



# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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**

**Noviembre y Diciembre 2020**

# Causas Atribuibles A Las Quejas

**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.

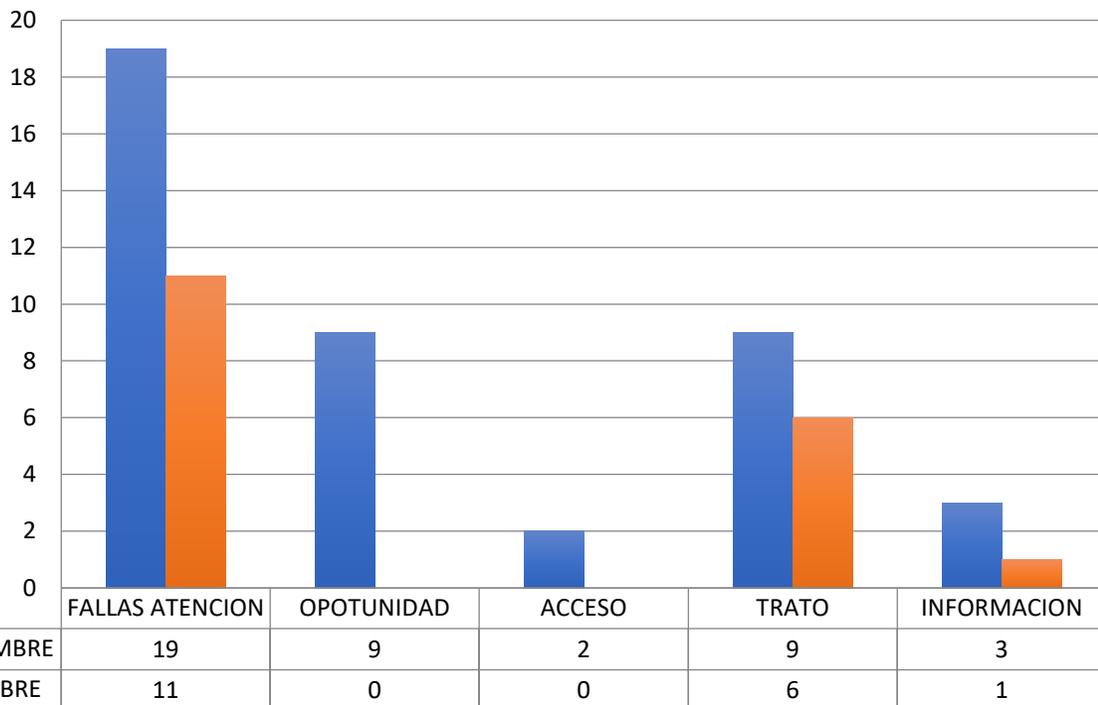
**Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación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

Causas de queja Noviembre y Diciembre 2020



## Servicio que más quejas recibió

**Quejas Noviembre : Enfermería 7 Causa: F. Atención**

**Ambulatorios 3 Causa: F. Atención**

**Quejas : Diciembre: Enfermería 3 Causa: F. Atención**

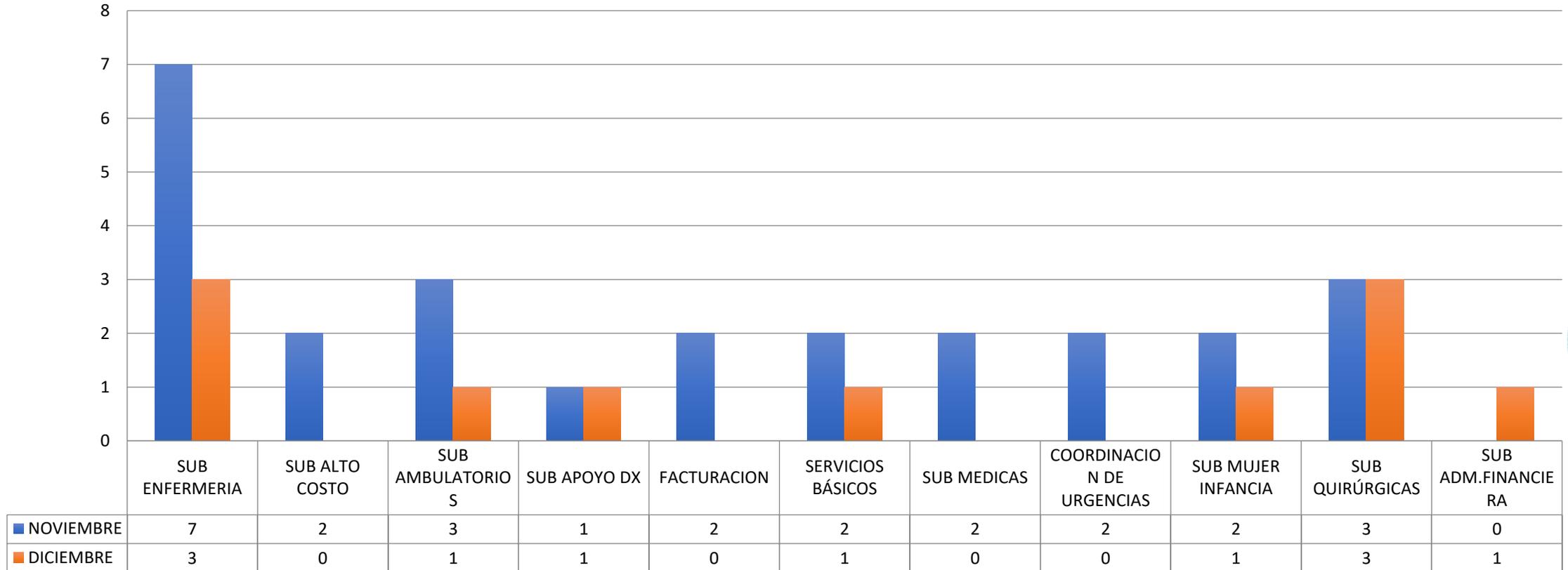
**Sub. Quirúrgicas: 3 Causas: F. Atención**

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

**Total Quejas 26 Noviembre**

**Total Quejas 11 Diciembre**

## QUEJAS NOVIEMBRE Y DICIEMBRE



Total de manifestaciones en el mes de Noviembre: 29

Total de manifestaciones en el mes de Diciembre: 14

Total de quejas y reclamos: 28

Total de quejas y reclamos: 13

# Quejas Y Reclamos NOVIEMBRE de 2020

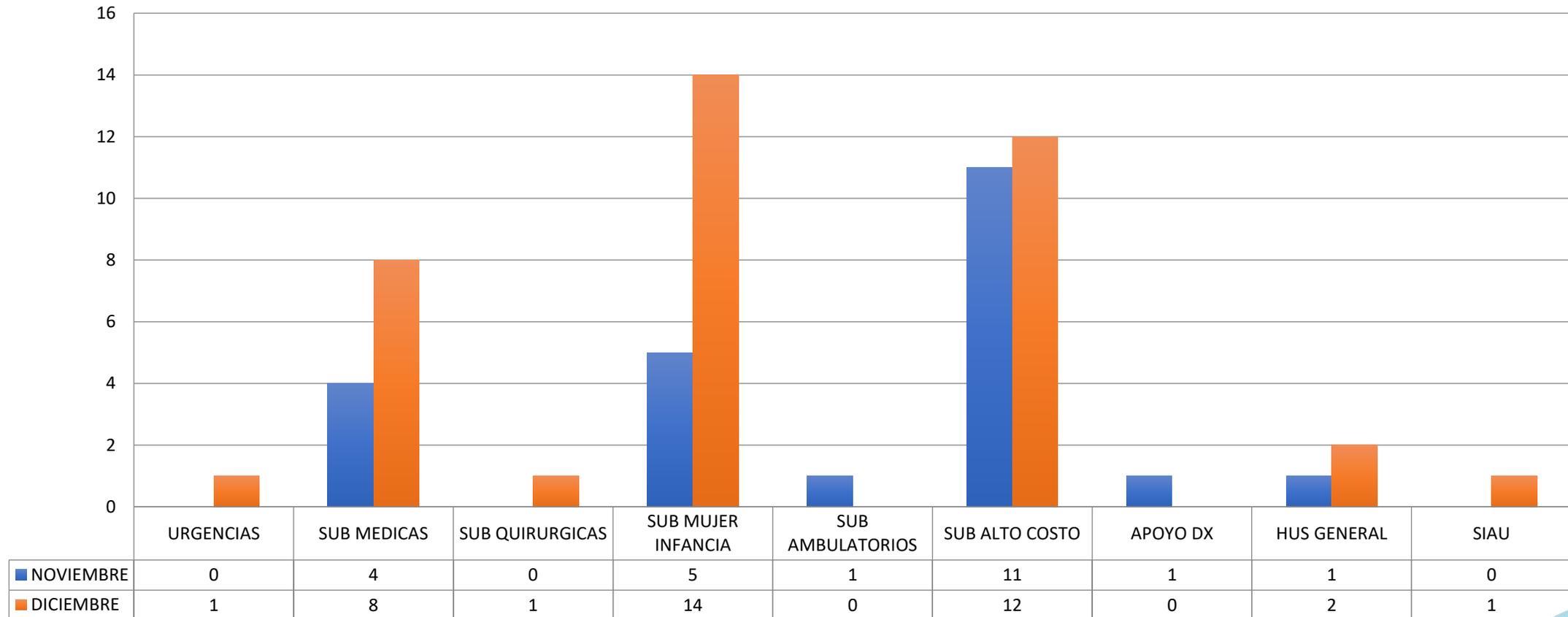
Donde se manifestó la queja en Noviembre 2020: Sub Enfermería	Personal con más quejas en Noviembre Abstract de Queja
<b>SUB ENFERMERIA</b>	ME ATENDIERON EN OTORRINO A LAS 11,00 Y LA ENFERMERA LLAMO A LOS CAMILLEROS QUIENES NO ATENDIERON EL LLAMADP SO NO HASTA DESPUES DE 2 HORAS APROXIMADAMENTE
<b>SUB MEDICAS</b>	EL USUARIO MANIFIESTA SU PREOCUPACIÓN POR EL MOTIVO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA PACIENTE STELLA PATRICIA CARCAMO RIVERA, QUIEN INGRESÓ A ATENCIÓN POST PARTO Y LUEGO DE HABER PRESENTADO PREECLAMPSIA. SIN EMBARGO, EL HUS LE INFORMA A LA PACIENTE QUE DEBE PERMANECER HOSPITALIZADA Y CON RESTRICCIÓN DE VISITA PORQUE PRESENTA COVID 19, SITUACIÓN QUE PREOCUPA A SU FAMILIA YA QUE NO FUERON NOTIFICADOS DE LOS RESULTADOS POSITIVOS DE LA PRUEBA
<b>SUB QUIRURGICAS</b>	DENUNCIO LA VULNERACION DE LOS DERECHOS DE MI HIJA DE TAN SOLO 4 MESES DE EDAD. COMO ES POSIBLE QUE ME CITEN A LAS 8,00 AM PARA UNA HERNORRAFIA, BAJO PREVIO AYUNO DESDE LAS 11,00 PM DEL DIA ANTERIOR Y SEAN YA 12 HORAS COMPLETOS DE AYUNO EN UN BEBE DE 4 MESES..... EN TODA ENTIDAD LOS NIÑOS Y ANCIANOS SEAN LA PRIORIDAD.....
<b>SUB MUJER INFANCIA</b>	QUEJA POR FALLAS EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PEDIATRIA PACIENTE THIAGO ALESSANDRO
<b>FACTURACION</b>	QUEJA POR ATENCION Y TRATO POR PARTE DE FUNCIONARIA MARISOL DE LIQUIDACION DE URGENCIAS

# Quejas Y Reclamos Diciembre de 2020

Donde se manifestó la queja en Diciembre 2020: Enfermería	Personal con más quejas en Diciembre Abstract de Queja
<b>SUB ENFERMERIA</b>	RESPETUOSAMENTE ME PERMITO ENVIAR QUEJA INTERPUESTA POR USUARIO FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN SU ESTANCIA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER, LO ANTERIOR CON EL FIN DE QUE SE VERIFIQUE LO ALLÍ DESCRITO Y SE PUEDA INFORMAR A ESTA COORDINACIÓN LAS ACCIONES PERTINENTES ADELANTADAS PARA ASÍ PODER BRINDAR RESPUESTA AL PETICIONARIO EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015.
<b>SUB QUIRURUGICAS</b>	EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEMORARON LA ATENCIÓN DEL TRABAJADOR, SOLO HASTA LA 1 DE LA MAÑANA LE ATENDIÓ EL CIRUJANO, PERDIÓ PRÁCTICAMENTE UN PEDAZO DE DEDO”
<b>SUB QUIRURGICAS</b>	LA SIGUIENTE QUEJA ES PARA DAR A CONOCER EL MAL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL DOCTOR CARLOS JULIAN AMAYA YA QUE ES UNA PERSONA DSPOTA, GROSER Y HUMILLANTE TRATA MUY MAL A SUS PACIENTES Y A TODOS LAS PERSONAS, SE DEMORA MUCHO A LA ATENCION Y CON TONO GROSERO Y SIN EXAMINARLAS LES DICE QUE SE VAYAN PARA EL HOSPITAL DEL NORTE QUE ESO NO ES DE AKA.
SUB ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	SIENDO LAS 8.30 AM EN SALA DE ESPERA DE ESTA INSTITUCION SACO MI CELULAR Y LO ENFOCO HACIA TV Y DEMAS AREA DE LA INSTITUCION. ACLARO NO ESTABA GRABANDO. CUANDO SIENTO EL GRITO DEL SEÑOR AUDITOR MEDICO "SEÑORA ACA NO SE PUEDE GRABAR ACASO USTED LE PIDIO PERMISO A TODAS ESTAS PERSONAS PARA GRABAR" LE RESPONDO "YO NO ESTOY GRABANDO" ME REPITIO EN 3 VECES EN TONO FUERTE. PIENSO QUE ESTA NO ES LA MANERA DE HACER UN LLAMADO A UNPACIENTE SI ESTA EN UN ERROR. ME SENTI MUY MAL POR SUS GRITOS ANTE LOS DEMAS PACIENTES NO ES LA MANERA DE HACER UN LLMADAO DE ATENCION Y SOBRE TODO DE UN PERSONAL DE ALTA CALIDAD COMO UN AUDITOR MEDICO.

# INFORME DE FELICITACIONES NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2020

## FELICITACIONES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE



**Felicitaciones Noviembre: 23**

**Felicitaciones diciembre: 39**

# INFORME DE FELICITACIONES SUBGERENCIA ENFERMERIA

## Noviembre y diciembre de 2020



Felicitaciones Enfermería	Noviembre	Felicitaciones Enfermería	diciembre
• Piso 11 Medicina Int.	2 felicitaciones	• Oncología	11 felicitacion
• Piso 10 pediatría	1 felicitación	• Piso 5 sala de partos	6 felicitacion
• Piso 6 Medicina Int.	2 felicitación	• Piso 10 Pediatría	5 felicitación
• Piso 5 sala de partos	4 felicitación	• Ginecología	2 felicitacion
• Consulta externa	1 felicitación	• Piso 11 Medicina Int.	3 felicitaciones
• Oncología	11 felicitacion	• Piso 8 cirugía general	1 felicitación
		• Piso 6 M. Interna	3 felicitación
		• Urgencias Adultos	1 felicitaciones
		• Piso 7 Medicina Int.	1 felicitación
		• Hematología	1 felicitacion
		• Unidad de quemados	1 felicitacion

Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato



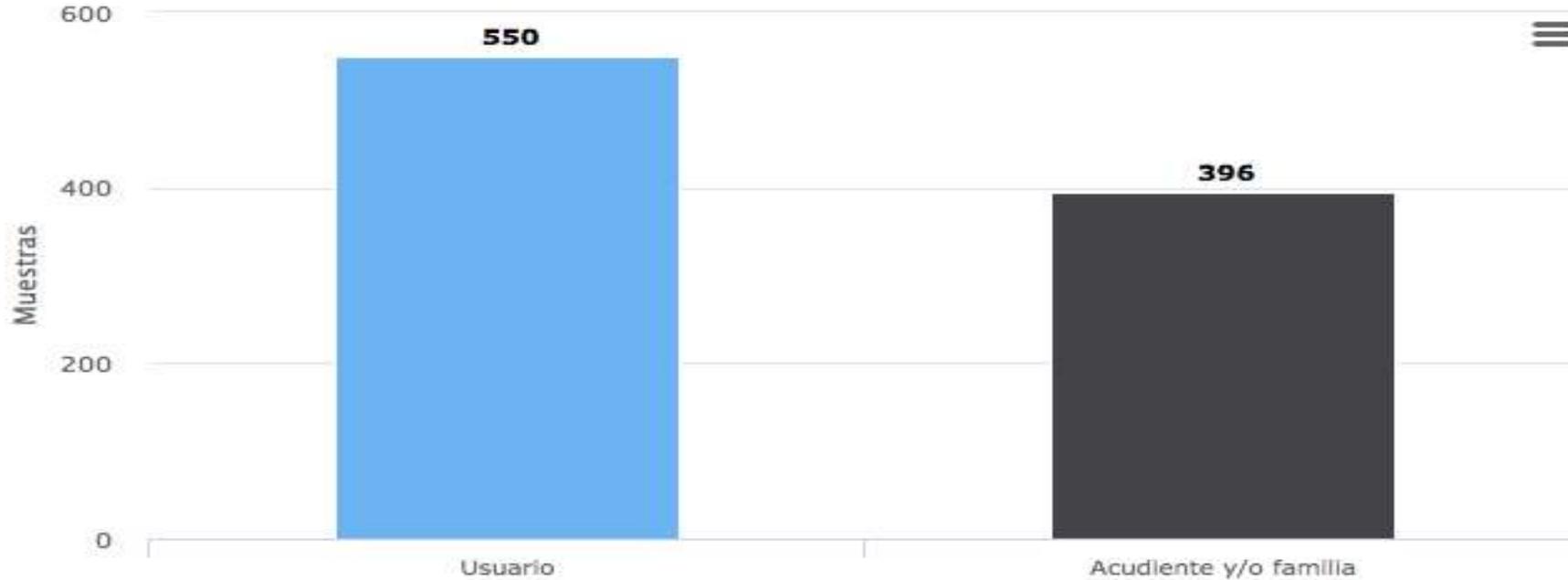
# **INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

**Noviembre y Diciembre 2020**

# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible

## Número de Encuestados en el periodo



Opción	Total	%
Usuario	550	58.1%
Acudiente y/o familia	396	41.9%
<b>Total</b>	<b>946</b>	<b>100%</b>

Noviembre: 481  
Encuestados

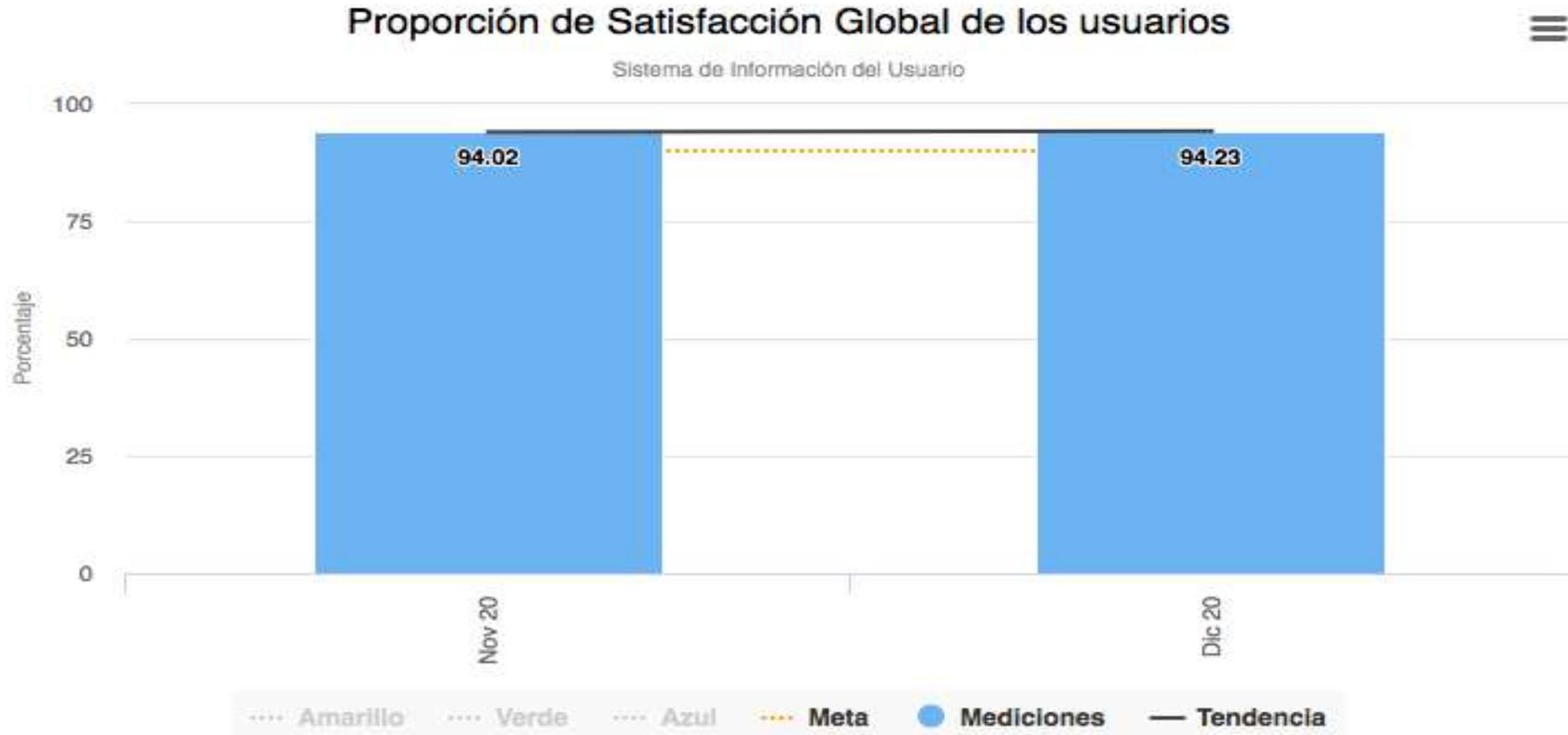
Meta: 90%

Diciembre: 465  
Encuestados



# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%



Noviembre: 481  
Encuestados

Diciembre: 465  
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 946 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses Noviembre y Diciembre de 2020.**

**Noviembre 2020 : 481 Encuestados 94.02%**

**Diciembre 2020: 465 Encuestados 94.23%**



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

**Noviembre - Diciembre 2020**



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



Total de Usuarios  
encuestados:946  
Noviembre : 481  
Diciembre: 465

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: 946  
Noviembre : 481  
Diciembre: 465

Fuente: Almera

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



**Gracias**