HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

E.S.E. Hospital Universitario de Santander
Creciendo hacia la Acreditación

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES AL MES DE JULIO Y AGOSTO DE 2019

NATALY GALVAN CAMACHO

Profesional Universitario de Sistema de Información y Atención al Usuario - Oficina Asesora de Calidad

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

E.S.E. Hospital Universitario de Santander
Creciendo hacia la Acreditación

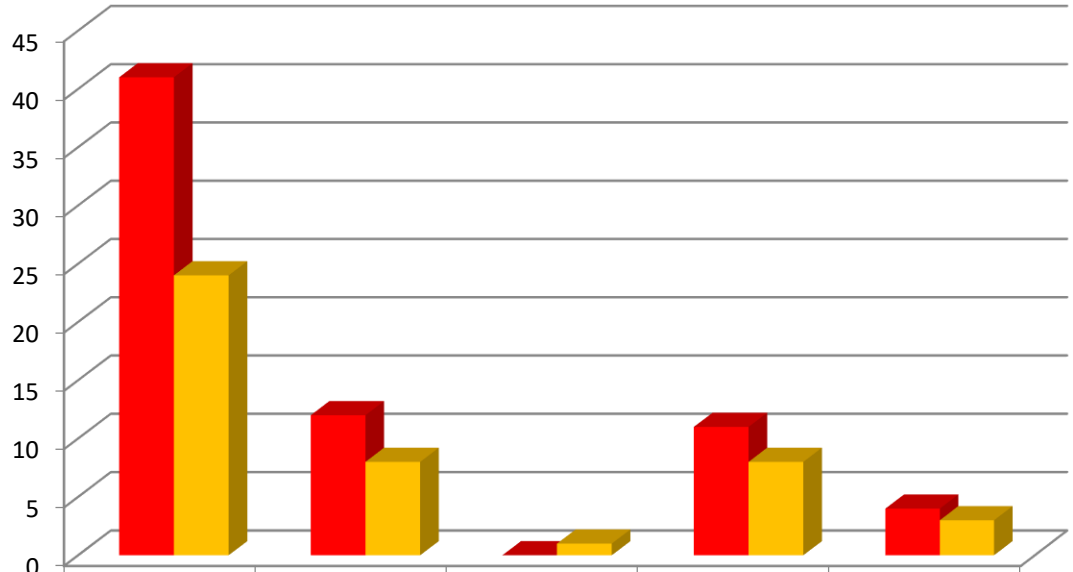
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

JULIO Y AGOSTO DE 2019

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS QUEJAS



	FALLAS EN LA ATENCION	OPORTUNIDAD	ACCESO	TRATO	INFORMACION
QUEJAS JULIO	41	12	0	11	4
QUEJAS AGOSTO	24	8	1	8	3

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

Quejas Julio 67

Quejas Agosto 38

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

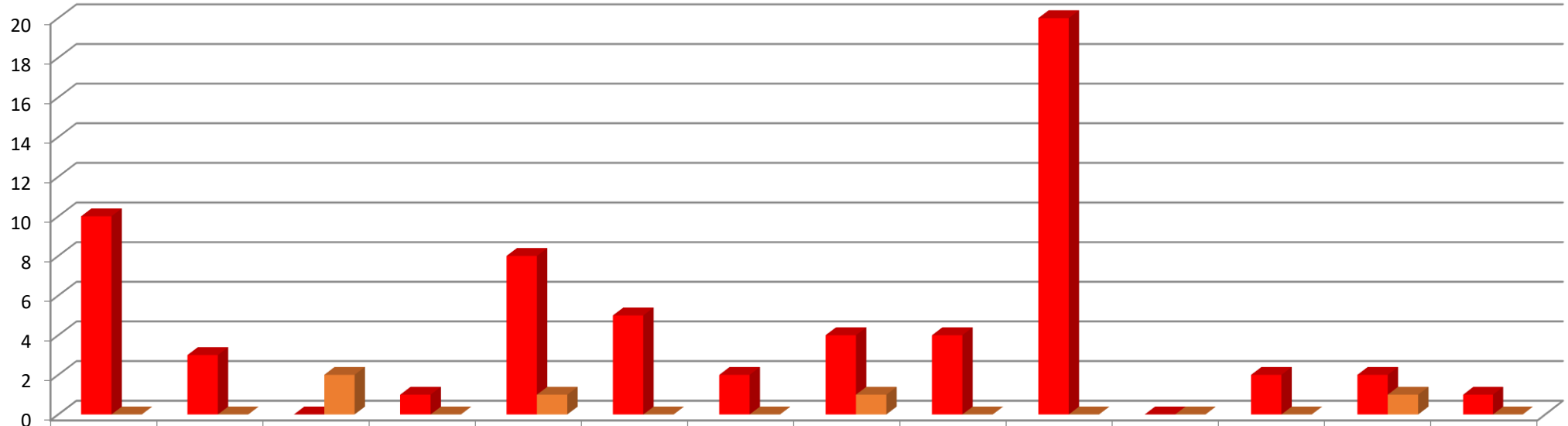
Trato: Trato descortés

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

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

QUEJAS Y RECLAMOS JULIO DE 2019



	SUB ENFERMERIA	SUB ALTO COSTO	SUB AMBULATORIOS	SUB APOYO DX	FACTURACION	SERVICIOS BÁSICOS	SUB MEDICAS	COOR. DE URGENICAS	SUB MUJER INFANCIA	SUB QUIRÚRGICAS	SIAU	TRABAJO SOCIAL SUB ADM	TRASLADO COMPETENCIA	CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO
QUEJA	10	3	0	1	8	5	2	4	4	20	0	2	2	1
RECLAMO	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0

Total de manifestaciones en el mes de Julio : 142

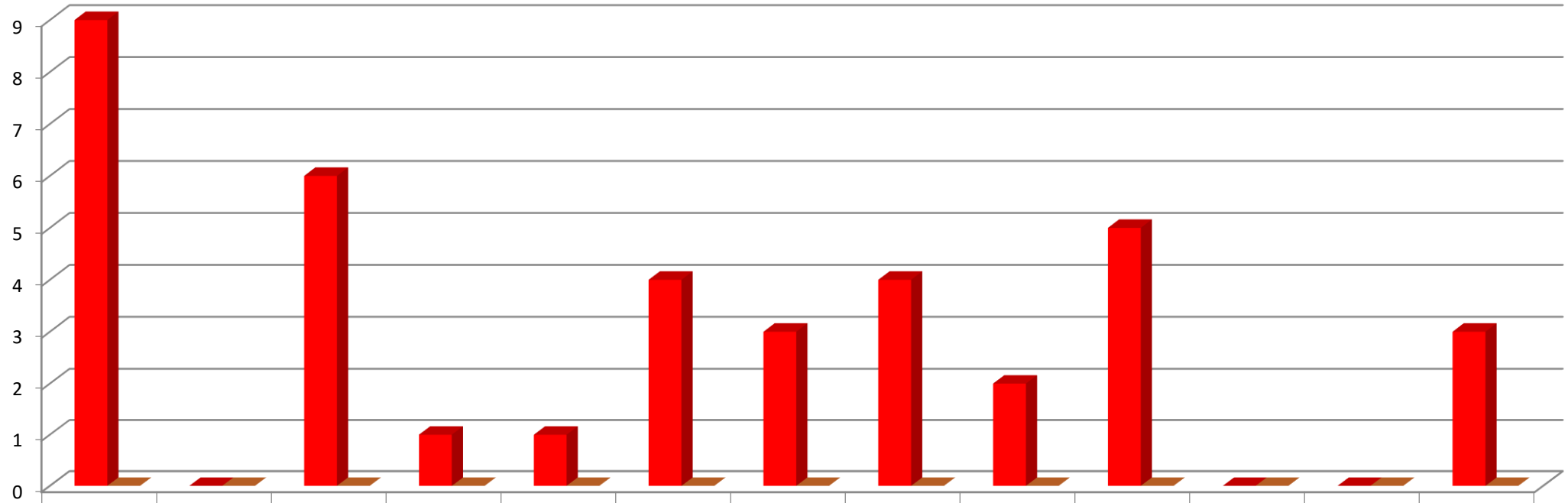
Total de quejas y reclamos en el mes: 67

Se ha modificado el tiempo de respuesta pasa de 15 días a 5 días hábiles - Circular externa Supersalud 008 de Octubre de 2018

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO DE 2019



	SUB ENFERMERIA	SUB ALTO COSTO	SUB AMBULATORIOS	SUB APOYO DX	FACTURACION	SERVICIOS BÁSICOS	SUB MEDICAS	COORDINACION DE URGENCIAS	SUB MUJER INFANCIA	SUB QUIRÚRGICAS	SIAU	TRABAJO SOCIAL	TRASLADO COMPETENCIA
QUEJA	9	0	6	1	1	4	3	4	2	5	0	0	3
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Total de manifestaciones en el mes de Agosto : 136

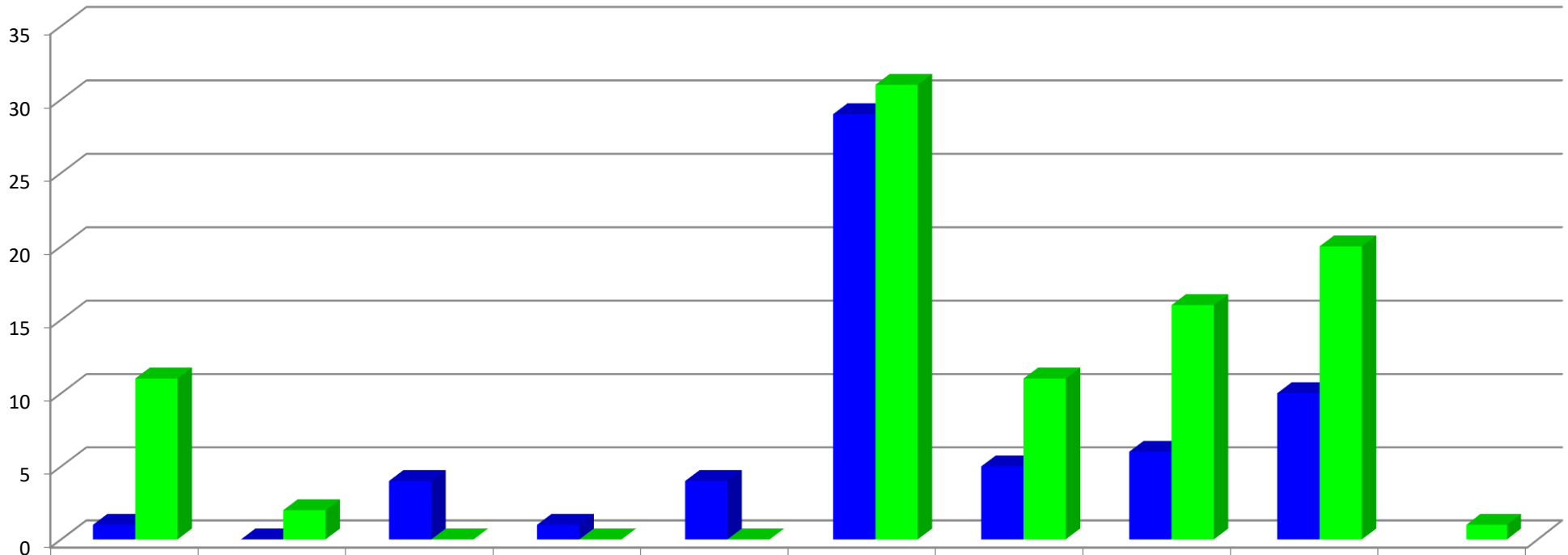
Total de quejas y reclamos en el mes: 38

Se ha modificado el tiempo de respuesta pasa de 15 días a 5 días hábiles - Circular externa Supersalud 008 de Octubre de 2018

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

INFORME DE FELICITACIONES JULIO Y AGOSTO 2019



	SUB ALTO COSTO	SUB AMBULATORIOS	SUB APOYO DX	FACTURACION	SERVICIOS BÁSICOS	SUB MEDICAS	COOR. DE URGENICAS	SUB MUJER INFANCIA	SUB QUIRÚRGICAS	SIAU
FELICITACIONES JULIO	1	0	4	1	4	29	5	6	10	
FELICITACIONES AGOSTO	11	2	0	0	0	31	11	16	20	1

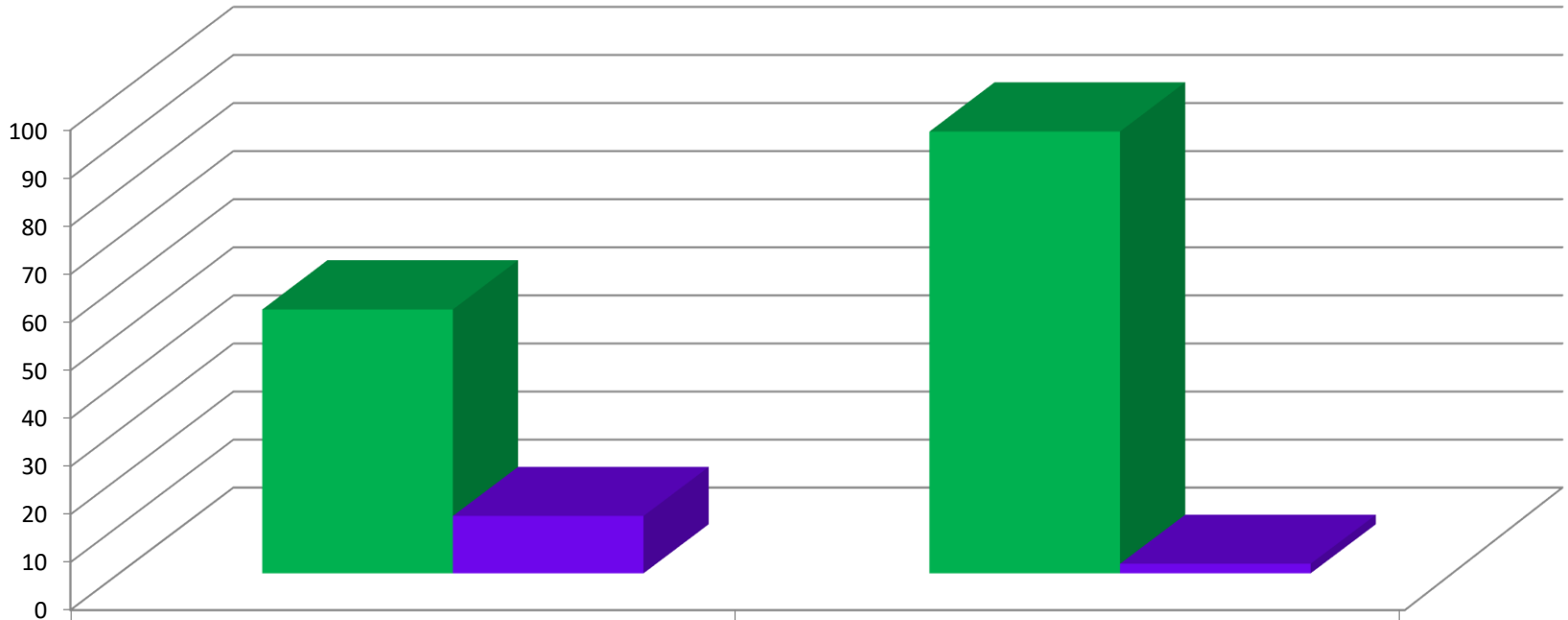
Felicitaciones Julio : 60

Felicitaciones Agosto: 92

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

INFORME DE FELICITACIONES JULIO Y AGOSTO 2019



	FELICITACIONES JULIO	FELICITACIONES AGOSTO
CALIDAD EN LA ATENCION	55	92
TRATO	12	2

Felicitaciones Julio : 60

Felicitaciones Agosto: 92

Las causas de Felicitaciones pueden presentarse 1 o varias en cada documento

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

E.S.E. Hospital Universitario de Santander
Creciendo hacia la Acreditación

INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

JULIO Y AGOSTO DE 2019

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Meta: 90%

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

PLAN DE MEJORA A APLICAR JULIO Y AGOSTO 2019

JULIO

Meta: 90%

Pregunta medida	Criterio	si	%
Oportunidad / ¿**El tiempo de espera** transcurrido entre el proceso de facturación y el llamado a consulta médica fue?	MENOS 30 MINUTOS	279	61
Comprendió la educación brindada por parte de los profesionales de la salud (médico, enfermera, entre otros profesionales) que lo atendieron sobre: / **Consentimiento informado (si le realizaron algún procedimiento quirúrgico o invasivo)**	Si	292	55

AGOSTO

Pregunta medida	Criterio	si	% r
Oportunidad / ¿**El tiempo de espera** transcurrido entre el proceso de facturación y el llamado a consulta médica fue?	MENOS 30 MINUTOS	291	63
Comprendió la educación brindada por parte de los profesionales de la salud (médico, enfermera, entre otros profesionales) que lo atendieron sobre: / **Consentimiento informado (si le realizaron algún procedimiento quirúrgico o invasivo)**	Si	332	62
Comprendió la educación brindada por parte de los profesionales de la salud (médico, enfermera, entre otros profesionales) que lo atendieron sobre: / **Cuidados en casa**	Si	321	60

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

E.S.E. Hospital Universitario de Santander
Creciendo hacia la Acreditación

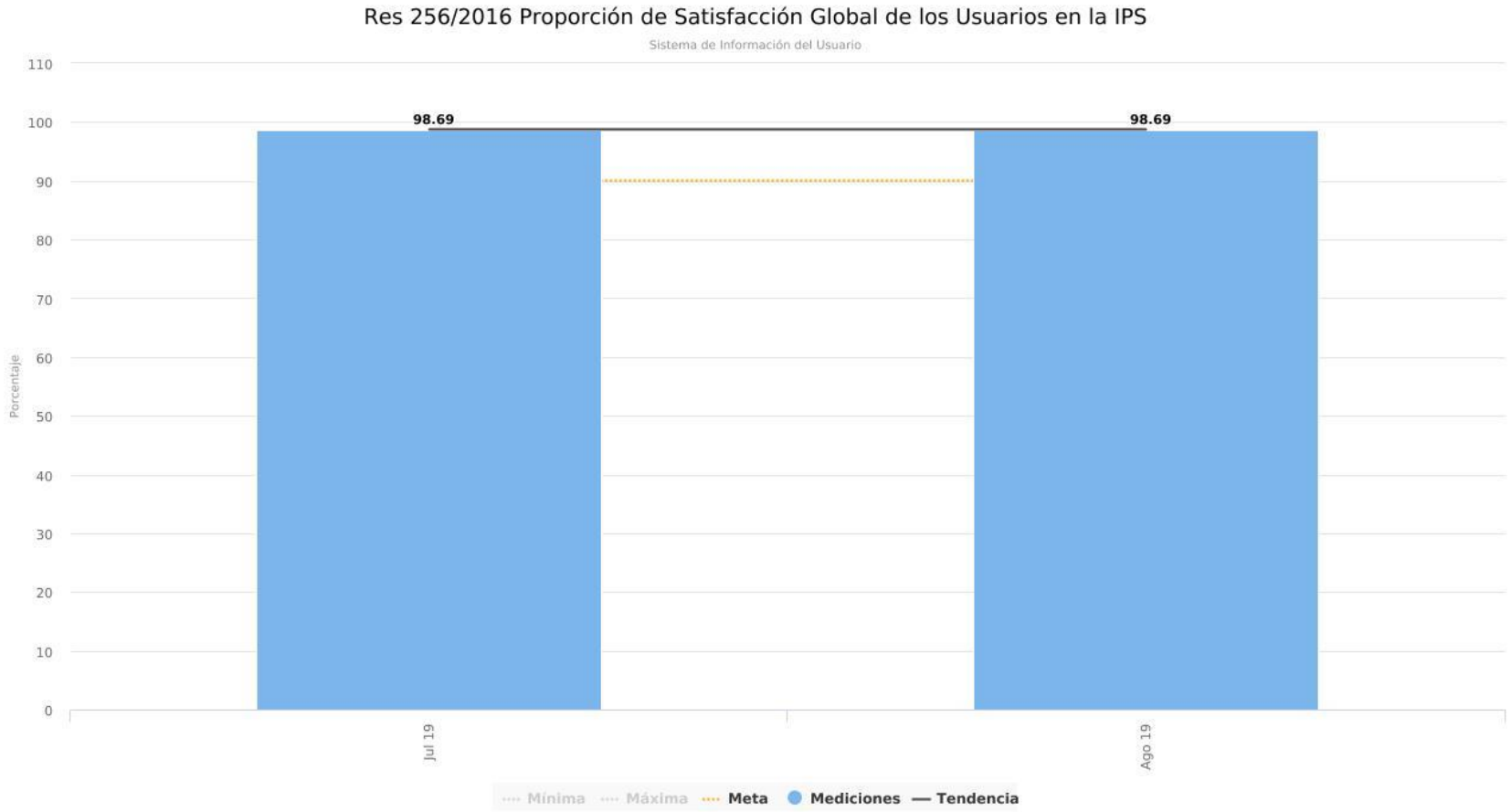
INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

JULIO Y AGOSTO DE 2019

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

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



Total de Usuarios encuestados: 1070
JULIO 535
AGOSTO 535

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?

2019	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Número de Usuarios que repondieron la pregunta	455.00u	431.00u	442.00u	452.00u	509.00u	531.00u	535.00u	535.00
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?	446.00u	421.00u	432.00u	439.00u	485.00u	512.00u	528.00u	528.00
Res 256/2016 Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios en la IPS	98.02%	97.68%	97.74%	97.12%	95.28%	96.42%	98.69%	98.69%

Fuente: Almera

Total de Usuarios encuestados: 1070

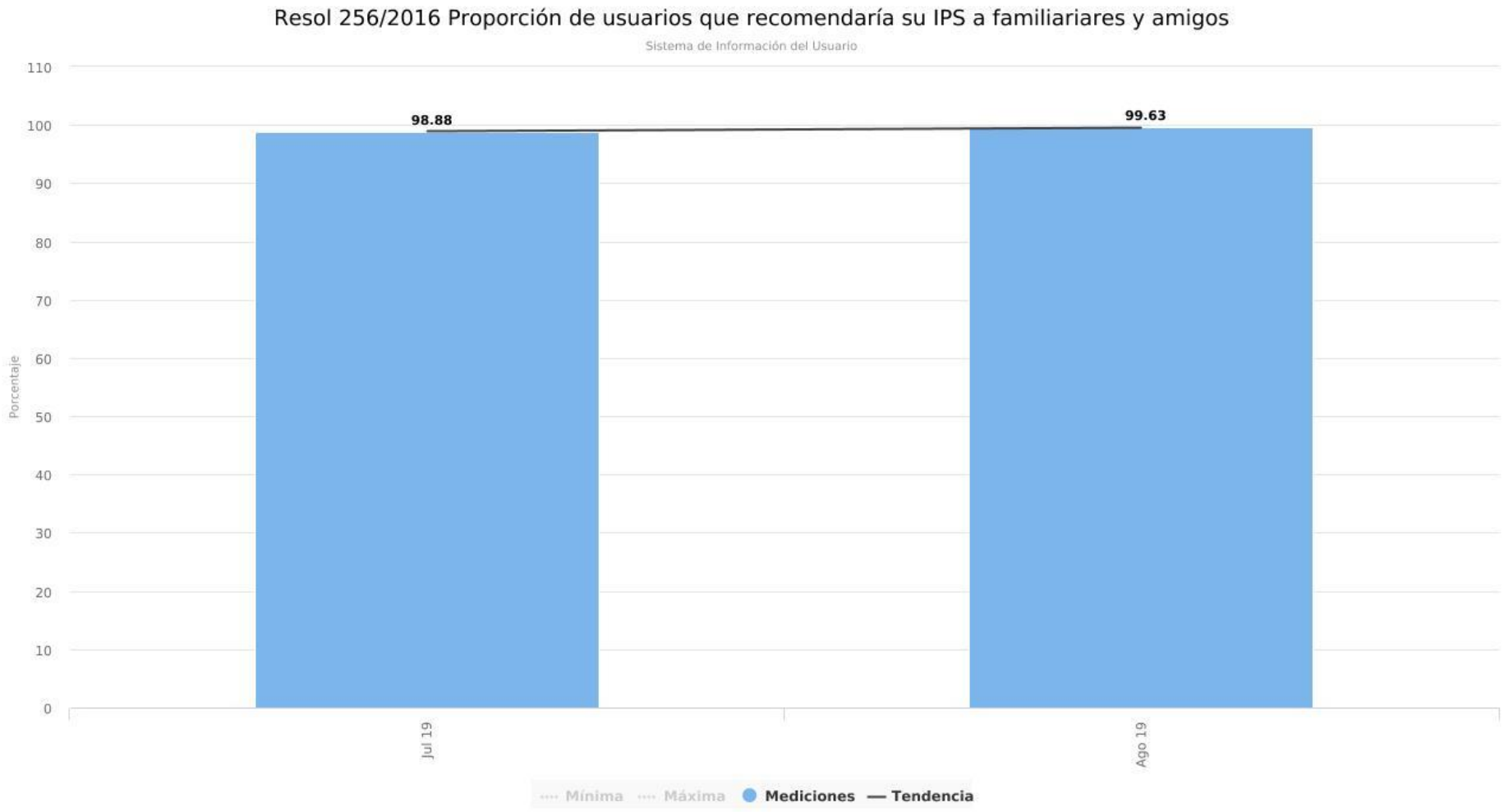
Julio 535

Agosto 535

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible

"¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?"



Total de Usuarios encuestados: 1070

Julio 535

Agosto 535

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

2019	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Número de usuarios que respondieron definitivamente si o probablemente si a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	450.00u	426.00u	429.00u	447.00u	500.00u	525.00u	529.00u	533.00u
Número de usuarios que respondieron la pregunta	455.00u	431.00u	442.00u	452.00u	509.00u	531.00u	535.00u	535.00u
Resol 256/2016 Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiariares y amigos	98.90%	98.84%	97.06%	98.89%	98.23%	98.87%	98.88%	99.63%

Fuente: Almera

Total de Usuarios encuestados: 1070