**ES.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA**

**UNIDAD FUNCIONAL ZIPAQUIRA**

**YULIETH XIMENA MONTES RUIZ**

**PROFESIONAL ATENCION AL USUARIO**

**INFORME TERCER TRIMESTRE PQRSFD**

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO**

**JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE**

**2020**

**1.2.      SEDE ZIPAQUIRA**

**1.2.10. ATENCION AL USUARIO – SEDE ZIPAQUIRÁ**

**1.2.10.1. Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global: Circular Única – Supersalud**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Porcentaje de Satisfacción Global HUS**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **FORMULA** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | # total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS \*100 | 862/902  95% | 616/641  96% | 211/213  99% |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **FORMULA** | **Julio**  **2020** | **Agosto**  **2020** | **Septiembre**  **2020** | **%TOTAL**  **III Trimestre** | | # total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS \*100 | **69/71**  **97%** | **71/71**  **100%** | **71771**  **100%** | **211/213**  **99%** |   **Fuente: Base de datos PQR 2018 – 2020 SIAU** | **Porcentaje de Satisfacción Global HUS**  **TERCER TRIMESTRE DE 2020** |

Referente al porcentaje de satisfacción global en la Unidad Funcional se observa en la gráfica arriba presentada que en el tercer trimestre de 2020 la percepción de los usuarios fue positiva donde ellos califican con un 99% satisfactoria la atención recibida, Esto es el resultado de un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la UFZ y de la adherencia a los procesos de calidad y una atención enfocada en la Humanización.

**1.2.10.2.Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitaciones.**

**a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en la SIAU:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO** | | | | | **PETICIÓN** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | Reclamo | 152(26%) | 197(24%) | 32(16,8%) | | Felicitaciones | 311(53%) | 440(55%) | 40(17%) | | Quejas | 92(15%) | 66(8%) | 11((5%) | | Sol. Información | 14(2%) | 74(9%) | 151(64%) | | Sugerencias | 22(4%) | 24(3%) | 4(2%) | | **TOTAL** | **591(100%)** | **801 (100%)** | **235(100%)** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO** | | | |  | | **PETICIÓN** | **julio**  **2020** | **Agosto**  **2020** | **Septiembre**  **2020** | **Total III Trimes** | | Reclamo | 12(15,7%) | 12(10,9%) | 8(10%9 | 32(12%) | | Felicitaciones | 19(25%) | 25(22,7%) | 19(24%) | 63(24%) | | Quejas | 3(3,9) | 6(5,4%) | 2(2%) | 11((4%) | | Sol. Información | 41(53,9) | 62(56%) | 47(60%) | 151(57%) | | sugerencias | 1(1,3) | 2(1,8) | 1(1%) | 4(1%) | | **TOTAL** | **76(100%)** | **110(100%)** | **78(100%)** | **264(100%)** | | **Número de Peticiones radicadas**  **TERCER TRIMESTRE 2020**  **Fuente: Base de datos PQR 2018 – 2020 SIAU** |

Con respecto al comportamiento de las PQRS durante el tercer trimestre del 2020, el servicio de Información y Atención al Usuario de la Unidad Funcional recepciono, clasificó y tramitó 264 PQRS de las cuales el 57% correspondió a solicitudes de información, el 24% a felicitaciones y un 12% de reclamos, es importante resaltar el compromiso de los funcionarios frente a la política de humanización y el impacto de la estrategia del “PACTO POR EL TRATO AMABLE” que se viene desarrollando y el acompañamiento de las auxiliares SIAU sensibilizando al cliente , para disminuir quejas especialmente de fallo en el trato amable y digno. En el comparativo de la vigencia se evidencia un aumento significativo en el número en las solicitudes de información debido a la contingencia de la pandemia del COVID-19 seguida de las felicitaciones.

**b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO** | | | | | **SERVICIO** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | C. Externa | 149(25%) | 175(22%) | 160(56%) | | Hospitalización | 349(59%) | 419(53%) | 76(27%) | | Centro Salud Cogua | 13(2%) | 10(1%) | 2(0,7%) | | Urgencias | 69(12%) | 155(19%) | 43(15%) | | Centro Salud San Cayetano | 4(0.6%) | 3(0.3%) | 0 | | Laboratorio Clínico | 7(1%) | 30(4%) | 0 | | **TOTAL** | **591(100%)** | **792(100%)** | **281(100%)** |   **Clasificación de Peticiones tercer Trimestre 2020**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERIODO** | | | |  | | **SERVICIO** | **Julio**  **2020** | **Agosto**  **2020** | **Septiembre**  **2020** | **Total III**  **Trimest** | | C. Externa | 40(53%) | 66(61%) | 54(69%) | 160(56%) | | Hospitalización | 28(37%) | 30(28%) | 18(23%) | 76(27%) | | Centro Salud Cogua | 0 | 2(2%) | 0 | 2(0,7%) | | Urgencias | 28(37%) | 9(8%) | 6(7%) | 43(15%) | | Centro Salud San Cayetano | 0 | 0 | 0 | 0 | | Laboratorio Clínico | 0 | 0 | 0 | 0 | | **TOTAL** | **76(100%)** | **107(100%)** | **78(100%)** | **281(100%)** | | **Número de Peticiones por Servicio**  **TERCER TRIMESTRE 2020**    **Fuente: Base de datos PQR 2018 – 2020 SIAU** |

En la gráfica presentada se puede observar que el número de peticiones y porcentaje en relación con el total del tercer trimestre de 202’0 coloca al servicio de consulta externa en primer lugar con un 56% en virtud al número de solicitudes de información, es importante resaltar que en esta vigencia diferentes servicios han recibido felicitaciones de los usuarios por la atención recibida. En segundo lugar el servicio de hospitalización 26% urgencias con un 15%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados: ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | | | **ATRIBUTO CALIDAD** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | Accesibilidad | 10(4%) | 73(22%) | 130(65%) | | Amabilidad | 80(31%) | 79(24%) | 22(11%) | | Continuidad | 7(3%) | 1(0.3%) | 2(1%) | | Oportunidad | 85(33%) | 133(40%) | 7(3,5%) | | Seguridad | 49(19%) | 44(13%) | 3(1,5%) | | Pertinencia | 23(9%) | 3(0.9%) | 41(21%) | | NA | 0 | 0 | 28(14%) | | **TOTAL QYR** | **254(100%)** | **333 (100%)** | **198(100%)** |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | | | | **ATRIBUTO CALIDAD** | **julio**  **2020** | **Agosto**  **2020** | **Septiem**  **2020** | **Total**  **III trime** | | Accesibilidad | 35(61%) | 52(61%) | 43(76%) | 130(65%) | | Amabilidad | 7(12,2%) | 9(10,5%) | 6(11%) | 22(11%) | | Continuidad | 0 | 2(2,3%) | 0 | 2(1%) | | Oportunidad | 1(1,7%) | 3(3,5%) | 3(5%) | 7(3,5%) | | Seguridad | 1(1,7%) | 1(1%) | 1(2%) | 3(1,5%) | | Pertinencia | 3(5,2%) | 38(3,5%) | 0 | 41(21%) | | NA | 10(17,55) | 15(17%) | 3(5%) | 28(14%) | | **TOTAL QYR** | **57(100%)** | **85(100%)** | **56(100%)** | **198(100%)** | | **Atributo de Calidad afectado según el total de Quejas Y Reclamos**  **TERCER TRIMESTRE 2020**  Fuente: Base de Datos PQR 2018 - 2020 SIAU |

Con respecto al atributo de calidad afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el tercer trimestre de 2020 la accesibilidad se afectó con un 65% en relación a la contingencia de la pandemia del COVID-19 por el cierre de los servicios de consulta externa, de igual manera en el servicio de hospitalización los familiares de los pacientes mostraron sus inconformidades frente a la falta de información por parte medica.fectó con un 37% en razón a las demoras en la atención especialmente en la facturación de citas, la atención en el servicio de urgencias para valoración médica, seguido de la amabilidad con un 19% si bien es cierto que el trato humanizado ha mejorado notoriamente, también es real que falta empoderar un poco más a algunos colaboradores y generar y fortalecer la cultura organizacional.

**e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **DERECHO EN SALUD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | | | **DERECHO**  **DEL USUARIO** | **Vigenci**  **2018** | **Vigenci**  **2019** | **Vigenci**  **2020** | | Recibir atención humanizada y trato amable | 84(29%) | 79(22%) | 20(11%) | | Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado | 5(1.7%) | 3(0.8%) | 0 | | Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud | 10(3.5%) | 85(24%) | 130(75%) | | Recibir atención preferencial | 2(0.7%) | 5(1.4%) | 6(3%) | | Recibir atención oportuna, segura y continua | 147(51%) | 179(50%) | 7(4%) | | Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado) | 35(12.3%) | 0 | 0 | | NA | 0 | 0 | 10(6%) | | **TOTAL QUEJAS**  **Y RECLAMOS** | 283 | 351 | 173 (100%) |   **Fuente: Base de Datos PQR 2018 - 2020 SIAU** | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **DERECHO EN SALUD AFECTADO**  **EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS** | | | |  | | **DERECHO**  **DEL USUARIO** | **Julio**  **2020** | **Agost**  **2020** | **sept**  **2020** | **TOTAL** | | Recibir atención humanizada y trato amable | 7(13%) | 9(14%) | 4(7%) | 20(11%) | | Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado | 0 | 0 | 0 | 0 | | Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud | 35(66%) | 528(1%) | 43(77%) | 130(75%) | | Recibir atención preferencial | 0 | 0 | 6(11%) | 6(3%) | | Recibir atención oportuna, segura y continua | 1(2%) | 3(5%) | 3(5%)) | 7(4%) | | Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado) | 0 | 0 | 0 | 0 | | NA | 10(18%) | 0 | 0 | 10(6%) | | **TOTAL QUEJAS**  **Y RECLAMOS** | 53 | 64 | 56 | 173 | |

En cuanto al derecho en salud afectado en número y porcentaje en la Unidad Funcional durante el tercer trimestre de 2020 se observa en la gráfica que recibir información integral con un 75% fue el ítem más calificado según la percepción de los usuarios pacientes y sus familias. Le sigue con un 11% recibir atención humanizada y trato amable en virtud al comparativo con las otras vigencias se ve una disminución significativa.

Canales de recepción de las PQRDF

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANALES DE RECEPCION DE**  **PQRSFD III TRIMESTRE 2020** | | | | | | **TOTAL** |
| **MES** | **CORREO** | **BUZON** | **PAGINA WEB** | **TELEFONO** | **PERSONAL** |  |
| **JULIO** | **42** | **29** | **0** | **1** | **4** | **76** |
| **AGOSTO** | **66** | **35** | **0** | **1** | **8** | **110** |
| **SEPTIEMBRE** | **44** | **27** | **0** | **3** | **4** | **78** |
| **TOTAL** | **152** | **91** | **0** | **5** | **16** | **264** |

**1.2.10.3. Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (\*)** | | | | | **Formula** | **Vigencia**  **2018** | **Vigencia**  **2019** | **Vigencia**  **2020** | | # de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles | 304 | 338 | 338 | | # de Peticiones recibidas en el período | 320 | 361 | 361 | | Cumplimiento | 95% | 94% | 94% |   Fuente: Base de Datos PQR 2018 - 2020. SIAU  (\*) # total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Sol. Información) / Número total de Peticiones recibidas en el período \*100 | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **% de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus (\*)** | | | | | | | **Formula** | **Julio**  **2020** | **Agost**  **2020** | **Sept**  **2020** | **Total III Trim** | | # de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles | 76 | 110 | 78 | 264 | | # de Peticiones recibidas en el período | 76 | 104 | 72 | 252 | | **% Cumplimiento** | **100%** | **96%** | **92%** | **95%** | |

Con respecto al porcentaje de QyR con respuesta en el término de ley durante el tercer trimestre de 2020 la Unidad Funcional ha desarrollado el proceso con un 100% de cumplimiento en donde el 95% corresponde a la entrega de respuestas a los usuarios en los términos de ley y el 5% restante, pertenece a peticiones que se encuentran en trámite porque aún no se vencen los términos.

Es importante resaltar que se han recibido 264 PQRSFD durante los meses Julio, Agosto, septiembre de 2020 de las cuales 63 corresponden a FELICITACIONES y las 201 restantes son (Q,R,S,SI) que se han respondido en términos de ley.

Dentro del proceso es importante también destacar que la oficina de Atención al Usuario realiza la proyección de las respuestas y el profesional de apoyo a la gestión científica revisa, corrige y/o complementa y firma la respuesta.

**1.2.10.4. Voz del Usuario captada durante el proceso de atención en los diferentes servicios asistenciales, a través de Encuestas de Satisfacción y Rondas de Servicios y PQR´S, en el segundo trimestre**

**a). ENCUESTAS DE SATISFACCION: julio, Agosto, Septiembre de 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIO** | **Numero de encuestas aplicadas III trimestre 2020** | **NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS III trimestre 2020** | **% DE SATISFACCION**  **(pregunta trazadora)** |
| HOSPITALIZACION | 24 | 23 | 95,8% |
| CONSULTA EXTERNA | 24 | 24 | 100% |
| COGUA | 24 | 24 | 100% |
| C S SAN CAYETANO | 24 | 24 | 100% |
| URGENCIAS | 24 | 23 | 95,8% |
| CIRUGIA AMBULATORIA | 24 | 24 | 100% |
| SALA DE PARTOS | 21 | 21 | 100% |
| IMAGENOLOGIA | 24 | 24 | 100% |
| LABORATORIO | 24 | 24 | 100% |

**VOZ DEL USUARIO ENCUESTADO**

* **CONSULTA EXTERNA:** Solicitud de central de citas call center
* **GINECOLOGIA:** Timbre llamado a enfermería, ampliar horario de visitas
* **HOSPITALIZACION:** Timbre llamado enfermería, ampliar horario de visitas, solicitud televisores, agua caliente.

**INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO a pacientes hospitalizados III Trimestre de 2020.**

Se cuenta con tres auxiliares de apoyo para realizar rondas hospitalarias diarias en los servicios de Urgencias, Hospitalización y Consulta Externa. Dentro de las actividades que desarrollan se encuentra**:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **TOTAL** |
| * **Divulgación Derechos y Deberes** | 353 | 257 | 676 | 1286 |
| * **Aplicación de encuestas de satisfacción** | 71 | 71 | 71 | 213 |
| * **Ronda a paciente hospitalizado** | 358 | 280 | 393 | 1031 |
| * **Talleres de Cuidadores** | 1 | 0 | 0 | 1 |
| * **Talleres de Pacto por el Trato Amable** | 3 | 2 | 4 | 9 |
| * **Informadoras de la guía de acompañamiento para la familia del paciente hospitalizado** | 54 | 57 | 99 | 210 |
| * **Celebración de cumpleaños de pacientes** | 2 | 0 | 0 | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SOLICITUD DE LOS USUARIOS PARA INTERVENCION DE APOYO SIAU EN RONDA HOSPITALARIA** | **TOTAL USUARIOS Y/O ACCIONES REALIZADAS** | **OBSERVACIONES Y RESULTADOS** |
| Acompañamiento a pacientes para toma de laboratorio | 6 | Se hizó acompañamiento a los seis usuarios |
| Organización de documentos para los pacientes que se encuentran en consulta externa. | A demanda | Se revisa la documentación de los usuarios para la respectiva facturación de los servicios |
| Se colabora a los pacientes a su asignación de citas. | 6 | Se colabora a los usuarios para la asignación de sus citas. |
| Se realizó la organización de las carteleras de la Institución con los derechos y deberes, flujograma de Atención al Usuario. | 10 | Se organizaron las carteleras del hospital, actualizando la información de la Oficina de Atención al Usuario y su Familia |
| Se hizo acompañamiento a gestantes a urgencias ginecológicas. | A demanda | Se acompaño a las gestantes al servicio de urgencias ginecológicas |
| Se socializa el protocolo de los horarios y restricciones de las visitas. | A demanda | En la entrada principal se socializa el procedimiento de horarios y restricciones de visitas |

**ACCIONES REALIZADAS CON SECRETARIA DE SALUD DE CUNDINAMARCA APLICATIVO B SALUD**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **TOTAL** |
| **Autorizaciones**  **B- salud** | 44 | 28 | 40 | 112 |
| **Portabilidades** | 4 | 1 | 7 | 12 |
| **Autorizaciones ARL** | 18 | 12 | 23 | 53 |
| **Póliza Estudiantil** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Digiturno** | NA | NA | NA | NA |

**OTRAS ACTIVIDADES DEL TERCER TRIMESTRE DE 2020**

**JULIO**

Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios que llegan a la oficina SIAU diariamente. (Informadoras SIAU)

Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios de la UFZ, a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU)

Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras Siau)

Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción según directriz de Samaritana Bogotá (muestra y tamaño) a los usuarios en los diferentes servicios institucionales incluyendo centro de salud Cogua y San Cayetano con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.

Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma respectivo.

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)

Se realizó capacitación al servicio de facturación en Humanización de los servicios se incluyó pacto por el trato amable y derechos y deberes.

Se realizó reunión veeduría

Se realizo visita a Centro de Salud San Cayetano

Realice capacitación en humanización al servicio de vigilancia de UFZ

Participe en Comité de Humanización con Bogotá por video conferencia.

Participé en el Comité de Ética por video conferencia

SE hizo informe y envió del PAME y PAS..

Participé en la capacitación de Participación Social organizada por la Gobernación de Cundinamarca.

Participe en la capacitación de los lineamientos programa de discapacidad organizada por la Secretaria de Salud de Cundinamarca

**AGOSTO**

Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios que llegan a la oficina SIAU diariamente. (Informadoras SIAU)

Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios de la UFZ, a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU)

Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras Siau)

Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción según directriz de Samaritana Bogotá (muestra y tamaño) a los usuarios en los diferentes servicios institucionales incluyendo centro de salud Cogua y San Cayetano con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.

Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma respectivo.

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)

Se participó en comité de Humanización por (videoconferencia).

Participé en la auditoria realizada por la alcaldía del Municipio de Cogua.

Participe en reunión virtual organizada por la Gerencia de Desarrollo Social y comunitario de Cogua.

Participe en la capacitación virtual organizada por HUS Bogotá en estilos de vida saludables.

Participé en el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud realizada virtualmente por la Alcaldía de Cogua.

Participe en la capacitación de ALMERA.

Participe en reunión virtual con la secretaria de salud de Zipaquirá en virtud a las PQRD en tiempos de pandemia.

**SEPTIEMBRE**

Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios que llegan a la oficina SIAU diariamente. (Informadoras SIAU)

Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios de la UFZ, a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU)

Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras Siau)

Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción según directriz de Samaritana Bogotá (muestra y tamaño) a los usuarios en los diferentes servicios institucionales incluyendo centro de salud Cogua y San Cayetano con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.

Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma respectivo.

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)

Se participó en comité de Humanización por (videoconferencia) en Bogotá

Se realizó reunión Comité de Apoyo de usuarios

Se inicia estrategia de apoyo permanente SIAU en servicio de urgencias

Se inician las reuniones de autoevaluación de acreditación

Se participa en reunión de habitante de calle

Se realiza inducción y reinducción a personal nuevo

SE realiza capacitación virtual a todo el personal en programa de humanización, derechos y deberes, pacto por el trato amable.

Participe en la reunión virtual de ruta migratoria organizada por la secretaria de salud del departamento.

Participe en las diferentes capacitaciones de los servicios de la UFZ.

Participe en la referenciación de la Línea Estratégica del programa de humanización Cuidando al Cuidador con HUS Bogotá.

Participe en la Reunión de Asociación de Usuarios de HUS BOGOTÁ donde se presentó informe de PQRD 2019 segundo semestre y primer semestre 2020.

**CINCO PRIMERAS CAUSAS DE LAS PQRD**

**AJ**. Falta de calidez y trato amable.

**E.** Demora en el proceso de facturación (lab clínico, Rx, consulta externa, hospitalización, Urgencias).

**Q**. Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: Triage, consulta, apertura de HC ETC.

**R**. Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas por falta de linea telefónica.

**AG**. Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal de enfermeria, Aux de enfermeria, enfermeras, camilleros, técnicos de Rx.

**ACCIONES CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS EN VIRTUD A LAS PQRS**

* Durante las actividades y capacitaciones realizadas del programa de humanización al personal y colaboradores de la UFZ se viene fortaleciendo el trato amable y así mismo se ha visto la disminución de las PQRD por falta de trato amable.
* Se realizan rondas de observación con el fin de verificar la atención de los colaboradores o servicios en los que se han presentado PQRD por falta de trato amable.
* Se ha logrado sensibilizar a los colaboradores del HUS UFZ mediante los talleres del Pacto por el Trato Amable
* Se han desarrollado campañas de pausas activas
* Se han abordado las falencias y posibles inconformidades de los usuarios y sus familias durante las rondas y visitas diarias.
* Se ha fortalecido la visualización de la oficina de Atención al Usuario y sus funciones, de igual manera el servicio y orientación que brindan las informadoras.
* Se ha dado cumplimiento a las 7 líneas estratégicas del programa de humanización.

Desde el servicio de facturación elaboró Plan Único de Mejora por Proceso PUMP, articulando acciones del supervisor y atención al usuario, el cual se anexa al informe

FORTALEZAS

* SE fortaleció el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en el personal de Atención al Usuario.
* Implementación del programa de humanización
* Se ha dado cumplimiento a las entrega de los respectivos informes ( PAS, Plan Indicativo, PAMEC, humanización e informe de gestión).
* Visualizar ante la UFZ las funciones y responsabilidades que tiene el proceso de Atención al Usuario y su Familia.
* Se realizo retroalimentación los líderes y referentes en los tiempos de respuesta y trámite de las PQRD.

DEBILIDADES

* Se requiere fortalecer el equipo de trabajo con un auxiliar adicional
* Falta de personal en el área de facturación

**Elaboró:**

Yulieth Ximena Montes Ruiz

Profesional Atención al Usuario.

Hospital Samaritana Unidad Funcional Zipaquirá