99.2%. 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 segundo trimestre del 2022.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS



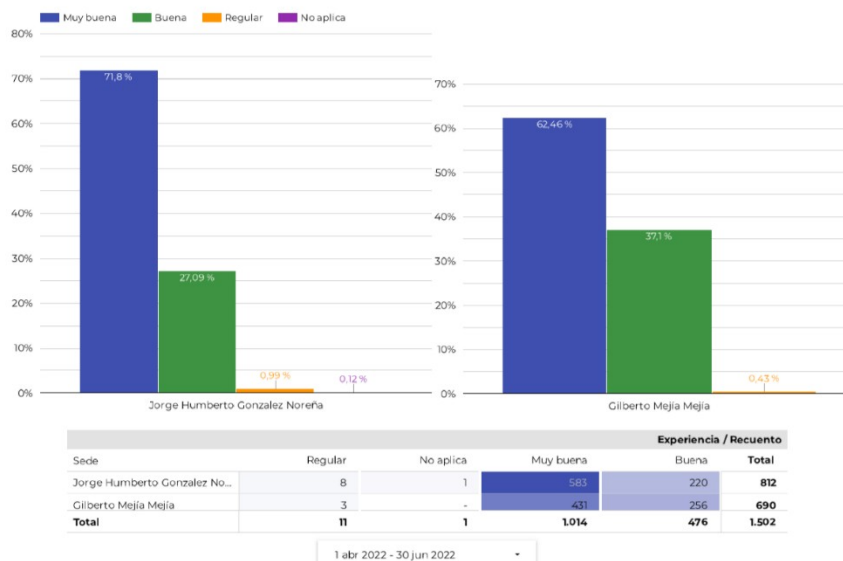
Sede	Satisfacción general / Recuento			
	Satisfecha	No responde	Insatisfecha	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	603	1	8	612
Gilberto Mejía Mejía	687	-	3	690
Total	1.490	1	11	1.502

1 abr 2022 - 30 jun 2022

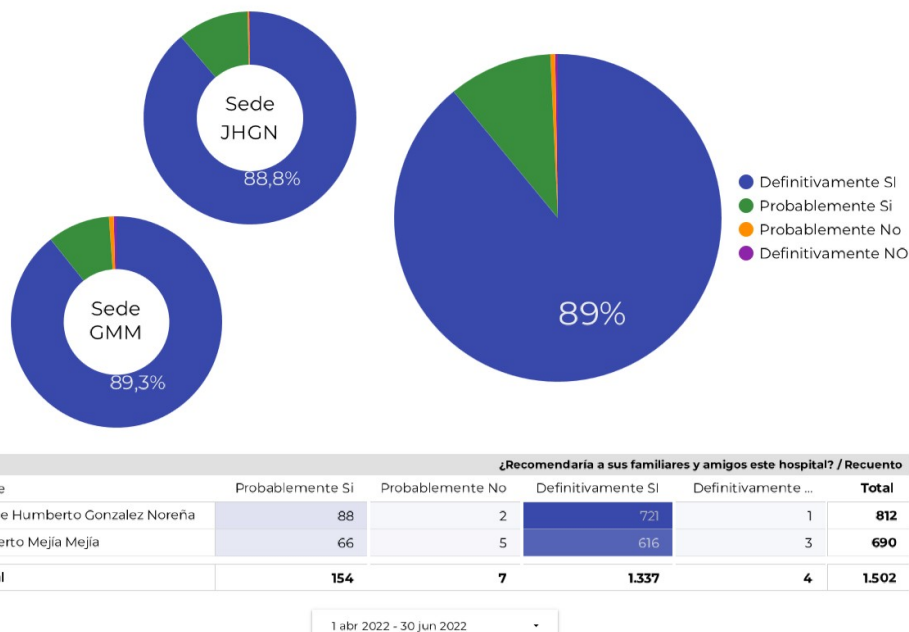
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

El siguiente grafico describe la calificación de los usuarios en la encuesta de satisfacción realizada en los servicios que ofrece la institución en el segundo trimestre del 2022.

EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO



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 segundo trimestre del 2022.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Satisfechos	Total	%
Salud Visual	31	31	100 %
Hospitalización Ortopedia	16	16	100 %
Hospitalización Obstetricia	35	35	100 %
Laboratorio Patología	94	94	100 %
Hospitalización Pediatría	40	40	100 %
Hospitalización Medicina Interna	93	93	100 %
Imagenología	77	77	100 %
Cirugía	5	5	100 %
Programa Familia Cenguro	18	18	100 %
Hospitalización Quirúrgicas	7	7	100 %
Banco de Sangre	26	26	100 %
Consulta externa	26	26	100 %
Atención al Usuario	60	61	98,36 %
Urgencias	141	144	97,92 %
Laboratorio Clínico	93	95	97,89 %
Cardiovida	41	44	93,18 %

Total	803	812	98,89 %
--------------	------------	------------	----------------

1 abr 2022 - 30 jun 2022

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE GMM

Servicio GMM	Satisfechos	Total	%
Salud Oral	50	50	100 %
Programas PyP	45	45	100 %
Consulta externa	56	56	100 %
Salud Visual	23	23	100 %
Atención al usuario	11	11	100 %
Hospitalización	5	5	100 %
Urgencias	497	500	99,4 %

Total	687	690	99,57 %
--------------	------------	------------	----------------

1 abr 2022 - 30 jun 2022

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE JHGN

	Satisfacción general / Cant. / %		
	Satisfecha		Total
Seguridad Social	Cant.	Cant.	%
Sura	76	78	97,44 %
Sumimedical	8	8	100 %
Soat	8	8	100 %
Savia Salud	334	336	99,4 %
Sanitas	3	3	100 %
Sanidad Militar	6	7	85,71 %
Salud Total	9	9	100 %
Policia	7	7	100 %
Particular	39	39	100 %
Otra	24	25	96 %
Nueva EPS	42	42	100 %
Ecoopsos	41	43	95,35 %
DSSA	9	9	100 %
null	197	198	99,49 %
Total	803	812	98,89 %

1 abr 2022 - 30 jun 2022 -

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE GMM

	Satisfacción general / Cant. / %		
	Satisfecha		Total
Seguridad Social	Cant.	Cant.	%
Sura	145	148	97,97 %
Sumimedical	2	2	100 %
Soat	22	22	100 %
Savia Salud	257	257	100 %
Sanitas	6	6	100 %
Salud Total	5	5	100 %
Policia	5	5	100 %
Particular	12	12	100 %
Otra	63	63	100 %
Nueva EPS	41	41	100 %
Ecoopsos	21	21	100 %
DSSA	2	2	100 %
DLS	15	15	100 %
Cooomeva	1	1	100 %
ARL	4	4	100 %
null	86	86	100 %
Total	687	690	99,57 %

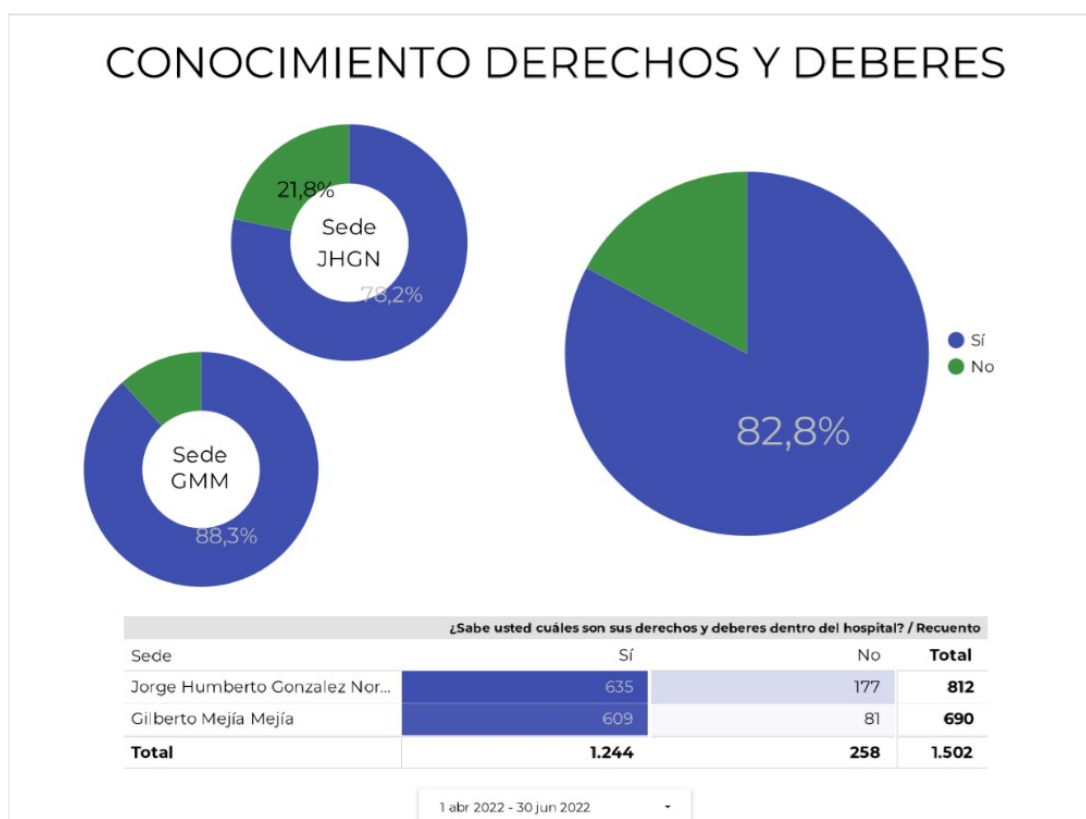
1 abr 2022 - 30 jun 2022 -

PROPORCIÓN DE FIDELIZACIÓN POR EPS SEDE JHGN

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



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: 06

Temas tratados:

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

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 Abril – Junio del año 2022.
- Teniendo en cuenta las solicitudes de información, recibidas en el Segundo trimestre 2022, están relacionadas a la asignación de citas médicas que nos permite evidenciar que persiste la dificultad en el acceso a las diferentes citas con los especialistas.
- 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.
- Se continuara 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 mecanismos de participación ciudadana, 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 99,2% 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 segundo 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 pqrsl 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-.