



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A MAYO - JUNIO DE 2021

SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS

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

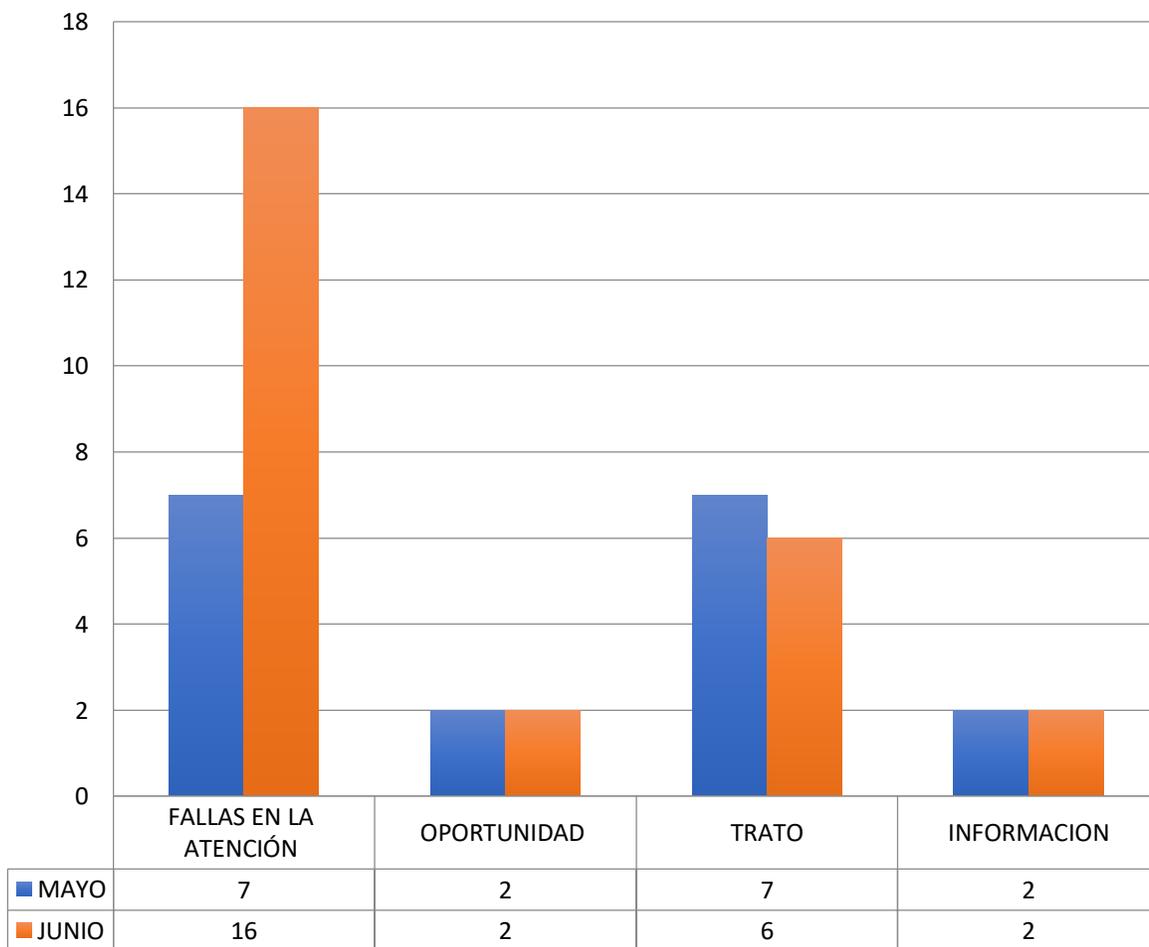


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

MAYO – JUNIO DEL 2021

Causas Atribuibles A Las Quejas

CAUSAS ATRIBUIBLES A LA QUEJA



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

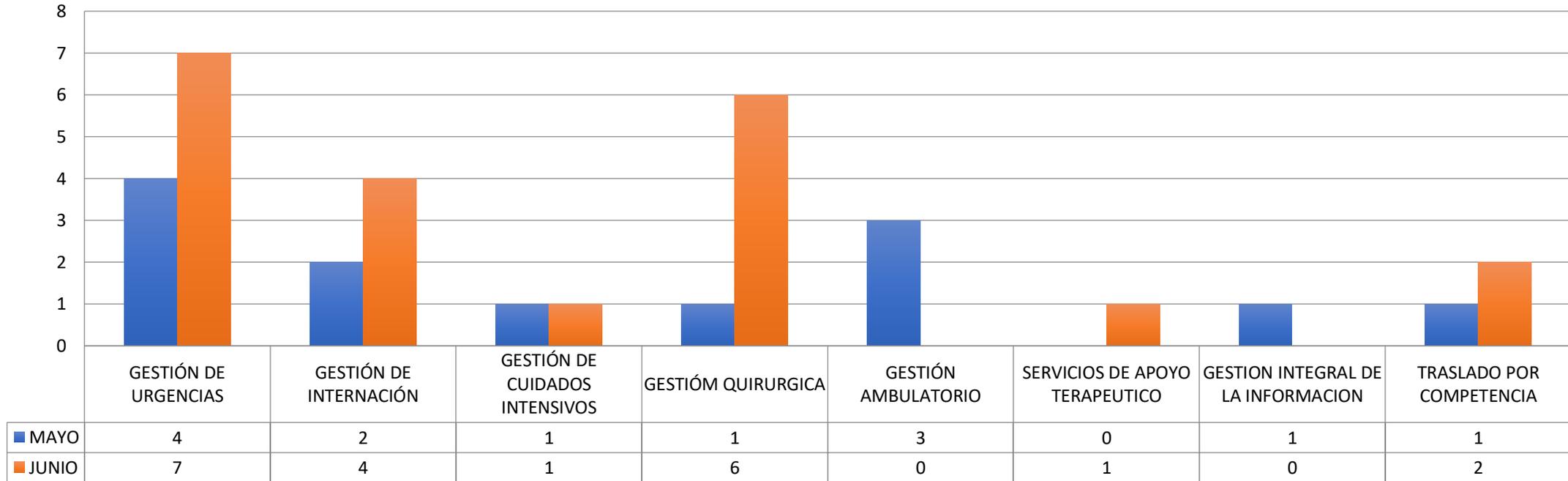
Información Sencilla: La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

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

Total Quejas 13 Mayo

Total Quejas 21 Junio

QUEJAS MAYO- JUNIO 2021



Total de manifestaciones en el mes de Mayo: 19

Total de manifestaciones en el mes de Junio: 31

Total de quejas y reclamos: 14

Total de quejas y reclamos: 26

INFORME DE QUEJAS MAYO Y JUNIO

PROCESOS	QUEJAS		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	4	7	11
Proceso Urgencias Adultos	3	6	9
Proceso Urgencias Pediatría	1	0	1
Proceso Urgencias ginecología	0	1	1
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	2	4	6
Proceso Internación Obstetricia	0	2	2
Proceso Unidad de Quemados	1	0	1
Proceso Internación Medicina Interna	1	0	1
Proceso Internación Pediátrica	0	2	2
MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS	1	1	2
Proceso Unidad de cuidados intensivos COVID-19	1	1	2

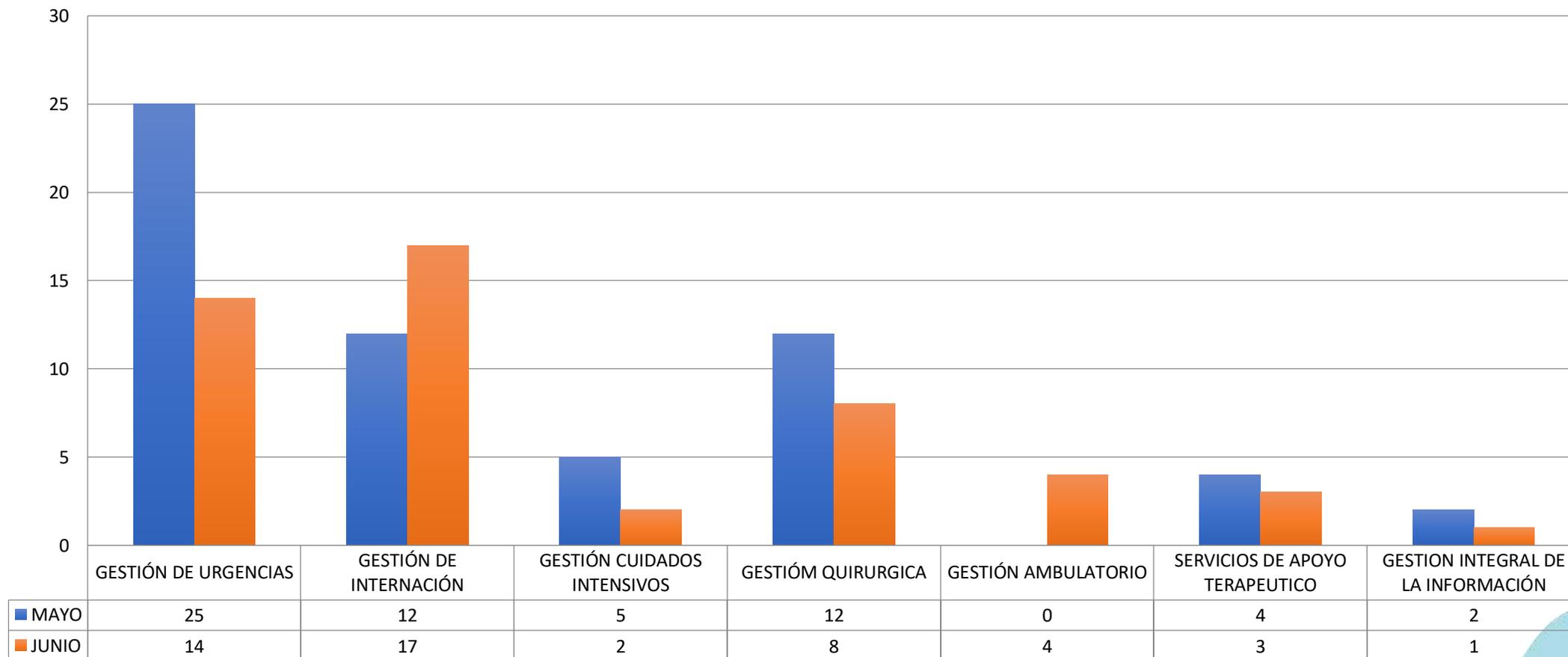
INFORME DE QUEJAS MAYO Y JUNIO

PROCESO	QUEJAS		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	1	6	7
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	0	5	5
Proceso Quirofanos	1	1	2
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	3	0	3
Proceso Consulta externa	1	0	1
Proceso Oncología	2	0	2
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO	0	1	1
Proceso Hemocentro	0	1	1
MACROPROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	1	0	1
Proceso Estadística	1	0	1
TRASLADO POR COMPETENCIA	1	2	3

INFORME DE FELICITACIONES MAYO Y JUNIO 2021

Felicitaciones Mayo: 60
Felicitaciones Junio: 49

FELICITACIONES MAYO - JUNIO 2021



INFORME DE FELICITACIONES MAYO Y JUNIO 2021

PROCESO	FELICITACIONES		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	25	14	39
Proceso Urgencias Adultos	23	6	29
Proceso Urgencias ginecología	2	8	10
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	12	17	29
Proceso Internación Obstetricia	2	0	2
Proceso Unidad de Quemados	1	1	2
Proceso Internación Medicina Interna	5	11	16
Proceso Internación Pediátrica	4	5	9
MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS	5	2	7
Proceso Unidad de cuidados intensivos COVID-19	0	1	1
Proceso Cuidado intermedio pediátrico	1	0	1
Proceso Cuidados Intensivos Adultos	3	0	3
Proceso Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos	0	1	1
Proceso Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal	1	0	1
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	0	4	4
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	12	8	20

INFORME DE FELICITACIONES MAYO Y JUNIO 2021

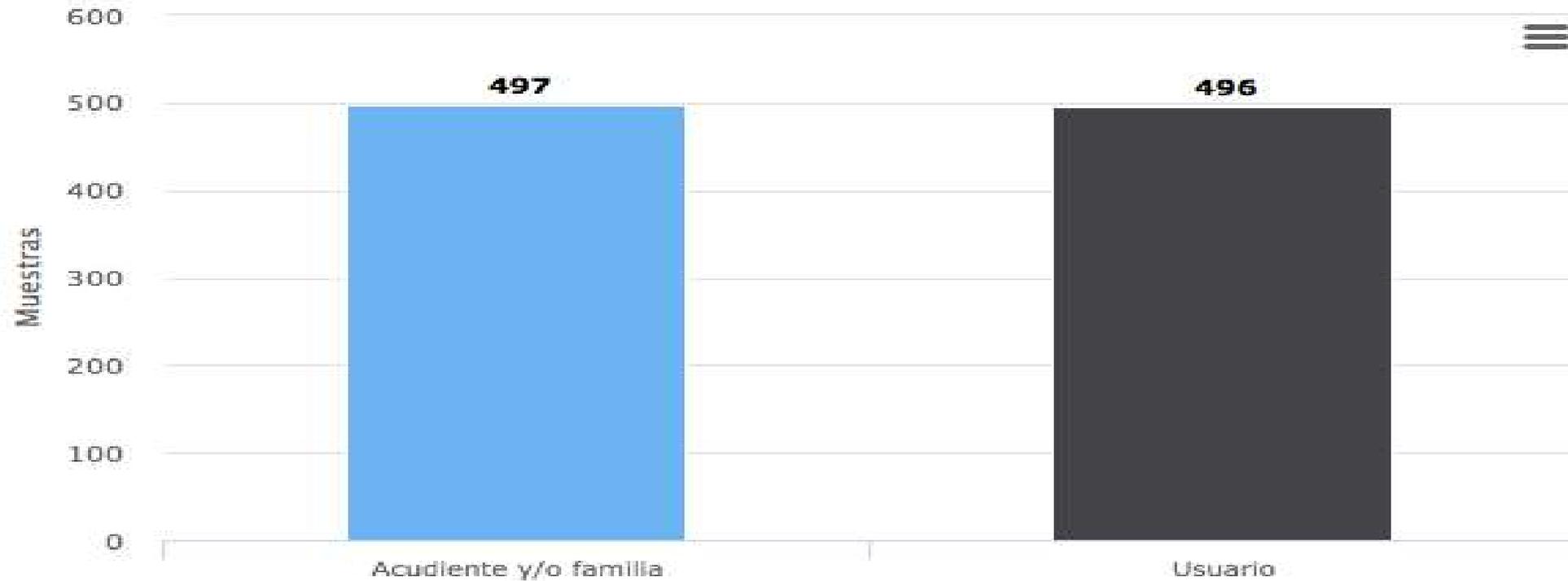
PROCESO	QUEJAS		
	MAYO	JUNIO	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	0	4	4
Proceso Consulta externa	0	1	1
Proceso Vacunacion	0	1	1
Proceso Oncología	0	2	2
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO	4	3	7
Proceso Rehabilitacion	2	0	2
Proceso Nutrición	1	0	1
Proceso Hemocentro	1	0	1
MACROPROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	2	1	3
Proceso Estadística	2	1	3



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

MAYO Y JUNIO 2021

NUMERO DE ENCUESTADOS



Opción	Total	%
Acudiente y/o familia	497	50.1%
Usuario	496	49.9%
Total	993	100%

Mayo: 494
Encuestados

Meta: 90%

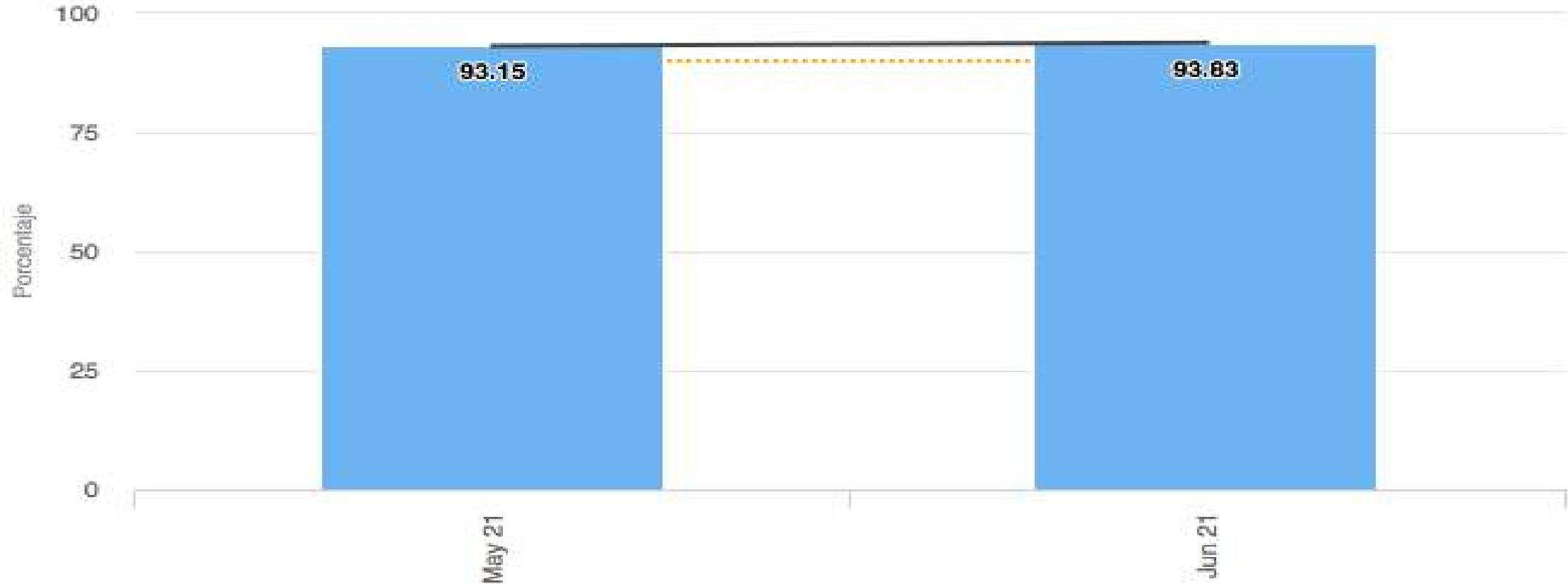
Junio: 499
Encuestados



PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



--- Amarillo --- Verde --- Azul --- Meta --- Acumulado ● Mediciones — Tendencia

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 993 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Mayo y Junio de 2021.

- Mayo 2021 : 494 Encuestados 93.15%**
- Junio 2021: 499 Encuestados 93.83%**

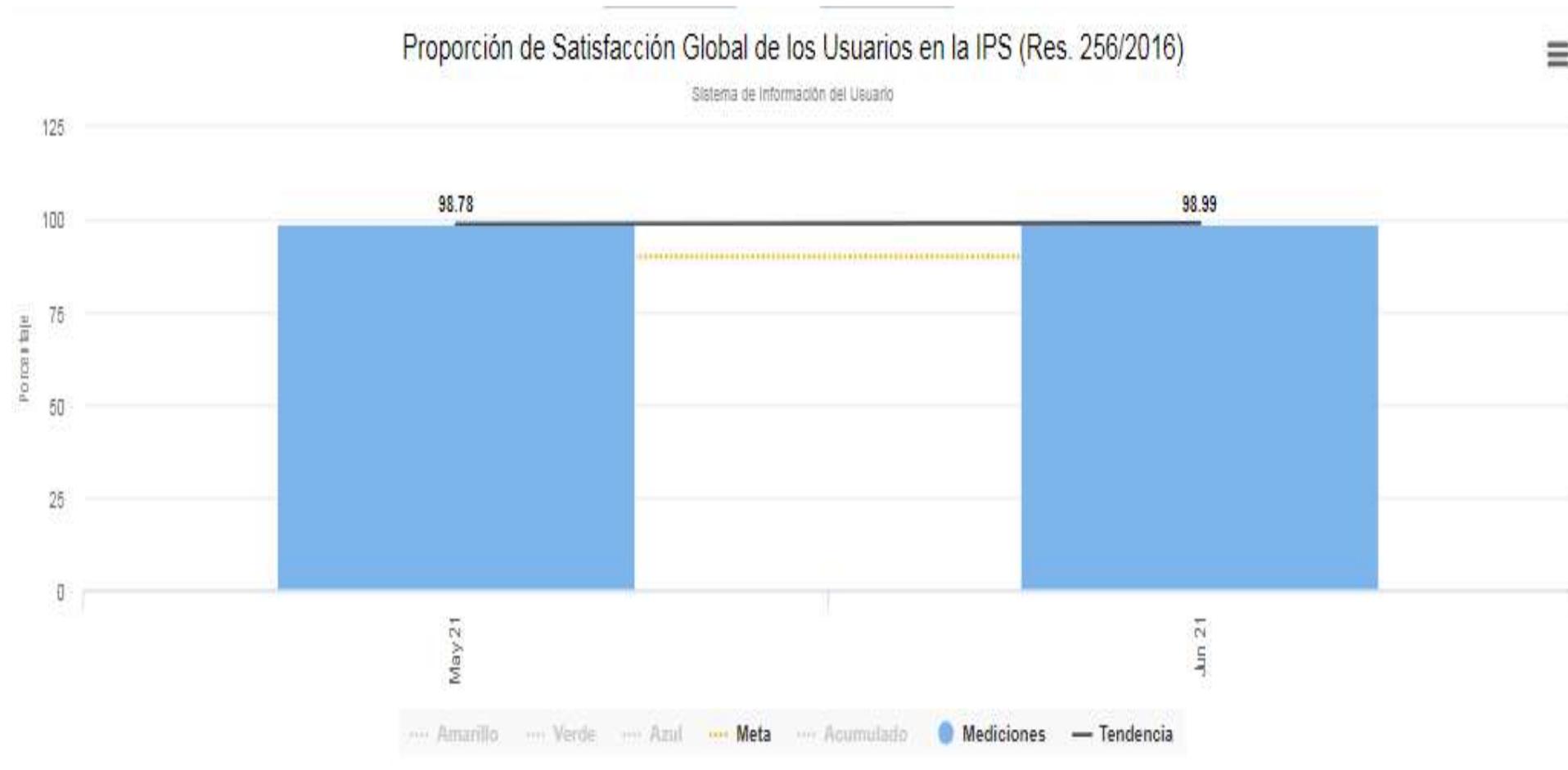


INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

MAYO Y JUNIO 2021



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



Total de Usuarios
encuestados: 993

Fuente: Almera

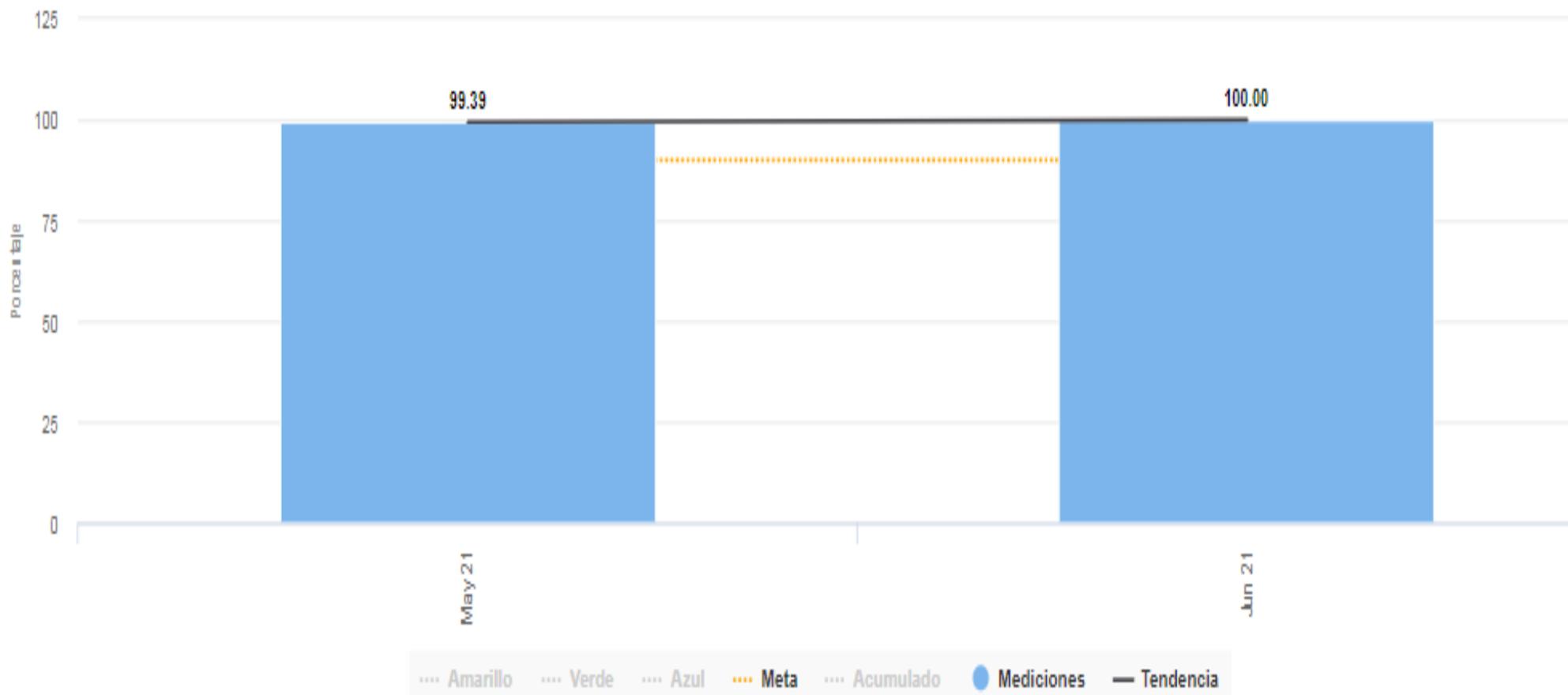
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



“¿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: 993

Fuente: Almera

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



GRACIAS