



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 – V3

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ

INFORME DE GESTION

ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

CUARTO TRIMESTRE 2020

GINA KATHERINE MORENO DELGADO
Profesional Líder de Proceso

Enero 14 DE 2021



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

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.

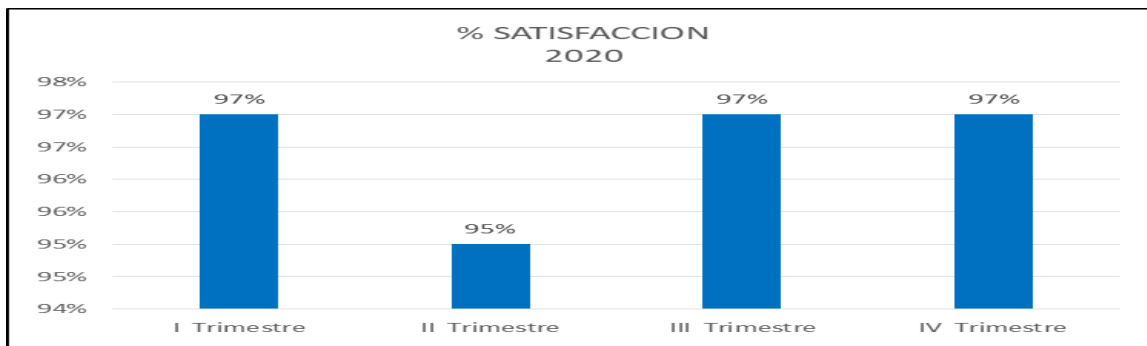
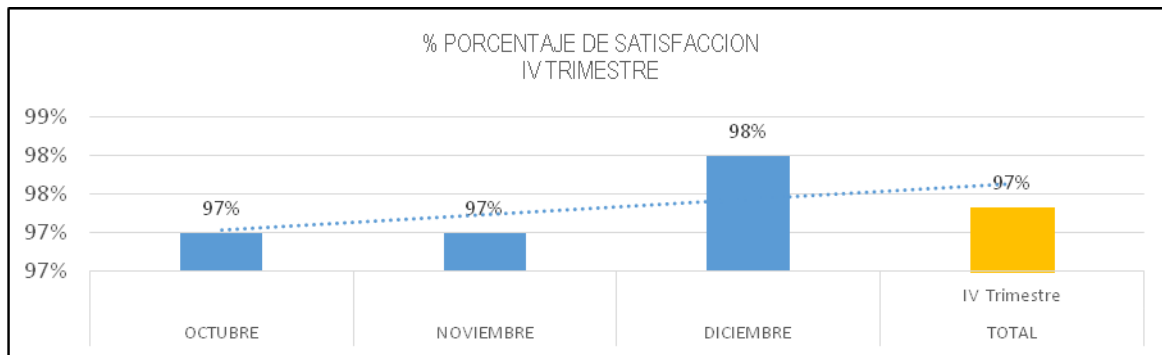
Se presenta el informe de cuarto trimestre de 2020 del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por el servicio de Atención al Usuario garante de los Derechos y deberes de los usuarios y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada 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. IV Trimestre 2020 HRZ

FORMULA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	2020	2020	2020	IV Trimestre
# total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS *100	97/100	97/100	98/100	292/300
	97%	97%	98%	97%

Fuente: Base de datos PQRS 2020 SIAU

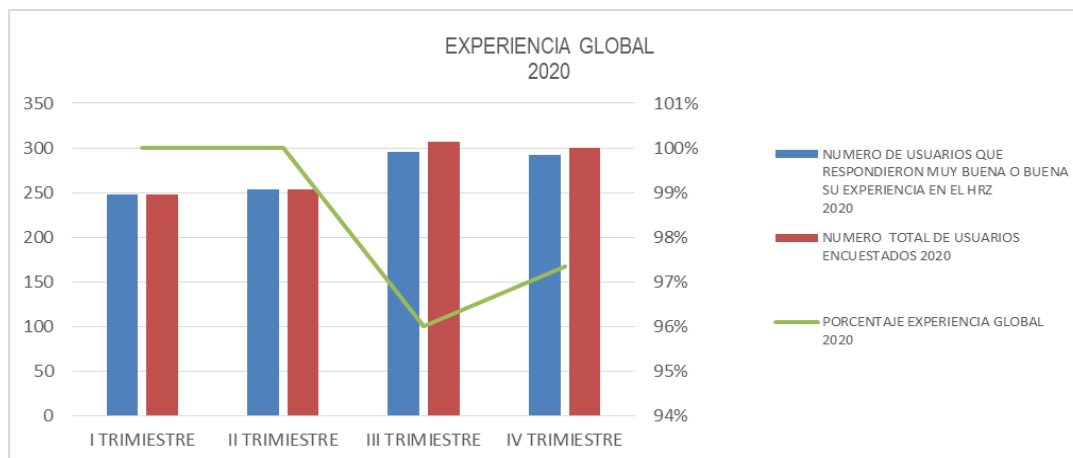
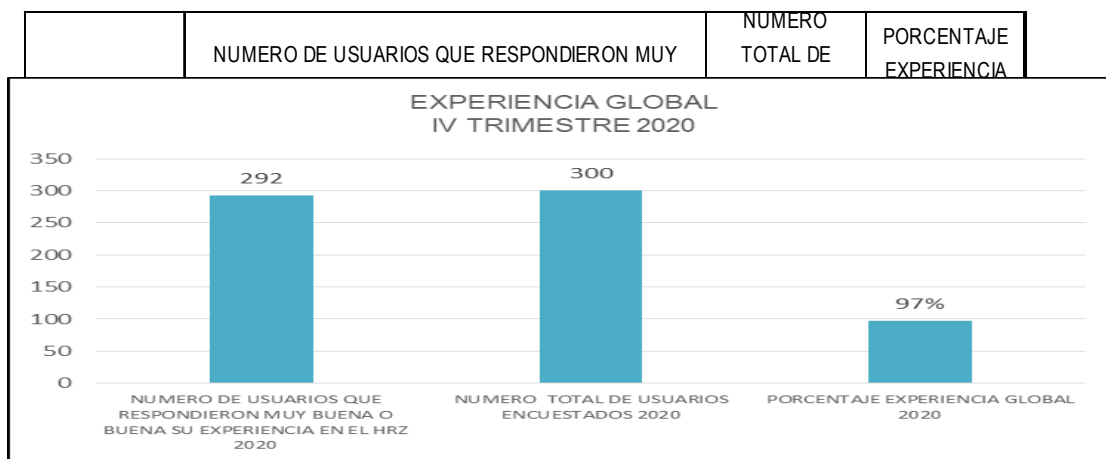


El análisis de la gráfica correspondiente al cuarto trimestre del año 2020 nos muestra un índice de satisfacción estable con una percepción del 97% de satisfacción frente a los servicios recibidos, es de destacar que en las manifestaciones dadas por los usuarios resaltan que la prestación del servicio es de un alto nivel humano y oportuno. Teniendo en cuenta que nuestro hospital es un referente de Covid – 19 y que a pesar de todo se ha mejorado la comunicación e información de la salud de los pacientes hacia las familias por intermedio de los celulares de cada piso.

Con relación al comportamiento en todo el año podemos observar que también ha sido una constante y que en general los usuarios manifiestan estar satisfechos con los servicios recibidos en el Hospital Regional de Zipaquirá.

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?



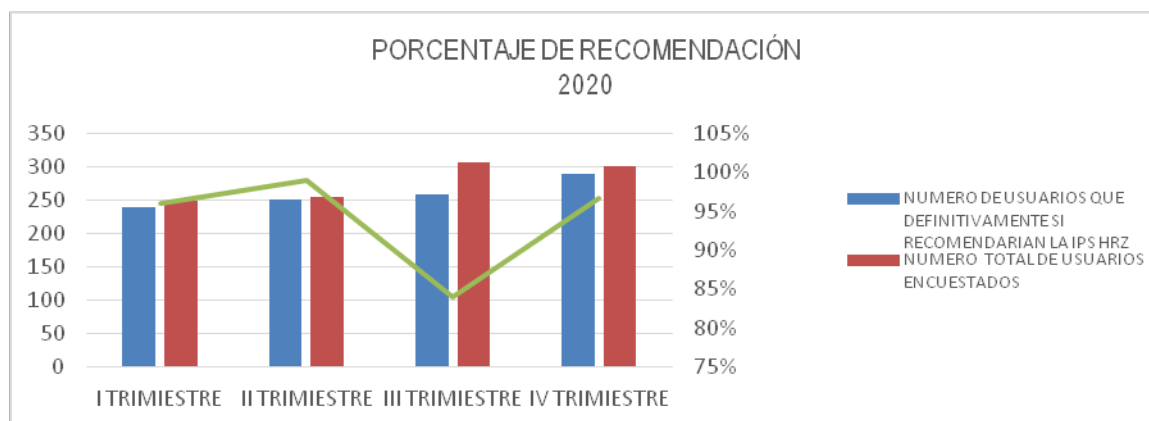
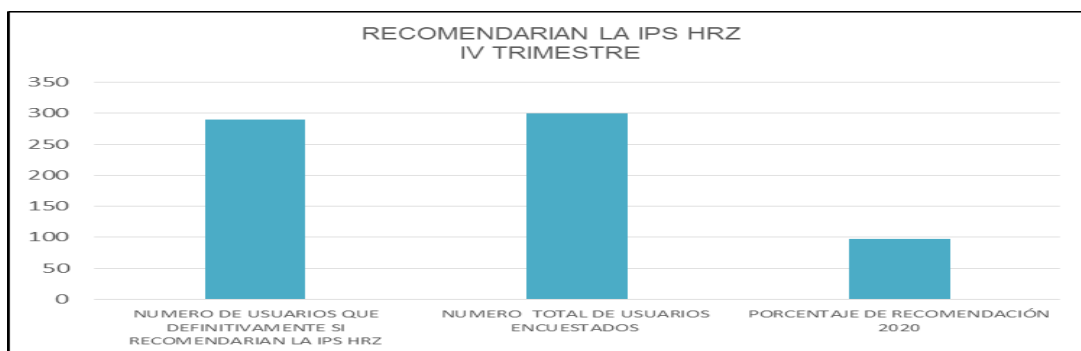
La percepción de los usuarios con relación al servicio recibido en el Hospital Regional de Zipaquirá es muy positiva con un porcentaje del 97%, teniendo en cuenta que manifiestan sentirse bien atendidos y con un apoyo personalizado, debemos evaluar que paso con el 3% restante que manifiestan lo contrario.



PROPORCIÓN DE LEALTAD DEL USUARIO HACIA LA IPS, SEGÚN RESOLUCIÓN 0256/ 2016.

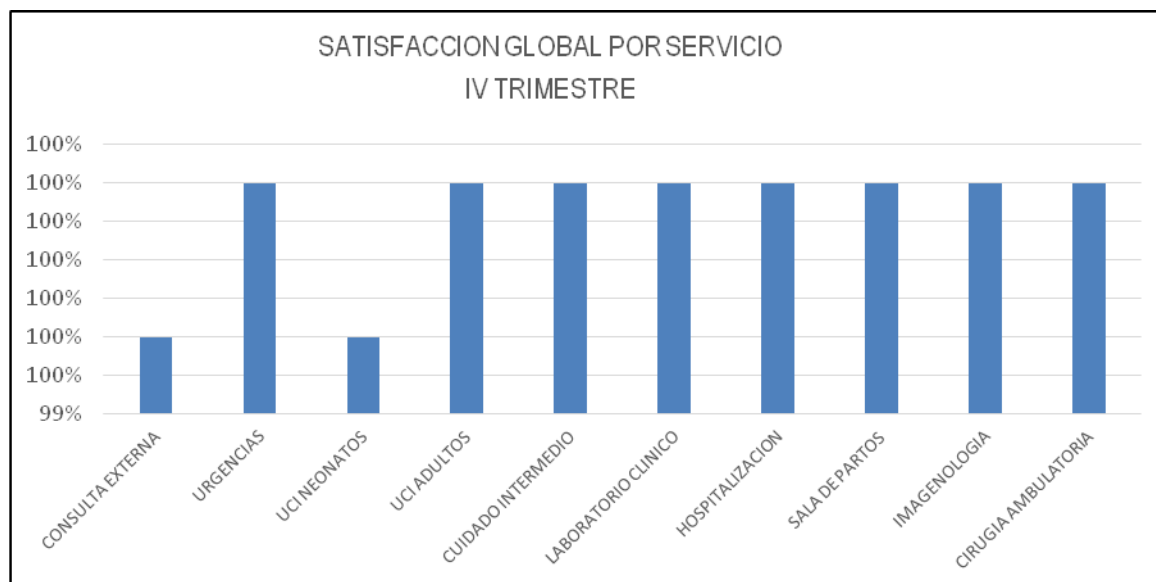
¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

	NUMERO DE USUARIOS QUE DEFINITIVAMENTE SI RECOMENDARIAN LA IPS HRZ	NUMERO TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE RECOMENDACIÓN
IV TRIMESTRE	290	300	97%



Analizando las gráficas arriba expuestas podemos determinar que en el cuarto trimestre del año 2020 el 97% de usuarios encuestados respondieron que si recomendarían al Hospital regional de Zipaquirá teniendo en cuenta varios factores como el servicio, la infraestructura y la oportunidad.

COMPARACION DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS CALIFICADA POR EL PACIENTE IV TRIMESTRE 2020 HRZ.

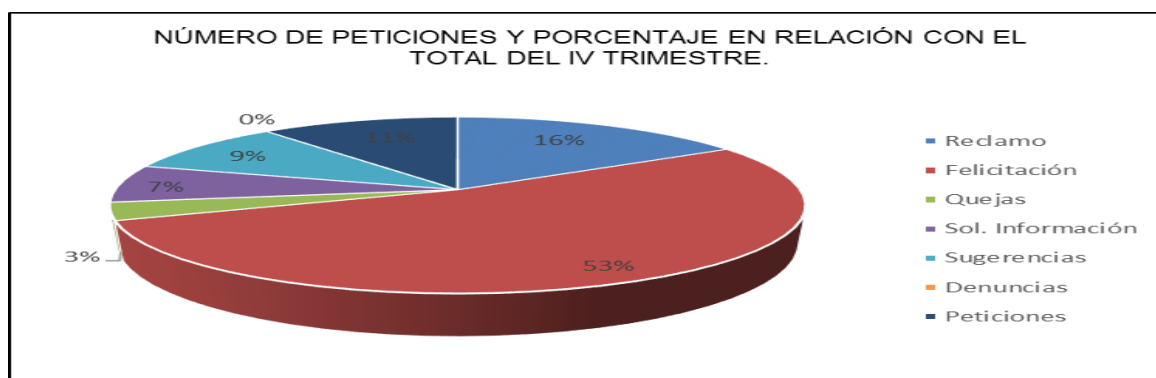


Con relación a la satisfacción global por servicios en el cuarto trimestre del año 2020, podemos concluir que los usuarios se sienten muy satisfechos con el servicio recibido en el Hospital Regional debido a la atención humanizada, las buenas instalaciones entre otras, es importante anotar que hay un 0.4% que manifiesta inconformidad por la falta de información oportuna con relación a la salud de los pacientes hospitalizados y la dificultad al poder agendar sus citas por las líneas telefónicas, siendo estos los puntos que debemos mejorar en el primer trimestre del año 2021.

GESTIÓN DE PETICIONES: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN, FELICITACIONES.

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

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Octubre 2020	Noviembre 2020	Diciembre 2020	TOTAL
Reclamo	7	20	18	45 (16%)
Felicitación	64	36	46	146 (53%)
Quejas	4	4	1	9 (3%)
Sol. Información	13	4	2	19 (7%)
Sugerencias	9	7	10	26 (9%)
Denuncias	0	0	0	0 (0%)
Peticiones	13	13	4	30 (11%)
TOTAL	110	84	81	275



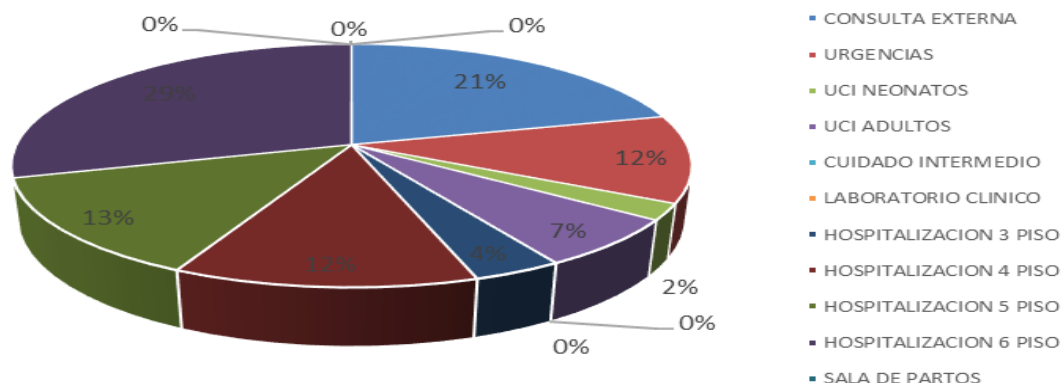
Con respecto al comportamiento de PQRSFD durante el cuarto trimestre de 2020 el cuadro muestra que octubre fue el mes con mayor dinámica para peticiones recepcionadas, resaltando las felicitaciones 53% del total, reclamos con un 45% por inoportunidad en la atención y fallas en el suministro de información de la salud de los pacientes a sus familiares y peticiones por la dificultad en la solicitud de citas por medio de línea telefónica e información médica de pacientes hospitalizados en general con un 30%.

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

Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio: IV Trimestre 2020 HRZ

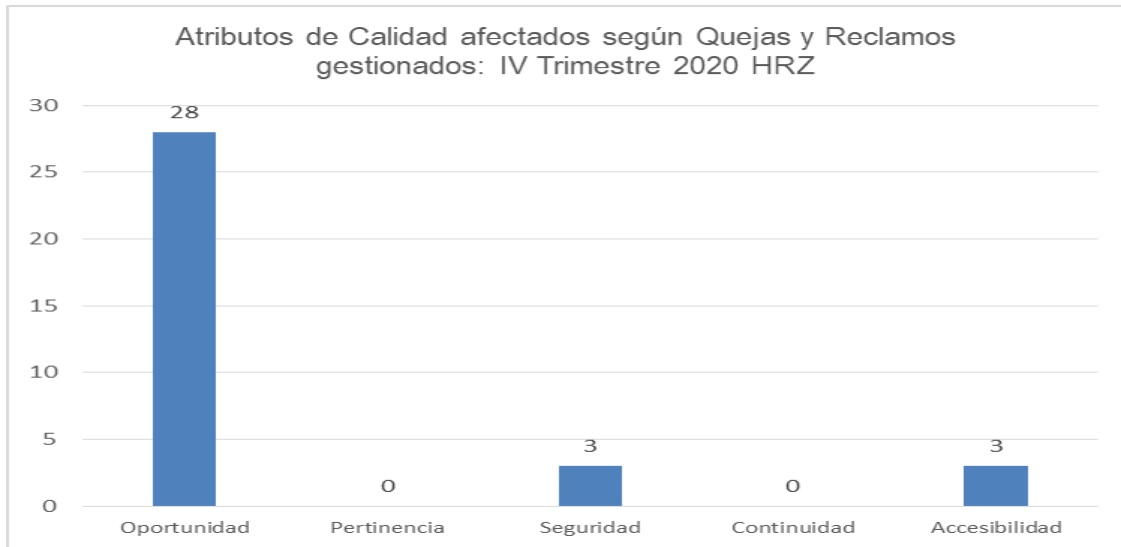
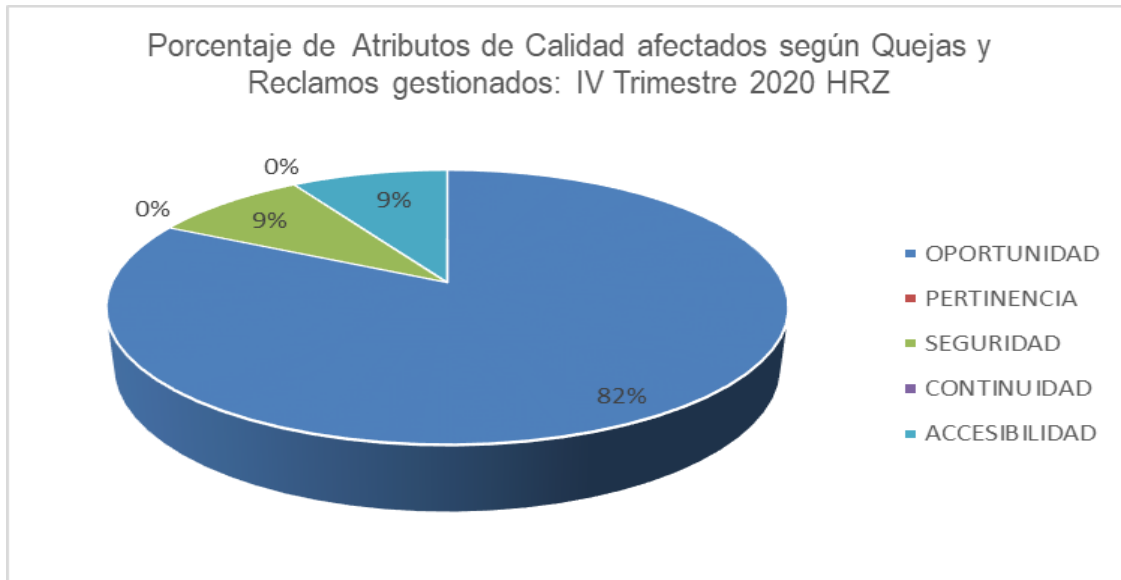
SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE	PORCENTAJE IV TRIMESTRE
CONSULTA EXTERNA	25	25	8	58	21%
URGENCIAS	15	9	8	32	12%
UCI NEONATOS	4	1	1	6	2%
UCI ADULTOS	1	10	7	18	7%
CUIDADO INTERMEDIO	0	0	0	0	0%
LABORATORIO CLINICO	0	0	0	0	0%
HOSPITALIZACION 3 PISO	6	1	3	10	4%
HOSPITALIZACION 4 PISO	15	13	6	34	12%
HOSPITALIZACION 5 PISO	12	3	22	37	13%
HOSPITALIZACION 6 PISO	34	21	26	81	29%
SALA DE PARTOS	0	0	0	0	0%
IMAGENOLOGIA	0	0	0	0	0%
CIRUGIA AMBULATORIA	0	0	0	0	0%
TOTAL	112	83	81	276	100%

Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio: IV Trimestre 2020 HRZ



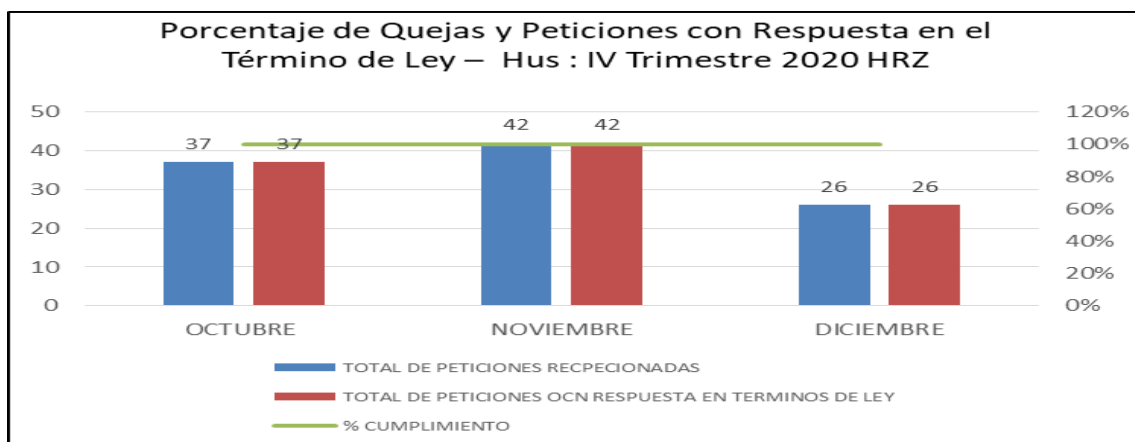
En el cuarto trimestre se puede observar que el servicio que más recibió manifestaciones fue el de hospitalización del 6 piso, porque los familiares manifiestan no recibir información oportuna de la salud de los pacientes, seguido por el servicio de consulta externa por no ser oportuna la asignación de citas a través de las líneas telefónicas, es de anotar que en este periodo se realiza una campaña muy fuerte para mejorar la comunicación con los familiares y a u vez también se trabajó en la consecución de una central de citas que ya viene en periodo de prueba para el primer trimestre del año 2021.

**c) Porcentaje de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados
IV Trimestre 2020 HRZ**



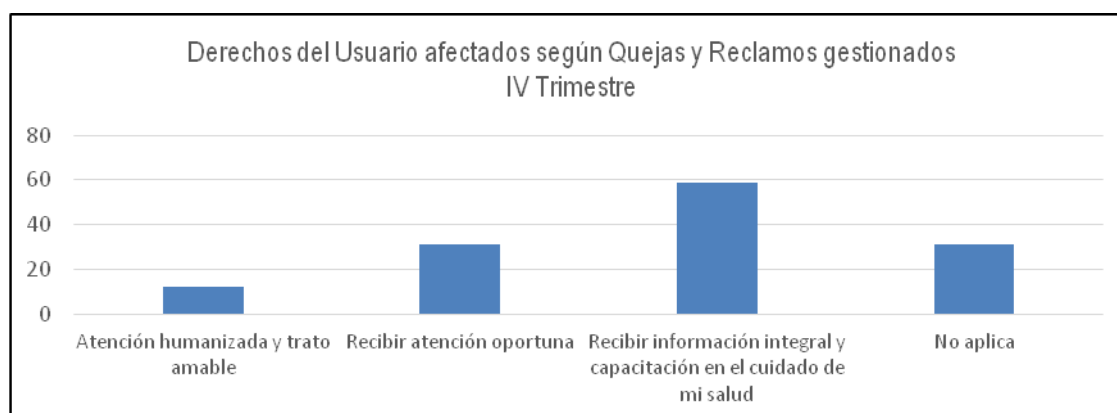
Para el cuarto trimestre el atributo que más afecto a los usuarios fue el de la inoportunidad, teniendo en cuenta que se presenta inoportunidad en brindar información oportuna de la salud de los familiares que se encuentran hospitalizados por parte del servicio médico y en la asignación de citas por medio de las líneas telefónicas en el servicio de consulta externa.

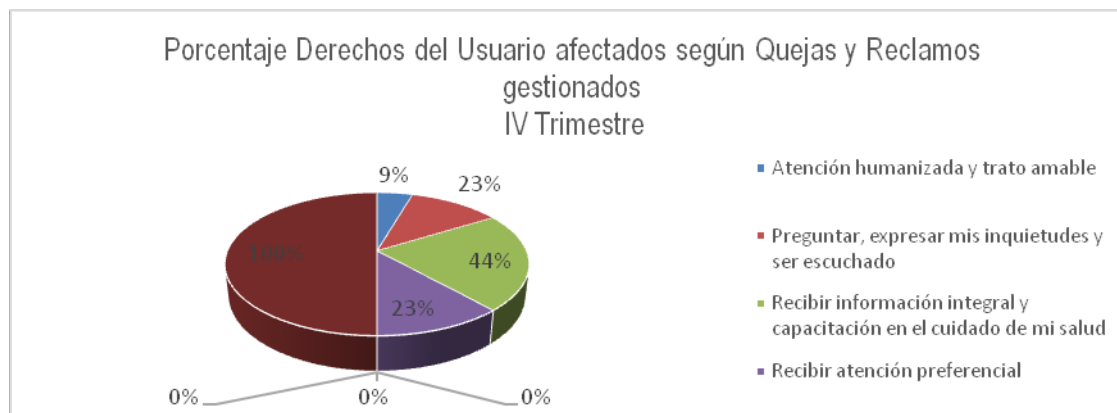
d) Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – HUS: IV Trimestre 2020 HRZ



En el último trimestre del año 2020 podemos observar que se ha cumplido con los términos de ley, en lo referente a las respuestas oportunas, esto debido a que los líderes de los diferentes servicios han sido responsables con el cumplimiento de este punto.

e) Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados





El mayor derecho afectado en el cuarto trimestre del año 2020 fue por la falta de información suministrada a los familiares de los pacientes que se encontraban hospitalizados, y la inoportunidad en la asignación de citas en el servicio de Consulta Externa por deficiencias en las líneas telefónicas, estos dos casos puntuales se han venido corrigiendo ya sea con una central de citas que inicia a funcionar el primer trimestre del año 2021 y con un trabajo de sensibilización y concientización de la importancia de brindar información oportuna a los familiares de los pacientes hospitalizados.

PRINCIPALES CAUSAS DE PQRSD IV TRIMESTRE HRZ.

1. La barrera que se presenta con la asignación de citas en el servicio de Consulta Externa para con los especialistas, por solo contar con una línea telefónica y no dar abasto para asignar las citas.
2. Se evidencian muchas inconformidades con relación a la falta y demora en brindar información del estado de salud de los pacientes hospitalizados, en especial quienes son pacientes COVID por parte del equipo médico, generando ansiedad, angustia e incertidumbre en los familiares.
3. Se presentaron varios inconvenientes con la entrega de elementos de aseo y elemento personales de valor para los pacientes hospitalizados que los familiares dejan en la portería principal y que los camilleros deben subir a cada servicio.
4. Se presentaron varios reclamos con relación a la inoportunidad en la realización de cirugías, especialmente de la especialidad de Ortopedia.

INTERVENCIONES REALIZADAS FRENTE A QYR IV TRIMESTRE HRZ.

1. Se creó un correo electrónico para programar y asignar las citas y se le informo a los pacientes que por medio de la página web del hospital también pueden programar sus citas y a partir del primer trimestre del año 2021 se inicia con una central de citas para dinamizar la asignación de citas.
2. Se realizó una campaña con los diferentes servicios donde se sensibilizo al personal asistencial para mejorar los tiempos de brindar información y se concientizo a los familiares de los horarios donde se

- brindara información de los pacientes, apoyados por celulares en cada servicio y con el apoyo de las profesionales de trabajo Social y alas auxiliares de SIAU para que esta llamadas se realicen oportunamente, además se generó una campaña apoyada por la dirección, el gestor asistencial y la a gestora administrativa para que los familiares entregaran elementos motivacionales como tarjetas, cartas, pancartas, afiches, etc.
3. Se inició un proceso de agilizar la entrega de las pertenencias y elementos de aseo, minimizando los tiempos en que los camilleros bajen y reclamen las pertenencias, además se implementó un ronda con los servicios de enfermería y SIAU donde se revisa en cada piso cuales elementos no se han devuelto, se realiza la lista y se pasa al servicio de Trabajo Social y se llama a los familiares para que reclamen los elemento NO CONTAMINADOS, y los elementos de valor se dejan en custodia en el cuarto de cámaras para que sean reclamados, el resto de elementos contaminados se entregan al servicio ambiental para que se dé baja de dichos elementos.
 4. Esta situación es de conocimiento por parte del gestor Científica y de manejo administrativo.

CONCLUSIONES.

Teniendo en cuenta que el año 2020 fue un año totalmente atípico para el mundo y especialmente para nuestra institución, cuando iniciamos nuestras labores en Noviembre del 2019 las expectativas de todos eran funcionar como una institución de salud que prestaría todos los servicios ofertados y se inició de una manera arrolladora con la aceptación de la población usuaria y con un volumen de atención muy alto, así funcionamos los dos primeros meses, pero aparece la pandemia y nuestras espectavas cambian y de igual manera todo lo que se había presupuestado para realizar desde el servicio de SIAU, sin embargo tratamos de adaptarnos a las circunstancias teniendo en cuenta que fuimos declarados por la Gobernación un hospital referente de Covid para el departamento y circunstancialmente dos de las auxiliares del servicio de SIAU renunciaron, lo cual influyo en tener que reestructurar muchas actividades, como el no poder ingresar a pisos, el atender desde la puerta a los pacientes que ingresaban a consulta externa, empezar a manejar la ruta priorizada Covid, y enfocar nuestro programa de Humanización hacia los colaboradores para así formarlos en una buena atención humanizada para los pacientes , los usuarios y sus familias.

Sin embargo podemos mostrar que la satisfacción global de los usuarios fue muy alta y que a pesar de que la el flujo de usuarios se redujo a un 40%, la referenciación de los usuarios que recomendarían al hospital a otras personas se acerca al 100%, esto nos enorgullece sobre manera y nos satisface como servicio por que pudimos cumplir con muchas de las actividades programadas de humanización, cumpliendo con los estándares de calidad que exige una institución acredita da como lo es Samaritana, nuestro servicio pudo capacitar de manera puntual en Política de Humanización, código de humanización, Programa de humanización , líneas estratégicas de humanización, Derechos y Deberes, Privacidad y Confidencialidad, Consentimiento informado, política de PQRSDF, a11018 clientes internos y a 1012 colaboradores en 65 capacitaciones para una cobertura del 87%.

RECOMENDACIONES.



Empresa Social del Estado

Consideramos que es necesario fortalecer el servicio completando el equipo de SIAU, pues en estos instantes hacen falta tres personas con las cuales podríamos tener una cobertura del 100% y no doblar el personal en la prestación de sus servicios, lo cual genera un agotamiento laboral y una carga emocional alta en nuestras auxiliares, de otro lado es muy importante poder fortalecer los medios de comunicación en los servicios para que las familias se enteren del estado de salud de sus pacientes, en estos momentos se está trabajando de la mano con el servicio de Trabajo Social, pero no hay un cumplimiento en los horarios de información lo que genera un malestar en los familiares y un mal trato para las personas de SIAU y Trabajo Social.

Proponemos generar un indicador nuevo que se llame **INDICE COMBINADO DE SATISFACCIÓN** lo cual nos puede generar una nueva información de satisfacción basado en el sistema de quejas, felicitaciones y sugerencias, teniendo en cuenta que estamos en un proceso de acreditación.

Poder contar con capacitaciones en humanización para el personal del servicio de SIAU.

Informe Realizado por:

JAIME ALBERTO ORTIZ OSPINA y LYDA RUBIO MARTINEZ.

Profesional en Atención al Usuario HRZ – HUS / Técnico en Atención al usuario HRZ – HUS.