



# **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***

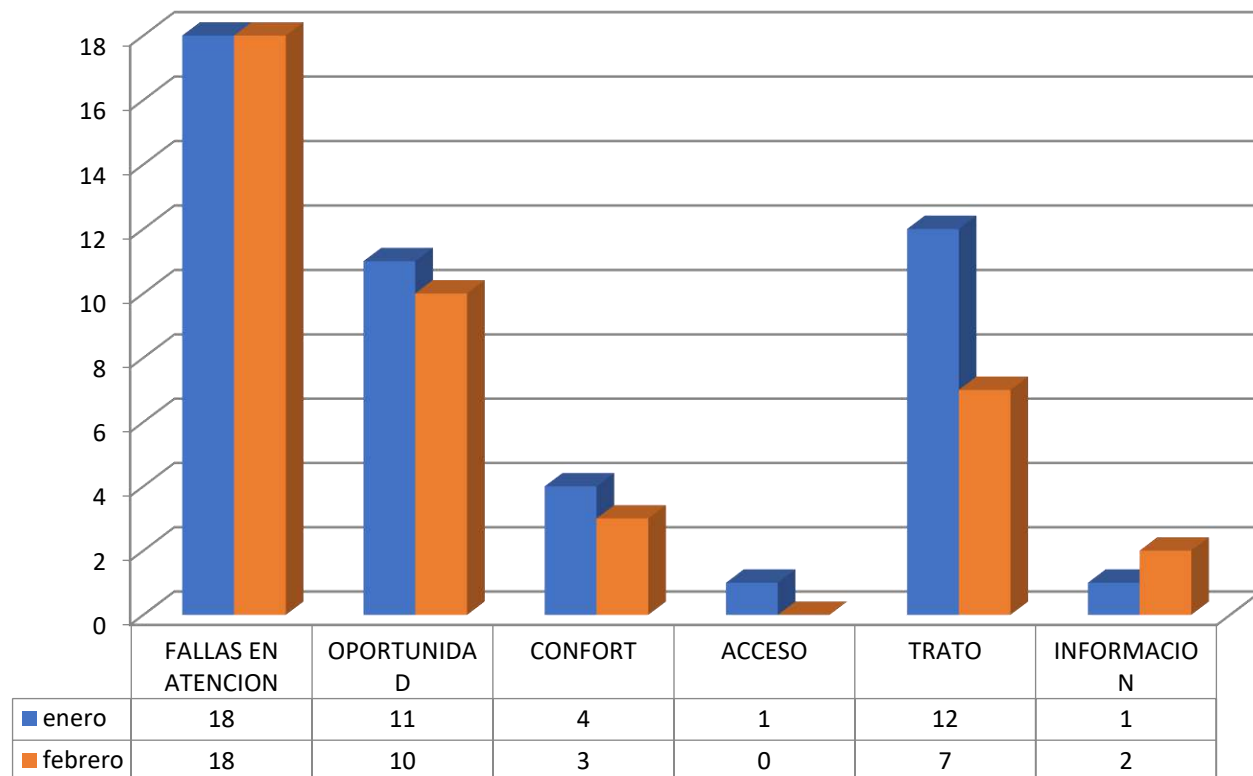


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones**

**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

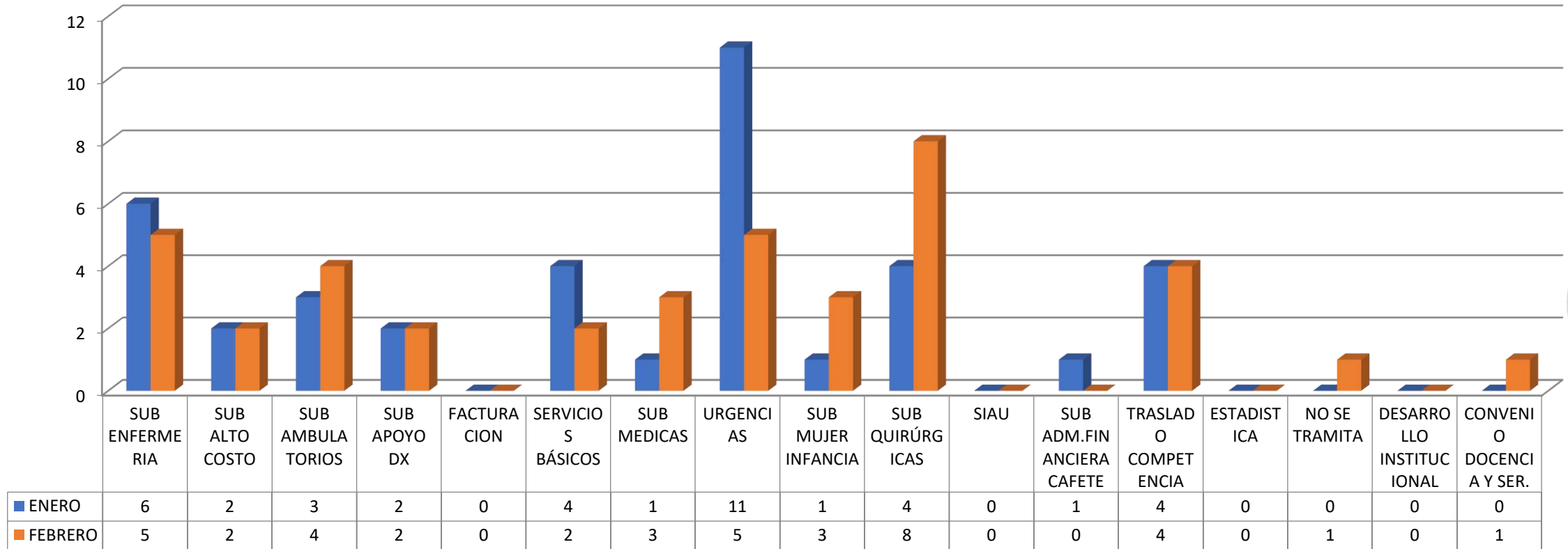
**Información Sencilla:** La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.

## 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

# Quejas Y Reclamos Enero y Febrero de 2020

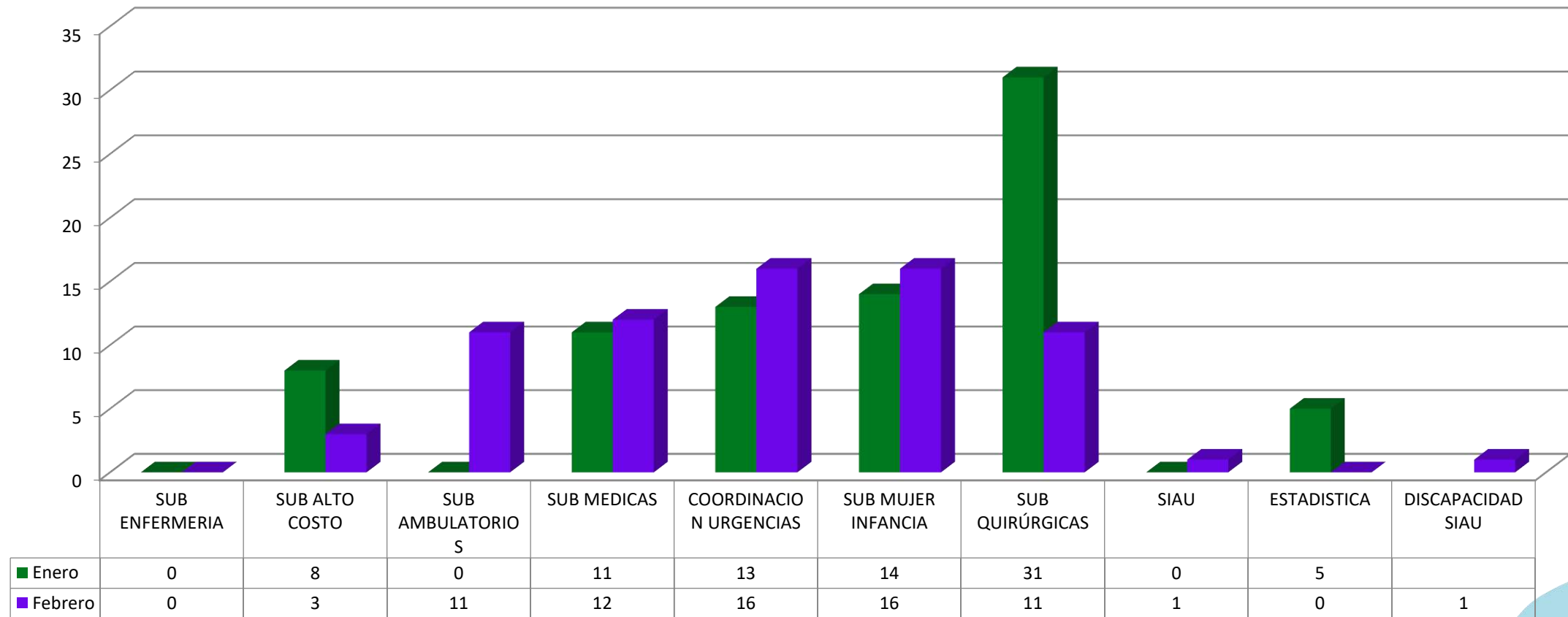
Donde se manifestó la queja en Enero 2020: Urgencias	Personal con más quejas en Enero Abstract de Queja
URGENCIAS	Queja por fallas en la atención y trato recibido por parte del doctor dulcey
PISO 4 SALA A	Que los internistas son muy groseros con los familiares mas respeto por favor. El internista sanabria fue muy grosero. Ante todo. El servicio de urgencias adultos
PISO 4 SALA A	No Es Posible Que El Doctor Para Hacer Ronda De Medicos Nos Saquen Sin Poder Escuchar Lo Que Mi Papa Ha Manifestado Y Poder Hablar Con El , Otra Cosa Mas Nos Saca Hay Dias A Las 9 De La Mañana Y Nos Deja Entrar Hasta Las 11 O 12. El Medico Internista Suares De La Sala Del 4 Piso
URGENCIAS	Presenta queja por fallas en la atención por parte del dr. Sergio andres almeida el dia 25 de diciembre de 2019
PISO 4 SALA A	Auxiliar siau cristina vergas presenta queja por trato brindado a familiar de paciente
PISO 4 SALA A	Presenta queja por fallas en la atención por parte del doctor jairo suarez medicina interna
PISO 4 SALA A	Queja por fallas en la atención e inconformidad por estructura física
URGENCIAS	Queja por fallas en la atención por parte de los profesionales dr. Nataly reyes serrano y carlos eduardo puerta
URGENCIAS	Queja por fallas en la atención por parte del medico jhon eder dueñas
PISO 4 SALA A	Presenta queja por atención y trato por parte del doctor suarez medico internista
URGENCIAS	Queja por atención y trato por parte del doctor jorge dulcey

# Quejas Y Reclamos Enero y Febrero de 2020

Donde se manifestó la queja en Febrero 2020: Urgencias	Personal con más quejas en Febrero Abstract de Queja
COORDINACION SIAU	PRESENTA QUEJA POR FALLAS EN LA ATENCION POR PARTE DEL DR. ALVARO NIÑO.
ONOLOGIA	PRESENTA QUEJA POR ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL DR. PABLO RODRIGO RESTREPO TORRES OTORRINO PACIENTE SALOMON BUITRAGO ARZUZA TI 1096207961
QUIROFANOS	YO LUZ M PRIETO SUGIERO QUE A LOS FAMILIARES DE UN PACIENTE QUE SE ENCUENTRE EN CX POR FAVOR SE LES INFORME CON CIERTA REGULARIDAD COMO SE ENCUENTRA O COMO VAN CON EL PROCEDIMIENTO DEBIDO A QUE UNA ESPERA TAN LARGA (10 HORAS) SIN INFORMACION ALGUNA GENERA STRESS ANGUSTIA. QUE NO SOLO LOS VIIGILANTES DE PISO SEAN QUEIN INFORMEN POR RESPETO CON LOS FAMILIARES DEL PACIENTE QUE SEA UNA ENFERMERA O UN MD RESIDENTE.
PISO 8 CX	EN EL JULIO 2019 LA ENFERMERA CLAUDIA CELAS DE EL SERVICIO DE URGENICAS EN UN BAÑO ME DEJO CAER LO CUAL SE ME DESLOCO LA PIERNA IZQUIERDA CON EL PASAR DEL TIEMPO PERDI LA CABEZA DEL FEMUR DESDE ESE DIA TODOS LOS MESES ME TOCA IR A UN HOSPITAL POR QUE LA PIERNA SE ME INFLAMA Y ME DA INFECCION DICEN QUE ME VAN A PONER UNA PROTESIS PERO MAS VUELTAS QUE HAGO NO HE PODIDO TENER MI CIRUGIA YO SOY DE POCO APOYO FAMILIAR. YO PUSE UNA QUEJA EN LA SECRETARIA DE SALUD PERO LAS JEFE DE URGENCIAS MANDO UN ESCRITO DICIENDO QUE YO HABIA VENIDO EN AGOSTO DE 2018 POR UN ACCIDENTE DE LUXACION DE FEMUR PERO ESO ES FALSO.....
INTERNET	PRESENTA QUEJA POR TRATO RECIBDO POR PARTE DEL DR DIAZ MANTILLA A PACIENTE MARICELA MARTINEZ DE LOZANO CC 37790110
INTERNET	QUEJA POR OPORTUNIDAD EN REALIZACION DE PROCEDIMIENTO QUIRURGICOS. PACIENTE HOSPITALIZADO
CONSULTA EXTERNA	SE DEBE EN LOS DERECHOS HACER LA MISMA ANOTACION DE LAS OBLIGACIONES NUMERO 7 EN CUANTO AL CUMPLIMITNOS DEL HORARIO DE CITAS COMO PACIENTE SE NOS OBLIGA A CUMPLIR CON TODO LO QUE EXIGE EL HOSPITAL PARA SER ATENDIDOS COMO PROFESIONALES NO SE CUMPLE CON LA HORA DE ATENCION AL PACIENTE, POR LO QUE CONSIDERO.... NO ES POSIBLE QUE NUESTRO TIEMPO NO TENGA VALOR
PISO 6 QX	UNA ROGADERA PA QUE LE DEN INFORMACION DE UN PACIENTE

# 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

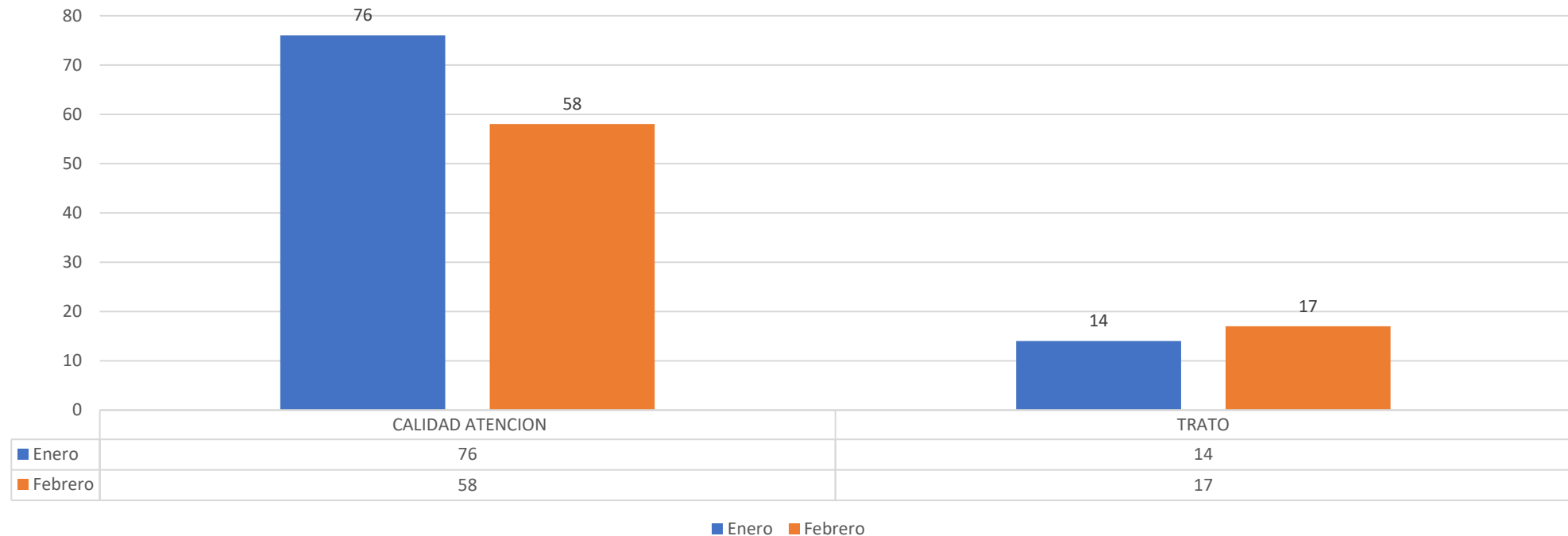


Servicio más felicitado en Enero Subquirúrgicas 31	Servicio más felicitado en Febrero Urgencias y Mujer e Infancia: 16
<p>Quirófanos y recuperación con 15 Piso 11 Ortopedia con 11 Piso 8 Cx Gral con 5 Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato</p>	<p>Urgencias sala A: 9 Urgencias Consultorios: 6 Urgencias Monitores: 1 Reconocimiento por Atención</p> <p>Cirugía Pediátrica : 6 Sala de Partos: 5 Pediatria piso 10: 2 Neonatos: 1 Piso 11 Gineco: 1 Urgencias Pediátricas: 1 Reconocimiento por atención y trato</p>



# 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**

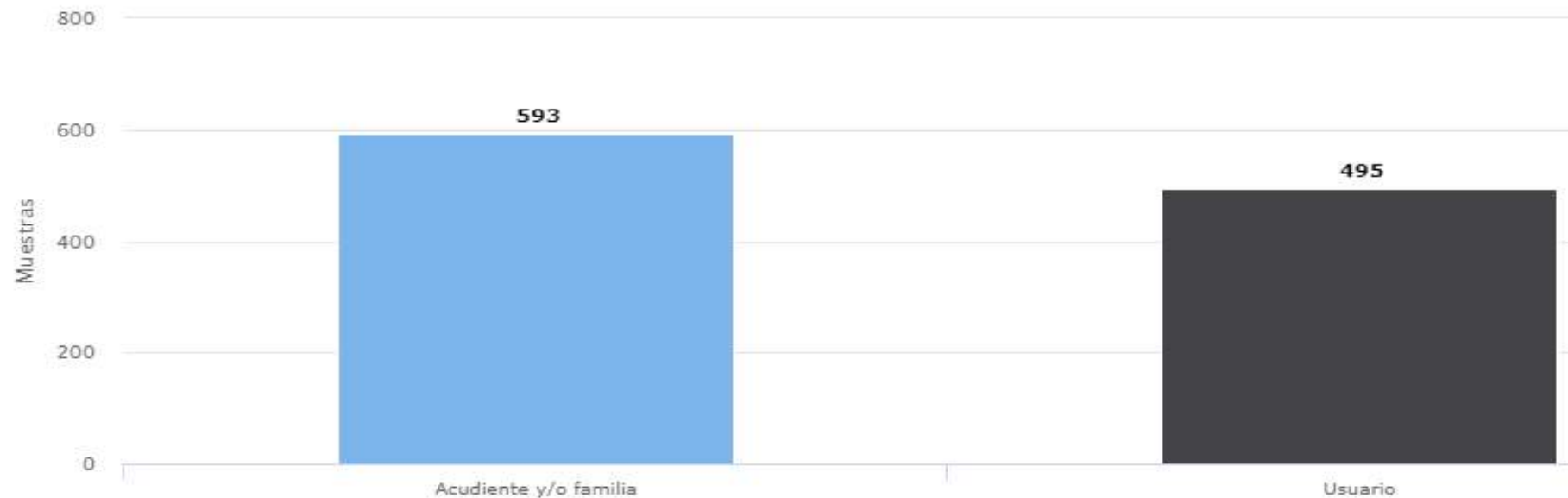
**Enero y Febrero 2020**

# 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%
<b>Total</b>	<b>1088</b>	<b>100%</b>

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**

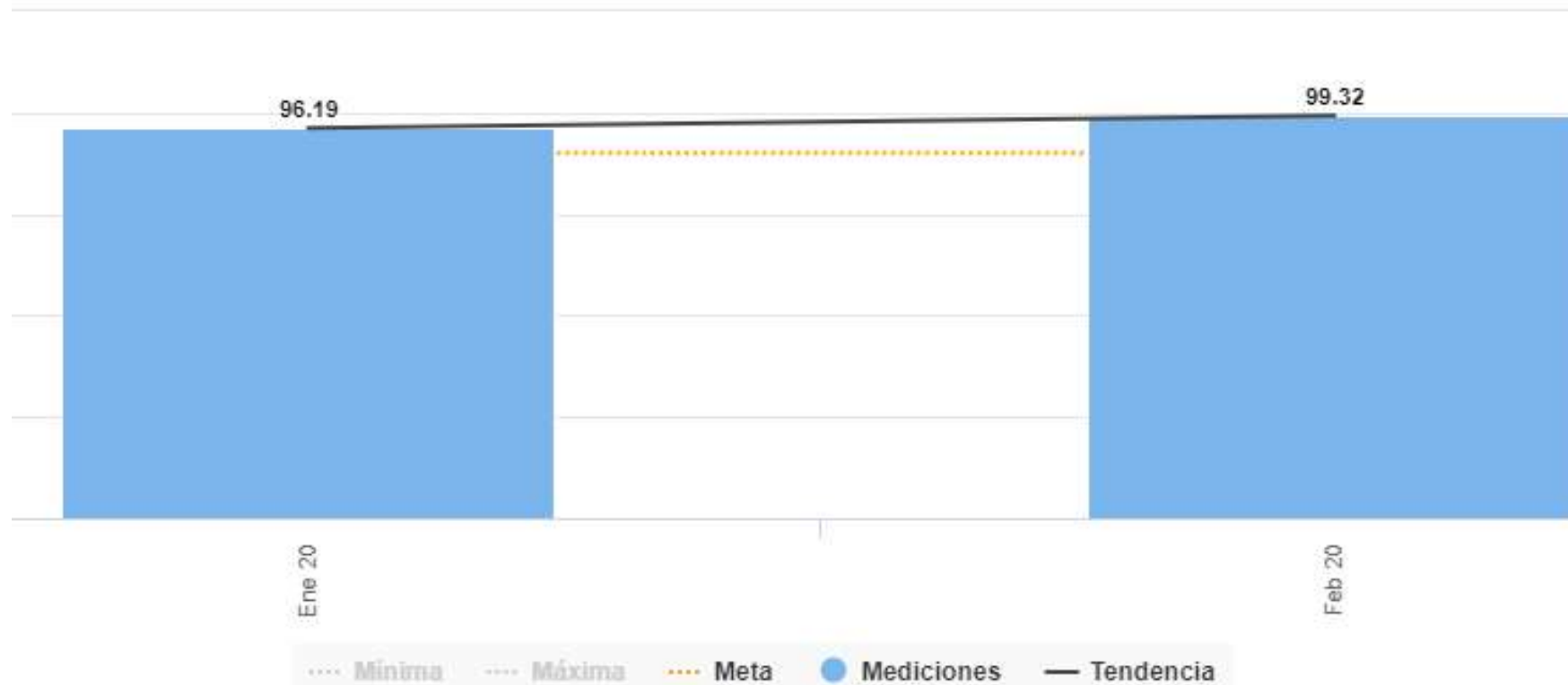
**Enero y Febrero 2020**



## “¿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**

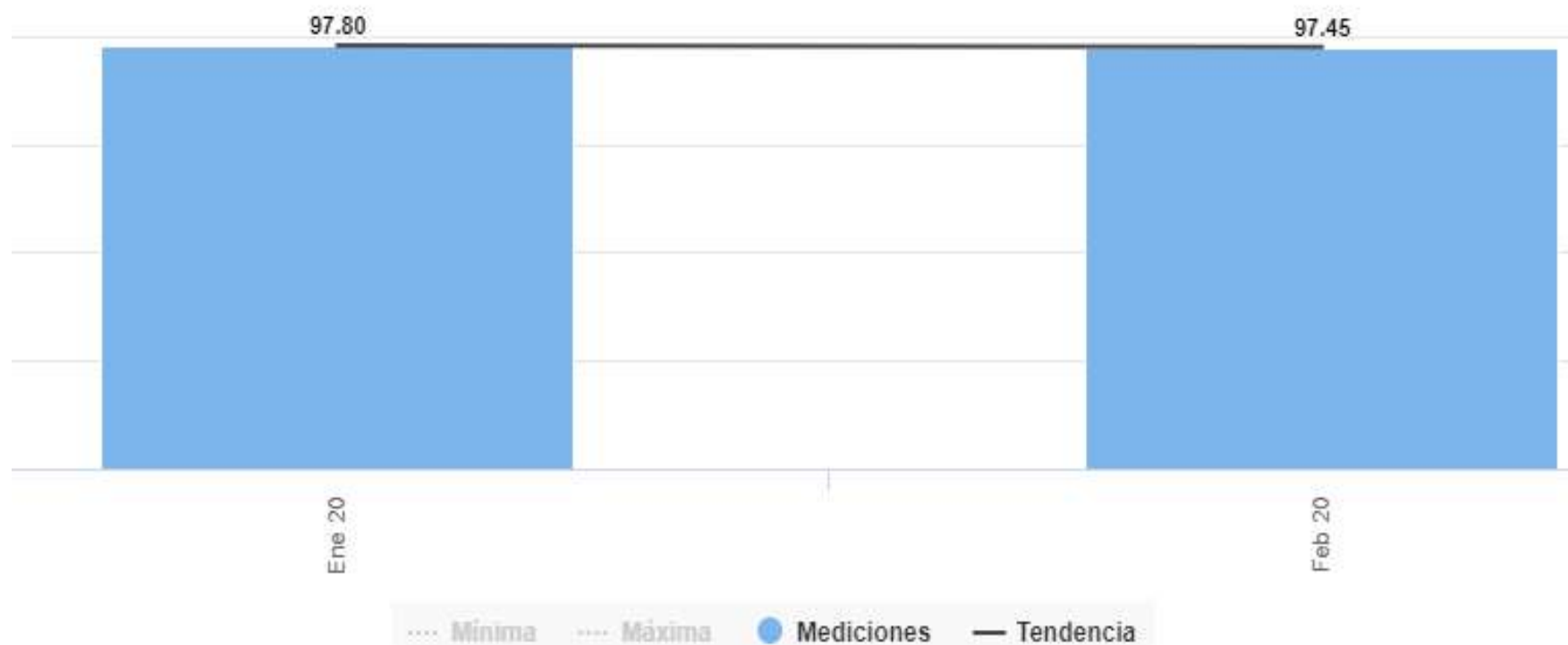
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



## “¿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?



**Gracias**