

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ

INFORME DE GESTION

ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

SEGUNDO TRIMESTRE (Abril –Mayo -Junio)

GINA KATHERINE MORENO DELGADO  
Profesional Líder de Proceso

Julio 7 DE 2020

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.

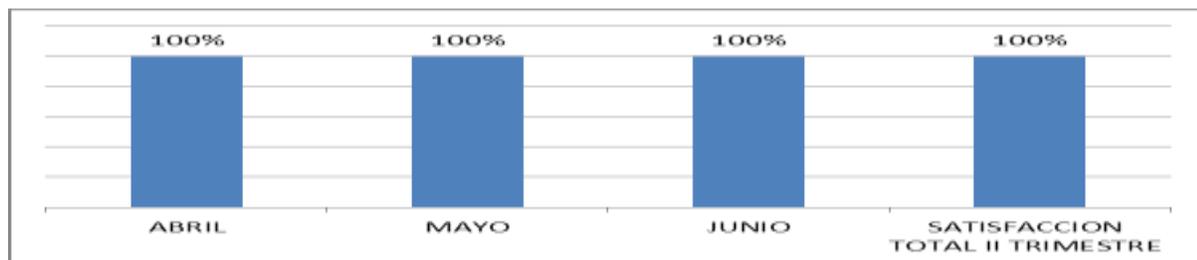
Se presenta el informe de segundo trimestre de 2020 del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por el servicio de Atención al Usuario garante de los Derechos y deberes de los usuarios y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada 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	ABRIL 2020	MAYO 2020	JUNIO 2020	TOTAL II Trimestre
# total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS *100	64/64 100%	88/88 100%	102/102 100%	254/254 100%

Fuente: Base de datos PQRS 2020 SIAU



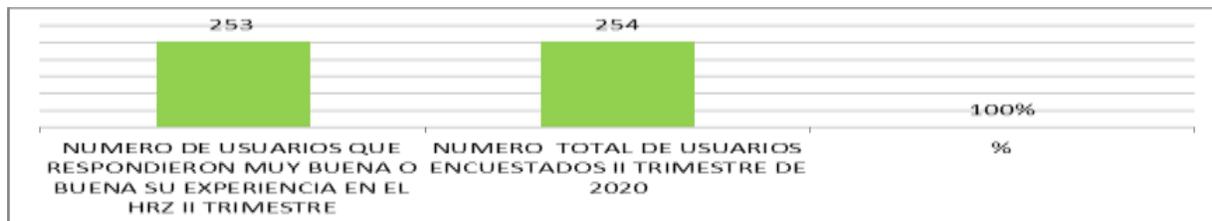
**Empresa Social del Estado**

Los datos estadísticos arriba expuestos muestran que en el segundo trimestre de 2020 la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos en el hospital Regional Zipaquirá fue positiva con un 100% de satisfacción frente a los servicios recibidos tanto en abril, mayo y junio esto se da por el empoderamiento en los procesos y la disminución de usuarios en algunos meses permitió brindar una atención más personalizada. Es importante mencionar que una causa que ha gustado mucho a los usuarios especialmente los de Consulta Externa es el acompañamiento personalizado que realiza Atención al Usuario, esto implementando el plan de contingencia Covid-19 y en la reactivación económica

**Resolución 0256 DE 2016 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, ANEXO TECNICO N°. 2 (REPORTE DE INFORMACION PARA EL MONITOREO DE LA CALIDAD EN SALUD)**

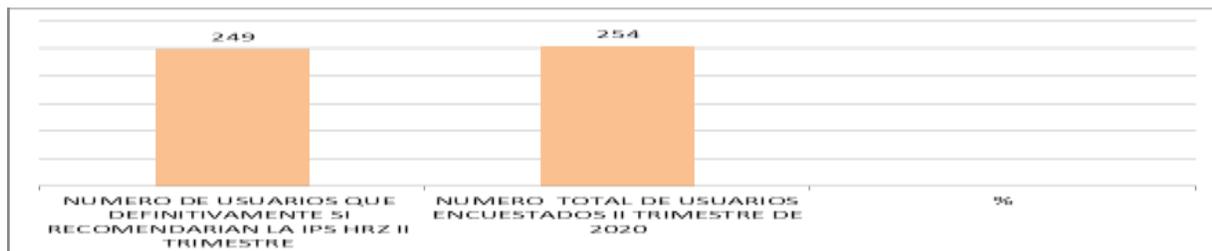
COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DEL HOSPITAL?

NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON MUY BUENA O BUENA SU EXPERIENCIA EN EL HRZ II TRIMESTRE	NUMERO TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS II TRIMESTRE DE 2020	PORCENTAJE SATISFACCION II TRIMESTRE 2020
253	254	99.6%



**PROPORCIÓN DE LEALTAD DEL USUARIO HACIA LA IPS, SEGÚN RESOLUCIÓN 0256/ 2016. RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS**

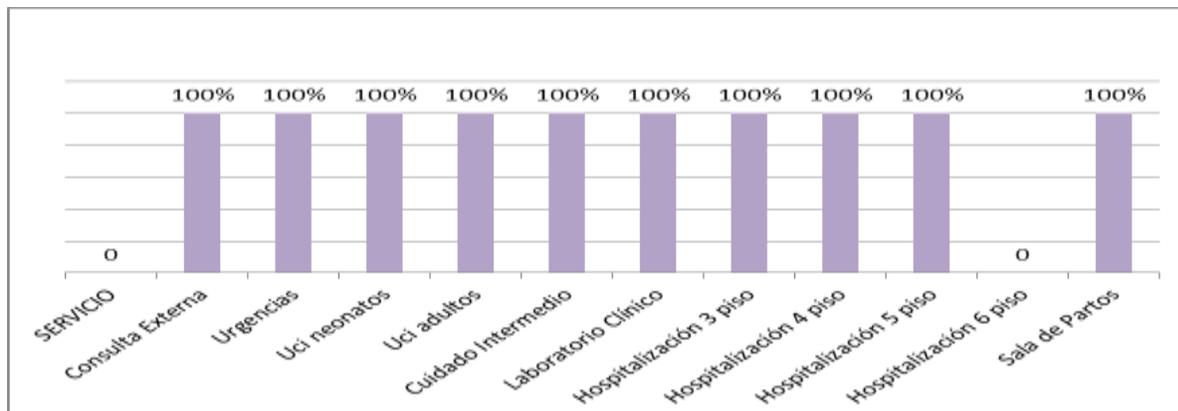
NUMERO DE USUARIOS QUE DEFINITIVAMENTE SI RECOMENDARIAN LA IPS HRZ II TRIMESTRE	NUMERO TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS II TRIMESTRE DE 2020	PORCENTAJE SATISFACCION II TRIMESTRE 2020
249	254	98%



Las gráficas arriba expuestas muestran que los usuarios pacientes y sus familias encuestados durante el segundo trimestre de 2020 que llegaron al HRZ manifestaron que la atención global fue buena y satisfactoria cumpliendo con sus expectativas, de los 254 encuestados 96.6% así lo consideraron cuando se les hizo la pregunta de la resolución 0256 los usuarios manifestaron que la infraestructura del hospital, las instalaciones internas, los espacios, el aseo el mobiliario, el personal que lo atendió entre otros eran su razón de satisfacción; de la misma manera referían que recomendarían el hospital. Solo 3 personas manifestaron que no recomendarían el hospital a pesar que se sintieron que fue buena la atención pero manifestaron que hubo algunos detalles que consideran se deben mejorar como la comunicación

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

SERVICIO	Total aplicadas II trimestre	Encuestas	Número total de Usuarios satisfechos II trimestre	% DE SATISFACCION
Consulta Externa	22		22	100%
Urgencias	28		28	100%
Uci neonatos	25		25	100%
Uci adultos	24		24	100%
Cuidado Intermedio	16		16	100%
Laboratorio Clínico	19		19	100%
Hospitalización 3 piso	27		27	100%
Hospitalización 4 piso	8		8	100%
Hospitalización 5 piso	16		16	100%
Hospitalización 6 piso	NA		NA	%
Sala de Partos	8		8	100%
Imagen logia	27		27	100%
Cirugía Ambulatoria	18		18	100%
total	238		238	100%


**VOZ DEL USUARIO ABRIL**

SERVICIO	Observaciones sugerencias y peticiones de los usuarios pacientes y sus familias	Fuente de Información
	Demora en la información para informar resultados del paciente	Encuesta de Satisfacción del mes
Neonatos	Se requiere servicio de cafetería	Encuesta de Satisfacción del mes
	Candados para los locker	Encuesta de Satisfacción del mes
	Mas humanización en la atención de los guardas de seguridad	Encuesta de Satisfacción del mes
Cuidados Intermedios	Ampliar horarios de visitas	Encuesta de Satisfacción del mes
	Mejorar la actitud de las enfermeras jefes	Encuesta de Satisfacción del mes
UCI Adultos	Sillas incomodas	Encuesta de Satisfacción del mes
	Servicio de comedor y cafetería	Encuesta de Satisfacción del mes
Imagen logia	ninguna	Encuesta de Satisfacción del mes
Urgencias	ninguna	Encuesta de Satisfacción del mes
Hospitalización	Mejorar la televisión en las habitaciones (5 piso)	Encuesta de Satisfacción del mes
	Mejorar la atención de las enfermeras más humanización (3 piso)	Encuesta de Satisfacción del mes
	Guardas mejor informados sobre el funcionamiento del hospital (3 piso)	Encuesta de Satisfacción del mes
	Teléfono en las habitaciones para comunicarse con la familia (3 piso)	Encuesta de Satisfacción del mes
	Más y mejor información medica a los pacientes	Encuesta de Satisfacción del mes

VOZ DEL USUARIO MAYO

SERVICIO	Observaciones sugerencias y peticiones de los usuarios pacientes y sus familias	Fuente de Información
Cirugía Ambulatoria	ninguna	Encuesta de Satisfacción del mes
Neonatos	Usuarías manifiestan que les gustaría recibir más información sobre cuidados para ellas y sus bebés (higiene, salud, signos de alarma otros)  Solicitan candados para los locker	Encuesta de Satisfacción del mes
Cuidados Intermedios	Candado para el locker  Mayor control de enfermería en el filtro de visitantes para cumplir con las medidas de seguridad  Tener más cuidado con la ropa de los bebés  Mas información medica  Claridad y veracidad en la información.  Contestar el teléfono donde brindan información  Información más clara de parte de las Trabajadoras Sociales  Servicio de resonancia  Que los médicos se presenten cuando hablan con el familiar	Encuesta de Satisfacción del mes
UCI Adultos		Encuesta de Satisfacción del mes
		Encuesta de Satisfacción del mes
Imagen logia	Demarcar el espacio	Encuesta de Satisfacción del mes
Urgencias	Mejorar señal de televisión  Comida más caliente  Teléfonos en caja para comunicarse con el resto del hospital  Parlante para el llamado  Cintas para demarcar la distancia entre cajas de facturación	Encuesta de Satisfacción del mes

	Mas trato amable de parte de las enfermeras Micrófonos para facturadoras	
Hospitalización	Más agilidad para el proceso de salida Agua caliente Mas información Difícil la comunicación telefónica Mas información a las familias Más sensibilidad en el trato al paciente de algunos médicos	Encuesta de Satisfacción del mes
Sala de Partos	Tener cuidado con la ropa de los bebés Deben brindar más información al familiar Los médicos no tienen consideración ni humanidad cuando brindan información de salud de los bebés especialmente si son malas noticias.	Encuesta de Satisfacción del mes
Laboratorio Clínico	Fotocopiadora Llamado por altavoz Demarcación Mejor señalización	Encuesta de Satisfacción del mes
		Encuesta de Satisfacción del mes
		Encuesta de Satisfacción del mes

**VOZ DEL USUARIO JUNIO**

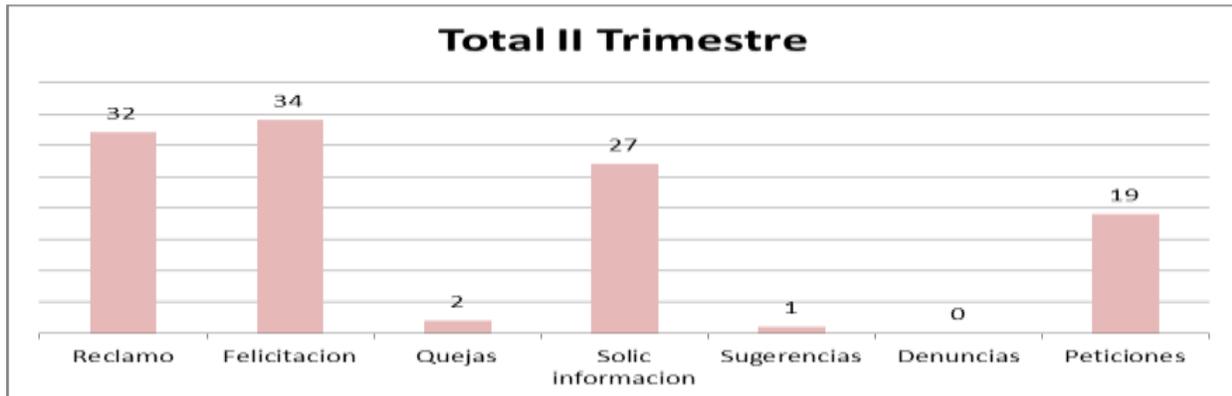
SERVICIO	Observaciones sugerencias y peticiones de los usuarios pacientes y sus familias	Fuente de Información
Cirugía Ambulatoria	Felicitaciones por la excelente atención recibida, buen protocolo de bioseguridad buena información y acompañamiento, felicitación a las enfermeras y atención al usuario	Formato de encuesta 05AUF20
Neonatos	Candados para los locker Camilleros más pendientes para el traslado de las mamás al piso de hospitalización	Formato de encuesta 05AUF20

Cuidados Intermedios	<p>Mejor atención por parte de los guardas de seguridad</p> <p>Un sitio para brindar albergue a los familiares de pacientes especialmente que viven fuera de Zipaquirá</p> <p>Candados para los locker</p> <p>Mejorar atención medica cuando es por vía celular</p> <p>Más información de los pacientes a familiares</p> <p>Mejorar aseo en los baños</p>	Formato de encuesta 05AUF20
UCI Adultos	<p>Mas información a familiares especialmente cuando se hace traslado a los pacientes</p> <p>Colocar calefacción en la sala de espera</p>	Formato de encuesta 05AUF20
Imagen logia	<p>Felicitaciones por los servicios recibidos y protocolos implementados de bioseguridad</p> <p>Muy buena la información y orientación recibida.</p>	Formato de encuesta 05AUF20
Urgencias	<p>Las facturadoras deben estar mejor capacitadas para brindar una información más clara y eficiente.</p> <p>Micrófonos en las ventanillas</p> <p>Mas información cuando ingresa un paciente</p>	Formato de encuesta 05AUF20
Hospitalización	<p>Falta de mas información medica</p> <p>Demora en la salida</p> <p>Mantenimiento a los televisores</p> <p>Los alimentos los entregan fríos y no cubre la bandeja del seco.</p>	Formato de encuesta 05AUF20
Sala de Partos	<p>Deben tener respeto y confidencialidad sobre la información de los pacientes cuando les hablan o cuando comentan sobre ellos</p>	Formato de encuesta 05AUF20
Laboratorio Clínico	<p>Usuarios manifiestan felicitaciones por el manejo de los protocolos de Bioseguridad implementados.</p> <p>(resaltan que es la institución que mejor lo realiza)</p>	Formato de encuesta 05AUF20

	Tener un lugar donde se ubique todos los objetos perdidos	
Consulta Externa	Manifiestan satisfacción por el servicio especialmente por el acompañamiento del personal de Atención al Usuario.  Refieren felicitaciones por los protocolos implementados en el HRZ	Formato de encuesta 05AUF20

**Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicitaciones.**
**a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en SIAU: II Trimestre 2020 HRZ**

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	TOTAL II trimestre
Reclamo	10(59%)	6(23%)	16(22%)	32 (27%)
Felicitación	1 (9%)	4(15%)	29(40%)	34(30%)
Quejas	2(12%)	0	0	2(1%)
Sol. Información	4(23%)	11(42%)	12(17%)	27(23%)
Sugerencias	0	0	1(1.3%)	1(0.8%)
Denuncias	0	0	0	0
Peticiones	0	5(19%)	14(19%)	19(16%)
<b>TOTAL</b>	<b>17 (100%)</b>	<b>26 (100%)</b>	<b>72(100%)</b>	<b>115(100%)</b>



Con respecto al comportamiento de PQRs durante el segundo trimestre de 2020 el cuadro muestra que julio fue el mes con mayor dinámica para peticiones recepcionadas fue más alto frente a los otros meses, resaltando las felicitaciones, seguido de los reclamos y las solicitudes de información.

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

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II trimestre
C. Externa	4(23%)	18(69%)	41(57%)	63(55%)
Urgencias	5(29%)	1(4%)	5(7%)	11(9%)
Uci neonatos	2(12%)	1(4%)	4(5%)	7(6%)
Uci adultos	0	1(4%)	3(4%)	4(3%)
Laboratorio Clínico	0	0	0	0
Hospitalización 3 piso	1(6%)	2(8%)	4(5%)	7(6%)
Hospitalización 4 piso	4(23%)	0	3(4%)	7(6%)
Hospitalización 5 piso	1(6%)	2(8%)	12(17%)	15(13%)
Hospitalización 6 piso	0	1(4%)	1(1%)	2(1%)
<b>TOTAL</b>	<b>17(100%)</b>	<b>26(100%)</b>	<b>72(100%)</b>	<b>115(100%)</b>

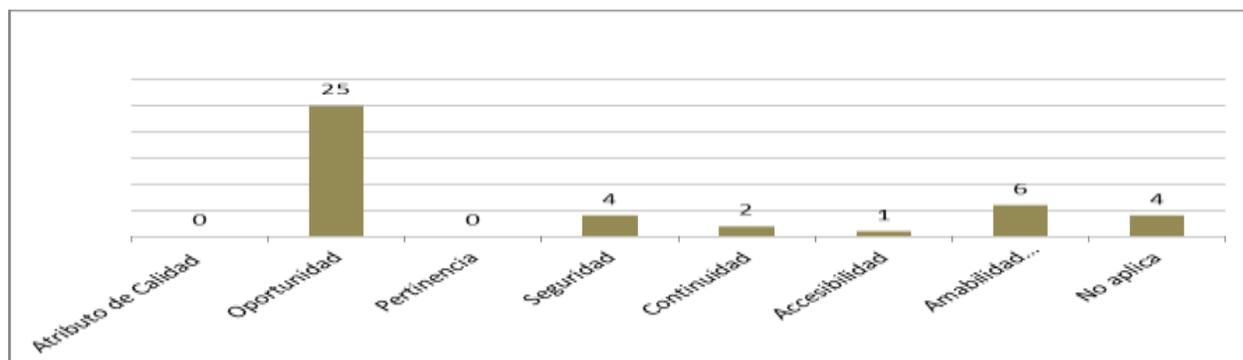
*Empresa Social del Estado*

El número de peticiones por servicio coloca durante el segundo trimestre de 2020 al servicio de consulta externa 63 peticiones como el que más peticiones recibe de parte de los usuarios pacientes y sus familias especialmente por reclamos y quejas debido a la dificultad de acceso para la solicitud de citas con especialistas,

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

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
ATRIBUTO CALIDAD	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	Total II Trimestre
Oportunidad	9 (56%)	5 (23%)	11(25%)	25(30%)
Pertinencia	0	0	0	0
Seguridad	2(12%)	1(4%)	1(2%)	4(5%)
Continuidad	0	0	2(4%)	2(2%)
Accesibilidad	0	1(4%)	0	1(1%)
Amabilidad (Humanización)	0	2(9%)	4(9%)	6(7%)
No aplica	5(31%)	13(59%)	25(58%)	43(53%)
<b>TOTAL</b>	<b>16 (100%)</b>	<b>22 (100%)</b>	<b>43(100%)</b>	<b>81(100%)</b>

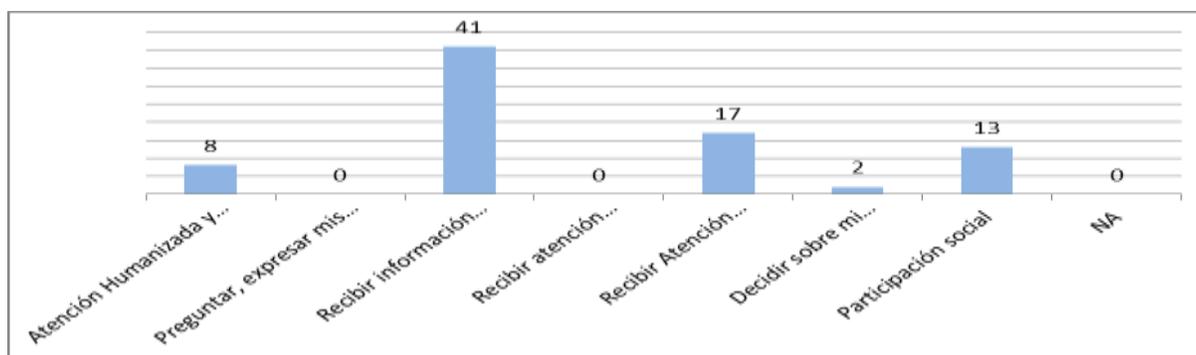
El atributo de calidad más afectado en el segundo trimestre de 2020 es la oportunidad especialmente los usuarios manifiestan demora en los servicios que reciben en el hospital, pero sin duda el servicio más afectado es consulta externa



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: Abril-Mayo-Junio 2020)

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

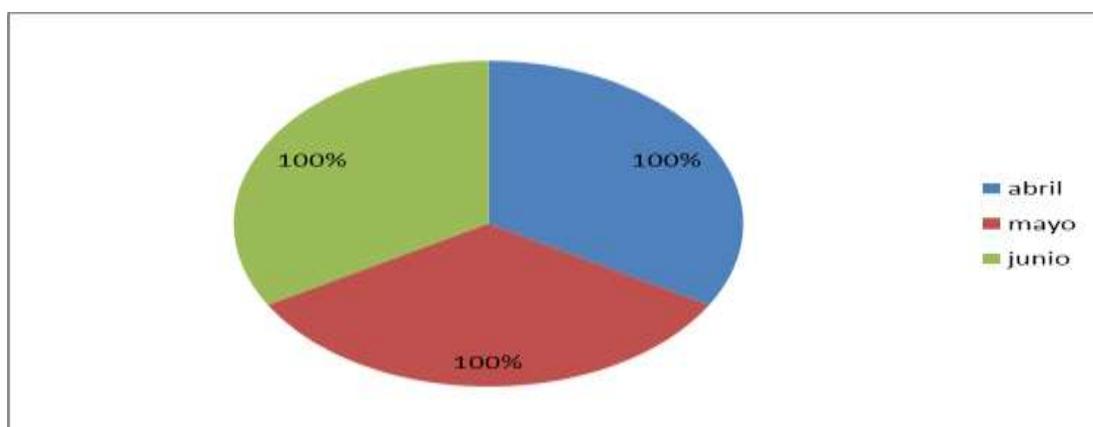
DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
DERECHO DEL USUARIO	Abril 2020	Mayo 2020	Junio 2020	TOTAL
Atención Humanizada y Trato Amable	0	5(23%)	3(7%)	8(10%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	0	0	0
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	9(56%)	1(4%)	31(72%)	41(50%)
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir Atención Oportuna, Segura y Continua	7(44%)	1(4%)	9(20%)	17(20%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	2(9%)	0	2(2%)
Participación social	0	13(59%)	0	13(16%)
NA	0	0	0	0
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>16(100%)</b>	<b>22(100%)</b>	<b>43(100%)</b>	<b>81(100%)</b>



En cuanto al derecho en salud más afectado según quejas y reclamos para el segundo trimestre de 2020 se evidencia que el derecho en salud más vulnerado es recibir información integral por la falta de un Call center y las falencias en la información médica suministrada a familiares de pacientes hospitalizados, deficiencias en la articulación de los servicios.

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

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL II Trimestre
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	16	17	29	62
# de Peticiones recibidas en el período	16	17	29	62
% CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%
(*) # 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				


**ABRIL**

TIPO DE PETICION	TOTAL RECEPCIONADAS ABRIL	TOTAL PETICIONES CON RESPUESTA AL USUARIO EN TERMINO DE LEY	%
QUEJAS	2	2	100%
RECLAMOS	10	9	90%
DENUNCIAS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0
PETICIONES	0	0	0
SOL. INFORMACION	4	4	100%

**MAYO**

TIPO DE PETICION	TOTAL RECEPCIONADAS MAYO	TOTAL PETICIONES CON RESPUESTA AL USUARIO EN TERMINO DE LEY	%
QUEJAS	0	0	0
RECLAMOS	6	6	100%
DENUNCIAS	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0

*Empresa Social del Estado*

PETICIONES	5	5	100%
SOL. INFORMACION	11	11	100%

**JUNIO**

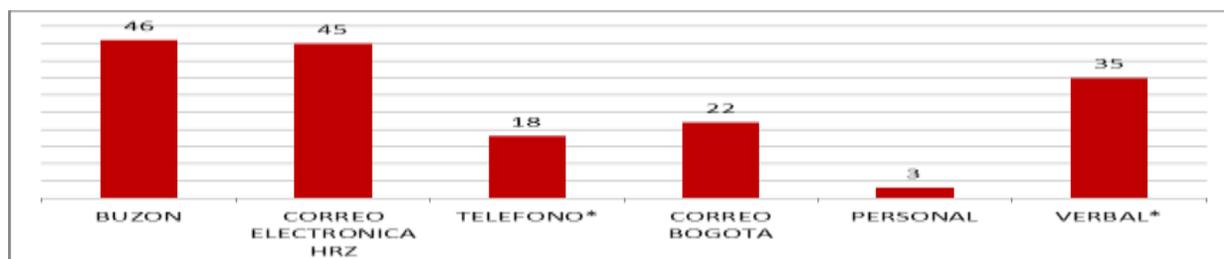
TIPO DE PETICION	TOTAL RECEPCIONADAS JUNIO	TOTAL PETICIONES CON RESPUESTA AL USUARIO EN TERMINO DE LEY	%
QUEJAS	0	0	0
RECLAMOS	16	15	94%
DENUNCIAS	0	0	0
SUGERENCIAS	1	1	100%
PETICIONES	14	13	93%
SOL. INFORMACION	12	12	100%

Respecto al porcentaje de cumplimiento en términos de ley a las respuestas de peticiones de los usuarios, se puede observar que en el segundo trimestre de 2020 se ha cumplido con lo determinado que en porcentaje corresponde al 100%. Es importante mencionar que los servicios han cumplido con los tiempos de entrega de respuestas.

**CANALES DE RECEPCION DE PQRSFD II Trimestre 2020 HRZ**

	BUZON	CORREO ELECTRONICA HRZ	TELEFONO*	CORREO BOGOTA	PERSONAL	VERBAL*	TOTAL
Abril	3	5	8	9	0	15	40
Mayo	4	18	3	2	2	10	39
Junio	38	22	7	11	1	10	89
<b>total</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>168</b>

\*Reportadas por las informadoras y no se ingresan a la matriz en razón a que se resuelven de forma inmediata. Para evitar inconformidad de los usuarios.



*Empresa Social del Estado*

**PRINCIPALES CAUSAS DE PQRS**

**ABRIL**

- ❖ Mayor información a familiares de pacientes (telefónica)
- ❖ Ajustar el proceso de recepción y entrega de elementos personales (UCI) pañales aceite otros
- ❖ Ajustes a los protocolos de paciente fallecido (certificados defunción)
- ❖ Se detectan varias causas de inconformidad de los usuarios en virtud a la implementación de planes de contingencias en los diferentes servicios como consecuencia de la PANDEMIA ocasionada por el COVID -19

**MAYO**

- ❖ Falencias en la comunicación telefónica de suministro de información medica a familiares de pacientes.
- ❖ Dificultades de los usuarios para que contactarse con el hospital
- ❖ Perdida , robo , Hurto de pertenencias a familiares de pacientes
- ❖ Salida de pacientes sin ordenes medicas ni incapacidades
- ❖ Falencias en el proceso pertenencias de pacientes que ingresan solos sin familiar a hospitalización, UCI
- ❖ Ajustar el proceso de recepción y entrega de elementos personales (UCI) pañales aceite otros
  
- ❖ Se detectan varias causas de inconformidad de los usuarios en virtud a la implementación de planes de contingencias en los diferentes servicios como consecuencia de la PANDEMIA ocasionada por el COVID -19

**JUNIO**

- ❖ Falencias en la comunicación telefónica de suministro de información medica a familiares de pacientes.
- ❖ Dificultades de los usuarios para contactarse con el hospital para solicitud de citas médicas (se requiere para el HRZ central de citas o call center)
- ❖ Falencias en la información frente a cómo acceder a los servicios( exámenes, entre otros) (se requiere una recepcionista y un teléfono exclusivo de información sobre portafolio de servicios institucional, contratos etc)
- ❖ Deficiencias en la información que brinda el personal médico a los familiares de pacientes de UCI adultos
- ❖ Se evidencias falencias en la comunicación interna entre servicios lo cual afecta la información a los pacientes y usuarios.
- ❖ Demora en el anuncio a familiares sobre el deceso de los pacientes desde el personal asistencial.
  
- ❖ Se detectan algunas inconformidades de los usuarios en virtud a la implementación de planes de contingencias en los diferentes servicios como consecuencia de la PANDEMIA ocasionada por el COVID -19

**INTERVENCIONES REALIZADAS FRENTE A QYR**

- Formulación de PUMP
- Los Planes de mejora de QYR se publican con la información de PAS y PAMEC que realiza el área de calidad y planeación del HRZ y se les realiza seguimiento de la misma área.
- Las QyR por falta de Trato Amable que involucra a los colaboradores de la institución; se manejan por medio de los talleres del Pacto por el Trato Amable
- Respecto a las falencias en la información médica a familiares de pacientes hospitalizados se realizó reunión con el líder de hospitalización, líder Trabajo Social y se le informo en reunión al gestor asistencial. Se realizó PUMP y se decidió que los médicos establecían horario de llamadas a familiares para informar estado de salud de forma diaria de 3 – 5 pm y queda registrado en Historia Clínica
- Respecto a las solicitudes de citas se estableció los siguientes números 4077075 ext 11104 11125 1113 de 8am a 12 pm.
- Respecto a la información en UCI también se hizo referencia en la reunión con el líder de hospitalización y al gestor asistencial y científico en reunión.

**PLAN UNICO DE MEJORA - PQRSFD I Y II TRIMESTRE 2020 HRZ**

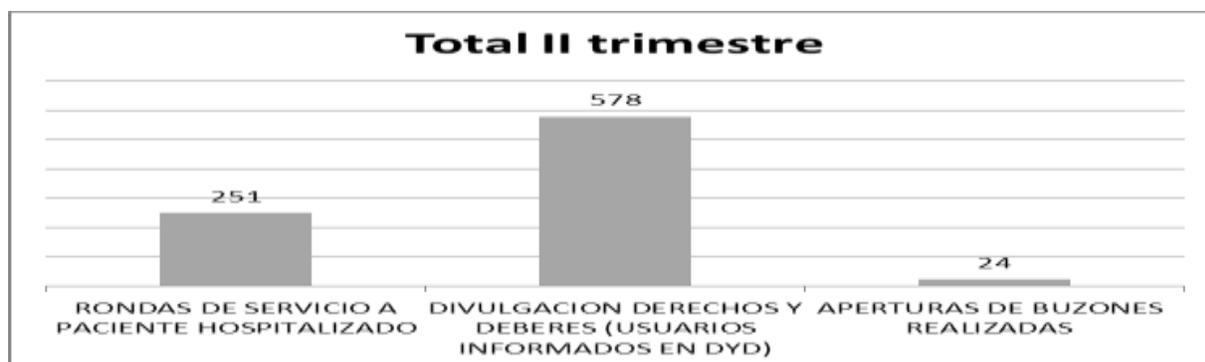
CANTIDAD	TEMA	SERVICIO INVOLUCRADO	RESPONSABLE	ACCION DE MEJORA
33	Demora en la atención	Atención al paciente en	Lider de proceso Dr.	Apoyo de informadoras



		urgencias	Ángelo Cubillos	Siau en divulgación de derechos y deberes para fortalecer la comunicación médico paciente y sensibilizar a los usuarios frente a los servicios de urgencias.
15	Falta de trato cálido y amable en la atención (enfermeras y médicos)	Atención al paciente en urgencias	Líder de proceso Dr. Ángel Cubillos Y Líder Enfermería Paola Alonso	Capacitaciones de Humanización (realizadas por Siau)  Talleres del pacto por el Trato Amable.
26	Deficiencia en la información a familiares de pacientes hospitalizados	Atención al paciente Hospitalizado.	Líder de hospitalización Dr Alejandro Rodríguez	Se realizó reunión con el equipo médico y se determinó que los médicos informarían diariamente de forma telefónica a los familiares de pacientes, teniendo en cuenta tema de la pandemia y restricción de ingreso de familiares al hospital.

**CONSOLIDADO SIAU**

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
RONDAS DE SERVICIO A PACIENTE HOSPITALIZADO	0	93	158	251
DIVULGACION DERECHOS Y DEBERES (USUARIOS INFORMADOS EN DYD)	67	417	94	578
APERTURAS DE BUZONES REALIZADAS	8	8	8	24



## INTERVENCIONES INFORMADORAS Abril –Mayo - Junio

### INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO

arreglo de baranda habitación 313

retiro de televisores dañados en el hus

mejoramiento de comunicación para los usuarios a través de el t.v en sala de espera de urgencias.

información para facturación de salida de hospitalización.

acompañamiento a pacientes de Rx

recepción de inconformidades de cliente externo.

Apoyo a laboratorio clínico.

apoyo a terapia física.

Acompañamiento para ubicación de servicio de ecografías a pacientes con citas.

Revisión y organización de carteleras informativas.

Organización y revisión de documentos para pacientes de consulta externa.

acompañamiento a duelo de familiares.

### INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO

arreglo de baranda habitación 313

retiro de televisores dañados en el hus

mejoramiento de comunicación para los usuarios a través de el t.v en sala de espera de urgencias.

información para facturación de salida de hospitalización.

acompañamiento a pacientes de Rx

recepción de inconformidades de cliente externo.

Apoyo a laboratorio clínico.

apoyo a terapia física.

Acompañamiento para ubicación de servicio de ecografías a pacientes con citas.

Revisión y organización de carteleras informativas.

Organización y revisión de documentos para pacientes de consulta externa.

acompañamiento a duelo de familiares.

MES DE JUNIO-2020.
Acompañamiento pacientes protocolo C. Externa , socialización de D y D.
Recepción quejas verbales de los usuarios.
Apoyo gestión salida de pacientes.
Gestión de información a familiares de pacientes en el servicio de UCI.
Información a familiares en salas de espera sobre protocolos de Covid 19 y lavado de manos.
Se gestiona autorización con Trabajo social, para autorización de ingreso de familiares para información sobre pacientes.
Acompañamiento y facilitar el equipo de celular para video llamada de paciente con sus familiares.
Montaje de encuestas en el programa ALMERA (Técnico y Profesional SIAU).

**SUGERENCIAS /voz del usuario II Trimestre 2020 HRZ**

**EN ABRIL - MAYO NO SE RECIBIERON SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

SERVICIO	JUNIO
Consulta Externa	Ninguna
Urgencias	Ninguna
Uci neonatos	Ninguna
Uci adultos	Ninguna
Laboratorio Clínico	Ninguna
Hospitalización 3 piso	Ninguna
Hospitalización 4 piso	Ninguna
Hospitalización 5 piso	Sugiere tener en cuenta los sistemas de información (que sean más efectivos los sistemas de información)
Hospitalización 6 piso	Ninguna
Sala de Partos	Ninguna
Imagen logia	Ninguna
Cirugía Ambulatoria	Ninguna
FACTURACION	Ninguna
parqueadero	Ninguna
seguridad	Ninguna

**Actividades complementarias**

**ABRIL**

Se realizó capacitaciones al equipo de Atención al Usuario

Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU

Se realiza socialización a funcionarios administrativos y asistenciales sobre programa de Humanización

Se realizan actividades cronograma y plan de acción de Humanización

Se realiza seguimiento matriz de Riesgos de Atención al Usuario



**Empresa Social del Estado**

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 continúa acompañando las familias de pacientes fallecidos para apoyo espiritual y direccionamiento a TS

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

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)

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 realizan actividades para dar cumplimiento al 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.

**MAYO**

Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU

Se realiza socialización a funcionarios sobre programa de Humanización

Se realizan actividades cronograma y plan de acción de Humanización

Se realiza seguimiento matriz de Riesgos de Atención al Usuario

Se realiza seguimiento a la matriz PQRSFD

Se revisan y tramitan PQRSFD

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 continúa acompañando las familias de pacientes fallecidos para apoyo espiritual y direccionamiento a TS

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

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 realizan actividades para dar cumplimiento al PAS y Pamec para el HRZ

Se da cumplimiento al plan de contingencia Covid- institucional

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 enviaron soportes del plan anticorrupción

Se hizo entrega del informe de Indicadores Resolución 0256

Revisión de matriz de riesgos

Se realizó informe según requerimientos de día matriz del convenio Tripartita

Se realizó y envió el informe del I trimestre de 2020 SIAU HRZ

Se realizó publicación en la página web del informe primer trimestre

Se realizó articulación en las nuevas rutas institucionales de reactivación de servicios y manejo Covid-19 para acompañamiento de los usuarios

Se realizó ronda de seguridad del paciente y se diligencio formato lista de chequeo en el servicio asignado

Se recibió visita de la Secretaria de Salud el Municipio

Se recibió capacitación de Almera al personal Siau

Se recibió capacitación sobre gestión documental



**JUNIO**

Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU  
Se realiza socialización a funcionarios sobre programa de Humanización  
Se realizan actividades cronograma y plan de acción de Humanización  
Se realiza seguimiento a la matriz PQRSFD  
Se revisan y tramitan PQRSFD  
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 continúa acompañando las familias de pacientes fallecidos para apoyo espiritual y direccionamiento a TS  
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 por video conferencia  
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(Grupo primario)  
Se realizan actividades para dar cumplimiento al PAS y Pamec para el HRZ  
Se da cumplimiento al plan de contingencia Covid- institucional  
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 enviaron soportes del plan anticorrupción  
Se hizo entrega del informe de Indicadores Resolución 0256  
Se realizó reunión de equipo primario y capacitación  
Se realizó ronda de seguridad del paciente y se diligencio formato lista de chequeo en el servicio asignado

Informe realizado por la profesional

**Gina Katherine Moreno Delgado**

Líder Atención al Usuario

Hospital Regional Zipaquirá E.S.E HUS