



# **5. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES MARZO Y ABRIL DE 2020**

**NATALY E. GALVAN CAMACHO**

***Profesional Universitario de Sistema de Información y Atención al  
Usuario (SIAU) - Oficina Asesora de Calidad***

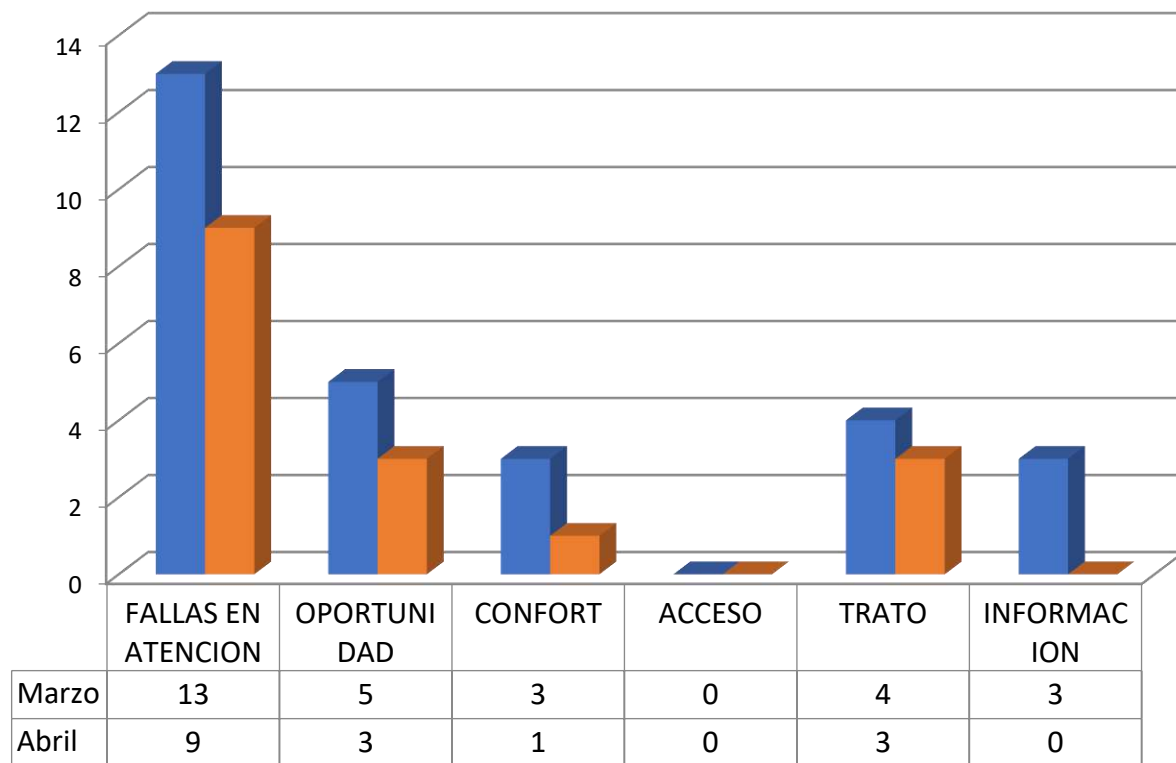


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones**

**Marzo y Abril 2020**

# Causas Atribuibles A Las Quejas

## Causas de Quejas Marzo y Abril 2020



En una queja o felicitación se pueden presentar una o varias causas

**Total Quejas Marzo 28**

**Total Quejas Abril 16**

**Calidad de la atención de salud.** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

**Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud

**Trato:** Trato descortés

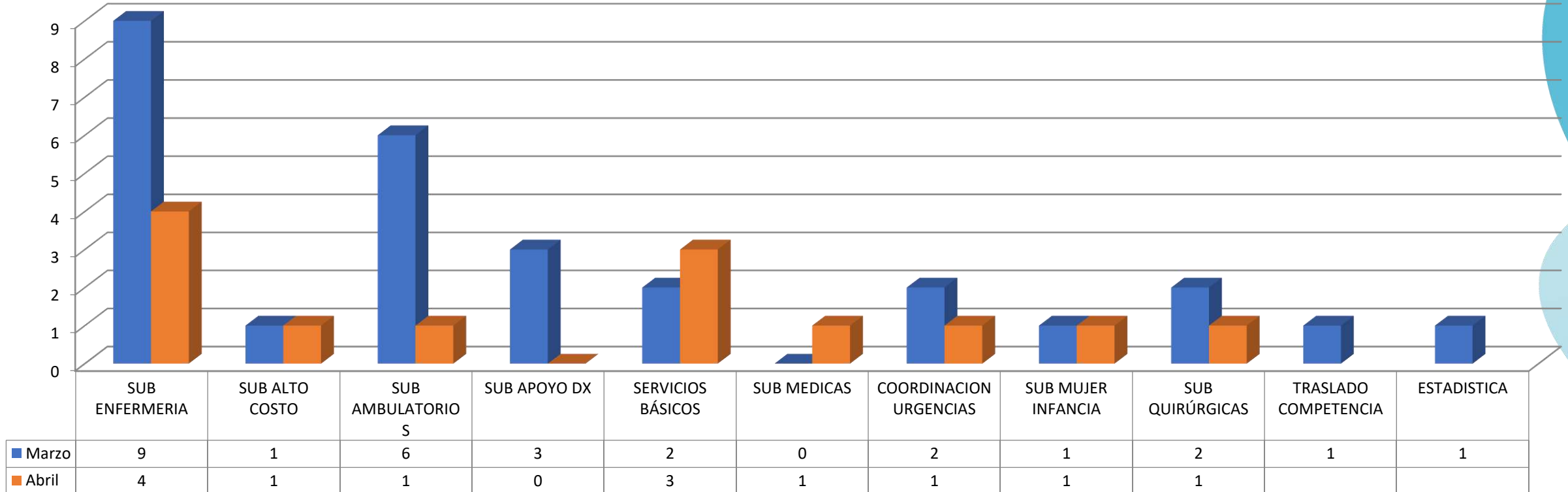
**Información Sencilla:** La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

### Servicio que más quejas recibió

**Quejas Marzo : Enfermería 9 Causa: F. Atención y Trato**

**Quejas Abril : Enfermería 4 Causa: F. Atención**

# Quejas Y Reclamos Marzo y Abril de 2020



Total de manifestaciones en el mes de Marzo: 74

Total de manifestaciones en el mes de Abril: 30

Total de quejas y reclamos: 28

Total de quejas y reclamos: 16

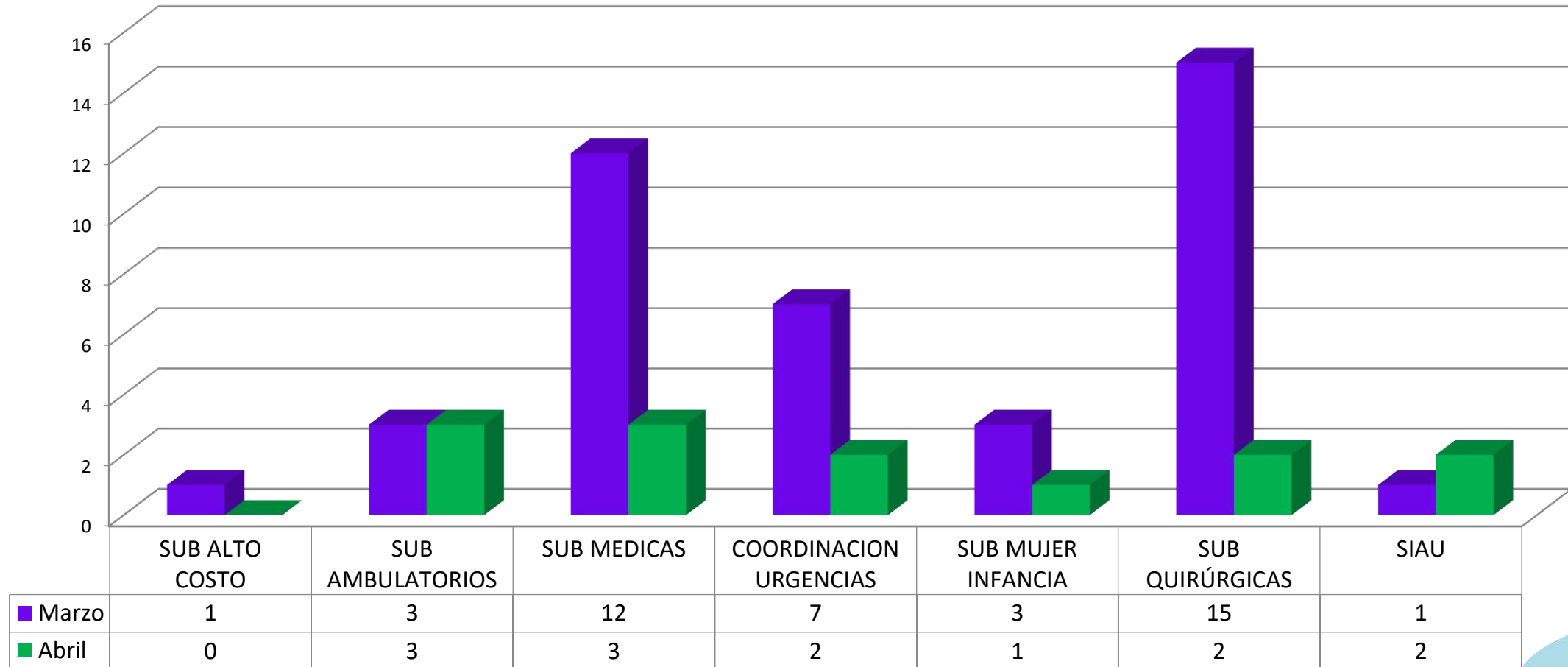
Donde se manifestó la queja en Marzo 2020: Enfermería	Personal con más quejas en Enero Abstract de Queja
VENTANILLA UNICA	USUARIO POLICIA NACIONAL PRESENTA QUEJA POR ATENCION RECIBIDA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PACINTE IMELDA AGUILLON DE CADERES CC 28161129
PISO 8 CX	EL DIA DE HOY ENLA HORAS DE LA MAÑANA SE ME DEBIA APPLICAR LAS GOTAS DE LAGRIMAS ARTIFICIALES EN LOS OJOS LA AUXILIAR COGIO UNAS GOTAS DEL CAJON Y NO MIRO NI REVISO EL NOMBRE Y ME PUSO EN LOS OJOS LAS GOTAS DE TRAMADOL, YO LE DIJE QUE ME ARDIA GUARDO LAS GOTAS DE TRAMADOL Y SALIO CUANDO SE FUE MIRE CUALES ERAN LAS GOTAS Y ME DI CUENTA QUE ERA TRAMADOL POR ESO SALI Y LE AVISE A LA JEFE DEL SERVICIO. LA JEFE SI ATENDIO A MI NECESIDAD Y LA MEDICO SOLICITO VALORACIOAN POR OFTALMOLOGIA. LAS AUXILIARES DEBEN TERNER PRECAUSIONES Y SABER QUE LE APLICAN ESPERO RESPUESTA SEGUN LAS NORMAS QUE RIGEN LAS PQR EN EL SISTEMA DE SALUD.
PISO 10	SE LE REALIZA PUNSION LUMBAL DE CONTROL A LA BEBE PACIENTE EVELYN SAMARA FUENTES NIEVES AL MOMETNO QUE YO ENTRO AL CUARTO DESPUES DEL PROCEDIMIENTO A DARLE SENO A LA BEBE ESTAN BUSCANDO UNA MUESTRA TODO EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN LA SALA, AUXILIARES ESTUDIANTES. CUANDO ME INFORMAN QUE LA MUESTRA NO APARECE Y LA BUSCAN EN LA BASURA Y AHI ESTABA. REACCIONO AL VER EL FRASCO PORQUE CUANDO YO ENTRE A LA SALA A LAVARME LAS MANOS LA ENFERMERA DE TURNO ANA MARIA VACIO UN TARRO DE ESOS EN EL LAVAMANOS AL MISMO MOMENTO, PIENSO QUE EN MANOS DE QUIEN DEJAMOS A NUESTROS BEBES UNA PRUEBA TAN DELICADA Y DOLOROSA TANTO PARA UNA BEBE DE 15 DIAS DE NACIDA COMO PARA MI COMO MAMA RESULTE EN LA BASURA. ESPERO RESÚESTA
PISO 5 SALA DE PARTOS	ESTOY MOLESTA HACE MAS DE 2 HORAS ME DIERONSALIDA LLEVO RATO ESPERANDO EL CAMILLERO Y NADA QUE VIENE Y NO ME PARECE YA QUE YO PUEDO CAMINAR SOLA Y LAS ENFERMERAS DE TURNO NO ME DEJARON SALIR YA QUE NO ESTA PERMITIDO. DE VERDAD QUE MAL SERVICIO EL DE CAMILLERO Y AUN SOLCITANDO EL SERVICIO HAY QUE ESPERAR TANTO-.
VENTANILLA UNICA	USUARIO PRESENTA QUEJA POR EL MAL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL CAMILLERO SAUL CARVAJAL
PISO A SALA A	LLEGUE POR LA SALIDA DE SONDA DE GASTOSTOMIA Y NO HUBO PRONTA ATENCION SE SALIO EN PRESENCIA DE UN MEDICO QUE LO QUE HIZO FUE DECIR, JUM TOCA ESPERAR, LLEGUE EL N;MIERCOLES 4/03/2020 Y HATA DESPUES DE 2 LLEGO UN GASTROENTEROLOGO, ME TUVIERON SIN NADA, 3 DIAS EN URGENICAS CON SOLO LIQUIDOS ME CANALIZRON VARIAS VECES, ME QUEMARON LAS VENAS, ME PROVOCARON FLEBITIS, LOS BRAZOS MORADOS E INFLAMADOS LUEGO EL SABADO EN LA MADRUGADA ME PASARON AL CUARTO PISO Y FUE PEOR, VIERON COMO TENIA LA VENAS Y SIGUIERON PUYANDO, EMPEZARON A BUSCARMEN VENAS Y RESULTA QUE LO QUE ESTABA DAÑADO ERA LA BOMBA DE INFUSION Y SEGUN ERAN MIS VENAS, EL ENFERMERO (ROBINSON ) GROSERO ALTANERO PORQUE MI FAMILIAR LE DECIA QUE BUSCARA VENAS ENLAS PIERNAS.
PISO 8 CX	SEÑORES HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER ME DIRIJO A USTEDES DE MANERA RESPETUOSA PARA HACELES VER MI INCONFORMIDA ANTE DOS SITUACIONES QUE ME HAN OCURRIDO UNA LA SEMANA PASADA Y LA OTR HOY 9 DE MARZO DE 2020. LA JEFE DE ENFERMERIA DE NOMBRE ANGIE ES UNA PERSONA QUE NO TIENE VOCACION PARA TRATAR AL ALAS PERSONAS Y A LAS AUXILIARES DE ENFERERIA ES GROSERA Y NO PERMITE QUE LOS DEMAS OPINEN, UNA DE LAS CAUSAS DONDE OCURRIO EL PRIMER ERROR FUE CUANDO LE IBA A SUMINISTRAR LAS GOTAS BELLADOMA POR SONDA GASTRICA Y COMO YA HABIA ESCUCHADO AL MEDICO CUANDO FUE MUY ENFATICO QUE ERA VIA ORAL YA QUE ES PARA GENERAR SLAIVA, LE HICE EL COMENTARIO Y NO LE GUSTO, ME ACERQUE DONDE EL MEDICO RESIDENTE Y LE COMENTE Y TALVEZ LE LLMARON LA ATENCION Y HOY LLEGO DICIEMDOME QUYE AHI ESTABN LAS GOTAS QUE PARA QUE YO SE LAS DIERA YO LE HICE ENTENDER QUE YO ESTA ACA AYUDANDO A CAMBIAR PAÑALES Y A BAÑAR A MI MADRE NO PARA QUE SUMINISTRARA MEDICANMENTOS YA QUE YO NO SOY LA PERSONA ENCARGADA Y QUE NUNCA HABIA TENIDO NINGUN PROBLEMA CON EL RESPTO DEL PERSONAL. MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION,
PISO 8 CX	ME PARECE INAUDITO QUE UNO PIDA COLABORACION A UNA ENFERMERA DESPUES DE MAS DE MEDIA HORA PARA CAMBIAR A MI SEÑORA MADRE Y DESPUES DE ESTE TIEMPO VUELVA Y SALGO Y PIDO AYUDA Y ME DIEGAN QUE ESTAN OCUPADOS. ME TOCO CAMBIAR A MI MAMA SOLO POR QUE AQUÍ NO LES IMPORTA LAS PACIENTES.
PISO 9 UCIA	LA SEÑORITA SUSANA LE FALTA UN POCO DE PACIENCIA CON LOS PACIENTES. COMO HACERLE UN LLAMADO DE ATENCION, SIN EMBARGO, ACLARO QUE NO SEA A MANERA DE DESPIDO SINO HA LLAMADO DE ATENCION PERO ANTE TODO SOMOS HUMANOS Y NOS EQUIBOCAMOS A VECES PORLO TANTO LA DISCULPO.....

# Quejas Y Reclamos Abril de 2020

Donde se manifestó la queja en Abril 2020: Enfermería	Personal con más quejas en Febrero Abstract de Queja
URGENCIAS	<p>EN LA NOCHE DEL DIA 28 DE MARZO MI PADRE HABIA INGRESADO EN EL DIA PERO EN EL TURNO DE LA NOCHE DE COMIDA LE DIERON CAFÉ CON LECHE Y GALLETAS Y MANGO, AL ALMUERZO LE DIERON SOPA DE AHUYAMA SIENDO PACIENTE TRASPLANTADO DE RIÑÓN Y DIABETES TIPO I CRONICO DE IGUAL FORMA EN URGENCIAS SOLICITE QUE LE APLICARAN LA INSULINA AL 9,00 PM Y ERAN LAS 10 PM Y NO LLEGABAN CUANDO LE TOMARON LOS SIGNOS LA TENSION ESTABA 94/35 MANIFESTE A LA JEFE MI PREOCUPACION POR LA TENSION TAN BAJITA PERO LA JEFE ME DIJO QUE IVA A MANDAR UN EMBOLO YO LE DIJE QUE EL DIA ANTERIOR EN LA POLICIA HABIA PRESENTADO UNA TENSION 98/45 Y LE HABIAN HECHO EXAMENES DE ELECTROCARDIOGRAMA ELLA NI SE ACERCO A MIRARLOS DESPUES DEL TIEMPO LLEGO EL DOCTOR DE TURNO Y EN FORMA GROTESCA ME DIJO.....</p>
PISO 6 MI	<p>ME PERMITO PEDIRLE POR FAVOR ME COLABOREN CON MI ESPOSO ALBERTO SANTOS CORDERO NECESITA UNA UCI URGENTE POR VENTILACION MECANICA- EL DR. FAJARDO YA LES DIO EL DIAGNOSTICO Y NO HACEN CASO. ENFERMERIA NO REALIZA EL CAMBIO DE PAÑAL.</p>
PISO 8 CX	<p>ESTABA SENTADA EN LA SILLA CUANDO ELLA (AUX DASAYDA AMAYA) ME LLAMO Y ME DIJO EN TONO ALTO AQUÍ LE TRAIGO ESTO PARA QUE LO TOME Y NO SE LO TOMEN USTED, Y AHORITA PASO A VER SI SE LO TOMO EL QUE LO ES PARA QUE SE LO TOME EL, QUE NO ES PARA QUE SE LO TOME USTED.....</p>
INTERNET CORREO	<p>EL DÍA 21 DE ABRIL FUE PASADO A PISO, A LA HABITACIÓN 1106A. LA ENFERMERA JEFE VIVIAN, MANIFIESTA QUE POR POLITICAS DEL HUS NO ES POSIBLE QUE MI PAPÁ SE QUEDE CON ACOMPAÑANTE, YO LE EXPLICO QUE EL ES UN ADULTO MAYOR DE 74 AÑOS DE EDAD Y QUE ES UNA PERSONA DEPENDIENTE, POR LO QUE REQUIERE ACOMPAÑANTE PARA EVITAR UNA CAÍDA ELLA MANIFIESTA QUE NO Y ME INFORMA QUE DEBO HABLAR CON LA OTRA ENFERMERA QUE TOMARÁ EL TURNO. MI PAPÁ ESTUVO LLORANDO PORQUE SENTÍA UN DÓLOR FUERTE EN LA ESPALDA SABER QUE LO IBAN A DEJAR SOLO EMPEZÓ A LLORAR MÁS Y A LAS ENFERMERAS NO LES IMPORTO DICHA SITUACIÓN, ALGO INHUMANO EN MI CONCEPTO.</p>

# INFORME DE FELICITACIONES

## Marzo y Abril de 2020



Felicitaciones Marzo: 42

Felicitaciones Abril: 13

# INFORME DE FELICITACIONES

## Marzo y Abril de 2020



Servicios más felicitado en Marzo	Servicios más felicitado en Abril
<p>Quirófanos y recuperación con 15 felicitaciones</p> <p>Medicas Piso 7 con 12 felicitaciones</p> <p>Urgencias con 7 felicitaciones</p> <p>Ambulatorios y Sub mujer e Infancia con 3 felicitaciones</p> <p>Alto Costo con 1 felicitaciones</p> <p>SIAU con 1 felicitaciones</p> <p>Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato</p>	<p>Médicas y Ambulatorios con 3 felicitaciones</p> <p>Urgencias, Quirúrgicas y SIAU con 2 felicitaciones</p> <p>Reconocimiento por atención y trato</p>





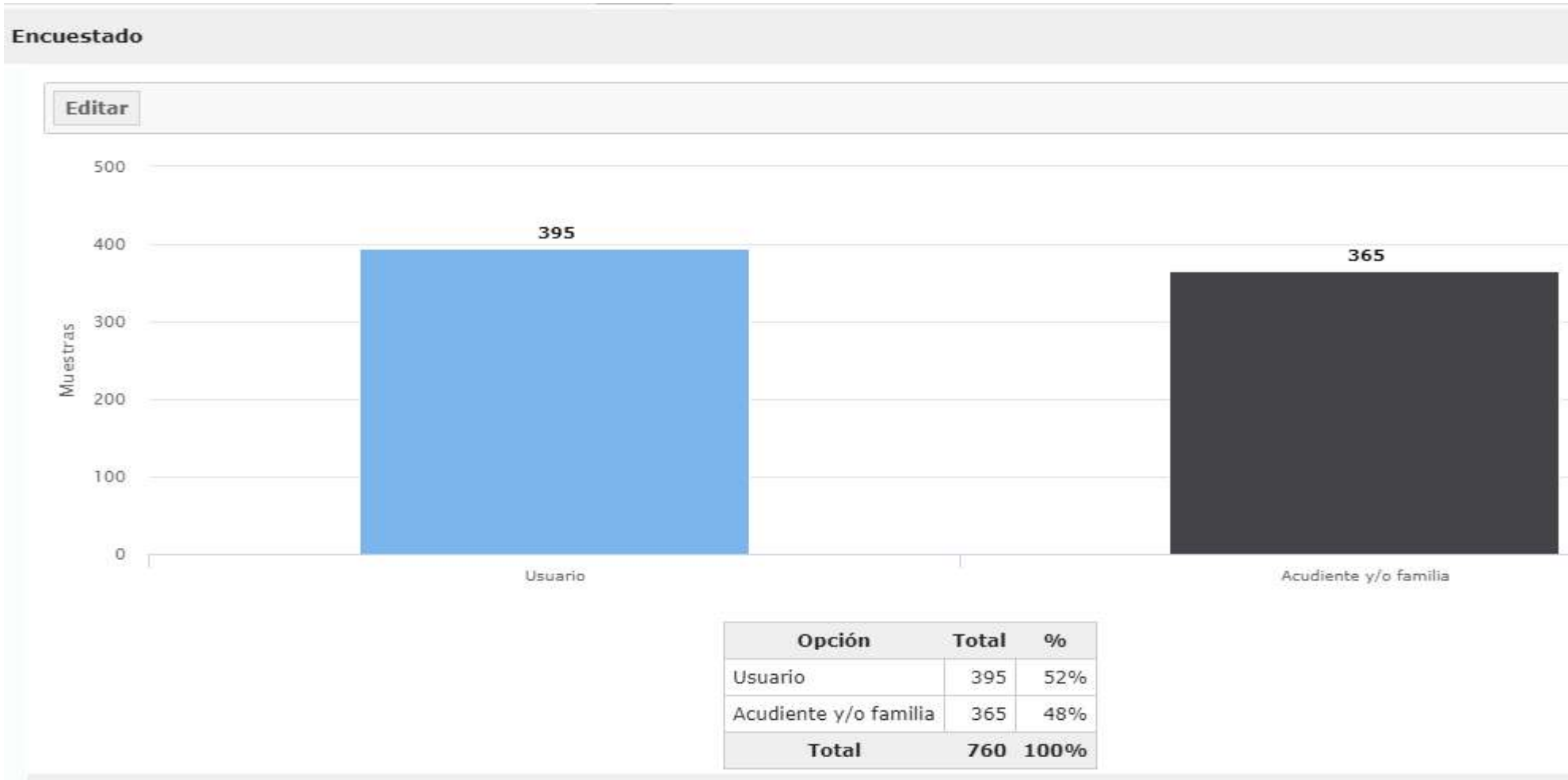
# **INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

**Marzo y Abril 2020**

# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible

Número de Encuestados en el periodo



Marzo 483  
Encuestados

Meta: 90%

Abril 277  
Encuestados



# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

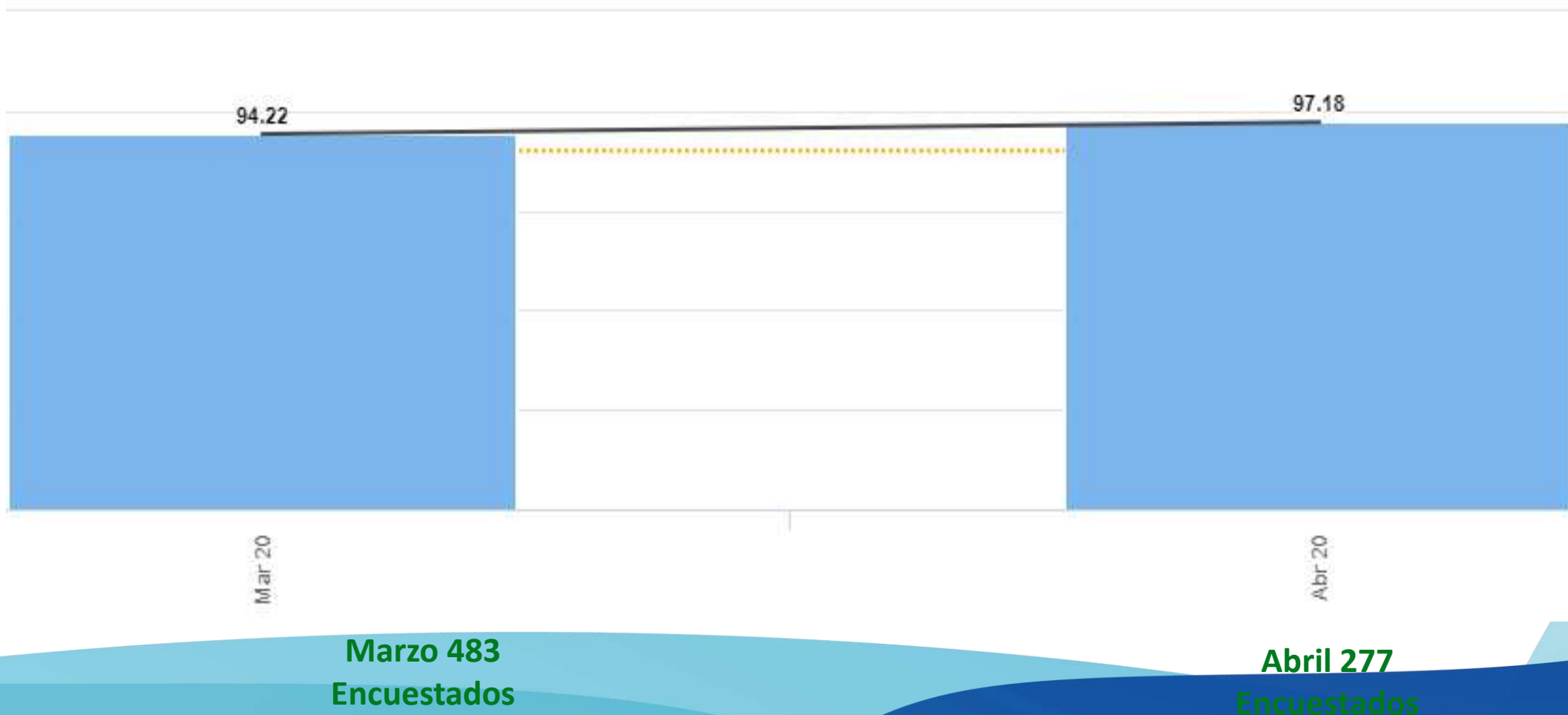
Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible



Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



## **PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS**

### **Conclusión**

**Teniendo en cuenta la Meta: 90% definida por la institución a través de comité de calidad, se evidencia que los 760 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses Marzo y Abril de 2020**

**Marzo 2020 : 499 Encuestados 94,22%**

**Abril 2020: 589 Encuestados 97,18%**

**El comité de calidad en sesión del mes de enero 2020 determinó realizar seguimiento por un año**

**Nota aclaratoria: En el mes de abril la muestra representativa fue de 277 encuestados, considerando la disminución de usuarios por Emergencia sanitaria Covid-19**



# **INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016**

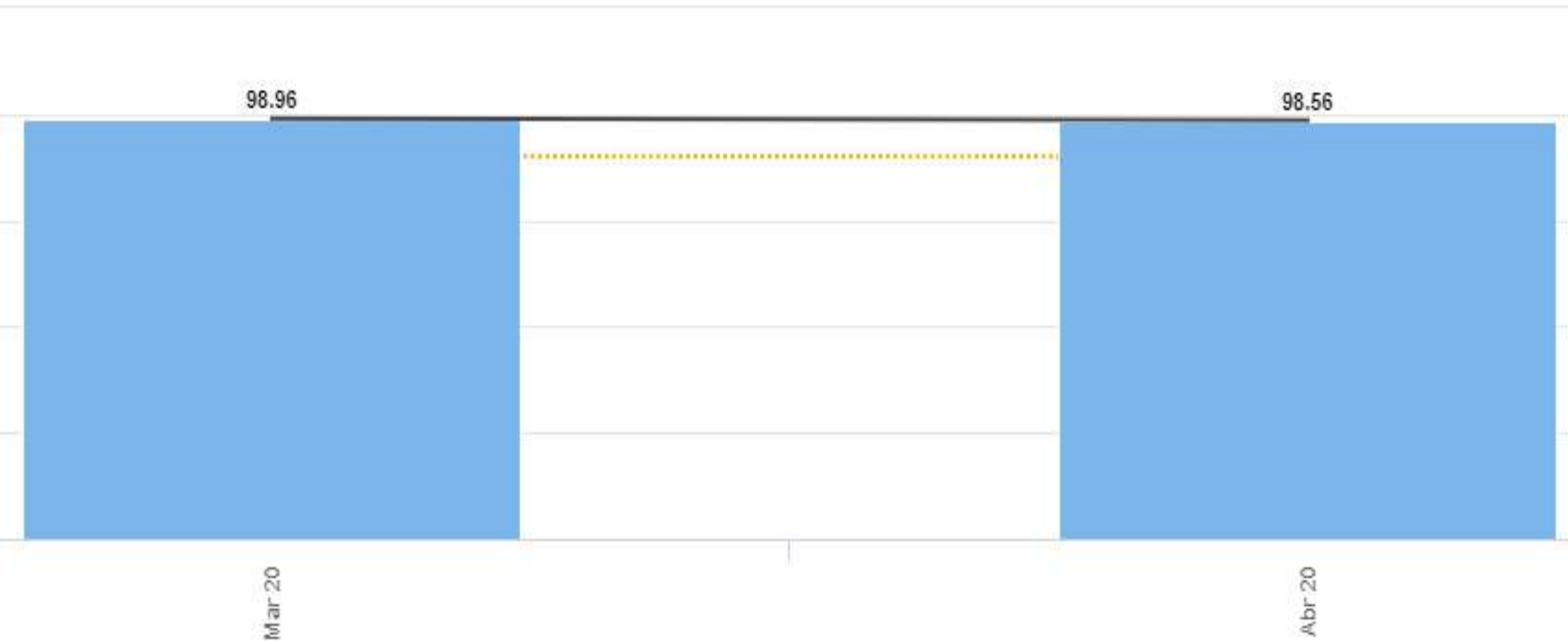
**Marzo y Abril 2020**



## “¿CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS?”

Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios en la IPS (Res. 256/2016)

Sistema de Información del Usuario



**Total de Usuarios encuestados: 760**  
**Marzo 2020 : 483**  
**Abril 2020: 277**

**Fuente: Almera**

Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



## “¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?”

Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos (Res. 256/2016)

Sistema de Información del Usuario



**Total de Usuarios encuestados: 760**  
**Marzo 2020 : 483**  
**Abril 2020: 277**

**Fuente: Almera** Número de Usuarios que Definitivamente Si o Probablemente Si a la pregunta:  
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



**Gracias**