

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSF) CUARTO TRIMESTRE – 2020

OBJETIVO

Consolidar la información sobre el procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), 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

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los usuarios recibidos a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el cuarto trimestre de 2020.

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). 6. 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:

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

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

I. CANALES DE COMUNICACIÓN

Para la gestión de las PQRSF, 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: 5313700 - disponible 24 horas	
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.	
Virtual	Correos Electrónicos:	ausuario@hsjdeserionegro.com bienestarsocial@hsjdeserionegro.com
	Sitio Web Contáctenos	http://eserionegro.gov.co/
Presencial	Proceso personalizado en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.	
Buzones	En cada servicio del Hospital se han dispuesto buzones que facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sus sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. Se hace un 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 Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como son buzones y encuestas de satisfacción, donde se dan orientaciones para la solución de inquietudes de pacientes y familiares que llegan por primera vez a la Institución. Se verifica, 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.

El procedimiento de Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles. Se contactan funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente, se busca apoyo en otras entidades cuando fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y en la medida de lo posible, procurando encontrar otras alternativas cuando no sea factible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento.

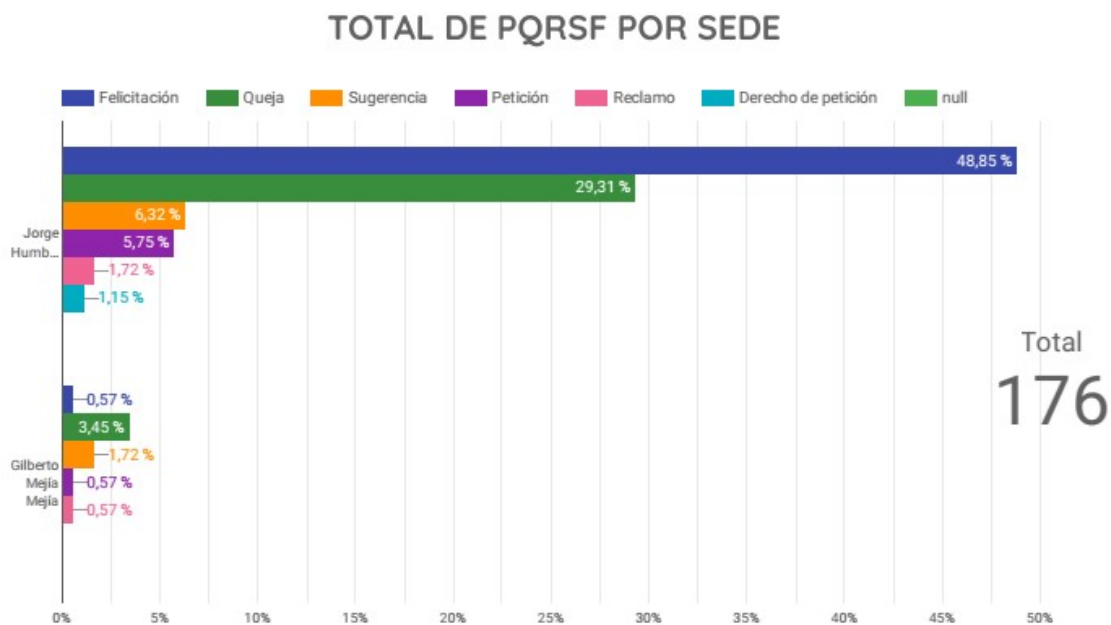
II. GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Manifestaciones de los usuarios entre el 1 octubre al 31 de diciembre de 2020.

Durante el cuarto trimestre de 2020 se recibieron un total de 176 manifestaciones, de las cuales: el 49,42% (87) de ellas corresponden a Felicitaciones, el 32,76% (57) Quejas, el 7,44% (14) a sugerencias y el 5,75% (11) a Reclamos y Peticiones 1,72 (4).

SEDE a la cual corresponde la PQRSF	FELICITACION	QUEJA	SUGERENCIA	PETICION	D. DE PETICION	RECLAMO	TOTAL
JHGN	86	51	11	10	3	2	163
GMM	1	6	3	1	2	2	2
TOTAL	87	57	14	11	5	4	176

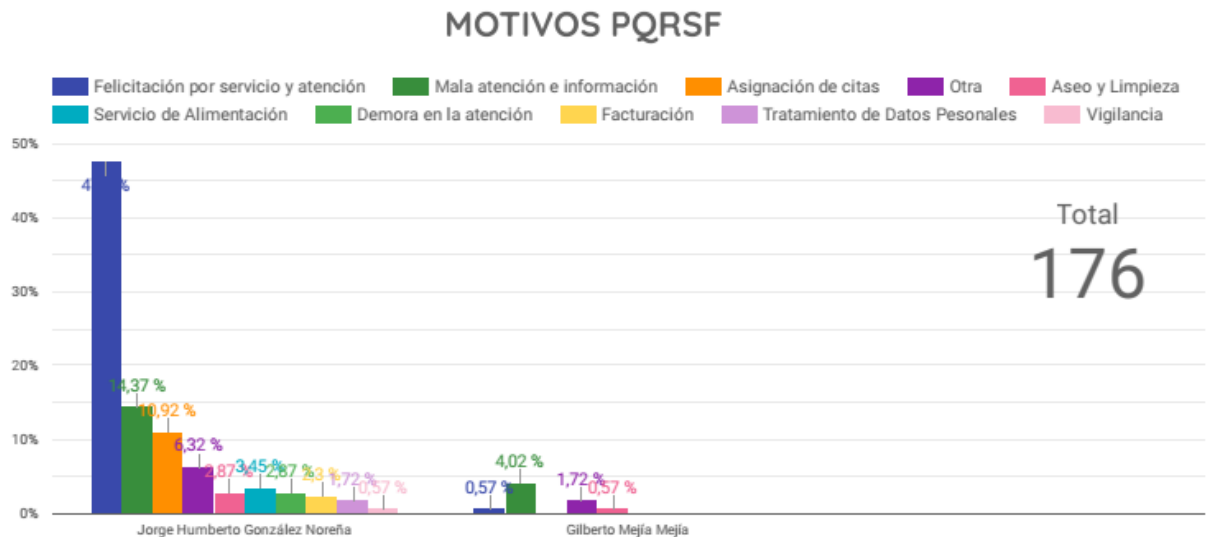
Fuente: Oficina de Atención al Usuario



Entre los principales motivos se identifican por la mala atención e información en los servicios de consulta externa, programación de cirugía, con un porcentaje del 14,37%, falta de oportunidad en la asignación de citas con un 10,92%, otros factores que influyen en la atención en el servicio de salud 6,32, por el aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 4,87%, Por la demora en la atención 2,87 %, por deficiencia en la calidad de servicio de alimentación 2,67 % y por las condiciones de alojamiento 1,72 %.

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.

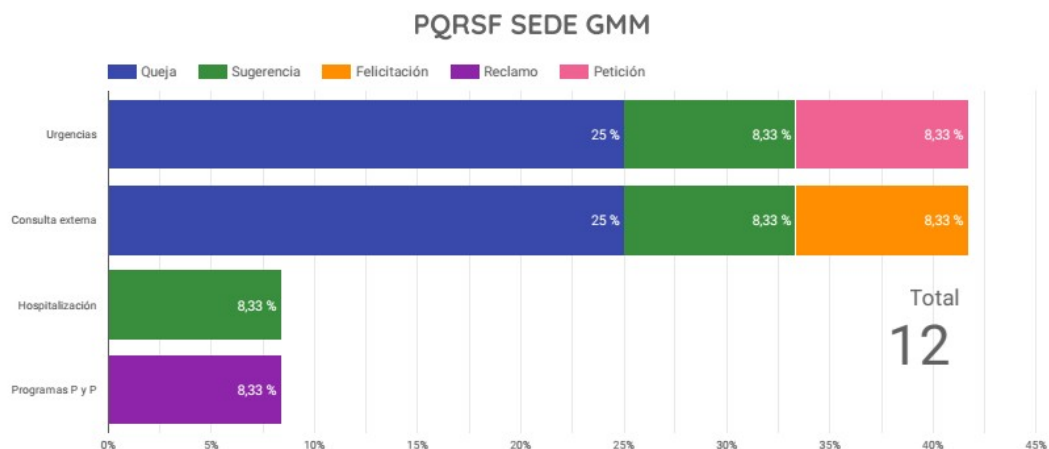
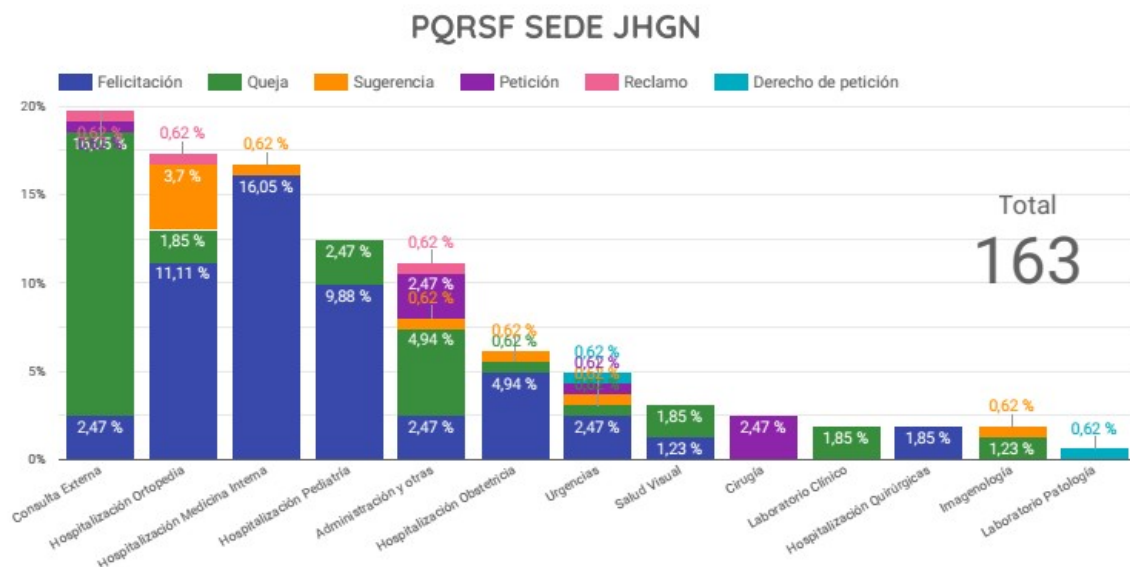
III. Principales motivos de las PQRSF.



Sede a la cual corresponde la PQRSF / Consecutivo			
Motivo	Jorge Humberto González Noreña	Gilberto Mejía Mejía	Total
Felicitación por servicio y atención	84	1	85
Mala atención e información	25	7	32
Asignación de citas	19	-	19
Otra	11	3	14
Aseo y Limpieza	5	1	6
Servicio de Alimentación	6	-	6
Demora en la atención	5	-	5
Facturación	4	-	4
Tratamiento de Datos Personales	3	-	3
Total	163	12	176

Al analizar las principales causas o motivos de reclamo por parte de los usuarios se encuentra:

- ✓ Dificultad para establecer comunicación telefónica para la asignación de citas e información de la institución.
- ✓ Causa demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos ambulatorio (A causa de las restricciones derivadas de la Pandemia COVID 19 (basados en los lineamientos de la OMS, Ministerio de la Protección Social y de la Secretaria de Salud).
- ✓ Causa es la falta de calidez y trato amable.
- ✓ Mala atención en admisiones y en el proceso de facturación.
- ✓ Demoras para atención en el servicio de urgencias.
- ✓ Falta de oportunidad en la programación de cirugías.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Al analizar las principales causas o motivos de reclamo por parte de los usuarios se encuentra:

- ✓ Mayor agilidad en la asignación de citas y en el servicio de consulta externa.
- ✓ Los tiempos de espera son muy prolongados y muchas veces no brindan la atención en el servicio de urgencias.
- ✓ Alimentación fría, y en horarios no acordes a los horarios de los pacientes.
- ✓ El aseo debe mejorar muy precarias las condiciones de limpieza"
- ✓ Los baños sin papel higiénico y sin jabón.
- ✓ Evitar errores en los anexos e historia clínica para que no pierda el tiempo haciendo filas y la EPS no nos rechacé la autorización.

Hu...

Servicio JHGN / Consecutivo														
Tipo de PQRSF	Cons...	Hosp...	Hosp...	Hosp...	Admi...	Hosp...	Urge...	Salud...	Cirugía	Imag...	Labor...	Hosp...	Labor...	Total
Felicitación	4	18	26	17	4	8	4	2	-	-	-	3	-	86
Queja	26	3	-	4	8	1	1	3	-	2	3	-	-	51
Sugerencia	-	6	1	-	1	1	1	-	-	1	-	-	-	11
Petición	1	-	-	-	4	-	1	-	4	-	-	-	-	10
Reclamo	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Derecho de petici...	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2
Total	32	28	27	21	18	10	8	5	4	3	3	3	1	163

1 oct 2020 - 30 dic 2020

Servicio GMM / Consecutivo					
Tipo de PQRSF	Urgencias	Consulta externa	Programas P y P	Hospitalización	Total
Queja	3	3	-	-	6
Sugerencia	1	1	-	1	3
Reclamo	-	-	1	-	1
Petición	1	-	-	-	1
Felicitación	-	1	-	-	1
Total	5	5	1	1	12

1 oct 2020 - 30 dic 2020

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 con la capacidad instalada específica para El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, determinándose así 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 cuarto trimestre 2020

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF	%
Posibles novedades de seguridad del paciente.	0,7%
Incumplimiento por parte de los especialistas al atender usuarios.	1%
Fallas en el Proceso de Facturación al egreso del usuario	3%
Falta de oportunidad en la programación de cirugía	3,6%
Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.	4,1%
Mala actitud por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.	4,3%
Aseo y limpieza de las unidades sanitarias	7%
Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta especializada. (otorrinolaringología, dermatología, endocrinología y neurocirugía)	7,5%
Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.	9,1%
Demora en la atención en el servicio de Urgencias.	9,5%

Demora en el proceso de Facturación	15%
Comunicación telefónica deficiente con la institución para acceder a los servicios.	35,2%

La dificultad para establecer comunicación telefónica a través de las líneas asignadas, seguida de la falta de oportunidad para la asignación de consulta especializada presentaron un 35,2% y de manera reiterada esta ha sido la causa principal de las PQRS radicadas durante este cuarto 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 Trimestre de Octubre – Diciembre con un total del 85% de los usuarios, escribieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

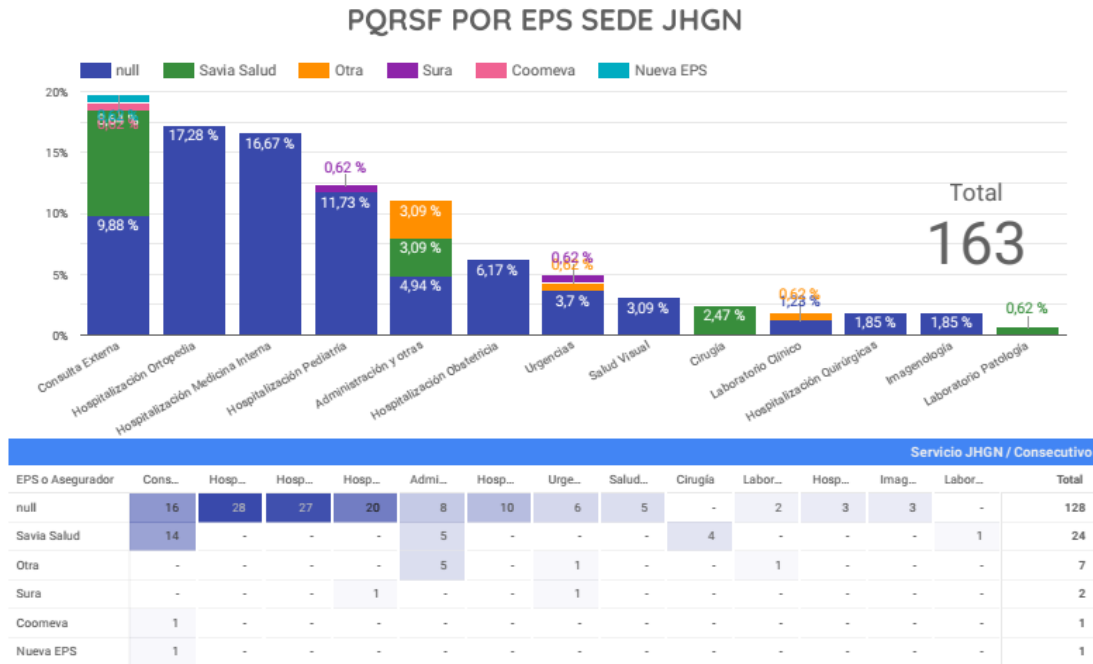
- ✓ *“Felicitaciones al señor gerente por mejorar la infra estructura del hospital se ve reflejado el cambio.*
- ✓ *Agradecimientos por la atención cálida y humana en el servicio de Quirúrgicas”*
- ✓ *“Felicitaciones al Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro por los servicio y atencion que me brindaron durante mi hospitalizacion por el accidente.*
- ✓ *“Quiero felicitarlos por la tencion brindada por ayudarme con los uidados de mis padres que estaban muy mal a causa de la pandemia, mi madre fallecio pero los medicos me apoyaron. Bendiciones a los medicos del Hospital y felicitaciones al Gerente por su gestion.*
- ✓ *“Felicito por el buen servicio en el servicio de Hospitalización en pediatria .*
- ✓ *Feliictaciones al Doctor Algarin y las enfermeras del servicio de Quirugicas por atenderme durante el COVID-19 por exponer su vidas son unos heores.*

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

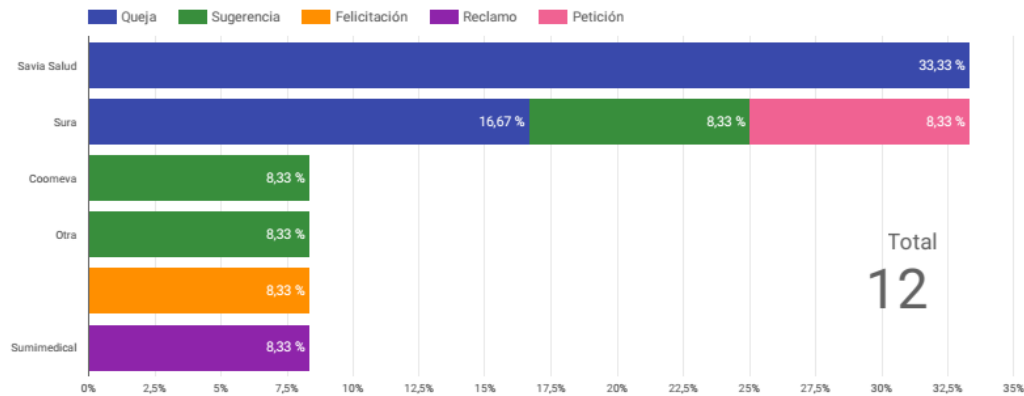
Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias de los

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.

I.V TIPO PQRSF POR EPS POR SEDES



TIPO DE PQRSF POR EPS SEDE GMM



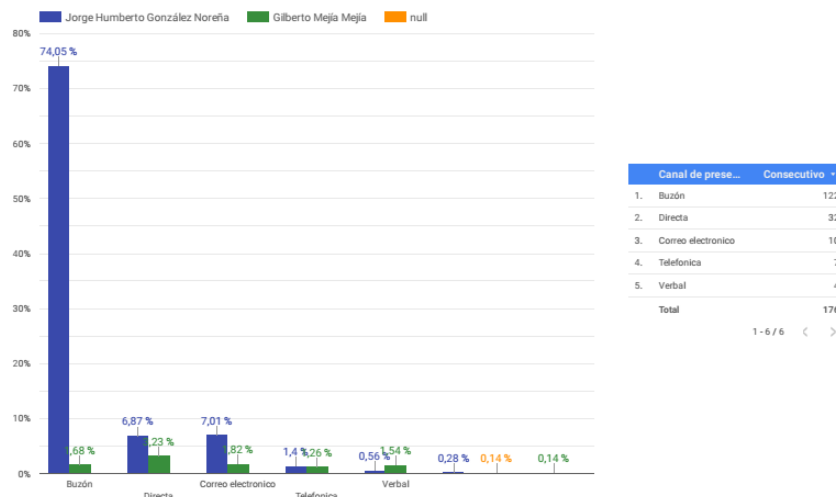
Tipo de PQRSF / Consecutivo						
EPS o Asegurador	Queja	Sugerencia	Felicitación	Reclamo	Petición	Total
Sura	2	1	-	-	1	4
Savia Salud	4	-	-	-	-	4
Coomeva	-	1	-	-	-	1
Otra	-	1	-	-	-	1
Total	6	3	1	1	1	12

Medio por el cual se reciben las PQRSF

Del total de 176 PQRSF radicadas, los canales institucionales ofertados por el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro representan el 74,05% correspondiente a 181 casos radicados durante el trimestre, de los cuales la línea telefónica, 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 74,05% de la información canal que continua como principal medio de manifestación utilizado por los usuarios.

Distribución de PQRSF radicadas por canales de recepción para el Cuarto trimestre 2020,

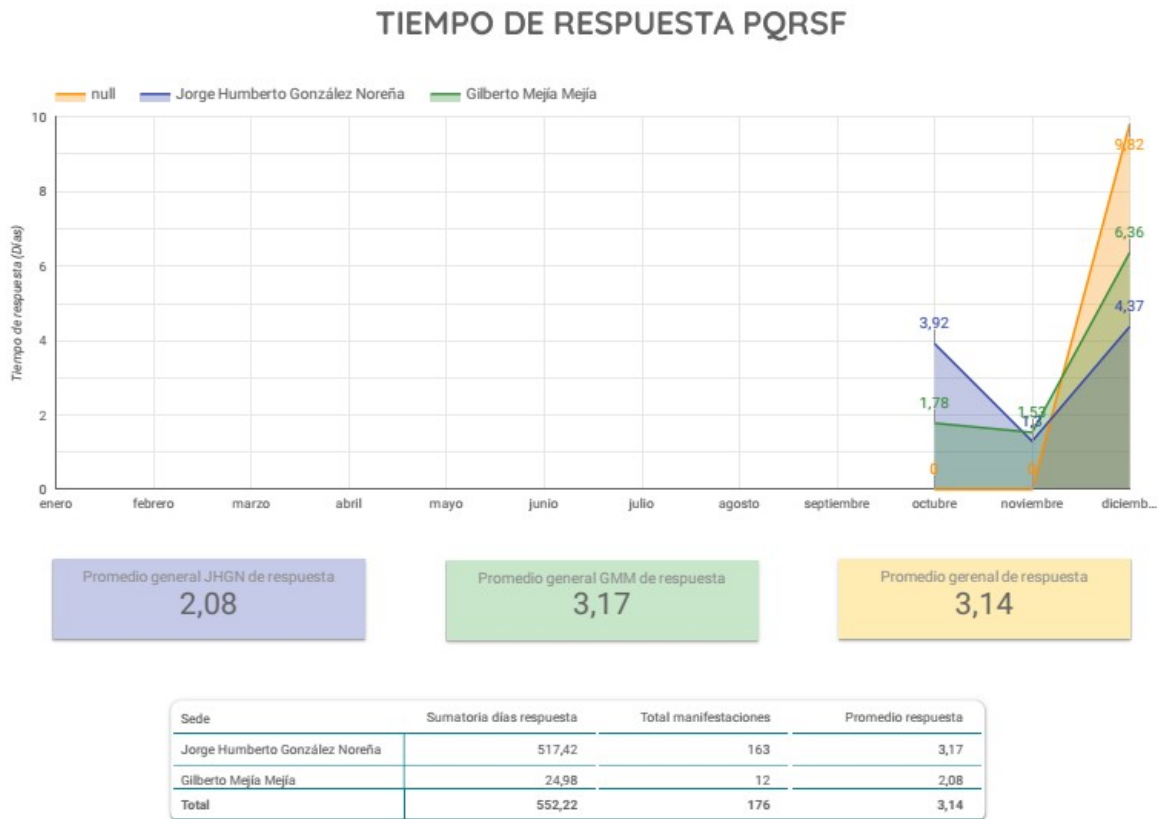
MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF



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 diferentes herramientas como los informes mensuales que se envían a los responsables con manifestaciones abiertas (sin gestionar) que 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 sumadas al seguimiento por medio de indicadores, permiten llevar acabo la trazabilidad de las manifestaciones, sirviendo la información generada además como insumo para el modelo de mejoramiento Institucional.



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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

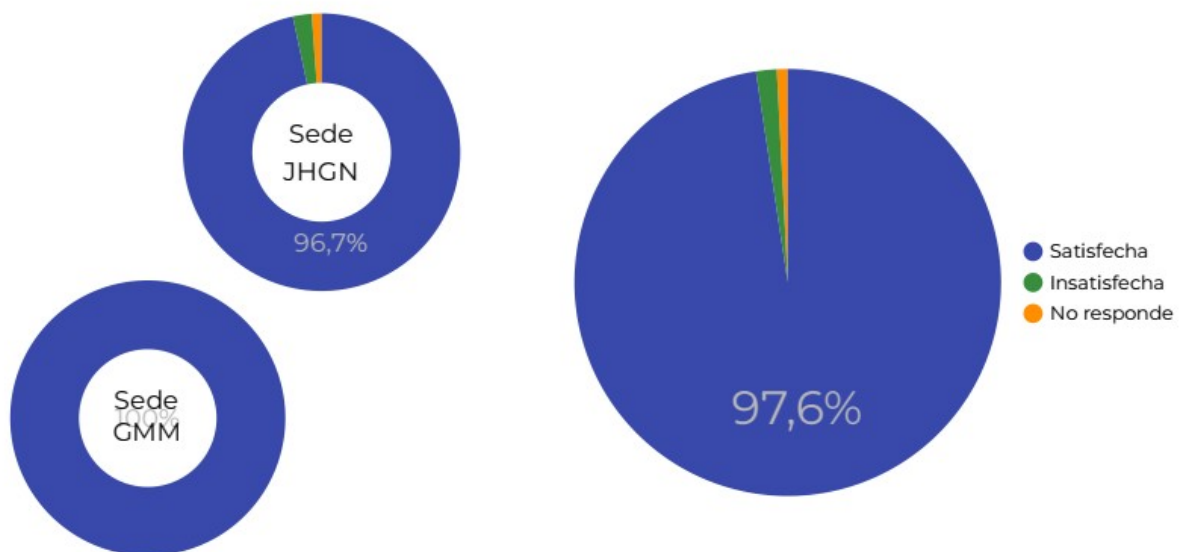
de los 14 (Catorce) días hábiles contados desde su recepción.

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 97,6%.

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 2020.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

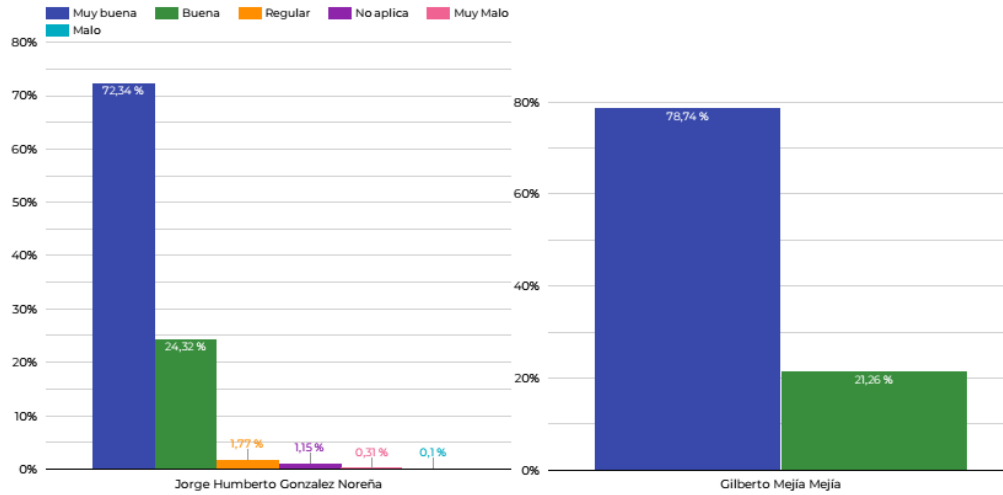


Satisfacción general / Recuento				
Sede	Satisfecha	Insatisfecha	No responde	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	926	21	11	958
Gilberto Mejía Mejía	381	-	-	381
Total	1.307	21	11	1.339

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

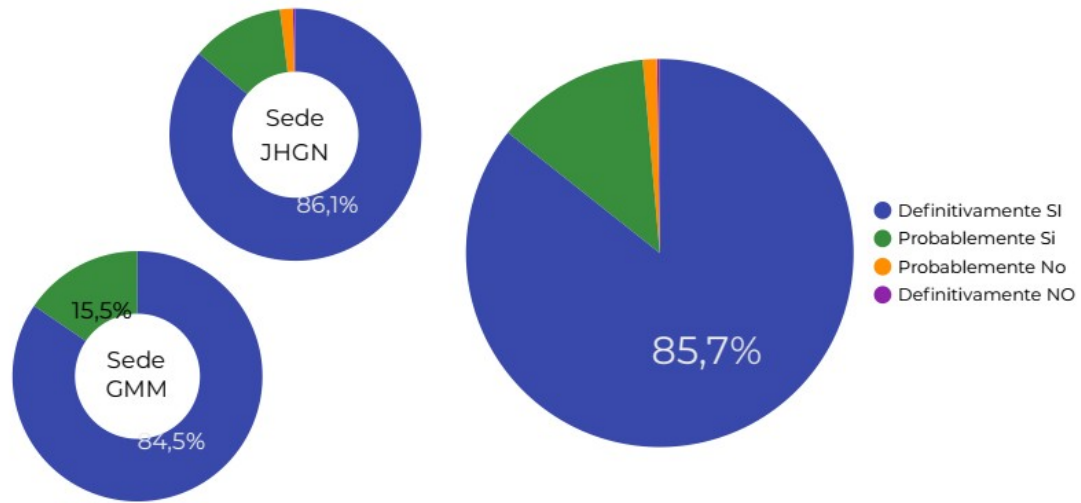
EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



Experiencia / Recuento						
Sede	Muy buena	Buena	Regular	No aplica	Muy Malo	Malo
Jorge Humberto Gonzalez No...	693	233	17	11	3	1
Gilberto Mejia Mejia	300	81	-	-	-	-
Total	993	314	17	11	3	1

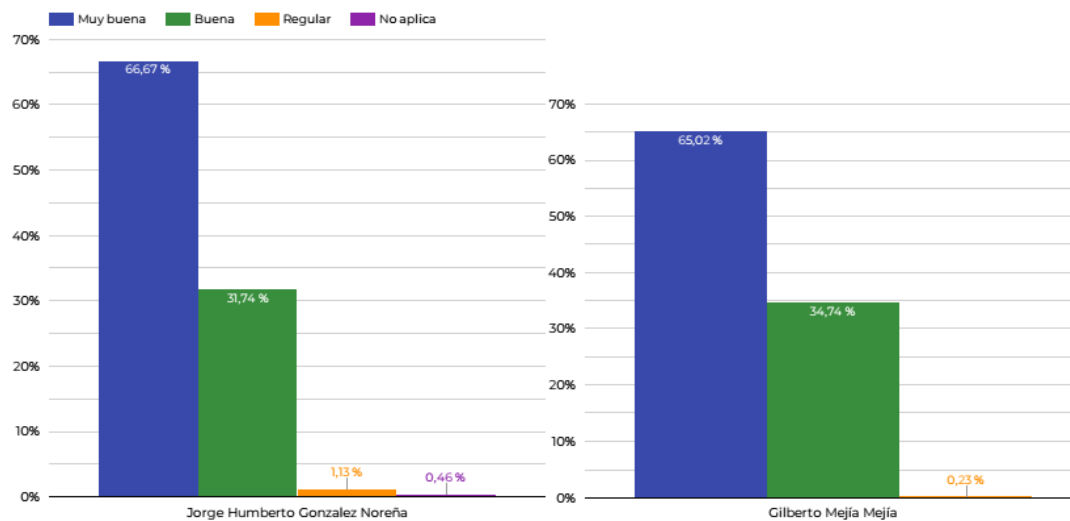
1 oct 2020 - 30 dic 2020

FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO



¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Recuento					
Sede	Definitivamente SI	Probablemente SI	Probablemente No	Definitivamente ...	Total
Jorge Humberto Gonzalez Noreña	825	114	16	3	958
Gilberto Mejía Mejía	322	59	-	-	381
Total	1.147	173	16	3	1.339

EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



					Experiencia / Recuento	
Sede	Muy buena	Buena	Regular	No aplica	Muy Malo	Total
Jorge Humberto Gonzalez No...	1.004	478	17	7	-	1.506
Gilberto Mejía Mejía	277	148	-	-	1	426
Total	1.281	626	17	7	1	1.932

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Satisfechos	Total	%
Hospitalización Quirúrgicas	7	7	100 %
Consulta externa	9	9	100 %
Cardiovida	27	27	100 %
Hospitalización Obstetricia	38	38	100 %
Laboratorio Patología	91	92	98,91 %
Laboratorio Clínico	107	109	98,17 %
Hospitalización Pediatría	45	46	97,83 %
Salud Visual	127	130	97,69 %
Imagenología	30	31	96,77 %
Hospitalización Medicina interna	72	75	96 %
Urgencias	364	383	95,04 %
Hospitalización Ortopedia	9	10	90 %
Atención al Usuario	0	1	0 %

Total	926	958	96,66 %
--------------	------------	------------	----------------

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE GMM

Servicio GMM	Satisfechos	Total	%
Salud Oral	64	64	100 %
Consulta externa	180	180	100 %
Fisioterapia	35	35	100 %
Programas PyP	58	58	100 %
Salud Visual	44	44	100 %

Total	381	381	100 %
--------------	------------	------------	--------------

EXPERIENCIA DEL USUARIO POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Experiencia / Recuento						Total
	Muy buena	Buena	Regular	No aplica	Muy Malo	Malo	
Urgencias	267	97	13	3	2	1	383
Salud Visual	94	33	1	2	-	-	130
Laboratorio Clínico	95	12	-	2	-	-	109
Laboratorio Patología	69	22	-	1	-	-	92
Hospitalización Medicina inte...	56	16	1	2	-	-	75
Hospitalización Pediatría	28	17	1	-	-	-	46
Hospitalización Obstetricia	25	13	-	-	-	-	38
Imagenología	26	4	-	1	-	-	31
Cardiovida	19	8	-	-	-	-	27
Hospitalización Ortopedia	5	4	1	-	-	-	10
Consulta externa	3	6	-	-	-	-	9
Hospitalización Quirúrgicas	6	1	-	-	-	-	7
Atención al Usuario	-	-	-	-	1	-	1

Fuente: Oficina de Atención al Usuario :<https://sites.google.com/hsjdeserionegro.com/herramientas-de-calidad/p>

EXPERIENCIA DEL USUARIO POR SERVICIOS SEDE GMM

Servicio GMM	Experiencia / Recuento		
	Muy buena	Buena	Total
Consulta externa	129	51	180
Salud Oral	57	7	64
Programas PyP	48	10	58
Salud Visual	42	2	44
Fisioterapia	24	11	35

[%C3%A1gina-principal?authuser=1](#)

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios, de acuerdo con los resultados obtenidos, se implementan las acciones de mejora 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.

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.

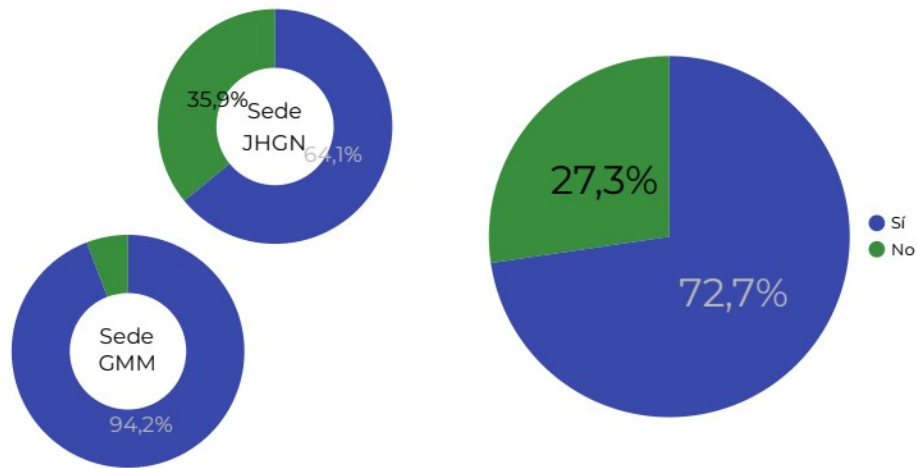
Para el cuarto trimestre de un total de 1339 el 97,3% de los usuarios encuestados describieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

- ✓ “Felicitaciones me gustan la atención del Hospital San Juan de Dios aca nacieron mis hijos
- ✓ “Felicitaciones por preocuparse por mejorar el hospital gracias.”
- ✓ “Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos”
- ✓ “Felicitaciones al Hospital y los médicos por los servicios prestados”
- ✓ “Quiero felicitarlos por su buena labor”
- ✓ “Quiero felicitar por el buen servicio”
- ✓ “Hay que felicitar a los funcionarios por su excelente labor”

Por otra parte, entre los comentarios más reiterativos con relación a manifestaciones relacionadas a sugerencias por parte de los usuarios se presenta en mayor media la agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios

- ✓ “Mas agilidad en la prestación del servicio”
- ✓ “Que tengan más agilidad en el servicio”
- ✓ “Por favor traer más personal para agilizar el trabajo”
- ✓ “Los tiempos de espera son muy prolongados y muchas veces no hay citas
- ✓ “5 horas de espera para ser atendidas en triaje es muy prolongado, el aseo debe mejorar los baños sin papel Higiénico ”
- ✓ “Larga la espera en urgencias, pero bueno el servicio”
- ✓ “Mejorar la oportunidad en autorizaciones para exámenes y ordenes médicas. De la dirección seccional de salud ”
- ✓ “Mas prontitud en la programación de cirugías “

CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES



¿Sabe usted cuáles son sus derechos y deberes dentro del hospital? / Recuento			
Sede	Sí	No	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	614	344	958
Gilberto Mejía Mejía	359	22	381
Total	973	366	1.339

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE GMM

Satisfacción general / Cant. / %			
	Satisfecha		Total
	Cant.	Cant.	%
Seguridad Social			
Savia Salud	261	261	100 %
DLS	47	47	100 %
Ecoopsos	33	33	100 %
Coomeva	8	8	100 %
Particular	7	7	100 %
Sumimedical	5	5	100 %
Otra	5	5	100 %
Medimas	4	4	100 %
Sura	4	4	100 %
null	3	3	100 %
Salud Total	2	2	100 %
Policia	2	2	100 %
Total	381	381	100 %

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE JHGN

Satisfacción general / Cant. / %			
Seguridad Social	Satisfecha	Total	
	Cant.	Cant.	%
null	330	340	97,06 %
Savia Salud	258	266	96,99 %
Sura	77	79	97,47 %
Coomeva	73	74	98,65 %
Nueva EPS	48	53	90,57 %
Soat	31	33	93,94 %
DSSA	25	25	100 %
Medimas	21	22	95,45 %
Otra	15	16	93,75 %
Salud Total	13	13	100 %
Sanidad Militar	11	12	91,67 %
ARL	6	7	85,71 %
Sumimedical	6	6	100 %
Particular	6	6	100 %
Ecoopsos	3	3	100 %
Sanitas	3	3	100 %
Total	926	958	96,66 %

1 oct 2020 - 30 dic 2020

PROPORCIÓN DE FIDELIZACIÓN POR EPS SEDE GMM

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Cant.		
Seguridad Social	Probablemente Si	Definitivamente Si
Savia Salud	39	222
DLS	6	41
Ecoopsos	9	24
Coomeva	3	5
Particular	-	7
Sumimedical	-	5
Otra	-	5
Medimas	2	2
Sura	-	4
null	-	3
Salud Total	-	2
Policia	-	2

Participación Social.

Desde que entró en vigencia la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017, la Institución ha dispuesto todos los recursos necesarios para la adopción de la Política Pública de Participación Social en Salud (PPPSS), la cual se encuentra incluida 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 respectivos informes de avance a los entes de control, las actividades responden a los ejes y líneas estratégicas de la PPPSS. Asimismo, el Hospital ya 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 total compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Para ello 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 están llevando a cabo estrategias que permitan incrementar la participación de la comunidad en la Asociación de Usuario, así se busca incentivar la labor de los integrantes mediante reconocimientos. Con ocasión de la pandemia COVID 19, en el Hospital San Juan de Dios E.S.E de Rionegro se continúa realizando las actividades de participación mediante reuniones virtuales, en las cuales los miembros de la Asociación reciben los informes de la gestión de las PQRSF y siguen participando de las reuniones en los diferentes Comités y Junta Directiva.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

El Comité de Ética realiza sesiones ordinarias de manera mensual (4to jueves de cada mes). En algunos casos se convoca a Comité Extraordinario (presidente o dos de sus miembros) cuando se requiere evaluación de investigaciones de relevancia para el Hospital y análisis de casos en los que se presente un dilema Ético.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ EL Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro por medio de las encuestas de satisfacción y otras fuentes de información, reconoce oportunidades de mejora con relación a la garantía de la prestación de servicios, con el motivo específico falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas.
- ✓ Los diferentes procesos del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro se encuentran trabajando articulada mente en planes de mejoramiento en pro de impactar en la satisfacción y fidelización de los usuarios.
- ✓ Los usuarios encuestados, por medio de las manifestaciones descritas han hecho referencia al reconocimiento del avance favorable del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro en su infraestructura y tecnología adecuada para mejorar la atención de los usuarios.
- ✓ Se debe Promocionar el proceso 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.
- ✓ El proceso responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en las disposiciones legales, en un 80%, con esto se evidencia que no se está cumpliendo con los plazos establecidos dentro del proceso. Es importante recordar que las reclamaciones deben entenderse como derechos de petición y nos asiste la obligatoriedad de dar respuesta en los términos de ley.

- ✓ 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 97,6% de satisfacción del usuario.
- ✓ Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO y articulando la cultura organizacional.
- ✓ A pesar de utilizar todos los medios institucionales para promover el proceso como mecanismo de participación, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan los utilicen se adhieran y participen.

Elaboro:

Mónica Mildred Arcila Franco

Coordinadora de Atención al Usuario

Reviso:

Cynthia Teresa Mogollón Jaimes

Auditora de Calidad