



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2020

SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS

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

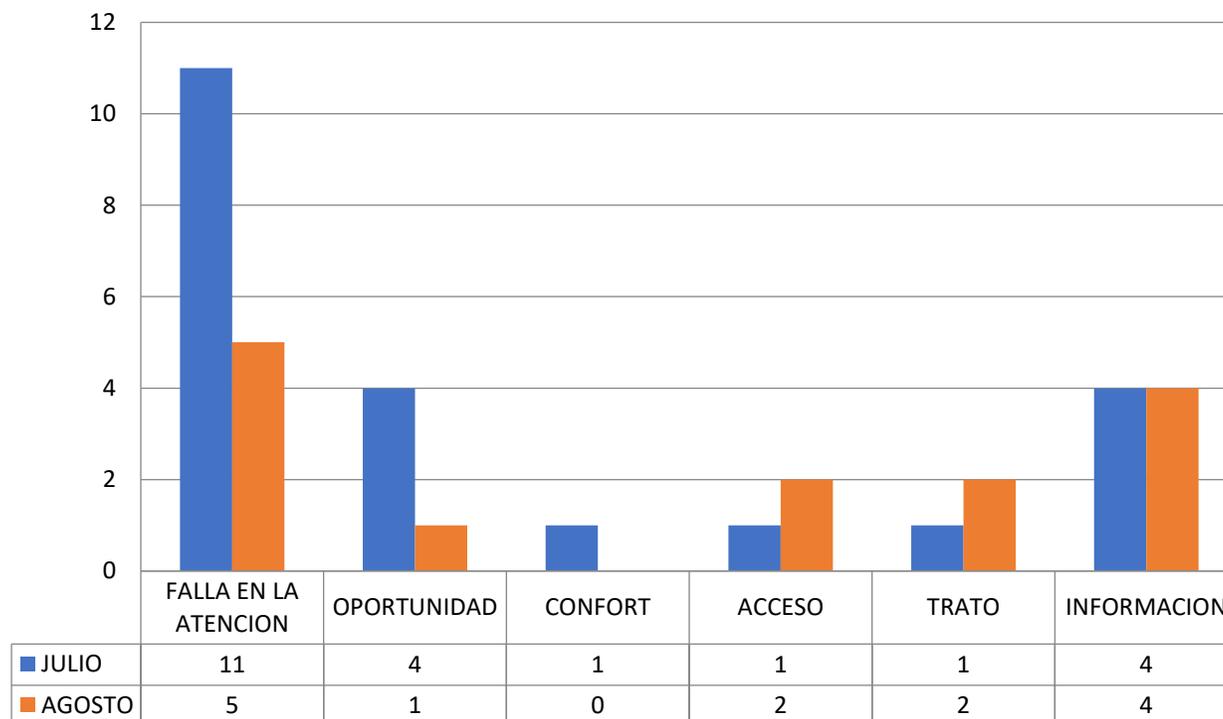


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

Septiembre y Octubre 2020

Causas Atribuibles A Las Quejas

Causas de queja Julio y Agosto 2020



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

Total Quejas Septiembre:19

Total Quejas Octubre

Fallas en 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

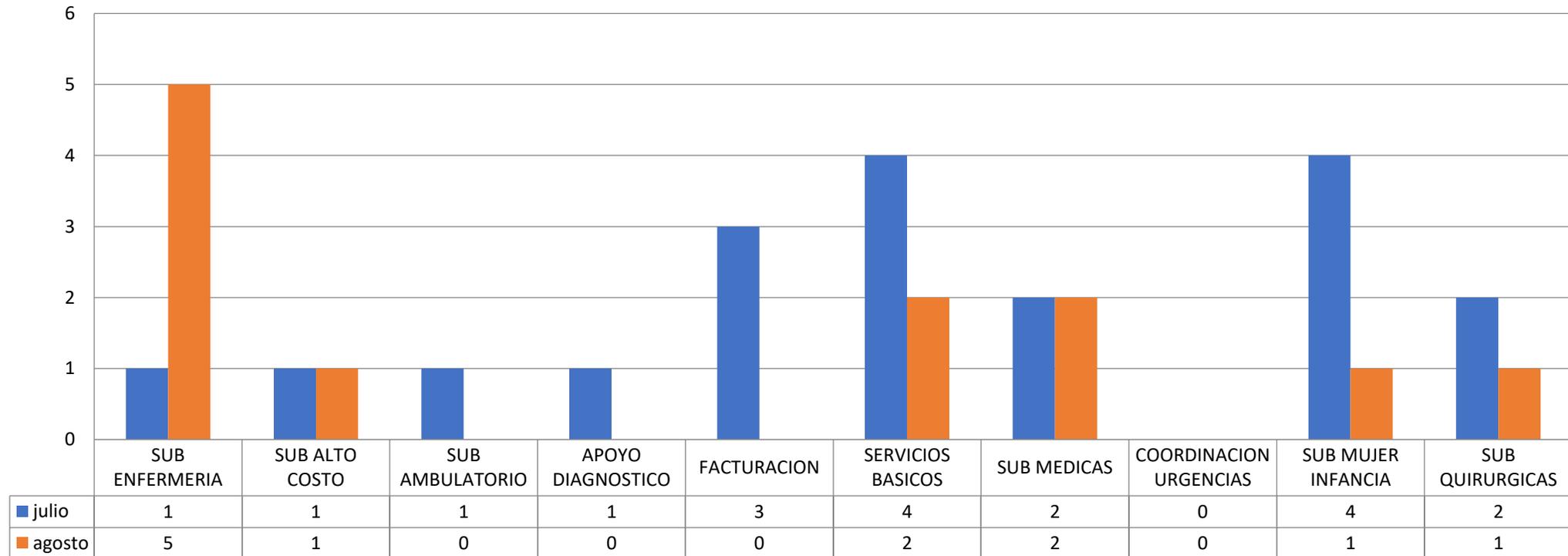
Información Sencilla: La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

Servicio que más quejas recibió

Quejas Septiembre : Enfermería (9), servicios basicos (2)

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

Quejas Julio y Agosto 2020



Total de manifestaciones en el mes de Septiembre:

Total de manifestaciones en el mes de Octubre:

Total de quejas y reclamos: 19

Total de quejas y reclamos:xxxxx

Quejas Y Reclamos Septiembre de 2020

Donde se manifestó la queja en Julio 2020: Sub Mujer e Infancia	Personal con más quejas en Septiembre Abstract de Queja

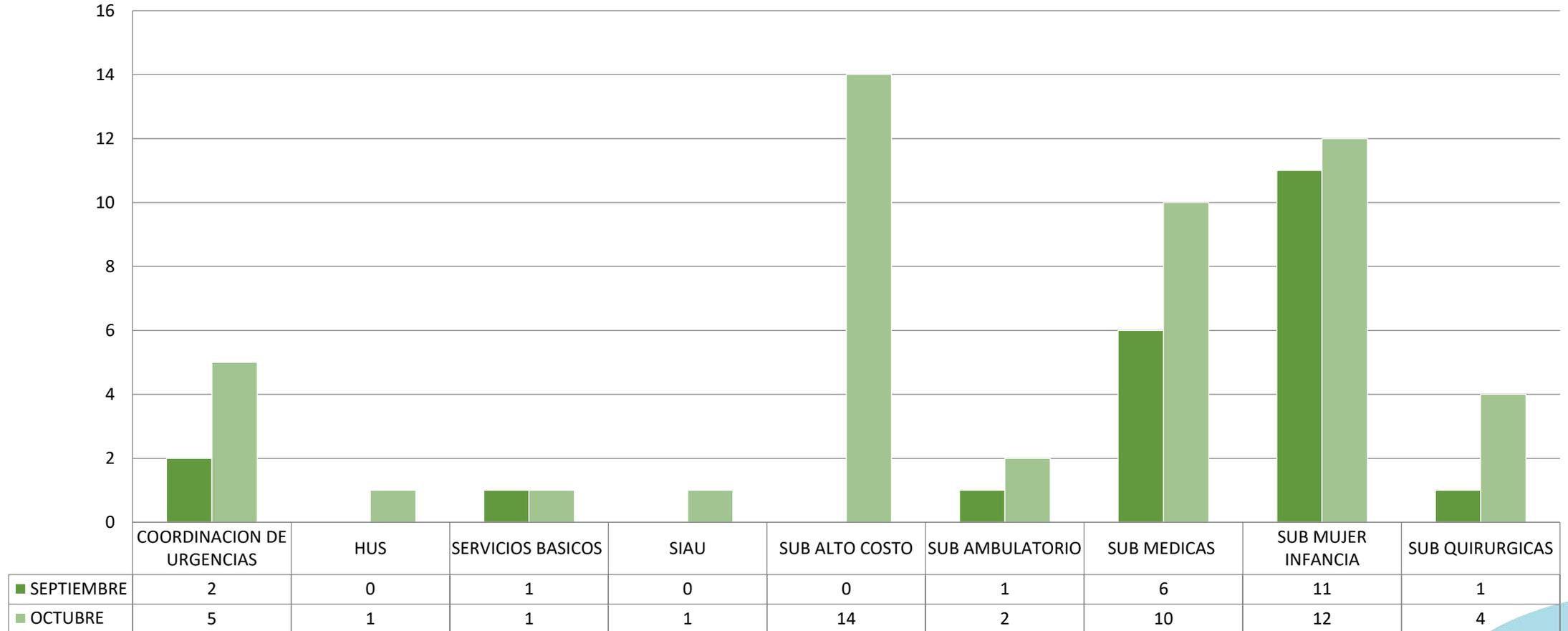
Quejas Y Reclamos Septiembre de 2020

Donde se manifestó la queja en Julio 2020: Servicios Básicos	Personal con más quejas en Abstract de Queja

Quejas Y Reclamos octubre de 2020

Donde se manifestó la queja en Agosto 2020: Enfermería	Personal con más quejas en Agosto Abstract de Queja

INFORME DE FELICITACIONES Septiembre y Octubre de 2020



Felicitaciones Septiembre: 22

Felicitaciones Octubre: 50

INFORME DE FELICITACIONES Septiembre y Octubre de 2020



Servicios más felicitado en Septiembre	Servicios más felicitado en Octubre
<ul style="list-style-type: none"> • Urgencias adultos: 9 felicitaciones • Medicas piso 6: 3 felicitaciones • Medicas MI Piso 11: 3 felicitaciones • Sub Quirúrgicas: 4 felicitaciones • Sub mujer e Infancia: 25 <ul style="list-style-type: none"> • Sala de partos: 18 felicitaciones • Piso 11 Ginecología: 5 felicitaciones • Sub alto costo: 6 felicitación • Oncología: 5 felicitaciones • U. Quemados: 1 felicitaciones • Servicios básicos: 1 felicitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Urgencias Adultos: 3 felicitaciones. • Sub Quirúrgicas: 7 felicitaciones <ul style="list-style-type: none"> • Quirúrgicos piso 6: 2 felicitaciones • Cirugía General piso 8: 5 felicitaciones • Sub Mujer Infancia: 20 felicitaciones <ul style="list-style-type: none"> • Sala de partos: 18 felicitaciones • Pediatría piso 10: 2 felicitaciones • Sub alto costo: 21 felicitaciones <ul style="list-style-type: none"> • Quemados: 10 felicitaciones • UCI adultos: 8 felicitaciones • UCI pediátrica: 3 felicitaciones • Sub medicas: 3 felicitaciones <ul style="list-style-type: none"> • Medicina interna piso 11: 2 felicitaciones • Medicina Interna piso 6: 1 felicitación.

Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato

INFORME DE FELICITACIONES SUBGERENCIA ENFERMERIA

Septiembre y Octubre de 2020



Felicitaciones Enfermería Julio	Felicitaciones Enfermería Agosto
<ul style="list-style-type: none">• Oncología 2 felicitaciones• Piso 11 Medicina Int. 2 felicitaciones• Piso 11 Ginecología 3 felicitaciones• Piso 10 pediatría 1 felicitación• Piso 6 Quirófanos 1 felicitación• Piso 6 M. Interna 2 felicitaciones• Piso 5 sala de partos 3 felicitaciones• Piso 5 Quemados 1 felicitaciones• Urgencias Adultos 6 felicitaciones	<ul style="list-style-type: none">• Piso 10 Pediatría 1 felicitaciones• Piso 8 cirugía general 3 felicitaciones• Urgencia adulto 2 felicitaciones

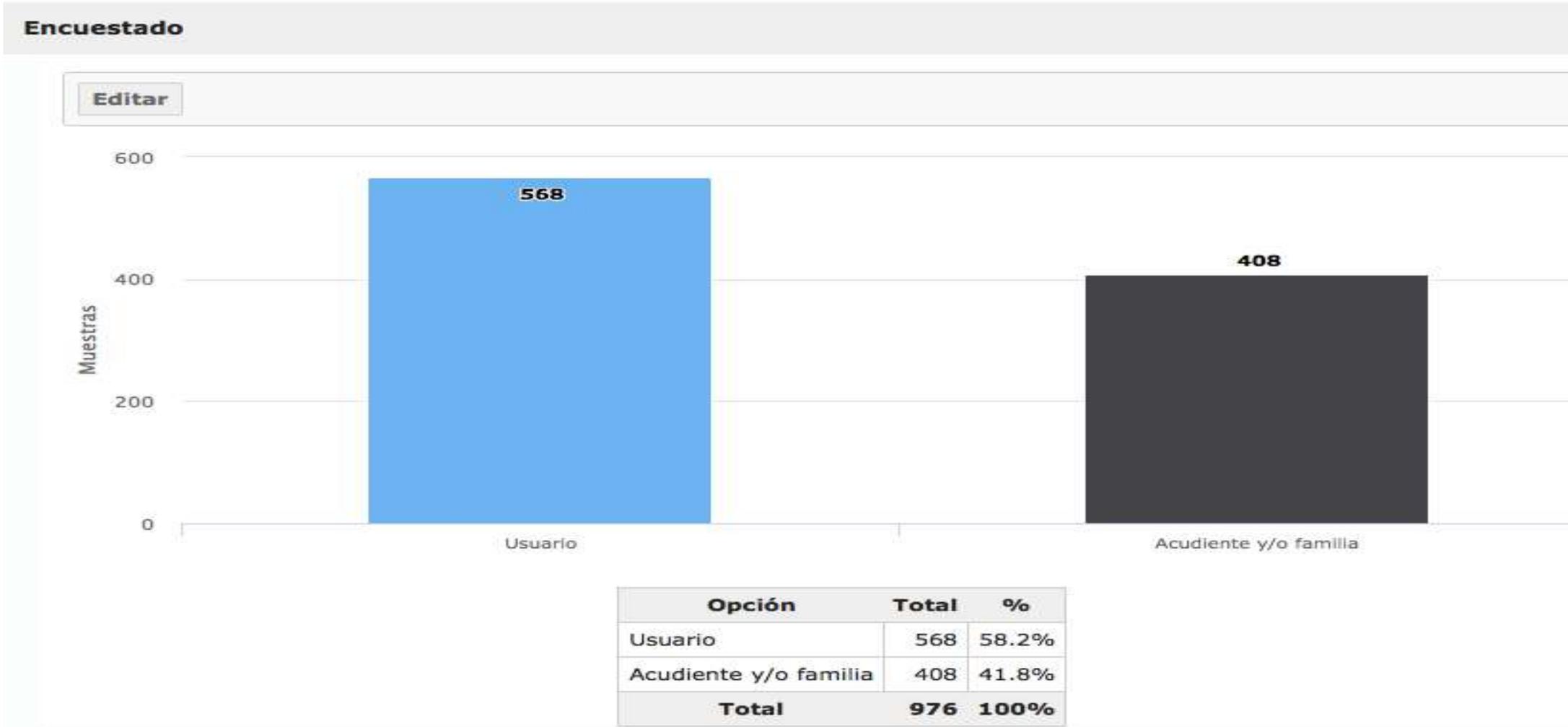
Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Septiembre y Octubre 2020

Número de Encuestados en el periodo



Septiembre: 488
Encuestados

Meta: 90%

Octubre: 488
Encuestados

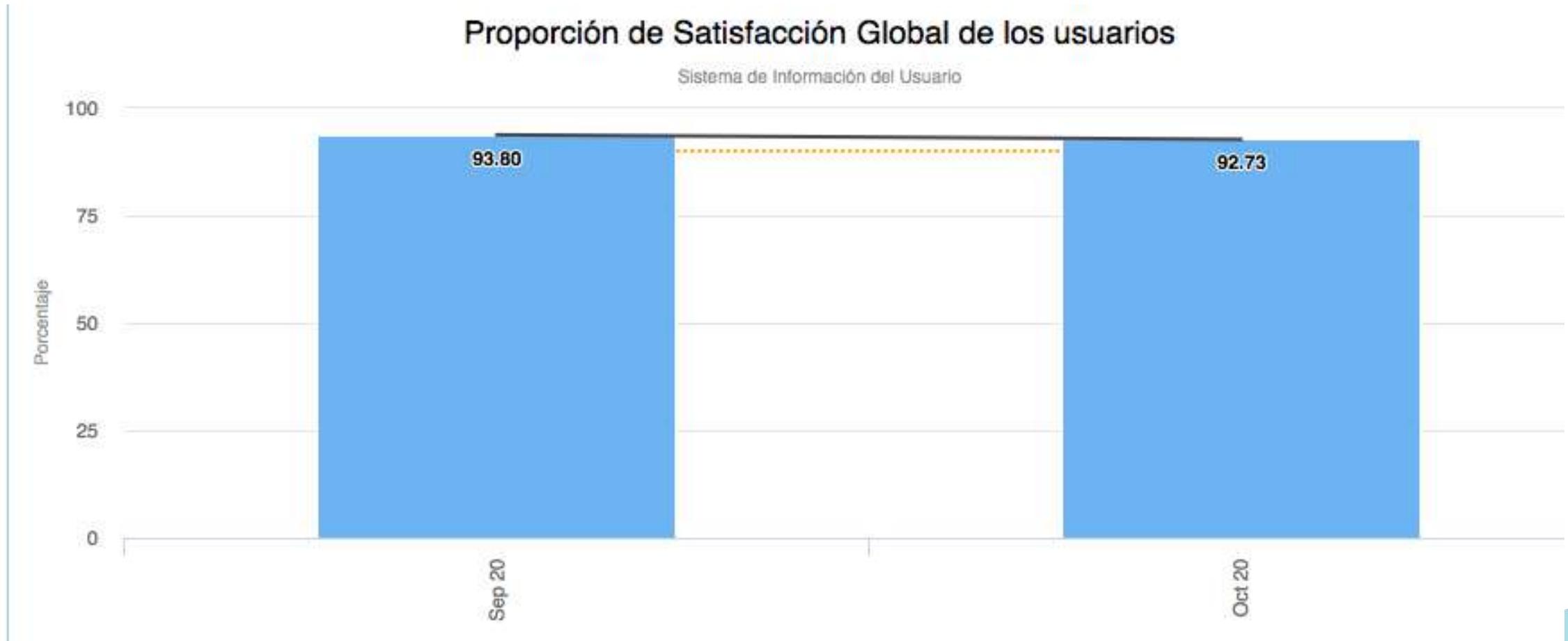


PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible



Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%



Septiembre: 488
Encuestados

Octubre: 488
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 976 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses Septiembre y Octubre de 2020.

Septiembre 2020 : 488 Encuestados 93.80%

Ocubre 2020: 488 Encuestados 92.73%



INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

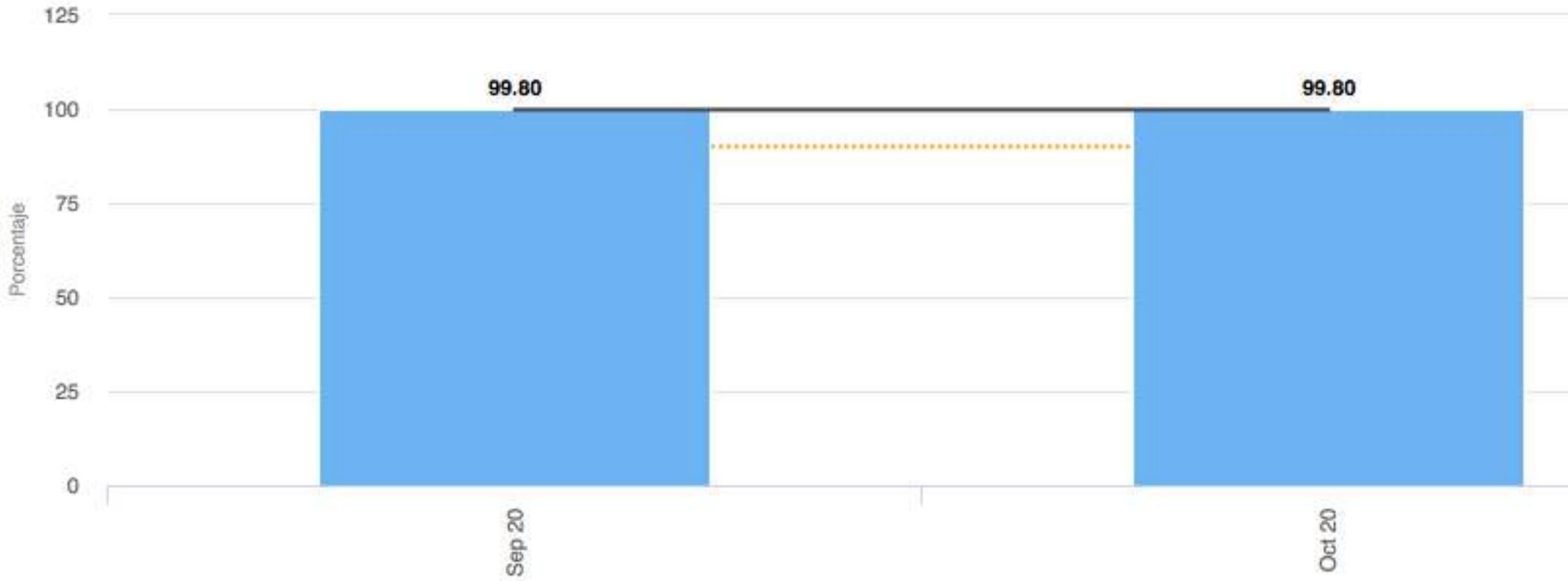
Septiembre - Octubre 2020



“¿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:976
Septiembre : 488
Octubre: 488

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)



Total de Usuarios
encuestados:976
Septiembre : 488
Octubre: 488

Fuente: Almera

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



Gracias