

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ

INFORME DE GESTION

ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

PRIMER TRIMESTRE (Enero –febrero-Marzo)

GINA KATHERINE MORENO DELGADO
Profesional Líder de Proceso

ABRIL DE 2020



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

Es importante mencionar que el Hospital Regional de Zipaquirá realizó su apertura de inauguración el primero de diciembre de 2020 como sede integrada al Hospital de la Samaritana, pero inicia su operación como institución independiente. Por lo tanto no se cuenta con históricos para generar informes estadísticos que incluyan vigencias anteriores, no por lo menos durante el primer año de operación (2020)

El servicio de Atención al usuario tiene como fin identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para buscar solucionarlas y generar la satisfacción de los usuarios. En este informe de gestión además de presentar el desarrollo de los procedimientos de Atención al Usuario presenta tanto cualitativa como cuantitativamente las acciones que se requieren para mantener o aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios

La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRS.

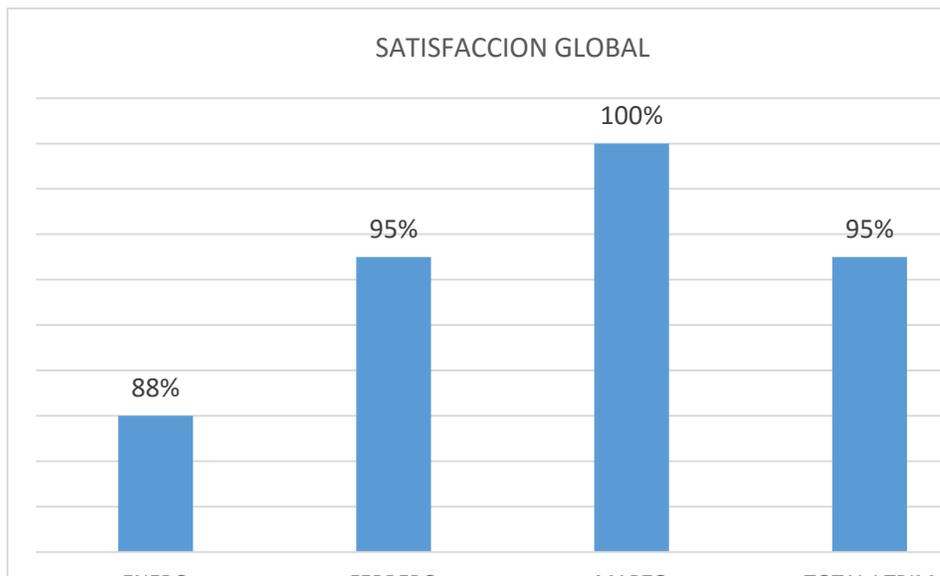
Se presenta el informe de Primer trimestre de 2020 del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por el servicio de Atención al Usuario garante de los Derechos y deberes de los usuarios y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento del sistema de Atención al Ciudadano.

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

Porcentaje de Satisfacción Global HUS. I Trimestre 2020 HRZ

FORMULA	ENERO 2020	FEBRERO 2020	MARZO 2020	TOTAL I trimestre
# total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS *100	63/72 88%	76/80 95%	96/96 100%	235 / 248 95%

Fuente: Base de datos PQRS 2020 SIAU



Los datos estadísticos arriba expuestos muestran que en el primer trimestre de 2020 la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos en el hospital Regional Zipaquirá fue de 95% positiva especialmente en el mes de marzo se incrementó favorablemente en un 100% obedeciendo al empoderamiento en los procesos y la articulación y exigencias dentro del procesos de calidad. También es importante mencionar que en el mes de febrero y marzo aumentaron paulatinamente, las encuestas en virtud a que se empezó a aplicar el instrumento en otros servicios que se requirió o que no se habían puesto en funcionamiento.

NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON MUY BUENA O BUENA SU EXPERIENCIA EN EL HRZ I TRIMESTRE	NUMERO TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE DE 2020	PORCENTAJE SATISFACCION I TRIMESTRE 2020
248	248	100%

NUMERO DE USUARIOS QUE DEFINITIVAMENTE SI RECOMENDARIAN LA IPS HRZ I TRIMESTRE	NUMERO TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS I TRIMESTRE DE 2020	% I TRIMESTRE 2020
239	248	96%

TABLA COMPARATIVA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS CALIFICADA POR EL PACIENTE I TRIMESTRE 2020 HRZ.

SERVICIO	Total Encuestas aplicadas I trimestre	Número total de Usuarios satisfechos I trimestre	% DE SATISFACCION
Consulta Externa	24	24	100%
Urgencias	23	23	96%
Uci neonatos	24	24	100%
Uci adultos	24	24	100%
Cuidado Intermedio	16	16	100%
Laboratorio Clínico	16	16	100%
Hospitalización 3 piso	23	23	96%
Hospitalización 4 piso	8	8	100%
Hospitalización 5 piso	8	8	100%



Empresa Social del Estado

Hospitalización 6 piso	8	8	100%
Sala de Partos	24	24	100%
Imagen logia	15	14	44%
Cirugía Ambulatoria	8	8	100%
total	221	220	95%

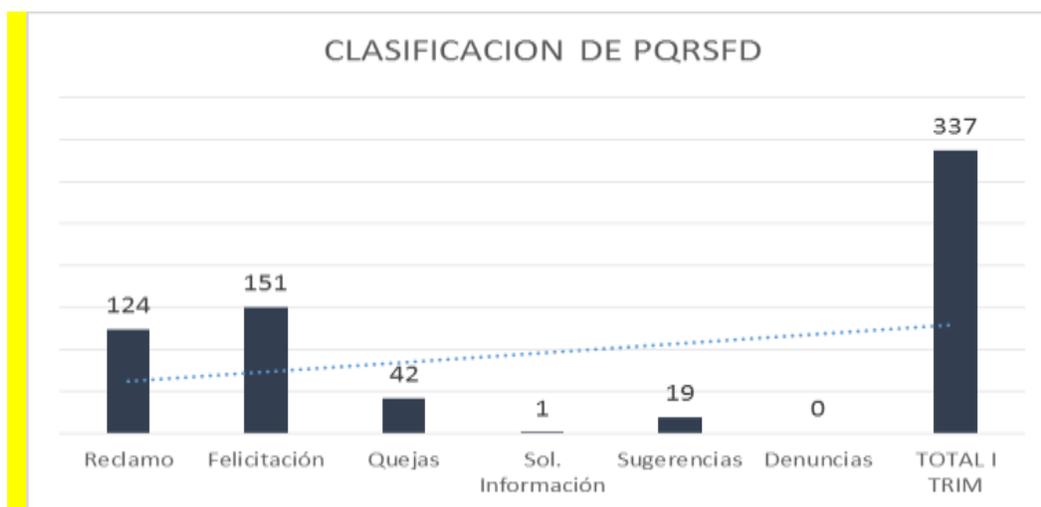
Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitaciones.

a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en SIAU: I Trimestre 2020 HRZ

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	TOTAL
Reclamo	55 (47%)	32 (25%)	37 (37%)	124 (37%)
Felicitación	38 (33%)	65 (51%)	48 (47%)	151(45%)
Quejas	15 (13%)	16 (13%)	11 (11%)	42(12%)
Sol. Información	1 (0.8%)	0	1 (0.9%)	1(0.2%)
Sugerencias	7 (6%)	12 (9%)	4 (4%)	19(6%)
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	116 (100%)	126 (100%)	101 (100%)	337 (100%)



--	--	--	--	--



Con respecto al comportamiento de PQRSFD durante el primer trimestre de 2020 el cuadro muestra que febrero fue el mes más movida donde el número de peticiones recepcionadas fue más alto frente a los otros meses, resaltando las felicitaciones, de igual manera en el mes de marzo.

b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio: I Trimestre 2020 HRZ

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
C. Externa	11	7	10	28
Urgencias	50	48	47	145
Uci neonatos	5	4	1	10
Uci adultos	11	17	8	36
Laboratorio Clínico	0	1	1	2
Hospitalización 3 piso	10	12	10	32
Hospitalización 4 piso	10	10	3	23
Hospitalización 5 piso	8	24	15	47

Hospitalización 6 piso	11	3	6	20
TOTAL	116	126	101	343

El número de peticiones por servicio coloca durante el primer trimestre de 2020 al servicio de urgencias 145 como el que más peticiones recibe de parte de los usuarios pacientes y sus familias especialmente por el número quejas y reclamos, sin embargo también han recibido felicitaciones. Seguimiento de hospitalización 5 piso con 47 ; y UCI adulto con 36.

c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados: I Trimestre 2020 HRZ

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
ATRIBUTO CALIDAD	Enero 2020	febrero 2020	MARZO 2020	Total
Oportunidad	44 (56%)	31 (51%)	34(64%)	109(57%)
Pertinencia	2 (2%)	0	0	2(1%)
Seguridad	11 (14%)	8 (13%)	11(21%)	30(%)
Continuidad	0	0	0	0
Accesibilidad	3 (4%)	0	1(2%)	4(2%)
Amabilidad	14 (18%)	14 (23%)	6(11%)	34(18%)

Empresa Social del Estado

(Humanización)				
No aplica	4 (5%)	8 (13%)	1(2%)	13(7%)
TOTAL	78 (100%)	61 (100%)	53 (100%)	192(100%)



El atributo de calidad más afectado en el primer trimestre de 2020 es la oportunidad especialmente los usuarios manifiestan demora en los servicios que reciben en el hospital, pero sin duda el servicio más afectado es urgencias..

d) Procesos de atención involucrado vs Causas de Quejas y Reclamos, Atributos de Calidad y Derechos en salud del usuario afectados. (Detectado a través de quejas y reclamos de usuarios en el período evaluado: Enero-febrero-marzo 2020)

e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados: I Trimestre 2020 HRZ

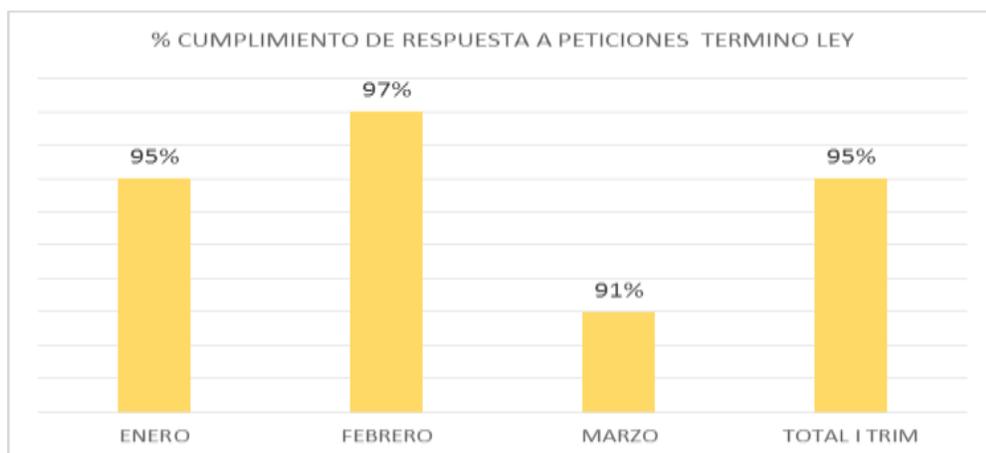
DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
DERECHO DEL USUARIO	Enero 2020	Febrero 2020	Marzo 2020	TOTAL
Atención Humanizada y Trato Amable	15 (19%)	14(23%)	6(11%)	35(18%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	1(1%)	0	1(2%)	2(1%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	3(4%)	3(5%)	3(6%)	9(5%)
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir Atención Oportuna, Segura y Continua	55(70%)	35(57%)	42(79%)	132(69%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	0	0
Participación social		0	0	0
NA	4	9	1(2%)	14(7%)
TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS	78(100%)	61(100%)	53(100%)	192(100%)

En cuanto al derecho en salud más afectado según quejas y reclamos para el primer trimestre de 2020 se evidencia que el derecho en salud más vulnerado es recibir atención oportuna, segura y continua, por la falta de agilidad y mayor coordinación en los diferentes servicios para optimizar el tiempo de atención a las expectativas y necesidades de los usuarios.

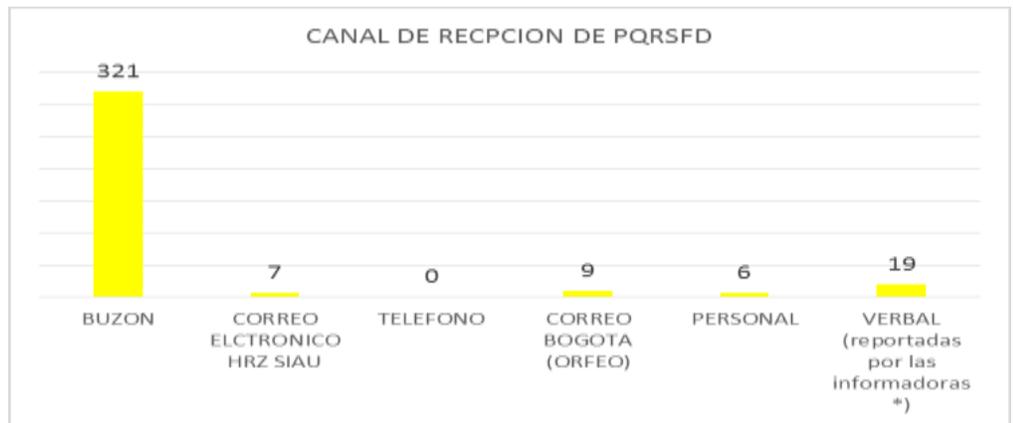
2.10.3. Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus : I Trimestre 2020 HRZ

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I Trimestre
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	75	59	48	182
# de Peticiones recibidas en el período	78	61	53	192
% CUMPLIMIENTO	96%	97%	91%	95%

(*) # 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


CANALES DE RECEPCION DE PQRSFD | Trimestre 2020 HRZ

	BUZON	CORREO ELECTRONICA HRZ	TELEFONO	CORREO BOGOTA	PERSONAL	VERBAL
Enero	109	0	0	4	3	0
Febrero	123	1	0	2	0	0
Marzo	89	6	0	3	3	19
total	321	7	0	9	6	19



CONSOLIDADO SIAU

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
RONDAS DE SERVICIO A PACIENTE HOSPITALIZADO	56	840	370	1266
DIVULGACION DERECHOS Y DEBERES (USUARIOS INFORMADOS EN DYD)	835	1017	1032	2884
APERTURAS DE BUZONES REALIZADAS	8	8	9	25

INTERVENCIONES INFORMADORAS

INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO
Revisión y organización de documentos de pacientes para facturación y solicitud de citas
Apoyo y acompañamiento a pacientes en urgencias y observación
Aviso al área de servicios generales para aseo en baños de urgencias
Información y acompañamiento de paciente cx general para programación de citas
Información a pacientes para trámite salida de urgencias
Celebración cumpleaños paciente hospitalizada
Filtro y direccionamiento pacientes consulta externa
Identificación de pacientes (maternas y niños) con demora en atención en urgencias, gestión con área médica para agilizar
Ronda hospitalaria, e identificación de fallas en infraestructura, y aviso a área de mantenimiento
Colaboración con Jefatura de Consulta Externa para trámite de corrección CUPS, mal emitidos por especialista
Sensibilización buen uso de los recursos del Hospital
Direccionamiento pacientes
Tránsito de información para traslado de pacientes a servicios de Radiología urgencias
Apoyo y acompañamiento a familiares paciente fallecido, direccionamiento a Trabajo Social
Colaboración de corrección de Historia Clínica con el área encargada y direccionamiento a paciente deambulante por el hospital
Filtro pacientes con atención preferencial y acompañamiento

INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO
Orientación e información a usuarios, pacientes y familias (Manual SIAU)
Divulgación Derechos y deberes y medición adherencia / usuarios
aplicación instrumento de encuestas de satisfacción
Acompañamiento adultos mayores para trámites internos
gestión ante inconformidades paciente hospitalizado
recolección información censo diario
apoyo procesos recepción de PQRSFD
Acompañamiento adultos mayores para trámites internos
apoyo familiares paciente fallecido direccionamiento a TS
acompañamiento para pacientes en apoyo espiritual
apoyo a UCI y servicio de ginecología para información a familiares
apoyo en la ruta Covid 19 urgencias
orientación a usuarios sobre medidas covid-19

filtros para pacientes de Atención Preferencial

a). **SUGERENCIAS /voz del usuario | Trimestre 2020 HRZ**

<i>Empresa Social del</i>		Sugerencias /Expectativas /Comentarios enero febrero marzo
SERVICIO		
FConsulta Externa	falta digiturno para garantizar atención preferencial	falta digiturno para garantizar atención preferencial
Urgencias	Inoportunidad en la atención	Inoportunidad en la atención, mejorar la comunicación interna
Uci neonatos	Inconformidad con los horarios de visita	falta de información a familiares de los pacientes falta de trato humanizado por parte de los médicos, más atención a los pacientes por parte de enfermería
Uci adultos	Inconformidad con los horarios de visita	falta de información a familiares de los pacientes falta de trato humanizado por parte de los médicos, más atención a los pacientes por parte de enfermería
Laboratorio Clínico		
Hospitalización 3 piso	Infraestructura (agua fría, malos olores, daños en tuberías)	falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Hospitalización 4 piso	Infraestructura (agua fría, malos olores, daños en tuberías)	falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Hospitalización 5 piso	Infraestructura (agua fría, malos olores, daños en tuberías)	falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Hospitalización 6 piso		falta atención humanizada por enfermería, inoportunidad ante el llamado de los pacientes , faltan sillas rimax baño pacientes
Sala de Partos	faltan sillas en sala de espera	faltan sillas en sala de espera; débil información medica hacia el paciente
Imagenología	Inoportunidad en la atención	
Cirugía Ambulatoria	débil información medica hacia los pacientes	débil información medica hacia los pacientes
FACTURACION	Actitud de funcionarios	
PARQUEADERO	INCONFORMIDAD POR COBRO	
SEGURIDAD	FALTA TRATO HUMANIZADO EN LA ATENCION	

Actividades complementarias Enero - Febrero -Marzo

Se realizó el proceso de inducción al personal que compone el equipo de Atención al Usuario
Se realizó capacitaciones al equipo de Atención al Usuario



Empresa Social del Estado

Se realizaron capacitación de inducción a enfermería, médicos y personal administrativo según programaciones de jornadas de inducción por Talento Humano
Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU
Se realizan cronogramas de aperturas de buzón
Se realiza socialización a funcionarios administrativos y asistenciales sobre programa de Humanización
Se realiza cronograma y plan de acción de Humanización
Se realiza matriz de Riesgos de Atención al Usuario
Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios pacientes y sus familias
Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios del HRZ 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 con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.
Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma.
Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)
Se participó en comité de Humanización en Bogotá y por videoconferencia
Se participó en las diferentes entregas de turno de cada mes
Asistí a reunión de Copaco en la Alcaldía

Asistí a mesa de Trabajo para elaborar plan de Desarrollo de la Secretaria de Salud Departamental
Se elaboró cuadro de turnos y novedades de nómina del equipo de Atención al Usuario
Se realizaron los informes del área de cada y mes y los que a demanda solicito la institución.
Se participa en las reuniones de capacitación sobre acreditación
Se realiza el PAS Y Pamec para el HRZ
Se realiza seguimiento a salas interactivas, convenio Colsubsidio
Se recibe auditoria interna
Se revisaron todos los procedimientos de Atención al usuario que se encuentran en la pirámide documental para solicitar a Samaritana Bogotá Actualización y ajustes de los mismos.
Se realizó gestión para obtener apoyo eclesíástico y espiritual para los pacientes del HRZ

Informe realizado por la profesional

Gina Katherine Moreno Delgado
Líder Atención al Usuario
Hospital Regional Zipaquirá E.S.E HUS

