

PERIODO	INFORME III TRIMESTRE PQRSF
ÁREA O DEPENDENCIA	ATENCIÓN AL USUARIO
RESPONSABLE	MONICA MILDRED ARCILA FRANCO
OBJETIVO	Para el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro es de gran importancia el poder mantener informados a nuestros usuarios, sobre los tramites que se adelantan en relación con la atención de PQRSF, por tal motivo, se dan a conocer las estadísticas y las percepciones de los usuarios frente a la prestación de los servicios en salud del Hospital.
ALCANCE	Con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) realizadas por los usuarios a través de buzones, correspondencia, correo institucional, formato página Web en el tercer trimestre del 2021.
FUNDAMENTO NORMATIVO	- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. - Circular Externa 008 de 2018 de la Supersalud. Mediante la cual se imparten directrices importantes para entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas y los Regímenes Especiales y de Excepción, a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, a las Entidades Territoriales y a las personas jurídicas interesadas en operar el aseguramiento en salud y administrar los recursos destinados a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud. <i>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.</i> - 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

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.

I. CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) realizadas por parte de los usuarios ante el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro y con el ánimo de tener una mayor cobertura con nuestros usuarios, se establecieron los diferentes medios, que se describen a continuación, con parámetros definidos para su uso particular.

CANAL	MODO DE CONTACTO	
TELEFONICO	Línea Telefónica local: 5313700 - disponible 24 horas	
FISICO	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

Se valida y revisa el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y se encuentra en pleno uso y buen funcionamiento. El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, por medio de los diferentes canales, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana, como lo son buzones y encuestas de satisfacción, donde se brinda orientación 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 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.

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 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. A demás 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.

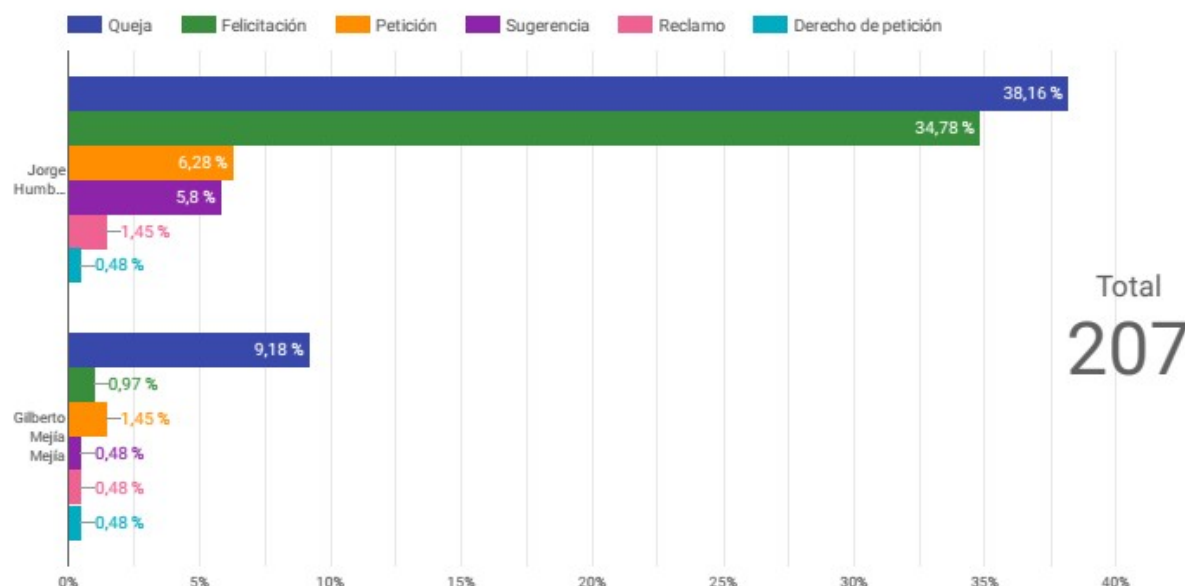
II. GESTIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Manifestaciones de los usuarios entre 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.- Sede Jorge Humberto González Noreña y Gilberto Mejía Mejía.

Durante el tercer trimestre del 2021 se recibieron un total de 207 manifestaciones, de las cuales: el 47,34% (79) de ellas corresponden a Felicitaciones, el 43,96% (72) Felicitaciones, el 7,73% (13) a sugerencias y el 6,28% (12) a Reclamos y Peticiones 6,28% (3).

Tipo de PQRSF/Consecutivo							
Sede a al cual corresponde la PQRSF	Queja	Felicitación	Petición	Sugerencia	Reclamo	Derecho de petición	Total
Jorge Humberto González Noreña	79	72	13	12	3	1	180
Gilberto Mejía Mejía	19	2	3	1	1	1	27
Total	98	74	16	13	4	1	207

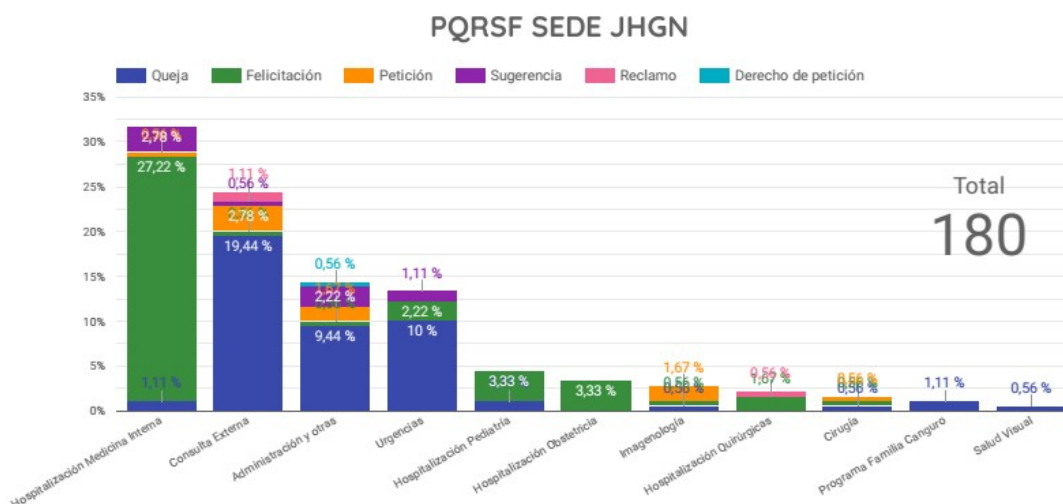
TOTAL DE PQRSF POR SEDE



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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

Durante el tercer trimestre del año 2021. Se recibieron un total de 180 manifestaciones el 27,22% (79) de ellas corresponden a quejas, el 19,44% (72) a felicitaciones, el 10% (13) a peticiones, a reclamos 4,46% (12) y 3,33% (3) a sugerencias



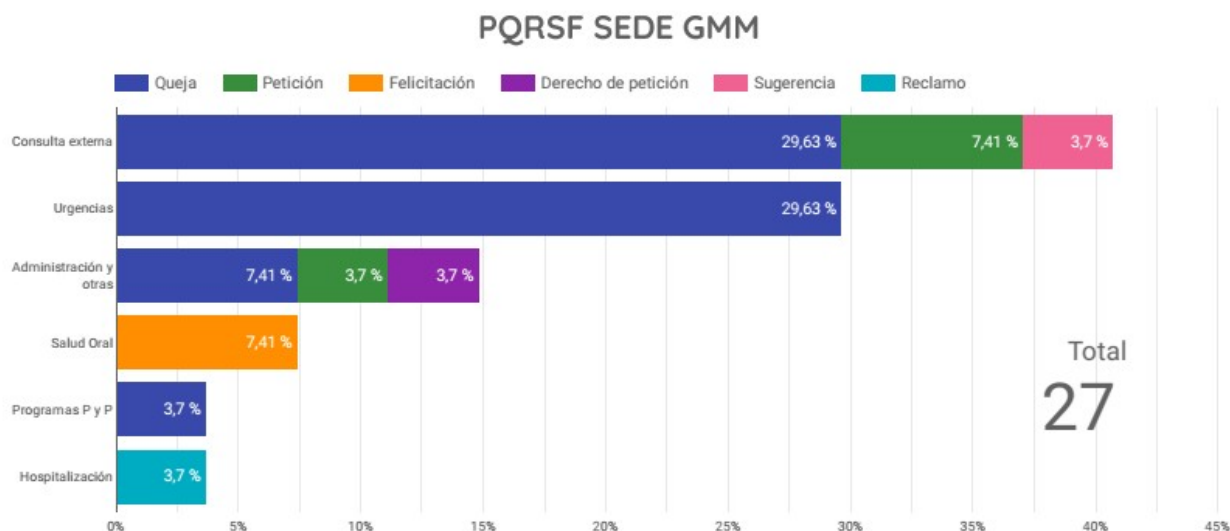
Servicio JHGN / Consecutivo											
Tipo de PQRSF	Hospita...	Consult...	Admini...	Urgenci...	Hospita...	Hospita...	Imagen...	Hospita...	Cirugia	Progra...	Salud V...
Queja	2	35	17	18	2	-	1	-	1	2	1
Felicitación	49	1	1	4	6	6	1	3	1	-	-
Petición	1	5	3	-	-	-	3	-	1	-	-
Sugerencia	5	1	4	2	-	-	-	-	-	-	-
Reclamo	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Derecho de petici...	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	57	44	26	24	8	6	5	4	3	2	1

1 jul 2021 - 30 sept 2021

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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

Durante el tercer trimestre del año 2021. Se recibieron un total de 27 manifestaciones el 29,63 % (19) de ellas corresponden a Quejas, el 7,41% (3) a peticiones, el 7,41% (2) a sugerencias y a reclamos 10,53% (2).



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Servicio GMM / Consecutivo						
Tipo de PQRSF	Consulta externa	Urgencias	Administración y otras	Salud Oral	Hospitalización	Programas P y P
Queja	8	8	2	*	*	1
Petición	2	*	1	*	*	*
Felicitación	*	*	*	2	*	*
Reclamo	*	*	*	*	1	*
Sugerencia	1	*	*	*	*	*
Total	11	8	4	2	1	1

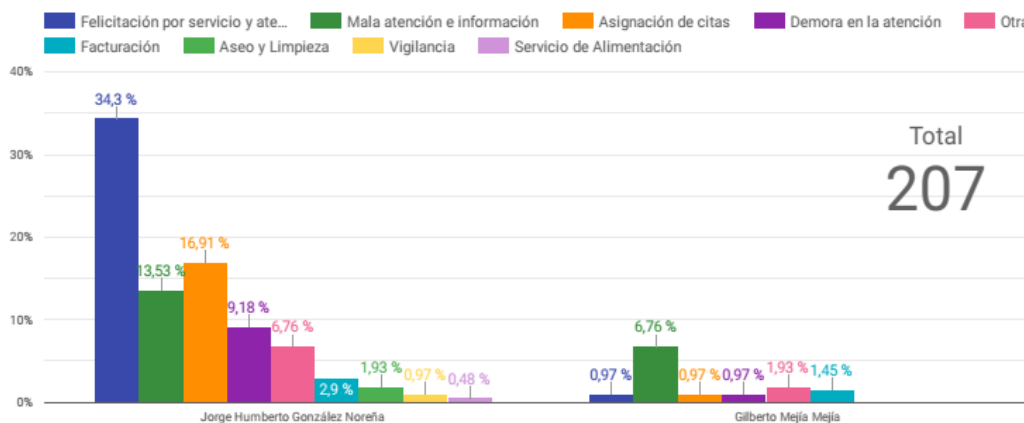
Fuente: Oficina de Atención al Usuario

III. Principales motivos de las PQRSF.

Al analizar las principales causas o asuntos de reclamación por parte de los usuarios se tienen como las principales: Falta de información, Acceso (asociado principalmente a la asignación de citas con especialistas.), oportunidad (demoras en atención) el mayor número de quejas se presentó al tiempo de espera para recibir la atención, Y las felicitaciones se dieron con mayor frecuencia en los servicios por la calidad, trato y servicio humanizado. Los datos obtenidos por medio de los usuarios encuestados se relacionan las barreras en el proceso de acceso y prestación de servicios como uno de los principales puntos de insatisfacción con el servicio.

Los principales motivos se destaca la felicitación por el servicio y la atención con un porcentaje del 35,27%, por la mala atención e información en los servicios 20,29%, por asignación en citas 17,88% otros factores que influyen es la demora en atención en el servicio de salud con un 10,15%, por el aseo y la limpieza en los diferentes servicios con un 8,69%, Por la vigilancia 20,46%, por deficiencia en la calidad de servicio de alimentación 0,57 % por facturación 2,9% y por Por la vigilancia 1,94%

MOTIVOS PQRSF



Sede a la cual corresponde la PQRSF / Consecutivo			
Motivo	Jorge Humberto González Noreña	Gilberto Mejía Mejía	Total
Felicitación por servicio y atención	71	2	73
Mala atención e información	28	14	42
Asignación de citas	35	2	37
Demora en la atención	19	2	21
Otra	14	4	18
Facturación	6	3	9
Aseo y Limpieza	4	-	4
Vigilancia	2	-	2
Servicio de Alimentación	1	-	1
Total	180	27	207

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

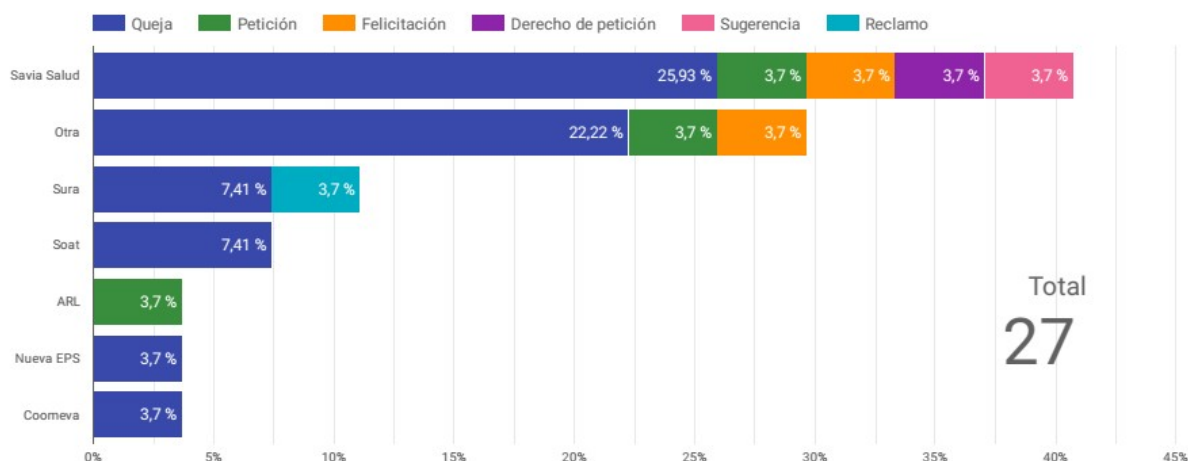
Teniendo en cuenta lo anterior, el área de Atención al Usuario ha identificado la necesidad de fortalecer los diferentes servicios, evaluando con la gerencia, subdirección médica y líderes de los servicios estrategias para mejorar la atención con un trato humanizado y recobrar la confianza de nuestros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

I.V TIPO PQRSF POR EPS POR SEDES

Sede Gilberto Mejía Mejía

De acuerdo a la clasificación por el tipo de EPS, están representados en un 25,93% que corresponde a usuarios de SAVIA SALUD (11); mientras que el 22,22 % (8) son anónimos a SURA, 7,41%,(3) SOAT 7,41 % (2) NUEVA EPS 3,7% y otras corresponde 3,7% (4)

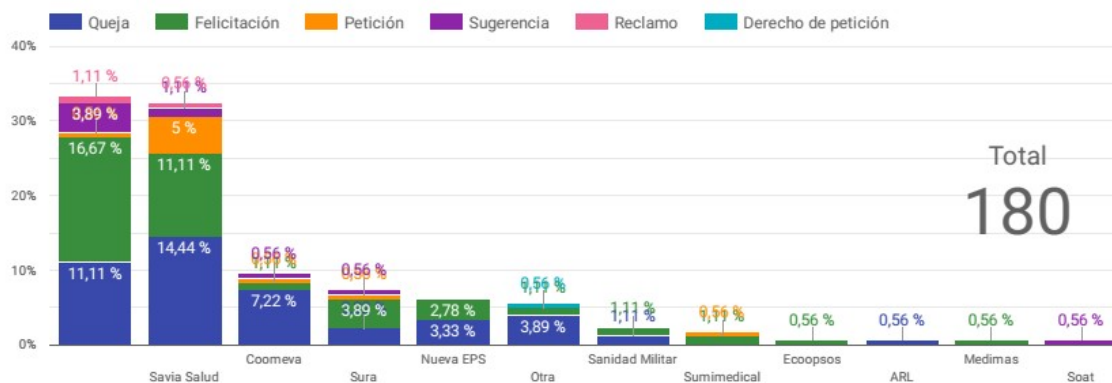
TIPO DE PQRSF POR EPS SEDE GMM



Sede Jorge Humberto González Noreña

De acuerdo a la clasificación por el tipo de EPS, están representados en un 45,52% que corresponde a usuarios NULL (72); mientras que el 26,27% (13) son SAVIA SALUD, a SURA 8,96% (15), COOMEVA 8,32 % (13), Nueva EPS a 5,53% (5), Sumimedical 1,28(2), Sanidad Militar 1,28 (2), Medimas 0,64 (1), Ecoopsos 0,64 (1) y otras 1,28% (1).

TIPO PQRSF POR EPS SEDE JHGN



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

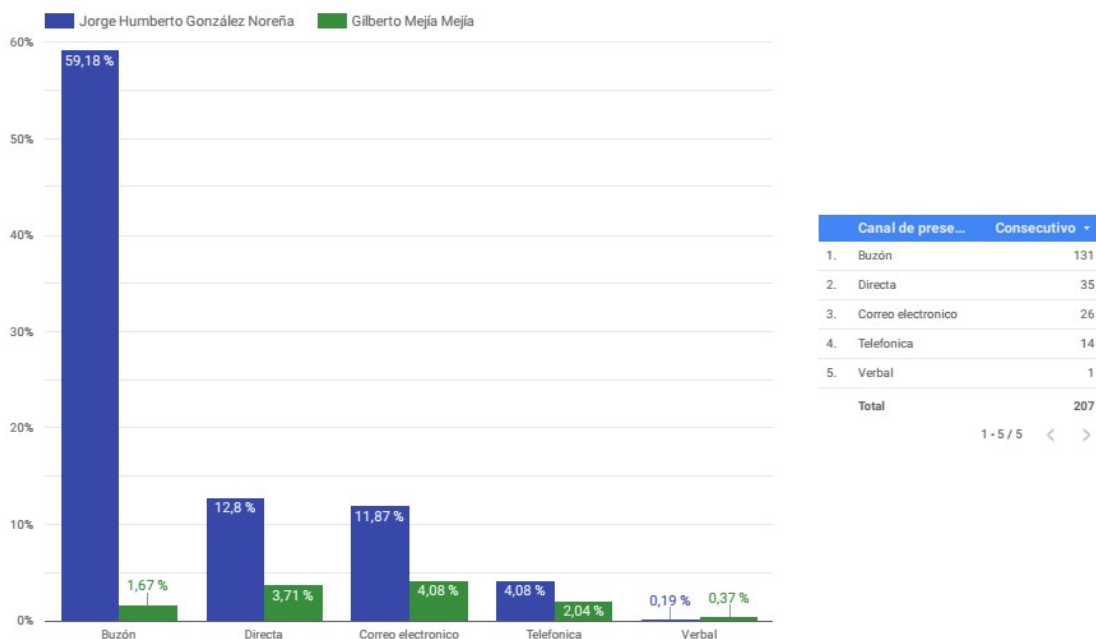
EPS o Asegurador	Tipo de PQRSF / Consecutivo						Total
	Queja	Felicitación	Petición	Sugerencia	Reclamo	Derecho de ...	
null	20	30	1	7	2	-	60
Savia Salud	26	20	9	2	1	-	58
Coomeva	13	2	1	1	-	-	17
Sura	4	7	1	1	-	-	13
Nueva EPS	6	5	-	-	-	-	11
Otra	7	2	-	-	-	1	10
Sanidad Militar	2	2	-	-	-	-	4
Sumimedical	-	2	1	-	-	-	3
Soat	-	-	-	1	-	-	1
Medimas	-	1	-	-	-	-	1
ARL	1	-	-	-	-	-	1
Total	79	72	13	12	3	1	180

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Medio por el cual se reciben las PQRSF

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

MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS PQRSF



Fuente: Oficina de Atención al Usuario

Del total de 207 PQRSF radicadas, los canales institucionales ofertados por el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro representan el 59,18% correspondiente a 131 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 40,82% 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 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 JHGN de respuesta
-0,18

Promedio General GMM de respuesta
1,65

Promedio General de respuesta
0,92

Sede a la cual corresponde la PQRSF	Sumatoria Días respuesta	Total Manifestaciones	Promedio Respuesta
Jorge Humberto González Noreña	4,96	3	1,65
Gilberto Mejía Mejía	-0,35	2	-0,18
Total	4,61	5	0,92

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

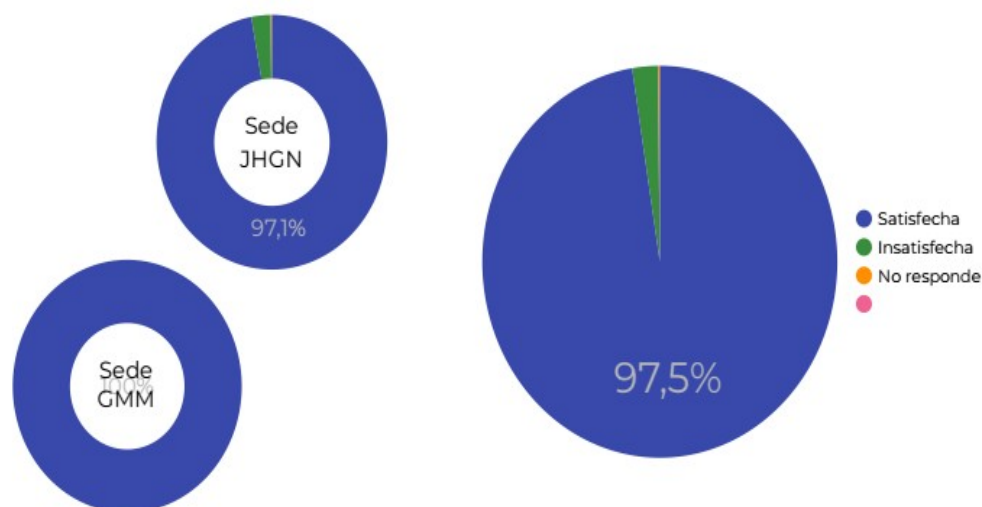
Uno de los indicadores es el “**PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA A RECLAMOS Y SUGERENCIAS**”, el cual establece el número de días promedio en que se le dio respuesta a las Reclamaciones y Sugerencias presentadas por los usuarios. Se trata de un indicador decreciente que tiene como meta responder dentro 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 97,5%.

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 tercer trimestre del 2021.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

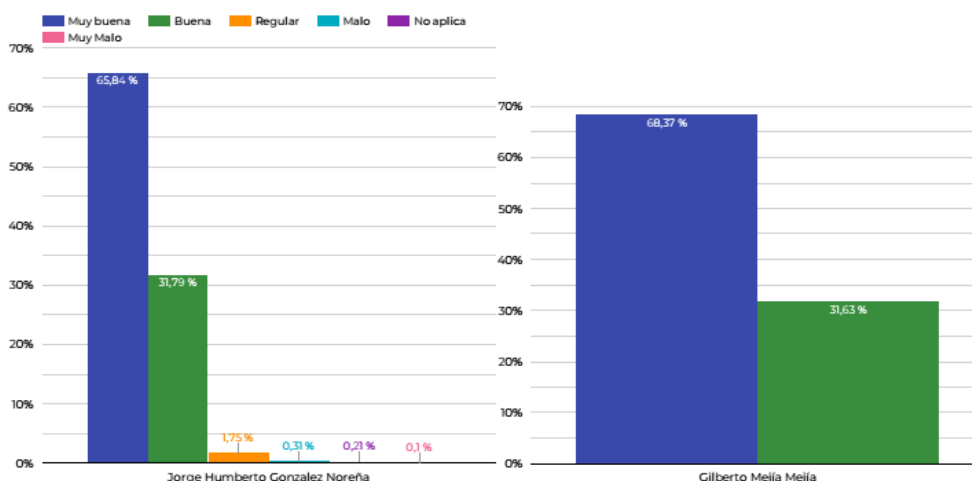


Satisfacción general / Record Count					
Sede	Satisfecha	No respon...	Insatisfecha	null	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	507	1	14	450	972
Gilberto Mejía Mejía	78	-	-	137	215
Total	585	1	14	587	1.187

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 tercer trimestre del 2021.

EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



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

Sede	Regular	No aplica	Muy buena	Muy Mala	Malo	Buena	Total
Jorge Humberto Gonzalez No...	17	2	640	1	3	309	972
Gilberto Mejía Mejía	-	-	147	-	-	68	215
Total	17	2	787	1	3	377	1.187

1 Jul 2021 - 30 sept 2021

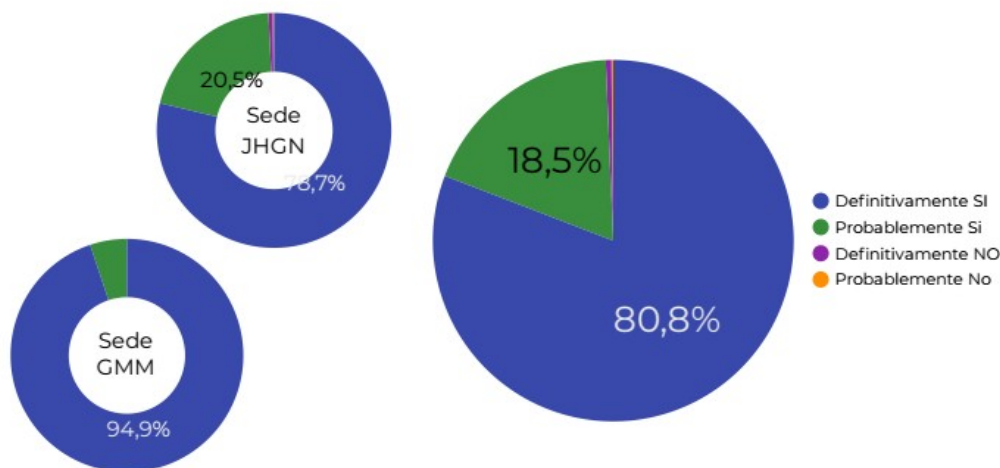
PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Num	Record Co...	%
Programa Familia Canguro	55	55	100 %
Cardiovida	73	73	100 %
Laboratorio Clínico	77	77	100 %
Laboratorio Patología	109	109	100 %
Imagenología	13	13	100 %
Hospitalización Quirúrgicas	30	30	100 %
Banco de Sangre	4	4	100 %
Consulta externa	156	157	99,36 %
Cirugía	153	154	99,35 %
Salud Visual	147	148	99,32 %
Atención al Usuario	72	73	98,63 %
Urgencias	185	188	98,4 %
Hospitalización Pediatría	53	54	98,15 %
Hospitalización Obstetricia	53	54	98,15 %
Hospitalización Medicina interna	46	47	97,87 %
Hospitalización Ortopedia	45	46	97,83 %

Total	1.271	1.282	99,14 %
--------------	--------------	--------------	----------------

Sede Jorge Humberto González Noreña

FIDELIZACIÓN DEL SERVICIO



¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Record Count					
Sede	Probablemente SI	Probablemente No	Definitivamente SI	Definitivamente ...	Total
Jorge Humberto Gonzalez Noreña	167	3	797	5	972
Gilberto Mejía Mejía	10	-	205	-	215
Total	177	3	1.002	5	1.187

1 jul 2021 - 30 sept 2021

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Num	Record Co...	%
Hospitalización Obstetricia	2	2	100 %
Salud Visual	42	61	68,85 %
Banco de Sangre	10	15	66,67 %
Cirugía	86	131	65,65 %
Hospitalización Ortopedia	32	49	65,31 %
Urgencias	104	179	58,1 %
Laboratorio Patología	58	109	53,21 %
Imagenología	28	56	50 %
Consulta externa	47	95	49,47 %
Hospitalización Quirúrgicas	8	19	42,11 %
Hospitalización Medicina Interna	29	72	40,28 %
Laboratorio Clínico	12	30	40 %
Cardiología	8	21	38,1 %
Programa Familia Canguro	15	46	32,61 %
Atención al Usuario	18	56	32,14 %
Hospitalización Pediatría	8	31	25,81 %

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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 tercer trimestre del 2021.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE JHGN

Servicio JHGN	Num	Record Co...	%
Hospitalización Obstetricia	2	2	100 %
Salud Visual	42	61	68,85 %
Banco de Sangre	10	15	66,67 %
Cirugía	86	131	65,65 %
Hospitalización Ortopedia	32	49	65,31 %
Urgencias	104	179	58,1 %
Laboratorio Patología	58	109	53,21 %
Imagenología	28	56	50 %
Consulta externa	47	95	49,47 %
Hospitalización Quirúrgicas	8	19	42,11 %
Hospitalización Medicina interna	29	72	40,28 %
Laboratorio Clínico	12	30	40 %
Cardiovida	8	21	38,1 %
Programa Familia Canguro	15	46	32,61 %
Atención al Usuario	18	56	32,14 %
Hospitalización Pediatría	8	31	25,81 %

Sede Gilberto Mejía Mejía.

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE GMM

Servicio GMM	Num	Record Co...	%
Fisioterapia	19	27	70,37 %
Salud Oral	40	61	65,57 %
Salud Visual	18	62	29,03 %
Atención al usuario	1	55	1,82 %
Consulta externa	0	10	0 %

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS

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

Sede Jorge Humberto González Noreña

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE JHGN

Satisfacción general / Record Count / %			
Seguridad Social	Satisfecha		Total
	Record Count	Reco...	%
Sura	33	53	62,26 %
Sumimedical	7	9	77,78 %
Soat	9	16	56,25 %
Savia Salud	251	451	55,65 %
Sanitas	2	6	33,33 %
Sanidad Militar	2	6	33,33 %
Salud Total	4	11	36,36 %
Policia	1	2	50 %
Particular	9	40	22,5 %
Otra	11	16	68,75 %
Nueva EPS	24	62	38,71 %
Ecoopsos	8	11	72,73 %
DSSA	9	14	64,29 %
Cooimeva	54	101	53,47 %
ARL	3	3	100 %
null	80	171	46,78 %
Total	507	972	52,16 %

Sede Gilberto Mejía Mejía.

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR EPS SEDE GMM

Satisfacción general / Record Count / %			
Seguridad Social	Satisfecha		Total
	Record Count	Reco...	%
Sura	-	1	0 %
Sumimedical	1	1	100 %
Soat	3	7	42,86 %
Savia Salud	50	139	35,97 %
Sanidad Militar	-	1	0 %
Salud Total	-	1	0 %
Policia	1	3	33,33 %
Particular	14	27	51,85 %
Otra	-	8	0 %
Ecoopsos	3	8	37,5 %
DSSA	-	6	0 %
DLS	3	8	37,5 %
Cooimeva	3	5	60 %

PROPORCIÓN DE FIDELIZACIÓN POR EPS SEDE JHGN

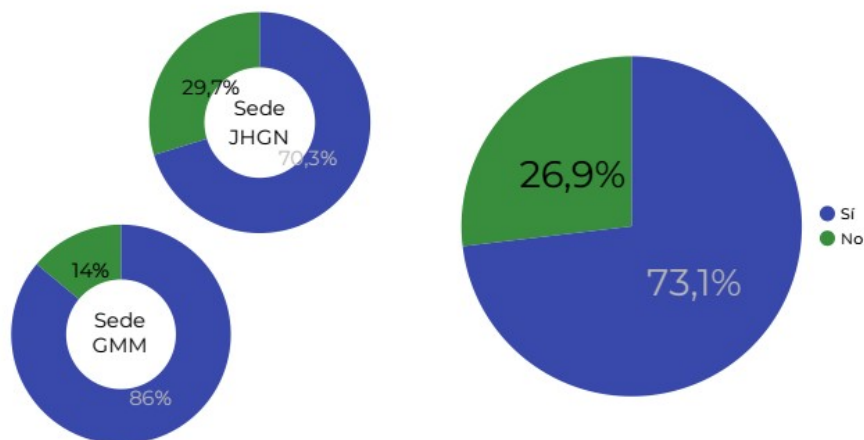
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este hospital? / Record Count				
Seguridad Social	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente Si	Definitivamente NO
Sura	9	1	42	1
Sumimedicall	3	*	6	*
Soat	5	*	11	*
Savia Salud	69	1	379	2
Sanitas	1	*	5	*
Sanidad Militar	1	*	5	*
Salud Total	3	*	8	*
Policia	*	*	2	*
Particular	12	*	27	1
Otra	2	*	14	*
Nueva EPS	9	1	52	*
Ecoopsos	2	*	9	*
DSSA	1	*	13	*
Coomeva	14	*	87	*
ARL	1	*	2	*
null	35	*	135	1
Total	167	3	797	5

Fuente: Oficina de Atención al Usuario

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

CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE NUESTRA INSTITUCIÓN

CONOCIMIENTO DERECHOS Y DEBERES



¿Sabe usted cuáles son sus derechos y deberes dentro del hospital? / Record Count			
Sede	Sí	No	Total
Jorge Humberto Gonzalez Nor...	683	289	972
Gilberto Mejía Mejía	185	30	215
Total	868	319	1.187

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. Asimismo, el Hospital cuenta con la Política de Participación Social en Salud, misma que será incluida en el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023.

Asociación de Usuarios.

En el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, la Asociación de Usuarios cuenta con el reconocimiento, respaldo y compromiso Institucional para facilitar su funcionamiento. Para ello se dispone de los recursos necesarios que apoyen el cumplimiento de sus funciones.

La Asociación de Usuarios tiene un representante en la Junta Directiva del Hospital, un representante en el Comité de Participación Comunitaria – COPACO municipal y un representante en el Comité de Ética Hospitalaria. Se 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. el Hospital San Juan de Dios E.S.E de Rionegro se continúa realizando las actividades de participación mediante reuniones presenciales

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 (ultimo 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.

- 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 Julio - Septiembre del año 2021.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario .
- 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.
- Desde el Comité de Seguridad del Paciente se cuenta con el compromiso irrestricto de todos los integrantes en articulación con la oficina de atención al usuario, buscando disminuir de manera ostensible las quejas y reclamos que involucran el trato digno, inadmisibles en una institución de salud.
- 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 98% de satisfacción del usuario.
- Se recomienda evidenciar una efectiva intervención a las diferentes propuestas de mejoramiento presentadas por los usuarios
- Las respuestas dadas por los servicios evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos, aunque se ha recomendado mejorar la calidad y oportunidad de la respuesta y de la intervención a los procesos.

- 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.
- Desde el proceso SIAU la Institución promueve la participación ciudadana, así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.
- Los diferentes procesos del 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.
- 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.
- Implementar estrategias y actividades que permitan impactar el derecho de los pacientes, 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.