



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES MAYO Y JUNIO DE 2020

LEYDY ANDREA RONDON PRADA

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

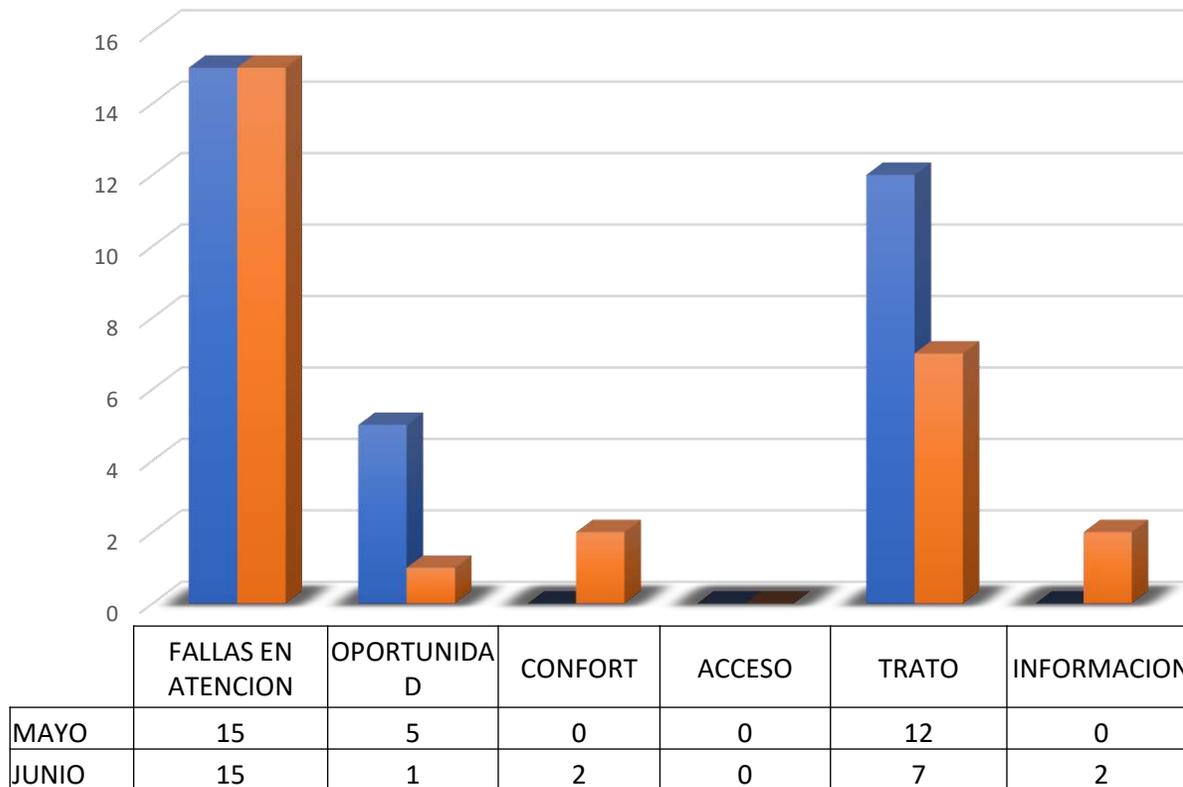


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

Mayo y junio 2020

Causas Atribuibles A Las Quejas

Causas de Quejas Mayo y Junio 2020



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

Total Quejas mayo 20

Total Quejas junio 20

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

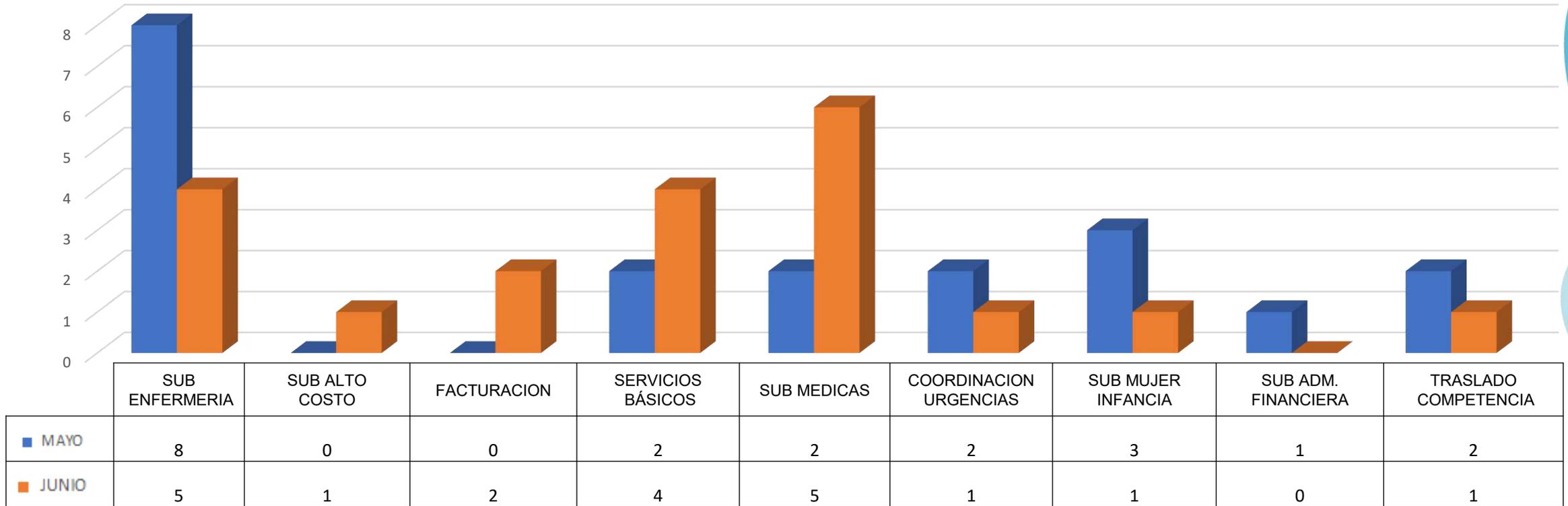
Información Sencilla: La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

Servicio que más quejas recibió

Quejas mayo : Enfermería 8 Causa: F. Atención y Trato

Quejas junio : Enfermería 5 Causa: F. Atención y trato

Quejas Y Reclamos Mayo y Junio de 2020



Total de manifestaciones en el mes de Mayo: 49

Total de manifestaciones en el mes de junio: 73

Total de quejas y reclamos: 20

Total de quejas y reclamos: 20

Quejas Y Reclamos Mayo de 2020

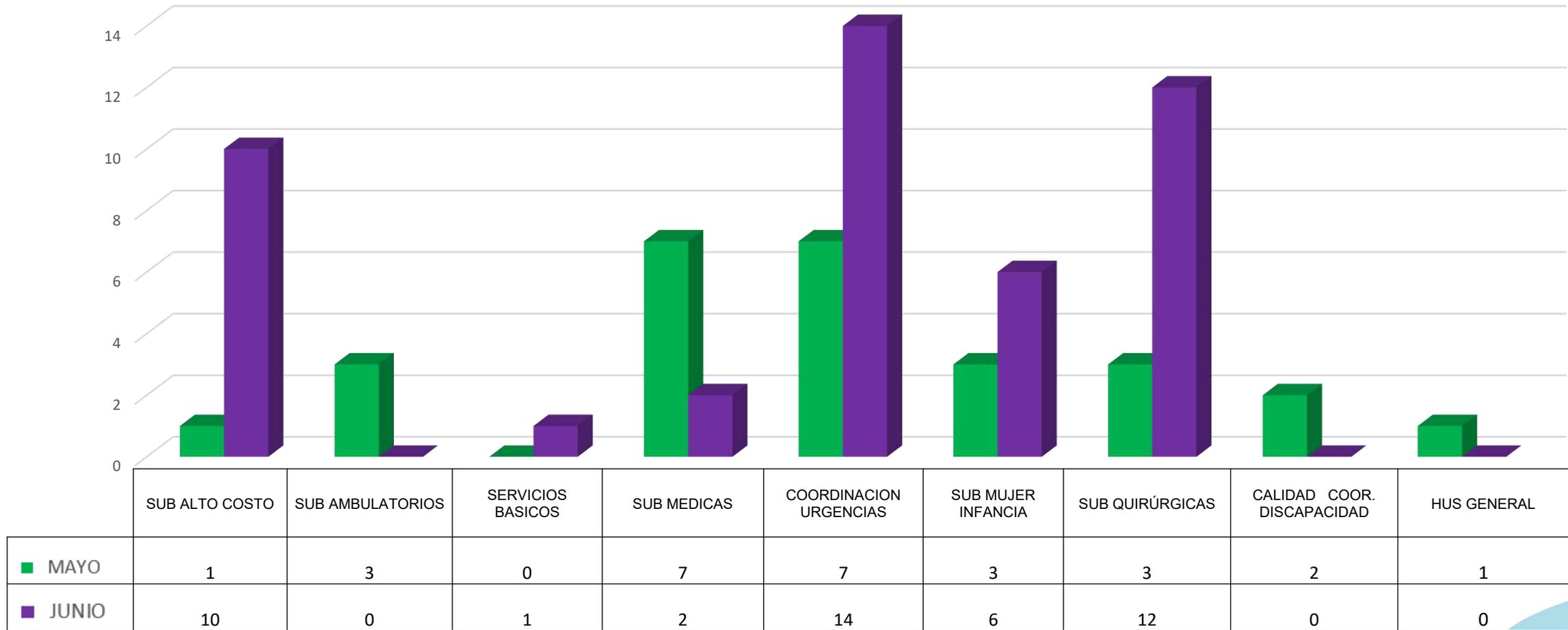
Donde se manifestó la queja en mayo 2020: Enfermería	Personal con más quejas en Mayo Abstract de Queja
PISO 8 QX	BUENAS A TODAS PRESENTE, LA CUAL ME DIRIJO A USTEDES ES PARA LA CUAL NO QUIERO QUE ME PRESTE EL SERVICIO LA JEFA YULINAN CEVERIA PALACIOS. MOTIVO POR EL CUAL EL 29 EN HORAS DE LA MAÑANA ME DESTAPARON LA PIERNA Y ELLA RECIBIO TURNO Y EN TODO EL DIA NO SE ACERCO DONDE NOSOTRAS Y VINO A ACERCASE A NOSOTROS CUANDO FUE A ENTREGAR URNO Y CUANDO ELLOS EMPEZARON A COGERNOS NUNCA SE APARECIERON EN EL DIA SINO CUAN RECIBIAN TURNO Y ENTREGARON TURNO.
E163 INTERNET	QUEJA POR TRATO Y ATENCION RECIBIDO POR PARTE DE ENFERMERIA
VENTANILLA UNICA	QUEJA POR FALLAS EN LA ATENCION Y MAL TRATO POR PARTE DE ENFERMERIA HACIA LA PACIENTE ELVIA PINEDA DE MARTINEZ CC 28416733
E165 INTERNET	EL MOTIVO DE MI QUEJA QUE SIENDO UN HOSPITAL DEL ESTADO TIENE PERSONAL CON POCA VOCACION DE SU LABORES PARA QUE ESTUDIAN ENTOCES LO DIGO EN EL DIA DE HOY UNA JEFE DE ENFERMERAS QUE ES ESPOTA MALA CLASE DE PERSONA Y TRATA A LOS PACIENTE COMO ANIMALES. ENTOCES CUANDO LOS AGREDEN HAY SI SE HACEN LAS VICTIMAS ESTAN PARA ATENDER PERSONAS ENTOCES PARA QUE TRABAJAN Y SI ESTAN TAN ABURRIDA CON LO QUE HACEN ENTOCES RENUNCIE QUE A FUERA HAY PERSONAS QUE TIENE POTENCIAL SER PRPFESIONALISMO POR LO QUE HACE AVECES SE CREEN QUE POR QUE LLEVAN UN LARGO PERIODO SE CREEN LOS HPS NO ASI NO SON LAS COSAS Y NO LE DICEN LAS COSAS QUE LA FORMA DE SER Y SE DESQUITAN CON LOS PACIENTES QUE SABRIENDO SOB PERSONAS QUE NO SE VALEN POR ELLAS MISMAS Y SON MURIMUNDAS DE LO QUE SE EMFRENTAN ENTOCES PIDO A TODOS UD QUE TENGAN MAS CONTROL CON EL PERSONAL QUE TIENE O SE COLOCARIA UNA QUEJA A LA SUPERINTENDECIA DE SALUD QUE VIGILEN Y LLEGAR A UNA TUTELA POR EL MAL TRATO DEL PERSONAL ASIA LOS PACIENTES Y FAMILIARES GRACIAS
URGENCIAS	LA AUXILIAR DE ENFERMERIA YOMAIRA ME TOMA LA TEMPERATURA LA CUAL PRESENTO 40,1 YO DE MUY BUENA MANERA LE PIDO ALGO PARA DICHA TEMPERATURA Y LA RESPUESTA ES, ESPERE QUE NO SE VA A MORUR POR ESO SUFRIENDO NALTRATO VERBAL DE PARTE DE LA SUBDICA BULBNERANDO MIS DERECHOS MI DERECHO A UN TRATO DIGNO Y ADEMAS A LAS SALUD SIN NINGUN TIPO DE EXCLUSION
URGENCIAS	YOMAIRA AUXLIAR MORENA ES UNA MA LAPERSONA NO TIENE VOCACION Y A TENIDO MUCHOS INCONVENIENTES CON LAS PERSONAS
URGENCIAS	YOMAIRA ENFERMERA LA MALTRATO Y ES UNA SEÑORA DE EDAD PRSTANDOLE UN SERVICIO DE MALA MANERA MALTRATANDOLA POR FAVOR HACER ALGO CON ESTO ES UNA SEÑORA DE EDAD
URGENCIAS	LA SEÑORITA YOMAIRA ES UNA PERSONA DEMASIADO GROCERA NO SIRVE PARA ÑA PROFESION QUE ESTA DESEMPEÑA EJ. SE LE INFORMA QUE INA ABUELITA ESTABA QUE SE IBA A CAER DE LA CAMILLA Y RSPONDIO QUE SE QUEDARA QUIETA Y SI NO QUE SE CAIGA

Quejas Y Reclamos Junio de 2020

Donde se manifestó la queja en junio 2020: Enfermería	Personal con más quejas en Junio Abstract de Queja
URGENCIAS	JEFE DIANA SANCHEZ. NO M PARECE QUE EL CARGO QUE TIENE LE FALTA MUCHO LE DIJE QUE PORQUE LO HACIA Y ME CONTESTO ES SU FAMILIAR? TENGO A MI PAPA AQUI HACE 8 DIAS NO SOMOS DE AKA Y VENIMOS DE UN PUEBLO Y NO TENGO A DONDE QUEDARME Y PUES ME TOCA HOY EN LA SILLA DIA Y NOCHE Y LA SEÑORA SIN COMPACION VINO Y ME PARO Y SE LA LLEVO AGRADEZCO SU ATENCION GRACIAS
URGENCIAS	QUISIERA DARLES A CONOCER QU ELA JEFE DIANA SANCHEZ CON EL CARGO QUE TIENE NO ES DGNA DE TENERLO ES UNA PERSONA INHUMANA, NO TIENE EL PROFESIONALISMO QUE DEBERIAN TENER ES UNA PERSONA DE POCA AMABILIDAD Y TOLERANCIA LE FALTA ETICA CON SUS PACIENTES Y FAMILIARES. SU REVELENCIA NO LA HACE SER MEJOR POR FAVOR QUISIERA UN LLMADAO DE ATENCION, EL RESPECTO SE GANA MAS NO SE EXIGE. ES LA UNICA JEFE CON ESA ANTIPATIA GRACIAS
PISO 6 QX	LA ENFERMERA MARY LUZ ARAUQUE ES UNA ENFERMERA QUE GRITA GROSERO CON EL PERSONAL DE LA INSTITUCION, UNA ENFERMERA NO DEBERIA ¿ESTAR EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER, TAN PRESTIJIADO CONMO ES EL HOSPITAL DEBERIA REOCSIDERAR EL PERSONAL DE ENFERMERIA CON ES LA ENFERMERA MARY LUZ ARAUQUE
URGENCIAS	ME PRESENTO POR URGENCIAS CORTE EN UNA MANO Y LA SUPUESTA ENFEREMRA JENNY NO INDICA EL NOMBRE COMPLETO ME DICE QUE NO TIENE LA OBLIGACION DE ATEMDERME Y APARTE DE ESO ME TRATA COMOP UN DELINCUENTE. APARTE DE ESO ELPORTERO SE NIEGA A DARME UN LAPICERO PORQUE ES PARA LLENAR ESTE FORMATO. VIGILANTE PEREZ. APARTE SE COMPORTA GROSERO.
PISO 8	QUEJA POR TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AUXILAIRES DE ENFERMERIA JENIFER CAMACHO Y ANGIE

INFORME DE FELICITACIONES

Mayo y Junio de 2020



Felicitaciones Mayo: 27

Felicitaciones Junio: 45

INFORME DE FELICITACIONES

Mayo y Junio de 2020



Servicios más felicitado en Mayo	Servicios más felicitado en Junio
<ul style="list-style-type: none"> • Urgencias adultos: 7 felicitaciones • Medicas piso 6: 4 felicitaciones • Medicas MI Piso 11: 3 felicitaciones • Sub Quirúrgicas: 3 felicitaciones • Sub mujer e Infancia: 3 felicitaciones • Sub Ambulatorios consulta externa: 3 felicitaciones • Sub alto costo: 1 felicitación • Coordinador Discapacidad: 2 felicitaciones • Hus en general: 1 felicitación <p>Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Urgencias Adultos: 14 felicitaciones. • Sub Quirúrgicas piso 8: 9 felicitaciones • Sub Quirúrgicas QX: 3 felicitaciones. • Sub alto costo oncología : 7 felicitaciones • Sub Alto costo UCIP: 2 felicitaciones • Sub Mujer Infancia: 6 felicitaciones • Sub alto costo Quemados: 1 felicitaciones • Sub medicas: 2 felicitaciones • Servicios Básicos: 1 felicitación <p>Reconocimiento por calidad en la atención y trato.</p>

INFORME DE FELICITACIONES SUBGERENCIA ENFERMERIA

Mayo y Junio de 2020



Felicitaciones Enfermería Mayo	Felicitaciones Enfermería junio
<ul style="list-style-type: none"> • Piso 12 cardiología 1 felicitación • Piso 11 Medicina Int. 3 felicitaciones • Piso 10 pediatría 2 felicitaciones • Piso 8 cirugía general 1 felicitación • Piso 6 Quirófanos 1 felicitación • Piso 6 hematología 1 felicitaciones • Piso 6 Medicina interna 2 felicitaciones • Urgencias Adultos 7 felicitaciones • Consulta externa 2 felicitaciones <p style="text-align: center;">Total: 20</p> <p>Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Piso 11 Ginecología 1 felicitaciones • Piso 10 Neonatología 2 felicitaciones • Piso 8 cirugía general 4 felicitación • Piso 7 covid-19 1 felicitación • Urgencias Adultos 12 felicitaciones • Oncología 4 felicitaciones <p style="text-align: center;">Total: 24</p> <p>Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato.</p>



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Mayo y Junio 2020

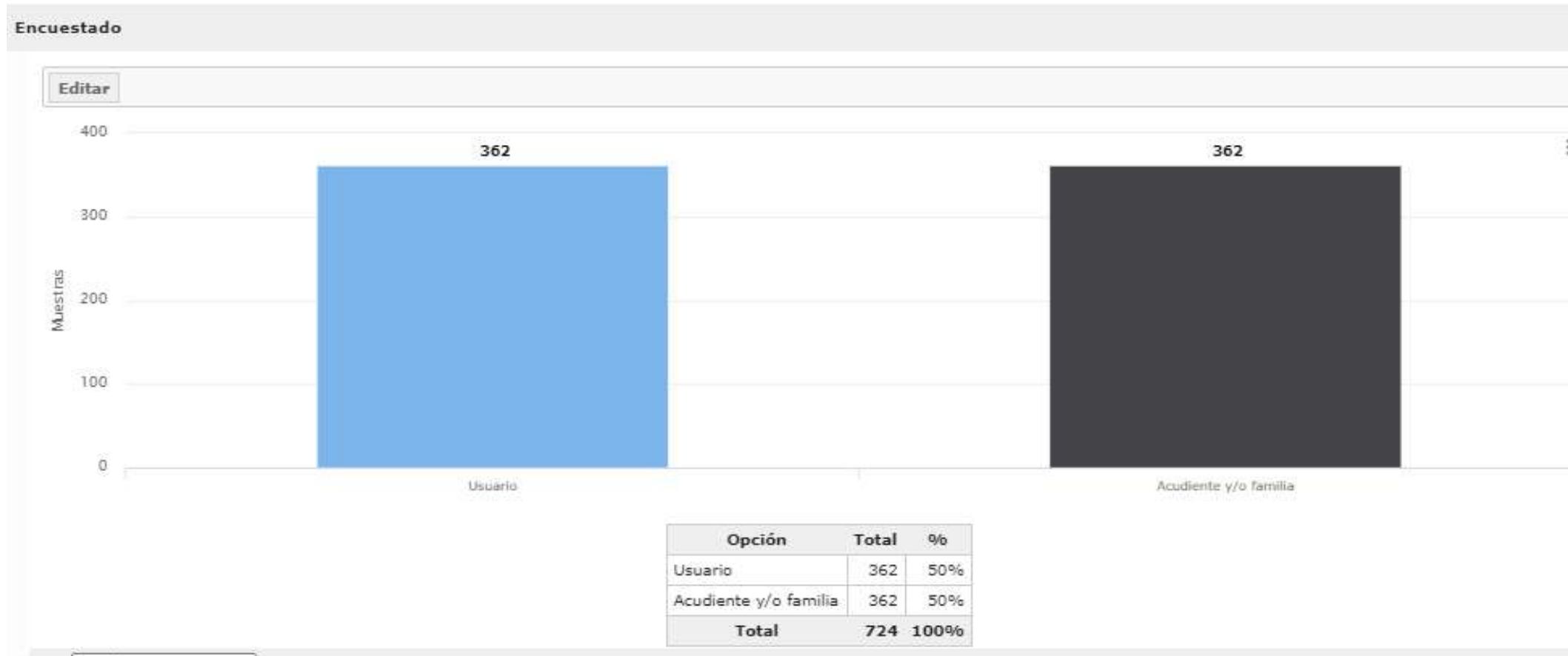


PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible



Número de Encuestados en el periodo



Mayo 307
Encuestados

Meta: 90%

Junio 417
Encuestados

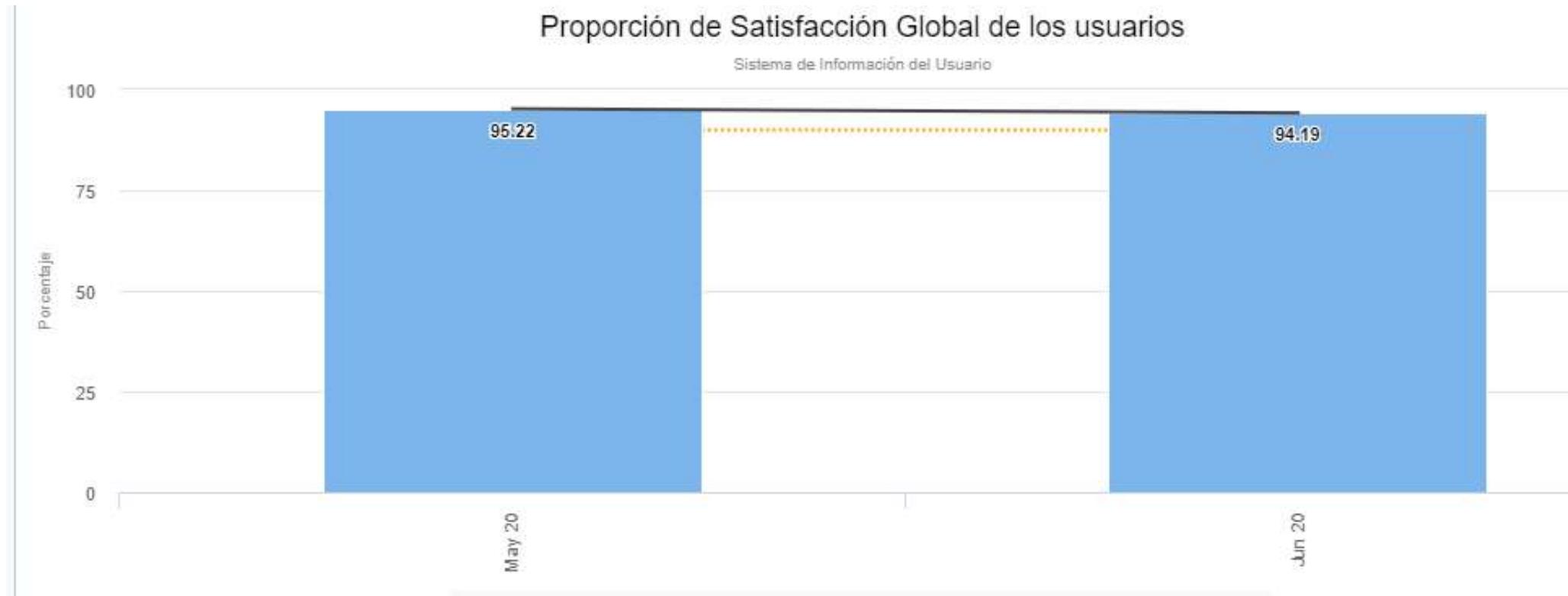


PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible



Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%



Mayo 307
Encuestados

Junio 417
Encuestados

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 724 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses Mayo y junio de 2020,

Mayo 2020 : 307 Encuestados 95,22%

Junio 2020: 417 Encuestados 94,19%

Nota aclaratoria: En el mes de mayo la muestra representativa fue de 307 encuestados, considerando la disminución de usuarios por Emergencia sanitaria Covid-19



INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

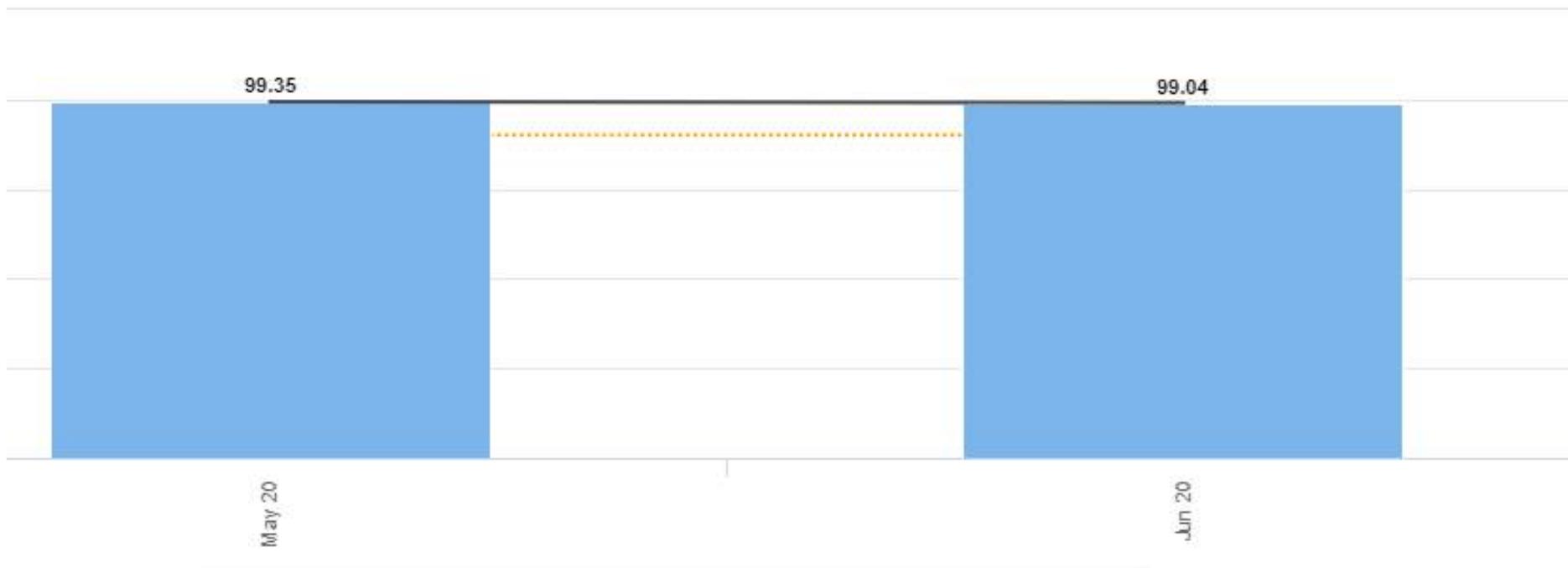
Mayo Junio 2020



“¿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: 724
Mayo 2020 : 307
Junio 2020: 417

Fuente: Almera

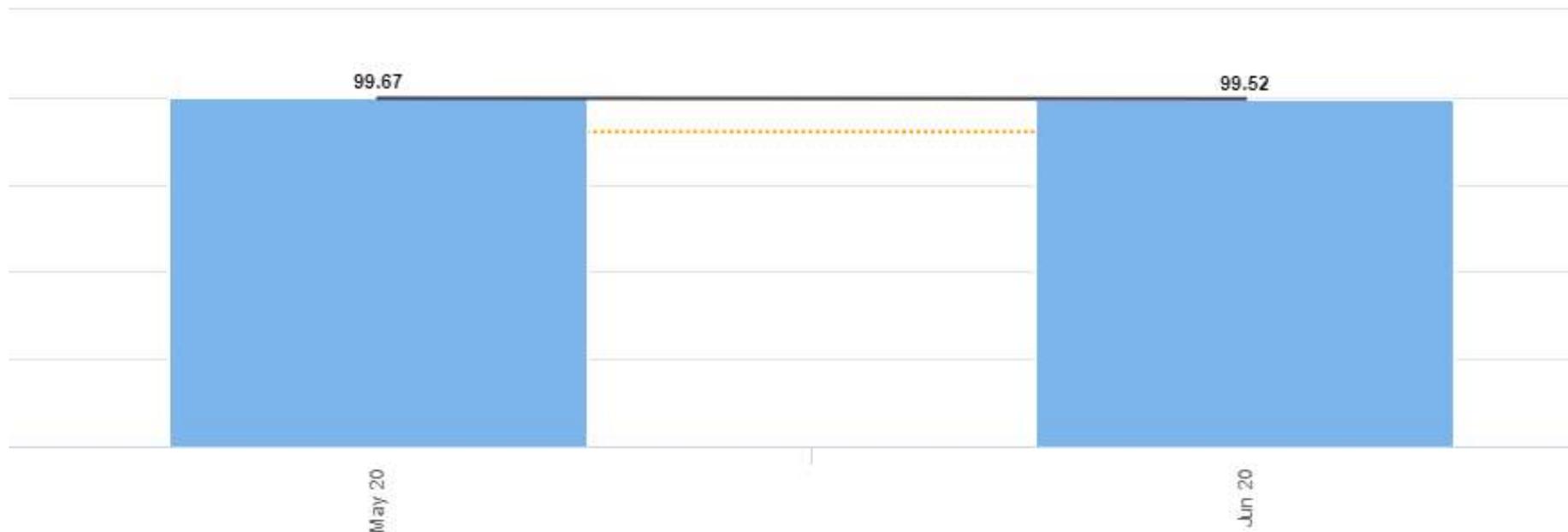
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



“¿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:724**
Mayo 2020 : 307
Junio 2020: 417

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



Gracias