

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSF) TERCER TRIMESTRE III – 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

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) de los usuarios recibidos a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el tercer 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 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 Telefonica local: 5313700 , disponible 24 horas Línea Telefonica 531 78 67 531 15 11 531 50 74 extensión disponible 24 horas Línea telefónica 531 84 31 5316927 532 28 09	
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 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 Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, encuestas de satisfacción y se dan orientaciones para la solución de 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; se orienta sobre el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El procedimiento 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.

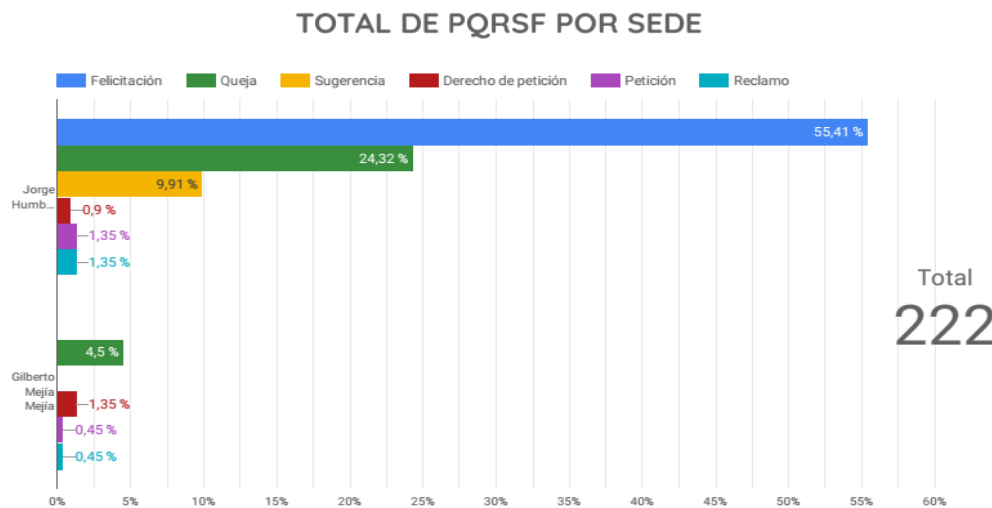
II. GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Manifestaciones de los usuarios entre Julio 1 al 30 de septiembre de 2020.

Durante el tercer trimestre de 2020 se recibieron un total de 222 manifestaciones, de las cuales: el 55,41% (123) de ellas corresponden a Felicitaciones, el 28,82% (64) a Quejas, el 9,91% (22) a sugerencia y el 2,25% (9) a Sujerencias y a Peticiones 1,8 (4).

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

SEDE a la cual corresponde la PQRSF	FELICITACION	QUEJA	SUGERENCIA	PETICION	D. DE PETICION	RECLAMO	TOTAL
JHGN	123	54	22	2	3	3	207
GMM	0	10	0	3	1	1	15
TOTAL	123	64	22	5	4	4	222



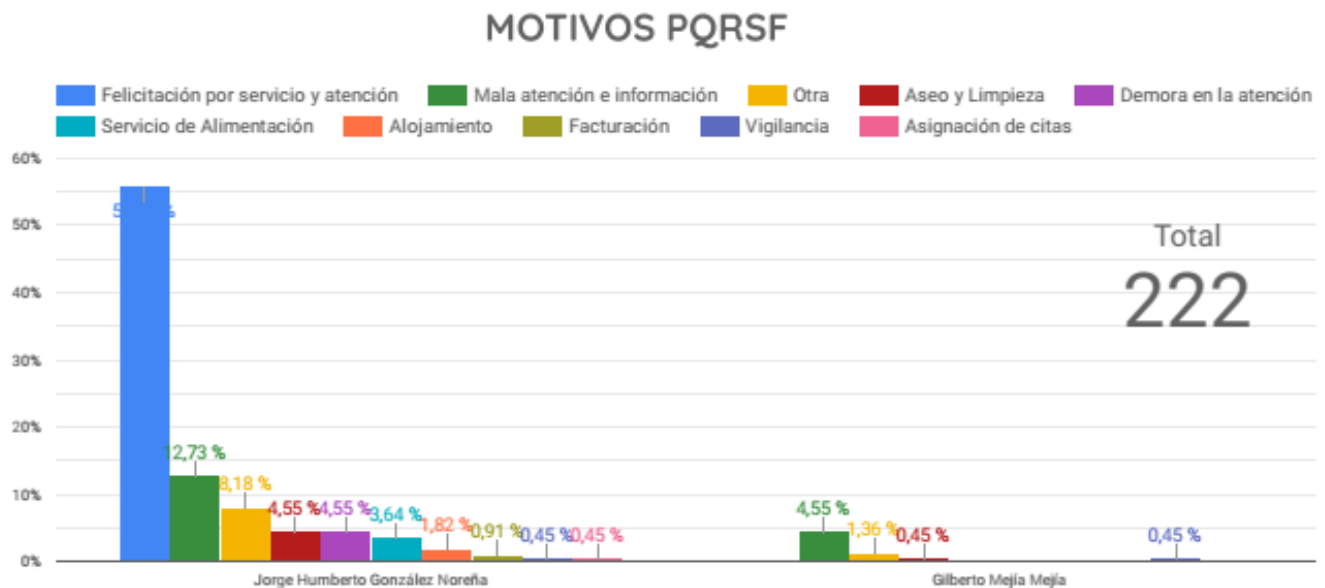
Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Entre los principales motivos se identifican por la mala atención e información en los servicios

de consulta externa, cirugía, con un porcentaje del 17,28%, otros factores que influyen en la atención en el servicio de salud con un 9,54%, por aseo y limpieza en los diferentes

servicios con un 5,00%, Por la demora en la atención 4,55 %, por deficiencia en la calidad de servicio de alimentación 3,64 % y por las condiciones de alojamiento 1,82 % . Los datos obtenidos por medio de los usuarios encuestados relacionan las barreras en el proceso de acceso y prestación de servicios como uno de los principales puntos de insatisfacción con el servicio.

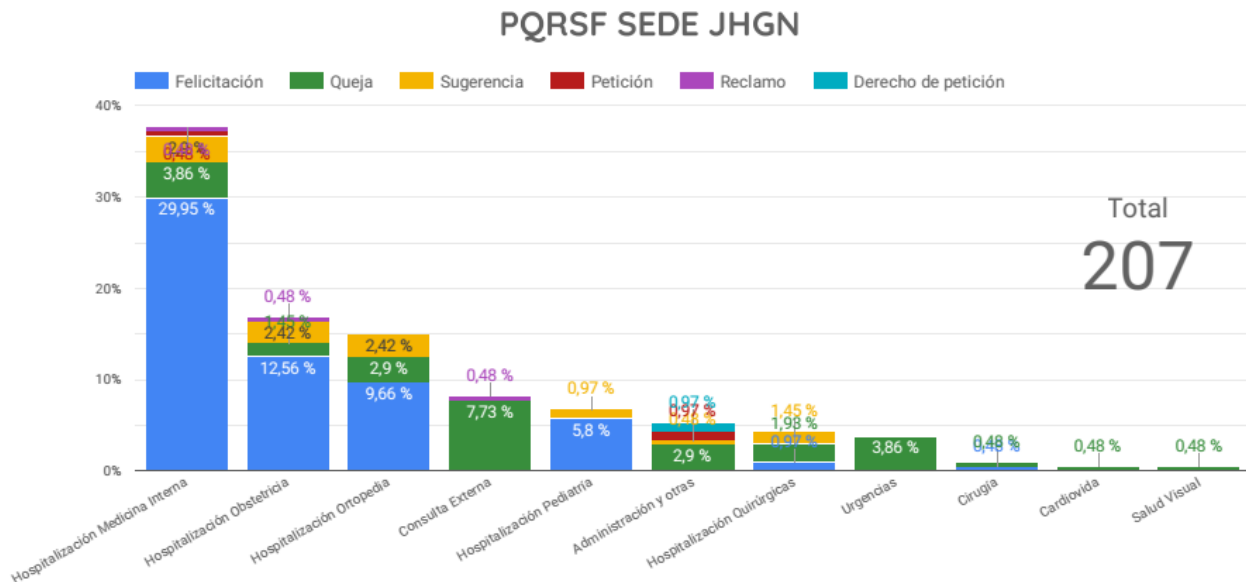
III. Principales motivos de las PQRSF.



Sede a la cual corresponde la PQRSF / Consecutivo			
Motivo	Jorge Humberto González Noreña	Gilberto Mejía Mejía	Total
Felicitación por servicio y atención	123	-	123
Mala atención e información	28	10	38
Otra	18	3	21
Aseo y Limpieza	10	1	11
Demora en la atención	10	-	10
Servicio de Alimentación	8	-	8
Alojamiento	4	-	4
Vigilancia	1	1	2
Facturación	2	-	2
Total	207	15	222

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

- Falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas.
- Dificultades para establecer comunicación telefónica con la institución.
- Demora en el tiempo de espera para la atención en consulta externa
- Inadecuado trato y actitud por parte de algunos funcionarios.
- Mala atención en admisiones y proceso de facturación.
- Demoras para realización de triage servicio de urgencia.



Fuente:
Oficina de Atención al Usuario

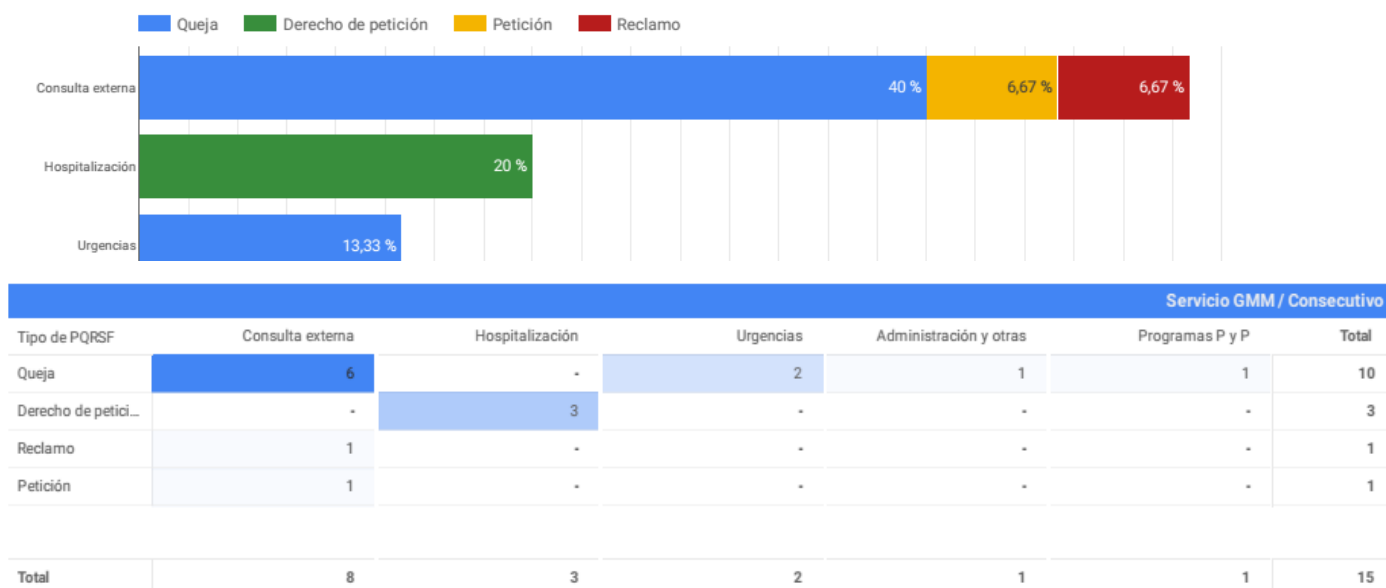
Al analizar las principales causas o motivos de reclamo por parte de los usuarios se encuentra:

sas o motivos de reclamo por parte de los usuarios se encuentra:

- “Mayor agilidad en la asignación de citas en el servicio de consulta externa.
- “Por favor traer más personal para agilizar el trabajo”
- “Los tiempos de espera son muy prolongados y muchas veces no brindan en la atención en el servicio de urgencias.
- El aseo debe mejorar muy precarias las condiciones de limpieza”
- Los baños sin papel higiénico y sin jabón .

“Evitar errores en los anexos e historias clínicas para que no pierda el tiempo haciendo filas y la EPS nos rechace la autorización .

PQRSF SEDE GMM



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 Tercer trimestre 2020

%

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF

Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas	1%
---	----

<i>Incumplimiento por parte de los especialistas al atender usuarios.</i>	1%
<i>Fallas en el Proceso de Facturación al egreso del usuario</i>	2 %
<i>Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.</i>	2,5 %
<i>Posibles novedades de seguridad del paciente.</i>	2,5%
<i>Falta de oportunidad en la programación de cirugía</i>	3,5%
<i>Mala actitud por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.</i>	4,3%
<i>Demora en la atención en el triaje servicio de Urgencias.</i>	9,5%
<i>Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.</i>	9,7%
<i>Demora en el proceso de Facturación</i>	15%
<i>Aseo y limpieza de las unidades sanitarias</i>	19,4%
<i>Comunicación telefónica deficiente con la institución para acceder a los servicios.</i>	29,6%

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 PQRS radicadas durante este Tercer 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 III Trimestre de Julio – Octubre con un total de el 85% de los usuarios describieron de manera voluntaria en el espacio de sugerencias, entre los cuales se encontraron:

- *“Felicitaciones por el cambio que está teniendo el Hospital por pensar en los pacientes”.*

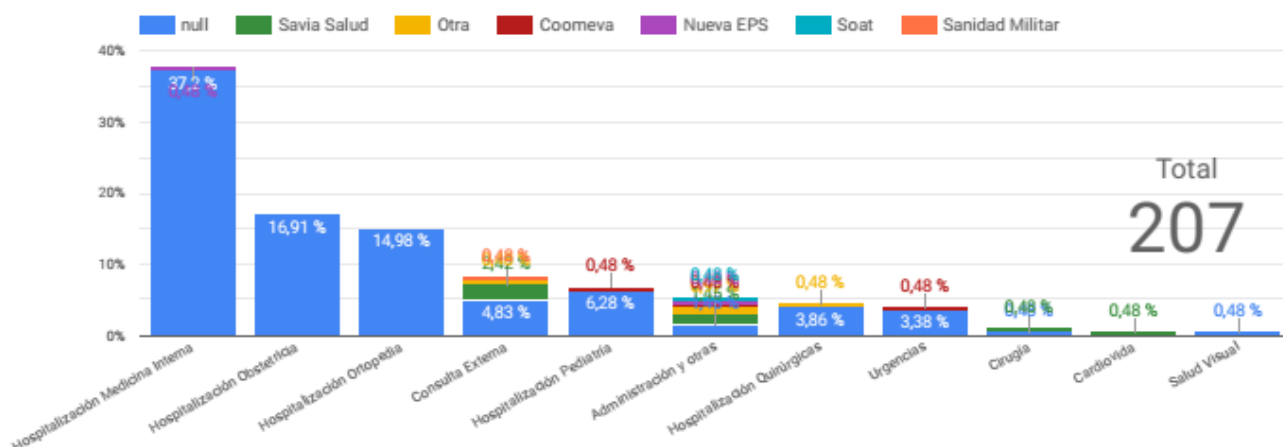
- *“Felicitaciones por preocuparse por mi recuperacion y tratameinto luego de mi accidente gracias.”*
- *“Felicitaciones mil gracias solo tengo agradecimientos por la tencion calida y humana en el servicio de Quirurgicas”*
- *“Felicitaciones al Hospitla San juan de Dios E.S.E Rionegro por los servicios prestados durante la enfermedad de mi padre”*
- *“Quiero felicitarlos por su buena labor y carisma en la atención a los pacientes”*
- *“Felcito por el buen servicio en el servicio de Hospitalización”*
- *“Hay que felicitar a los funcionarios del Hospital por su excelente labor durante esta pandemia COVID- 19 por exponer en riesgo su vida”*

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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.

I.V TIPO PQRSF POR EPS POR SEDES

PQRSF POR EPS SEDE JHGN



Servicio JHGN / Consecutivo												
EPS o Asegurador	Hospita...	Hospita...	Hospita...	Consult...	Hospita...	Admini...	Hospita...	Urgenci...	Cirugía	Salud V...	Cardiov...	Total
null	77	35	31	10	13	3	8	7	1	1	-	186
Savia Salud	-	-	-	5	-	3	-	-	1	-	1	10
Otra	-	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-	4
Coomeva	-	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	3
Nueva EPS	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Soat	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Sanidad Militar	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1

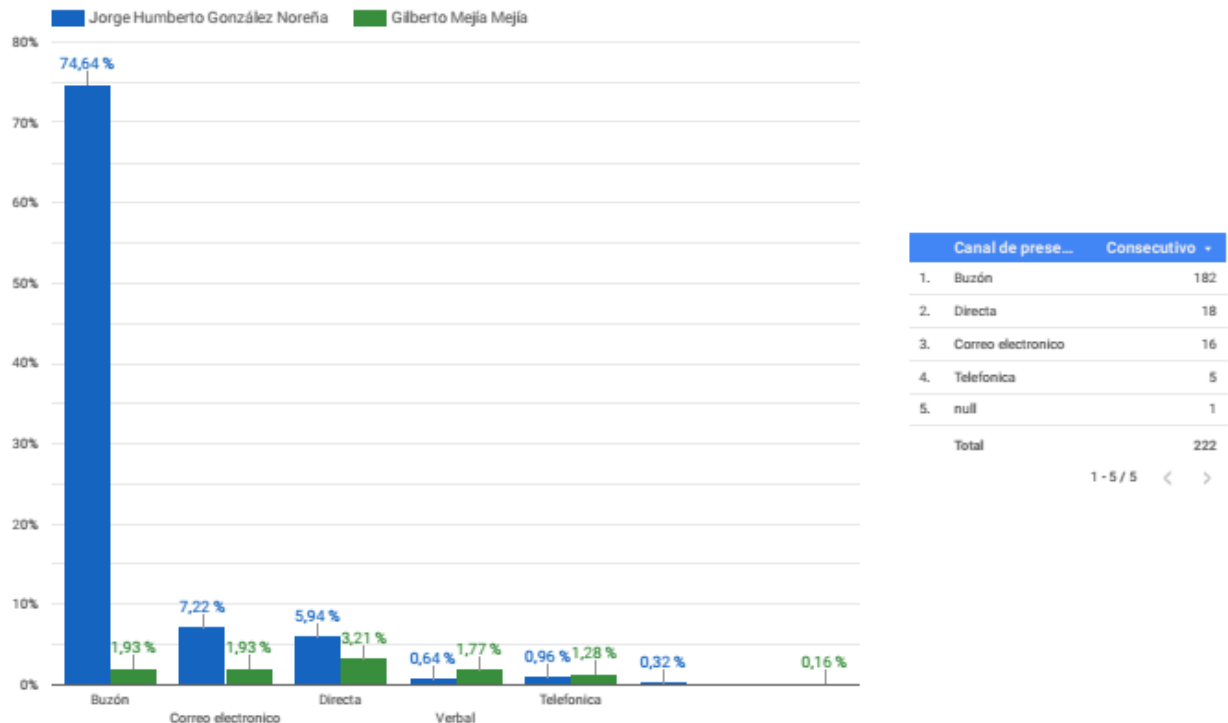
De acuerdo a la clasificación por tipo de EPS, están representados en un 46,67% corresponde a usuarios de SAVIA SALUD (194); mientras que el 6,67 % (14) son anónimos a COOMEVA , 0,96% , Nueva EPS 1,45 % (2) y a SOAT corresponde 0,48 % (1)

Medio por el cual se reciben las PQRSF

Del total de 222 PQRSF radicadas, los canales institucionales ofertados por Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro representan el 74,64% correspondiente a 182 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 74,64% 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 Tercer trimestre 2020,

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF



Fuente: Oficina de Atención al Usuario.

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 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 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 PROMEDIO DE RESPUESTA				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Sumatoria de tiempo de respuesta a Reclamos y sugerencias	836	780	729	2345
Total reclamos y sugerencias	76	65	81	142
INDICADOR	11	12	9	10

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

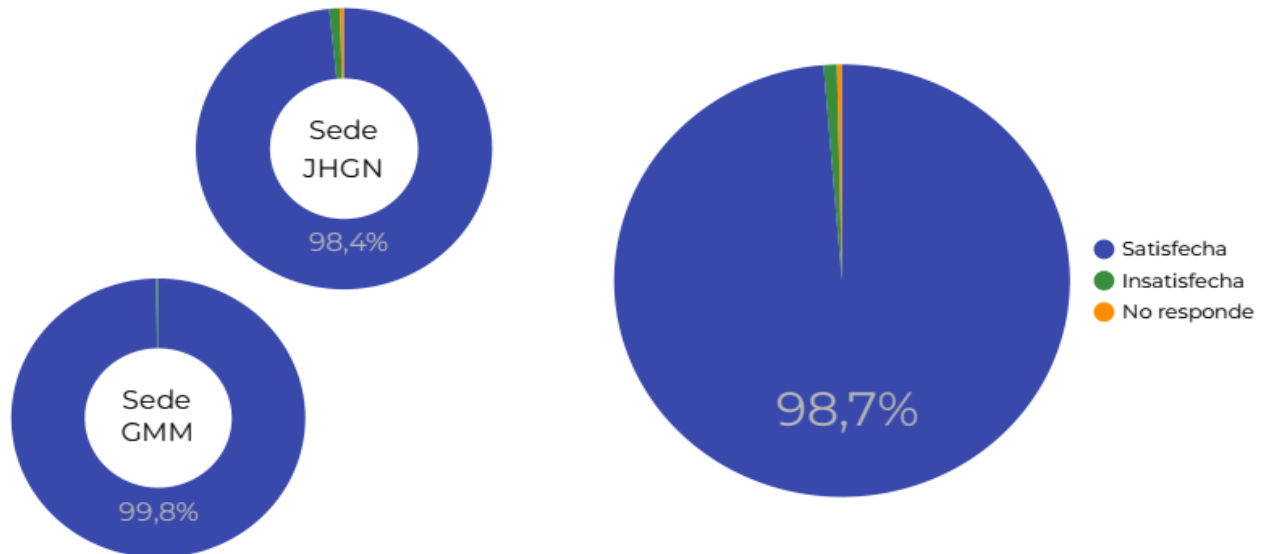
La “**PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS**”, es la proporción de Vs bueno o muy bueno. Para este indicador se aplica el formato de Encuesta diseñado por la Institución y la meta es del 95%.

En lo que va transcurrido de la presente vigencia, se identifica un comportamiento variable de indicador; de igual manera lo evidencia la tendencia histórica para el tercer trimestre del 2020.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS TERCER TRIMESTRE 2020				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Número de usuarios Satisfechos	799	560	548	1907
Total de Usuarios encuestados	809	559	564	1932
INDICADOR	98,8%	99,3%	98%	98,7%

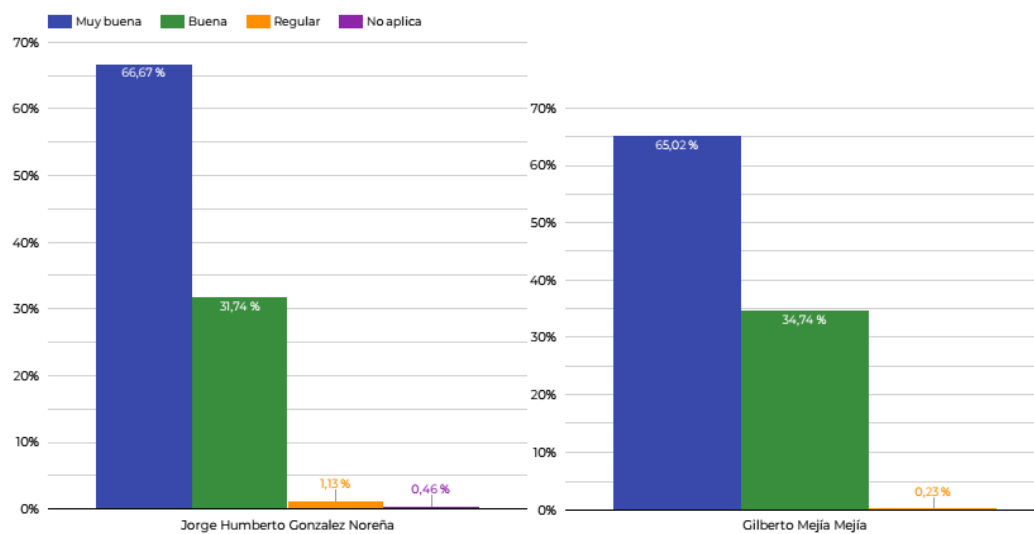
Fuente: Oficina de Atención al Usuario

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS



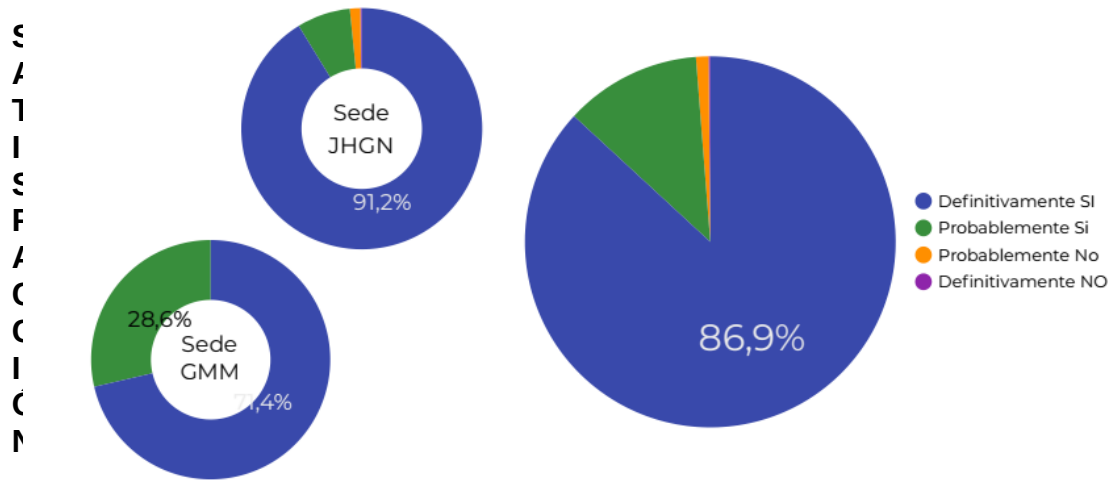
Satisfacción general / Recuento				
Sede	Satisfecha	Insatisfecha	No responde	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	1.482	17	7	1.506
Gilberto Mejía Mejía	425	1	-	426
Total	1.907	18	7	1.932

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 Mejia Mejia	277	148	-	-	1	426
Total	1.281	626	17	7	1	1.932

FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO



E
L
C
S

¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Recuento					
Sede	Definitivamente SI	Probablemente SI	Probablemente No	Definitivamente ...	Total
Jorge Humberto Gonzalez Noreña	1.374	108	21	3	1.506
Gilberto Mejía Mejía	304	122	-	-	426
Total	1.678	230	21	3	1.932

USUARIOS POR SERVICIO

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Satisfacción general / Cant. / %			
Servicio JHGN	Satisfecha	Total	
	Cant.	Cant.	%
Urgencias	534	549	97,27 %
Salud Visual	177	178	99,44 ...
Hospitalización Obstetricia	139	140	99,29 %
Laboratorio Patología	126	128	98,44 ...
Hospitalización Medicina interna	123	124	99,19 %
Imagenología	104	104	100 %
Atención al Usuario	79	79	100 %
Cardiovida	58	58	100 %
Hospitalización Quirúrgicas	35	36	97,22 %
Hospitalización Pediatría	26	26	100 %
Consulta externa	24	25	96 %
Hospitalización Ortopedia	19	20	95 %
Banco de Sangre	18	19	94,74 %
Laboratorio Clínico	11	11	100 %
Programa Familia Canguro	5	5	100 %
Cirugía	3	3	100 %
Terapias	1	1	100 %
Total	1.482	1.506	98,41 %

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE GMM

Satisfacción general / Cant. / %			
Servicio GMM	Satisfecha	Total	
	Cant.	Cant.	%
Salud Oral	120	120	100 %
Programas PyP	81	81	100 %
Fisioterapia	77	77	100 %
Consulta externa	66	67	98,51...
Salud Visual	44	44	100 %
Servicio Farmaceutico	28	28	100 %
Urgencias	5	5	100 %
null	2	2	0 %
Atención al usuario	2	2	100 %
Total	425	426	100,24 %

Fuente: Oficina de Atención al Usuario <https://eserionegro.gov.co/pqr/indicador-de-calidad/>

Esta actividad se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios y, 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 en la Institución.

EXPERIENCIA DEL USUARIO POR SERVICIOS SEDE JHGN

Experiencia / Recuento					
Servicio JHGN	Muy buena	Buena	Regular	No aplica	Total
Urgencias	345	189	9	6	549
Salud Visual	144	33	1	-	178
Hospitalización Obstetricia	92	47	1	-	140
Laboratorio Patología	97	29	2	-	128
Hospitalización Medicina inte...	76	47	1	-	124
Imagenología	55	49	-	-	104
Atención al Usuario	41	38	-	-	79
Cardiovida	50	8	-	-	58
Hospitalización Quirúrgicas	25	10	1	-	36
Hospitalización Pediatría	19	7	-	-	26
Consulta externa	20	4	1	-	25
Hospitalización Ortopedia	7	12	1	-	20
Banco de Sangre	14	4	-	1	19
Laboratorio Clínico	11	-	-	-	11
Programa Familia Canguro	5	-	-	-	5
Cirugía	2	1	-	-	3
Terapias	1	-	-	-	1
Total	1.004	478	17	7	1.506

EXPERIENCIA DEL USUARIO POR SERVICIOS SEDE GMM

	Experiencia / Recuento			Total
	Muy buena	Buena	Muy Mala	
Servicio GMM				
Salud Oral	102	18	-	120
Programas PyP	44	37	-	81
Fisioterapia	55	22	-	77
Consulta externa	8	58	1	67
Salud Visual	36	8	-	44
Servicio Farmaceutico	25	3	-	28
Urgencias	4	1	-	5
null	2	-	-	2
Atención al usuario	1	1	-	2
Total	277	148	1	426

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE JHGN

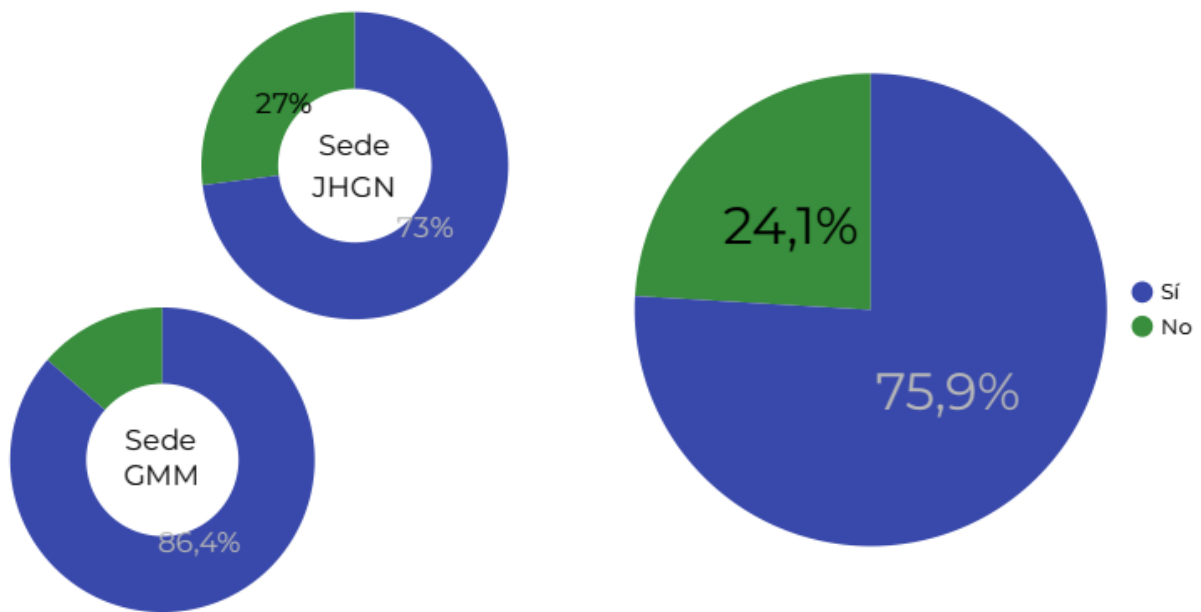
	Satisfacción general / Cant. / %		
	Satisfecha	Total	
Seguridad Social	Cant.	Cant.	%
null	527	537	98,14 %
Savia Salud	459	463	99,14 %
Coomeva	131	132	99,24 %
Sura	77	80	96,25 %
Nueva EPS	68	70	97,14 %
Soat	64	64	100 %
Medimas	47	49	95,92 %

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE GMM

	Satisfacción general / Cant. / %		
	Satisfecha	Total	
Seguridad Social	Cant.	Cant.	%
Savia Salud	323	323	100,62...
Ecoopsos	23	23	100 %
DLS	17	17	100 %
Particular	16	16	100 %
Coomeva	16	16	100 %
Soat	10	10	100 %
Medimas	7	7	100 %
Sumimedical	7	7	100 %
Otra	2	3	66,67 %
Nueva EPS	1	1	100 %
DSSA	1	1	100 %
Sura	1	1	100 %
Salud Total	1	1	100 %

Total	425	426	100,24 %
--------------	------------	------------	-----------------

CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES



¿Sabe usted cuáles son sus derechos y deberes dentro del hospital? / Recuento			
Sede	Sí	No	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	1.099	407	1.506
Gilberto Mejía Mejía	368	58	426
Total	1.467	465	1.932

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 del Hospital.

Se están llevando a cabo estrategias que permitan incrementar la participación de la comunidad en la Asociación de Usuario, así como se busca incentivar la labor de los integrantes mediante reconocimientos. Con ocasión de la pandemia COVID 19, en el HGM 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 PQRS, siguen participando de las reuniones en los diferentes Comités y la 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, 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 evidencia 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 de EL Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro se encuentran trabajando articuladamente en planes de mejoramiento en pro de impactar en la satisfacción y fidelización de los usuarios.
- ✓ 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 Rioengro 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 98,7% de satisfacción del usuario.
- ✓ Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes a recibir un TRATO DIGNO, 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 y utilicen se adhieran y participen.
- ✓ Para el tercer semestre de 2020, si bien las formas de reunión con ocasión de la pandemia ha obligado a establecer otras estrategias de reunión se sigue contando con el compromiso de los miembros activos, con el acompañamiento de la secretaria de aseguramiento se seguirá visibilizando la participación social como elemento fundamental en el ejercicio de la democracia y el control ciudadano que debe existir en las instituciones del Estado para garantizar la transparencia.

Elaboro :

Mónica Mildred Arcila Franco

Coordiadora de Atención al Usuario

Reviso:

Cynthia Teresa Mogollon Jaimes

Auditora de Calidad

