



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE MARZO - ABRIL DE 2021

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

MARZO Y ABRIL 2021

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.

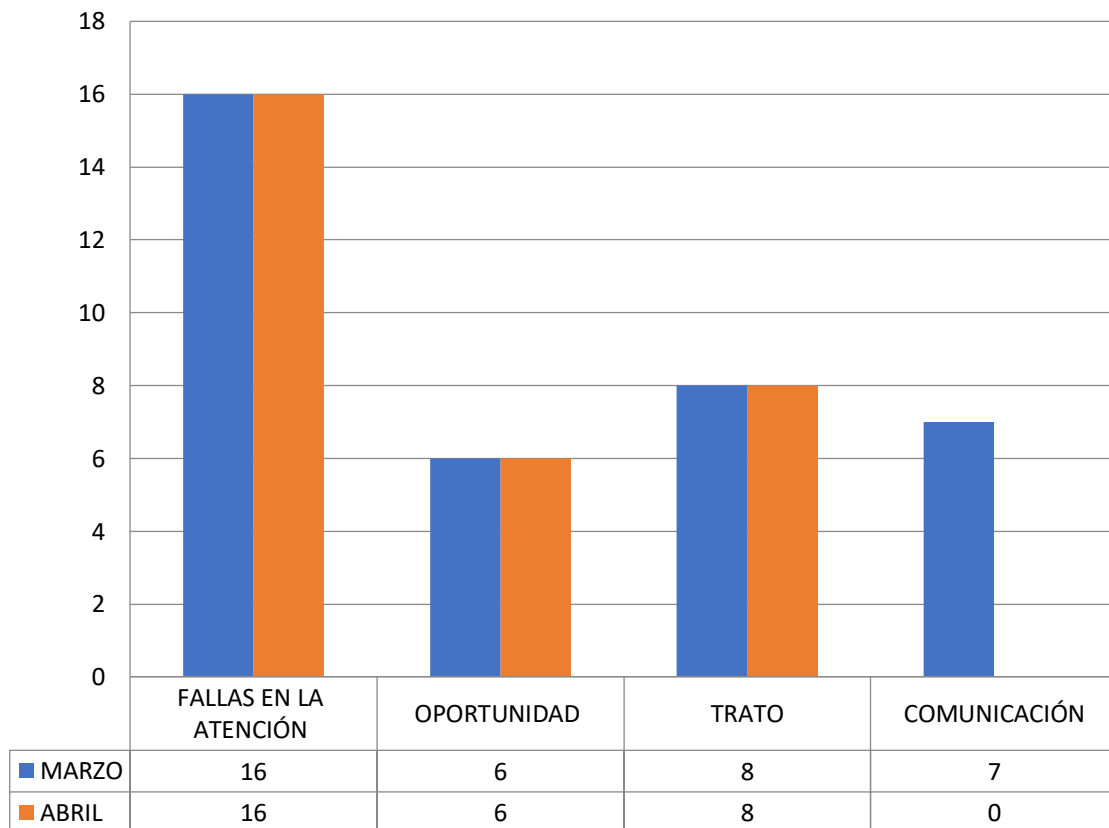
Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional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

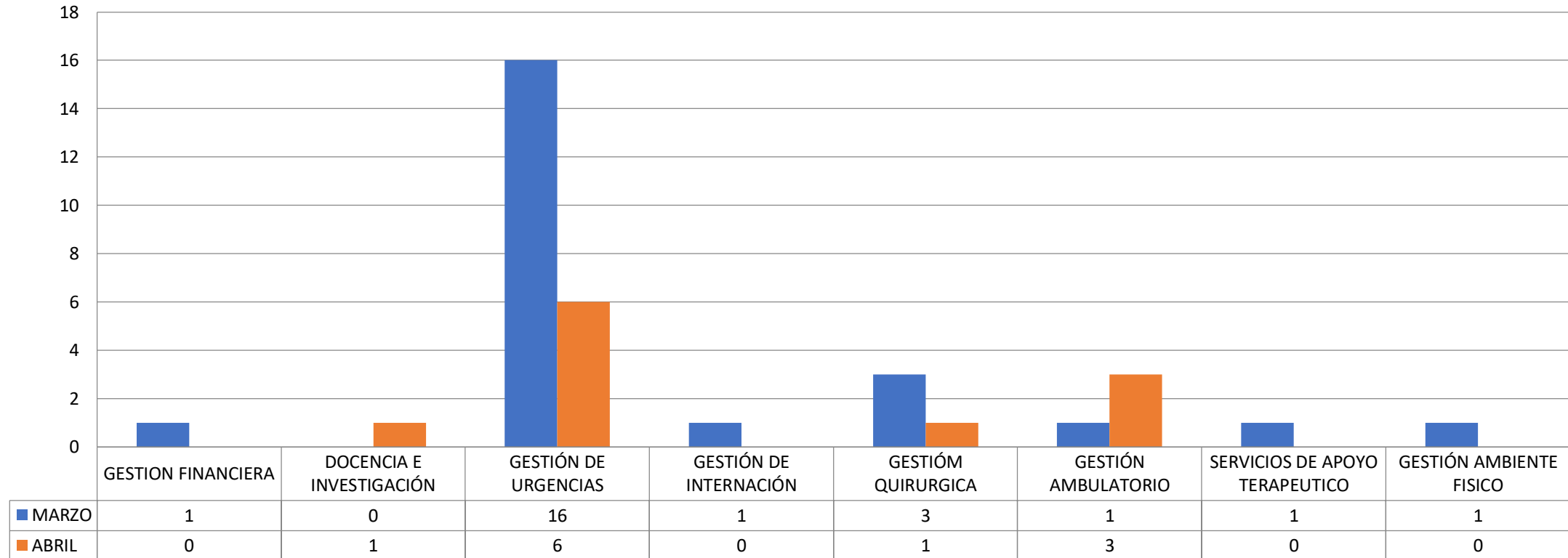


En una queja o felicitación se pueden presentar una o varias causas

Total Quejas 24 Marzo

Total Quejas 11 Abril

QUEJAS MESES DE MARZO - ABRIL 2021



Total de manifestaciones en el mes de Marzo: 85

Total de quejas y reclamos: 27

Total de manifestaciones en el mes de Abril: 88

Total de quejas y reclamos: 14

INFORME DE QUEJAS MARZO – ABRIL

PROCESOS	QUEJAS	
	MARZO	ABRIL
MACROPROCESO GESTION FINANCIERA	1	0
Proceso FACTURACION	1	0
MACROPROCESO DOCENCIA, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	0	1
Proceso Docencia - Servicio	0	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	16	6
Proceso Urgencias Adultos	9	6
Proceso Urgencias ginecología	7	0
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	1	0
Proceso Internación Medicina Interna	1	0

INFORME DE QUEJAS MARZO – ABRIL

PROCESO	QUEJAS	
	MARZO	ABRIL
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	3	1
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	1	0
Proceso Quirófanos	2	1
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	1	3
Proceso Consulta externa	1	2
Proceso Vacunación	0	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO	1	0
Proceso Rehabilitación	1	0
MACROPROCESO AMBIENTE FISICO	1	0
Proceso Servicios básicos	1	0

INFORME DE PQRSF MESES MARZO – ABRIL 2021

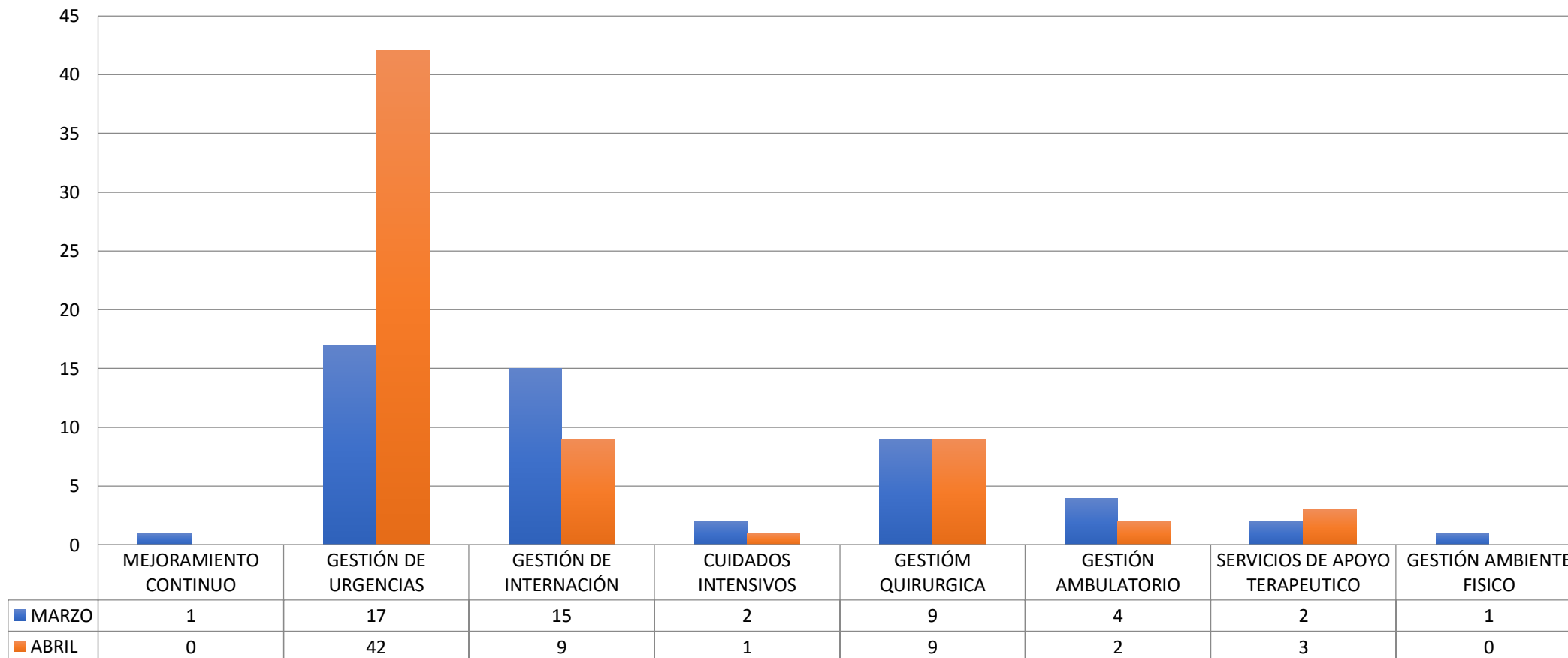
MANIFESTACIÓN	MARZO	ABRIL
PETICIONES	0	1
QUEJAS	24	11
RECLAMOS	3	3
SUGERENCIAS	6	7
FELICITACIONES	51	66



INFORME DE FELICITACIONES MESES MARZO - ABRIL 2021



FELICITACIONES MESES DE MARZO - ABRIL 2021



Felicitaciones Marzo: 51
Felicitaciones Abril: 66

INFORME DE FELICITACIONES MARZO – ABRIL 2021

PROCESO	FELICITACIONES	
	MARZO	ABRIL
GESTIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO	1	0
Proceso Sistema de Información del Usuario	1	0
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	16	42
Proceso Urgencias Adultos	16	40
Proceso Urgencias Pediatría	0	1
Proceso Urgencias ginecología	1	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	15	9
Proceso Internación Obstetricia	1	1
Proceso Unidad de Quemados	1	2
Proceso Internación Medicina Interna	7	5
Proceso Internación Pediátrica	6	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS	2	1
Proceso Unidad de cuidados intensivos COVID-19	1	0
Proceso Cuidado intermedio pediátrico	0	1
Proceso Cuidados Intensivos Adultos	1	0

INFORME DE FELICITACIONES MARZO – ABRIL 2021

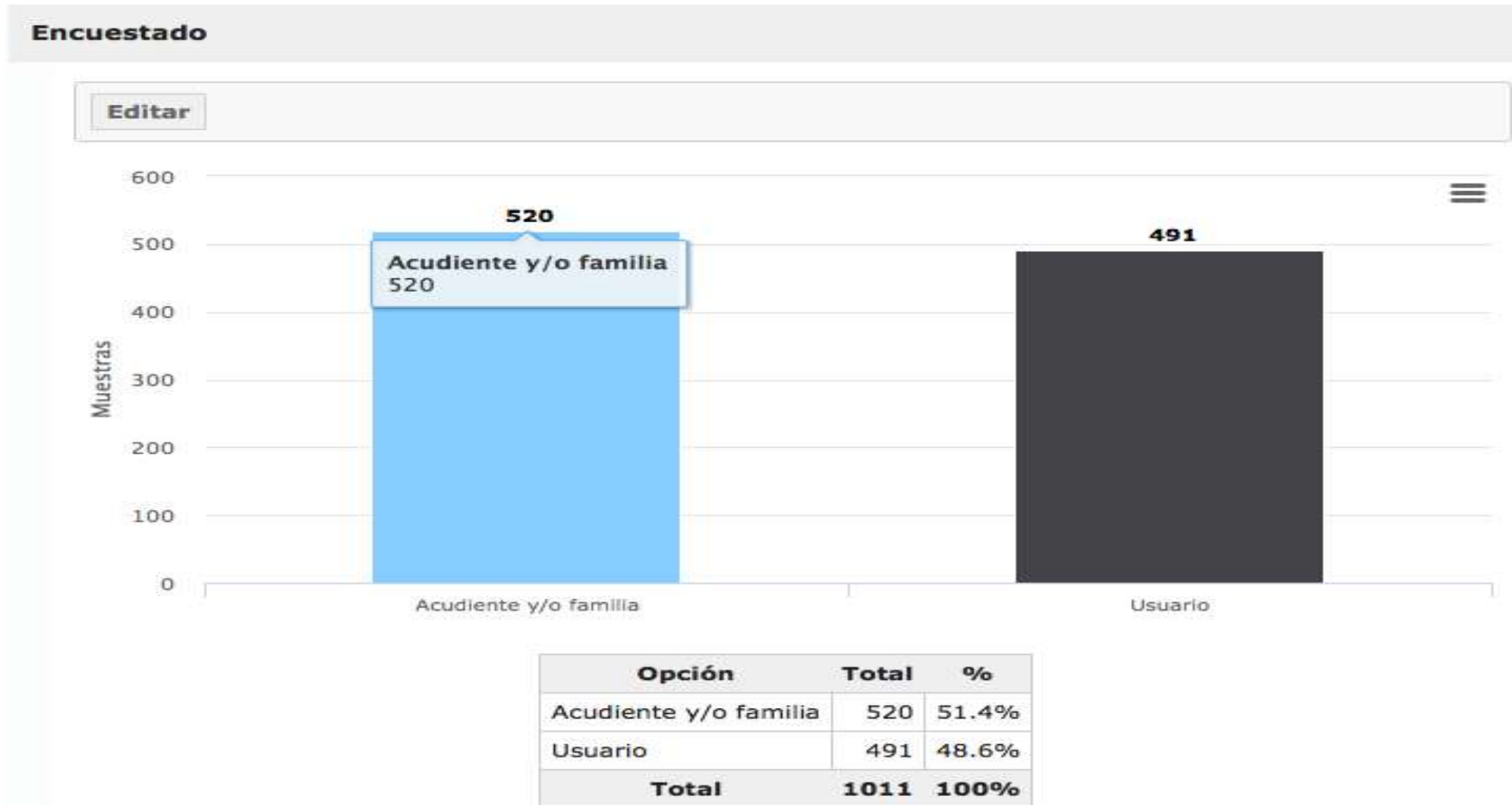
PROCESO	FELICITACIONES	
	MARZO	ABRIL
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	9	9
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	7	8
Proceso Quirófanos	2	1
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	4	2
Proceso Oftalmología	0	1
Proceso Oncología	4	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO	1	3
Proceso Rehabilitación	1	3
Proceso Homocentro	1	0
MACROPROCESO GESTION DE AMBIENTE FISICO	1	0
Proceso SERVICIOS BASICOS	1	0



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

MARZO - ABRIL 2021

NUMERO DE ENCUESTADOS



Marzo: 508
Encuestados

Meta: 90%

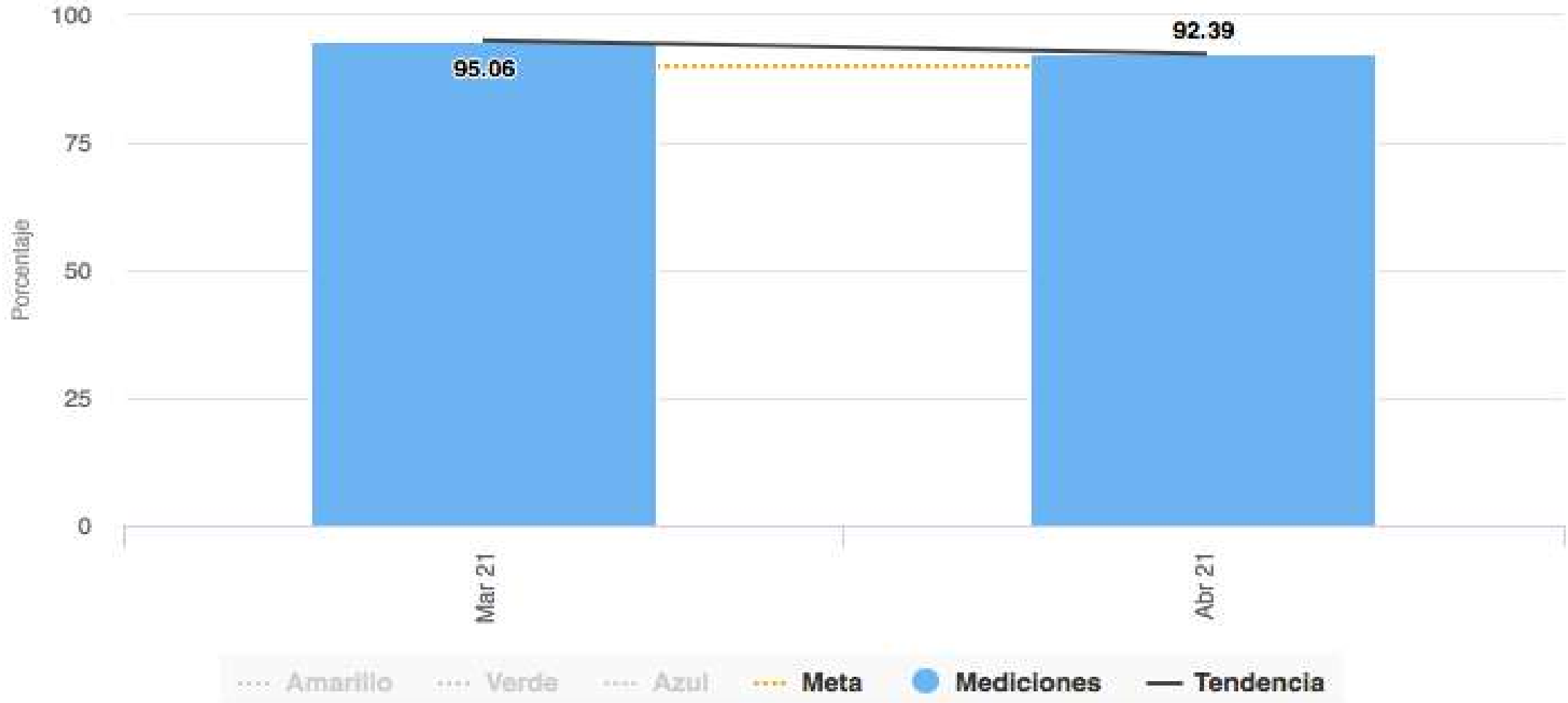
Abril: 503
Encuestados



PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

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 1011 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Marzo y Abril de 2021.

- Marzo 2021 : 508 Encuestados 95.06%**
- Abril 2021: 503 Encuestados 92.39%**

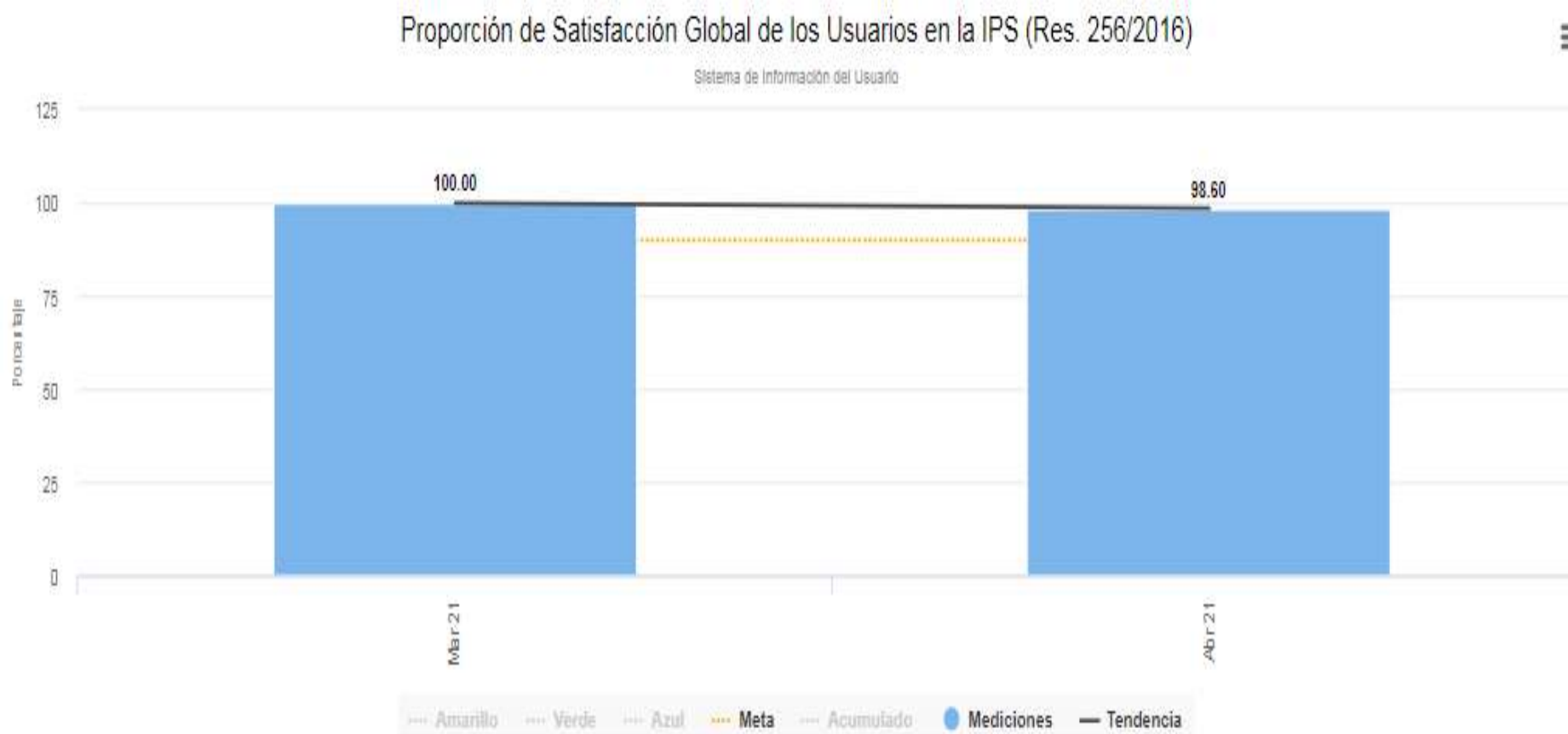


INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

MARZO Y ABRIL 2021



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



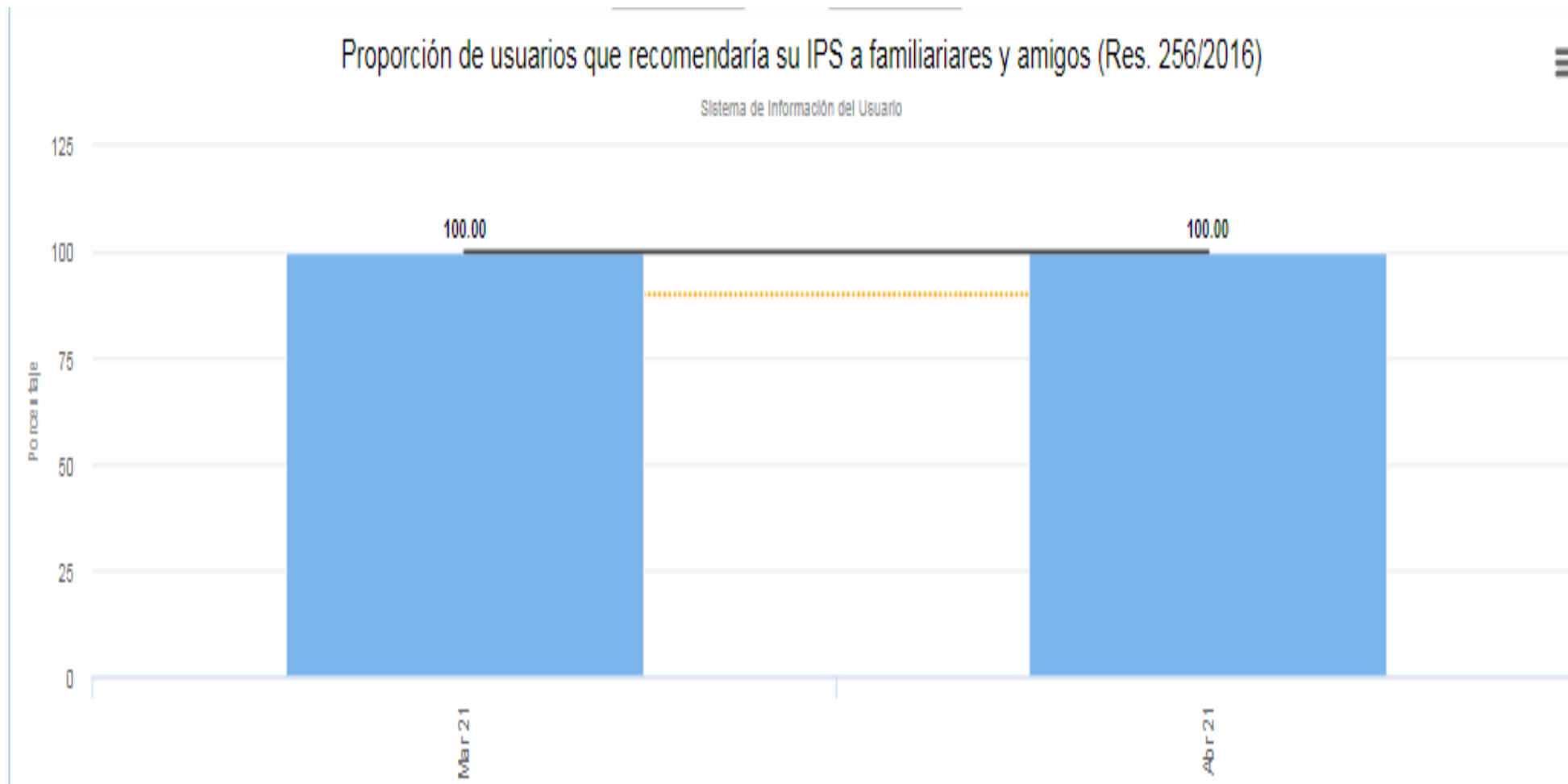
Total de Usuarios
encuestados:1011

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?”



Total de Usuarios
encuestados: 101
1

Fuente: Almera

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



GRACIAS