



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES ENERO Y FEBRERO DE 2020

NATALY E. GALVAN CAMACHO

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

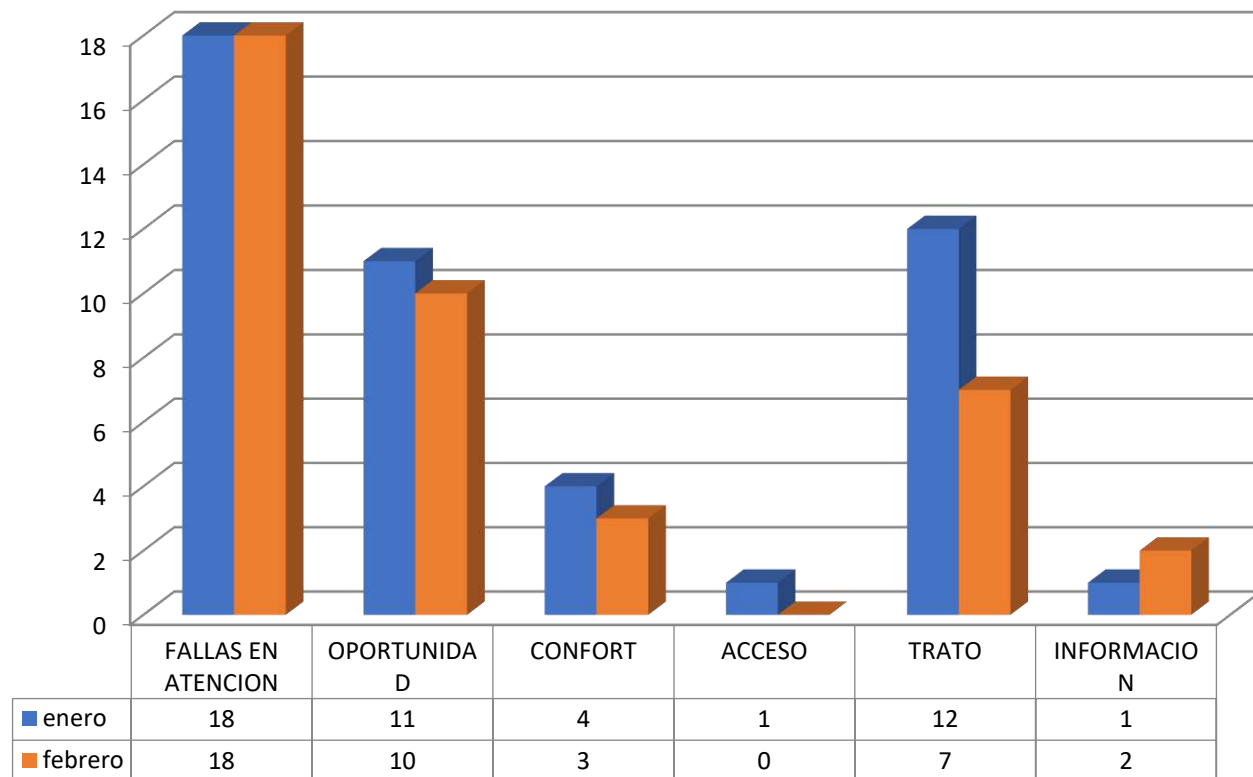


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

Enero y Febrero 2020

Causas Atribuibles A Las Quejas

Causas de quejas Enero y Febrero 2020



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

Total Quejas Enero 40 (39 Q - 1 R)

Total Quejas Febrero 40

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

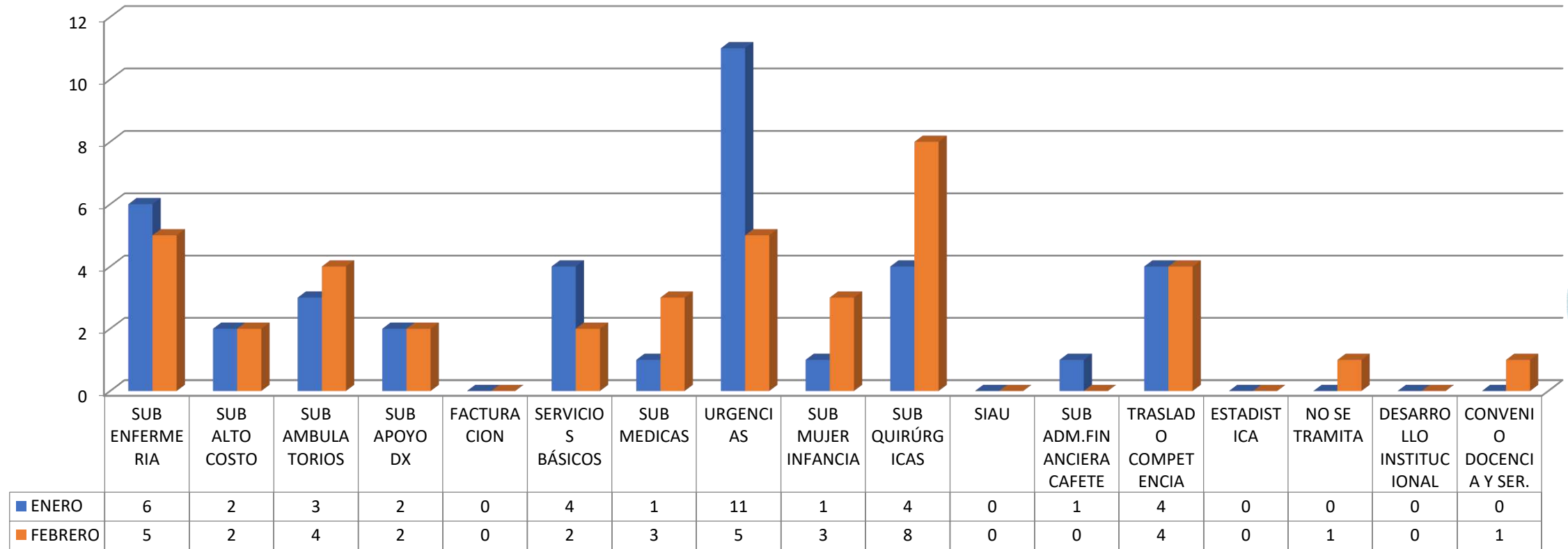
Información Sencilla: La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

Servicio que más quejas recibió

Quejas Enero : Urgencias 11 Causa: F. Atención y Trato

Quejas Febrero : Quirúrgicas 8 Causa: F. Atención Oportunidad Información

Quejas Y Reclamos Enero y Febrero de 2020



Total de manifestaciones en el mes de Enero:137

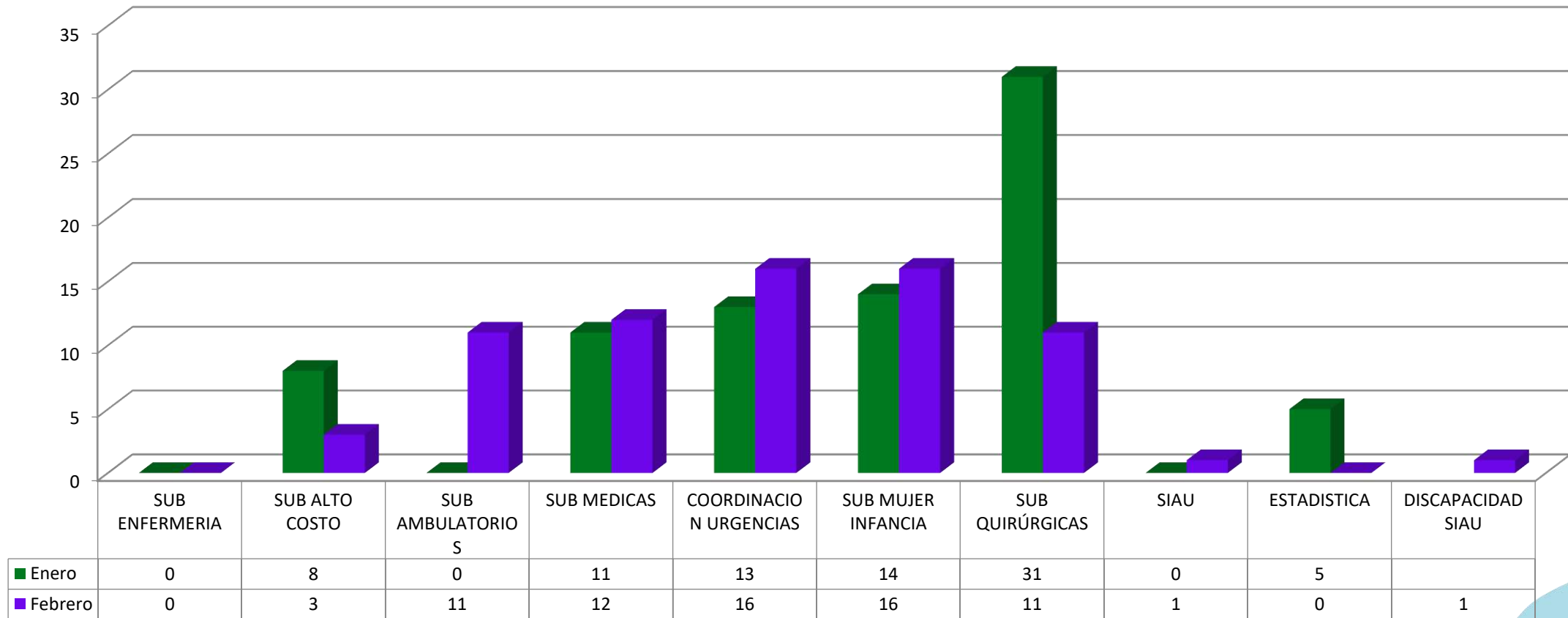
Total de manifestaciones en el mes de Febrero: 116

Total de quejas y reclamos: 40

Total de quejas y reclamos: 40

INFORME DE FELICITACIONES Enero y Febrero de 2020

Felicitaciones por Servicio Enero y Febrero 2020

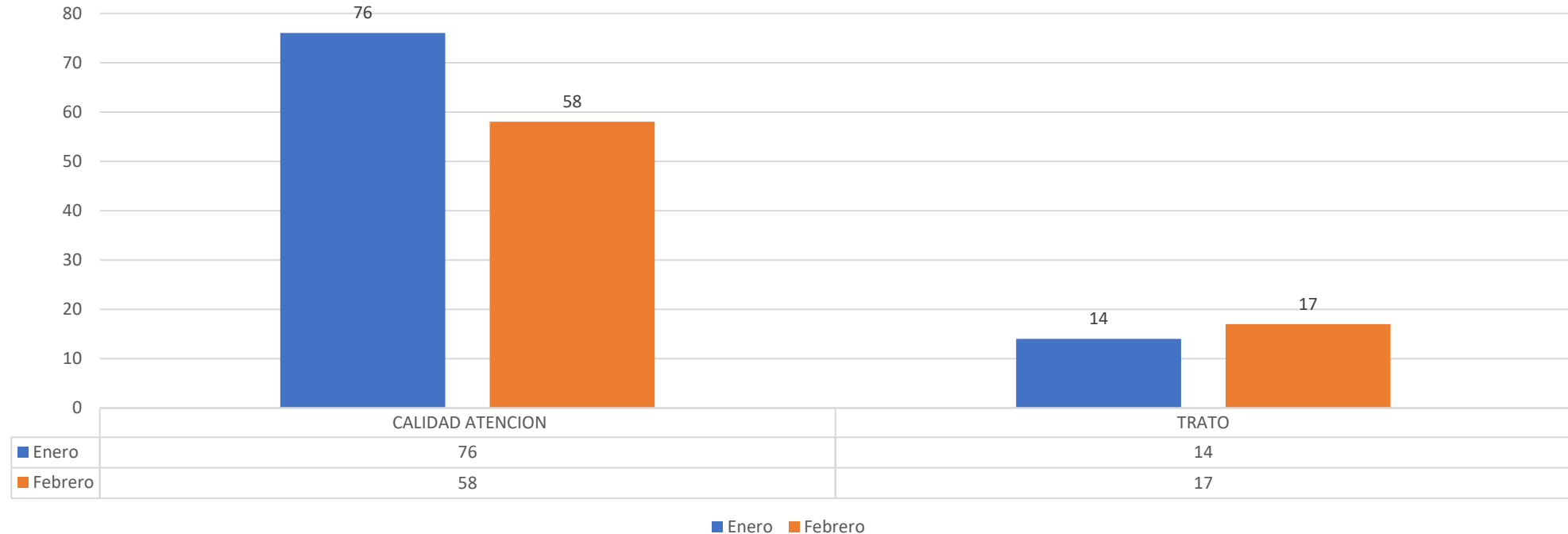


Felicitaciones Enero: 82

Felicitaciones Febrero: 71

Informe De Felicitaciones Enero y Febrero de 2020

Causas de Felicitaciones Enero y Febrero 2020



Total de manifestaciones en el mes de Enero: 137

Total de manifestaciones en el mes de Febrero: 116

Total de Felicitaciones en Enero: 82

Total de Felicitaciones en Febrero: 71



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

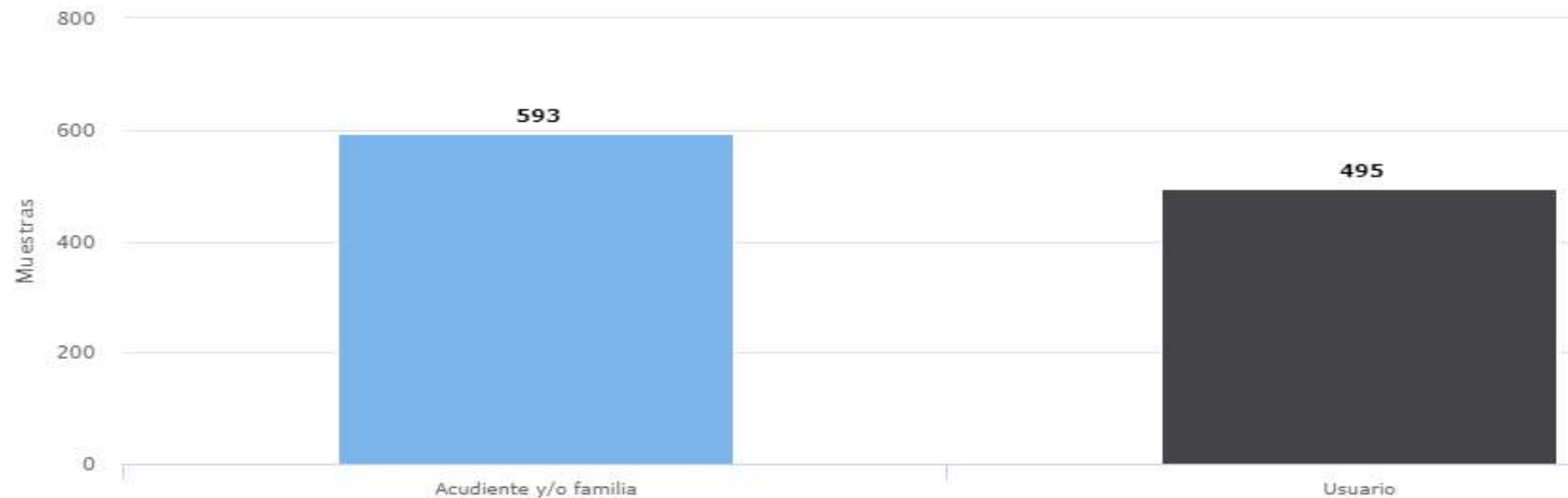
Enero y Febrero 2020

PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO 2020

Encuestado

Editar



Opción	Total	%
Acudiente y/o familia	593	54.5%
Usuario	495	45.5%
Total	1088	100%

499 Encuestados

589 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 999 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses Enero y Febrero de 2020

Enero 2020 : 499 Encuestados **92,45%**

Febrero 2020: 589 Encuestados **90,68%**

El comité de calidad en sesión del mes de enero determinó realizar seguimiento por un año



INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

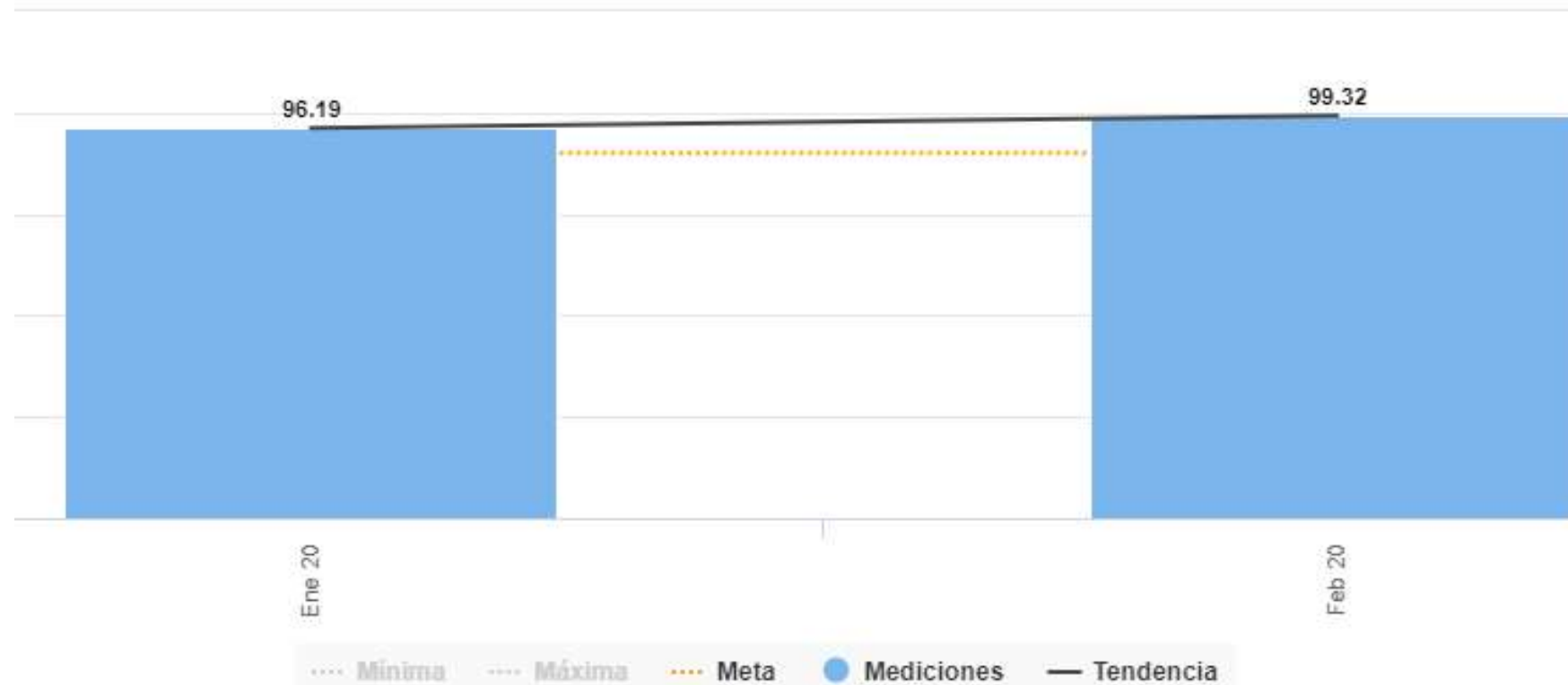
Enero y Febrero 2020



“¿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: 1088
Enero 2020 : 499
Febrero 2020: 589

Fuente: Almera

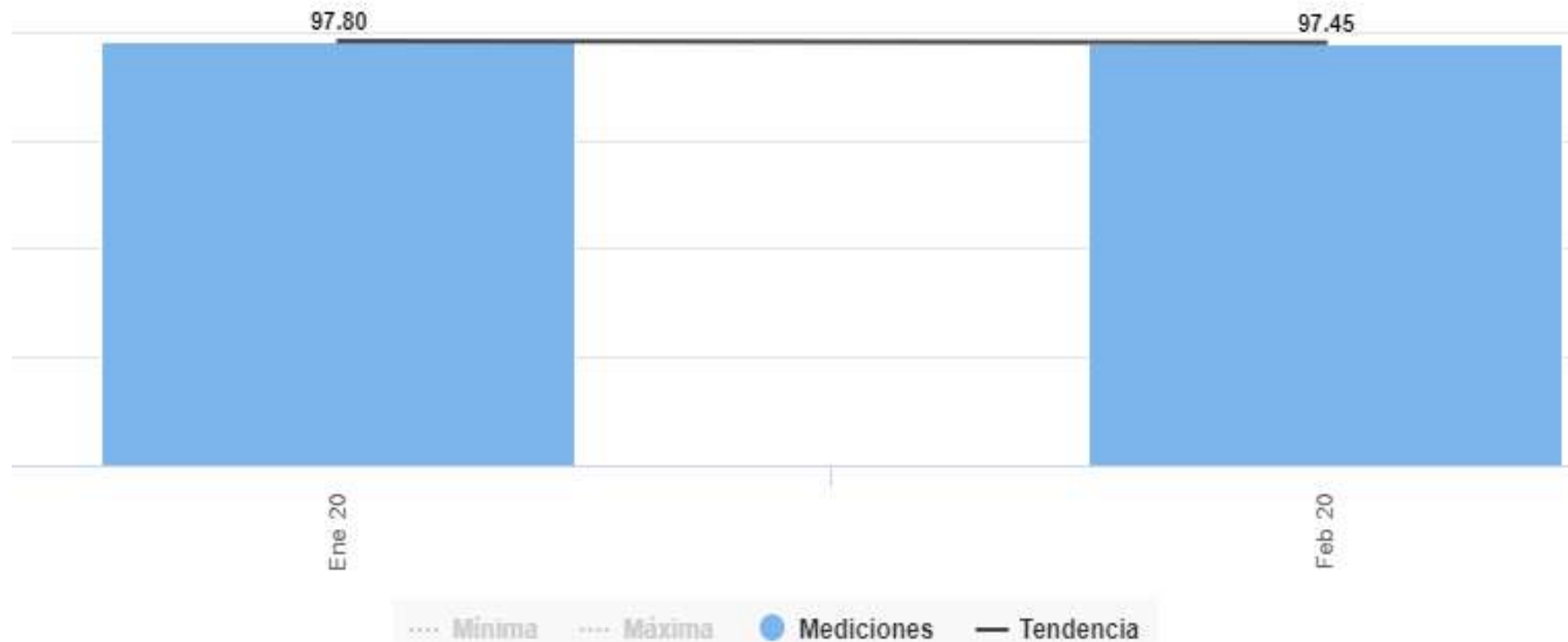
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



“¿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: 1088
Enero 2020 : 499
Febrero 2020: 589

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

NUMEROS DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

MES	NUMERO DE SOLICITUDES
ENERO	4
FEBRERO	4
TOTAL	8

TIEMPO DE RESPUESTAS DE LAS PQRSF

- El termino para resolver las peticiones se está realizando de acuerdo con la normatividad vigente (Circular Externa 008 /18 Supersalud)