



# **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A LOS MESES JULIO Y AGOSTO DE 2020**

**SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS**

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

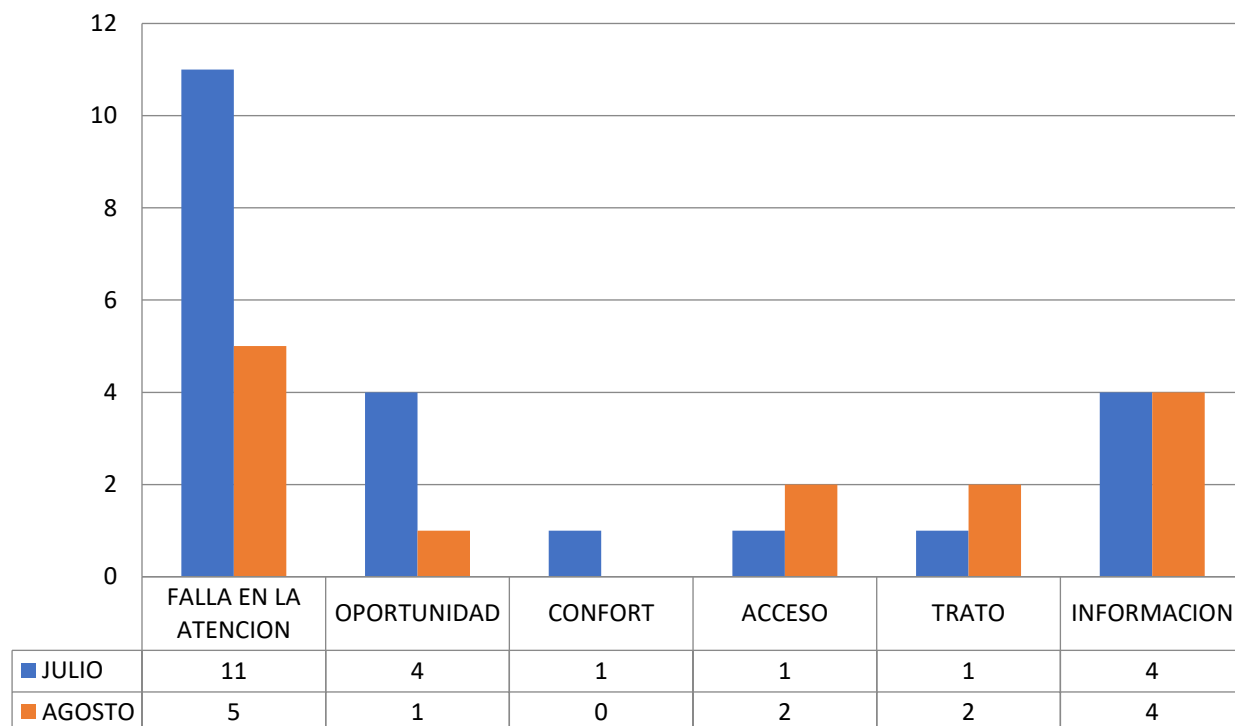


# **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones**

**Julio y Agosto 2020**

# Causas Atribuibles A Las Quejas

Causas de queja Julio y Agosto 2020



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

Total Quejas Julio 19

Total Quejas Agosto 12

**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.

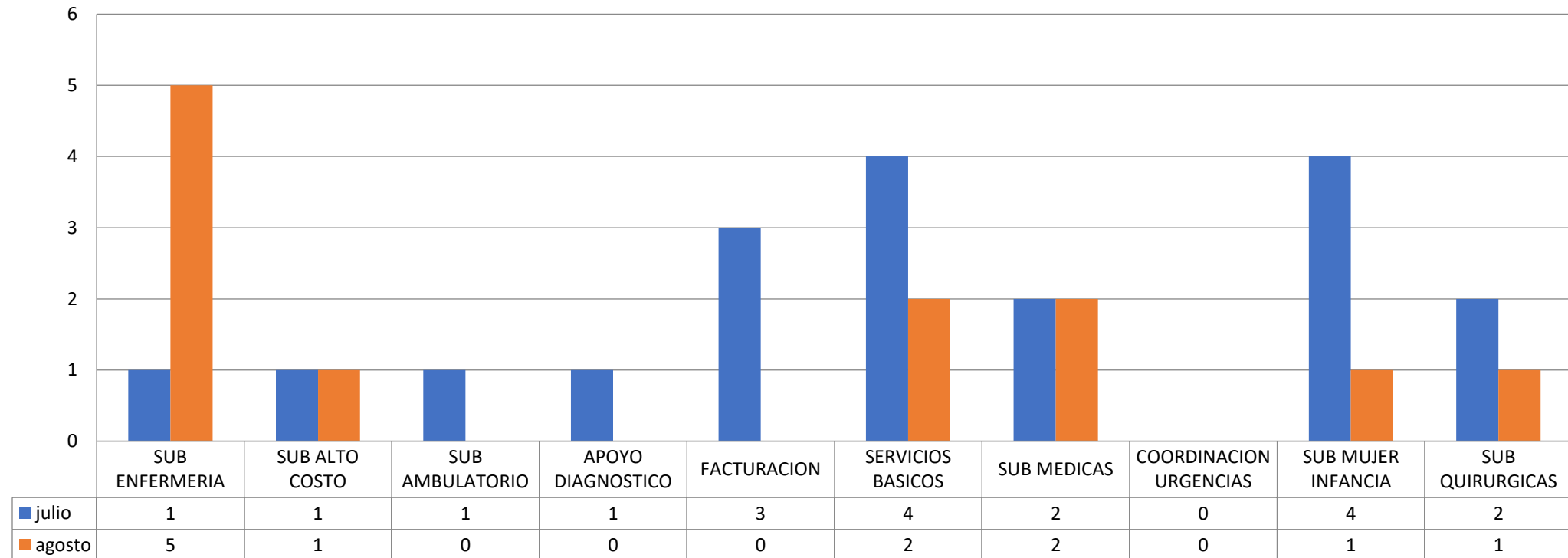
## Servicio que más quejas recibió

Quejas Julio : Mujer e Infancia 4 Causa: F. Atención e información

Servicios Básicos 4 Causa: Trato e información

Quejas Agosto: Enfermería 5 Causa: F. Atención y trato

## Quejas Julio y Agosto 2020



Total de manifestaciones en el mes de Julio: 76

Total de manifestaciones en el mes de Agosto: 75

Total de quejas y reclamos: 19

Total de quejas y reclamos: 12

# Quejas Y Reclamos Julio de 2020

Donde se manifestó la queja en Julio 2020: Sub Mujer e Infancia	Personal con más quejas en Julio Abstract de Queja
<b>INTERNET -E181</b>	DESDE HACE VARIOS MESES ESTOY ESPERANDO UNA CIRUGÍA DE RESECCION DE TUMOR DE OVARIO POR LAPAROSCOPIA, YA RADIQUE LOS DOCUMENTOS EN EL HOSPITAL EN EL ÁREA DE CIRUGÍA, PERO NO HA SIDO POSIBLE LA CITA, NECESITO POR FAVOR QUE ME DEN LA CITA DE MANERA PRIORITARIA, PORQUE YA HE ESPERADO SUFICIENTE Y MI ESTADO DE SALUD CADA DÍA ESTA DECAENDO. AGRADEZCO SU ATENCIÓN Y PRONTA RESPUESTA. CUALQUIER INFORMACIÓN ADICIONAL SE PUEDEN COMUNICAR A MI CORREO ELECTRÓNICO
<b>PISO 5 SALA DE APRTOS</b>	AYER TRAJE A MI COMADRE A LA SALA DE PARTOS Y YO PREGUNTABA QUE COMO ESTABA Y LA PORTERA ME DECIA QUE ESTABA BIEN Y YO TRANQUILA SUBIMCOM ALA 7 Y ME DIJERON LO MISMO NUNCA ME DIJERON QUE HABIA PERDIDO LA BEBE HASTA AHORA 11,08 QUE ME DIERON INFORMACION QUE LA NIÑA ESTABA MUERTA Y ESO ES MUY FUERTE PORQUE NO PUDIERON SER ESO.....
<b>PISO 05 SALA DE PARTOS</b>	SE LES PIDE MEJORAR LA ENTREGA DE INFORMACION ENLAS HORAS DE LA NOCHE, YA QUE LA PACIENTE INGRESO A LAS 11,00 PM Y HASTA EL DIA 21 DE JULIO A LAS 8,45 AM ES QUE ME ENTREGAN INFORMACIAON DEL ESTADO DE SALUD DE ELLA
<b>PISO 5 SALA DE PARTOS</b>	ACUDI A SERVCIIO DE URGENCIAS XQ TENIA DOLOR PELVICO EL CUAL ME ATENDIERON PASE ME HICIERON UNA ECOGRAFIA EL CUAL YO LE PREGUNTE A DOCTORA QUE SI ALLI PODIA VER EL SEXO DEL BEBE Y ELLA ME RESPONDIO QUE A ELLA NO LE INTERESABA ESO QUE ESO ERA UNA URGENCIA NO EUN CONTROL PRENATAL. EL CUAL ME DIRIJO A USTEDES XQ ME SENTI MUY OFENDIDA.....

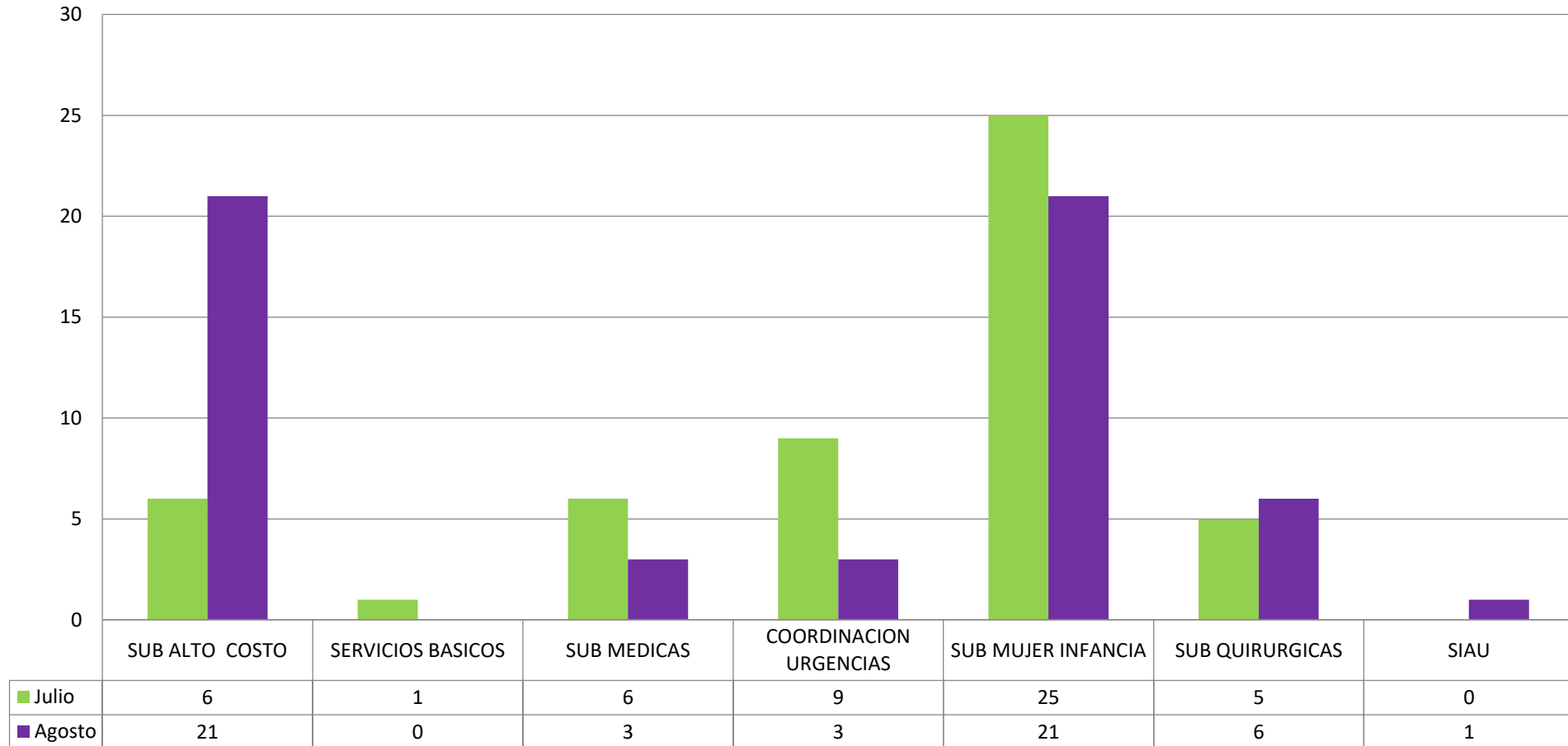
# Quejas Y Reclamos Julio de 2020

Donde se manifestó la queja en Julio 2020: Servicios Básicos	Personal con más quejas en Julio Abstract de Queja
PORTERIA PRINCIPAL	POR CUESTION DE MALA INFORMACION NO PUDE VER A LA PACIENTE LEONOR MOTIVO POR EL CUAL TUBE DISCUSION CON ALGUNOS FUNCIONARIOS PRESTADORES DE LA SALUD..... ME PIDIERON HABLAR CON EL JEFE DE PORTERIA PERO POR MOTIVO DE TIEMPO EN LAS VISITAS NO PUDE POR EL CUAL ME REFIERO A USTEDES POR ESCRITO.....
PISO 6 QUIROFANOS	QUEJA POR TRATO Y ATENCION RECIBIDO POR PARTE DE GUARDA DE SEGURIDAD OLGA RUGELES EN EL SERVICIO DE QUIROFANOS
UNIDAD MATERNO FETAL	BUENOS DIAS ME DIRIJO A USTEDES CON TODO RESPETO PARA MANIFESTARLES POR FAVOR EL RUIDO TAN ABSURDO EN LA UNIDAD MATERNO FETAL ME PRESENTE A UNA ECOGRAFIA LA CUAL NO ME SENTI BIEN ATENDIDA YA QUE LLEVO UN CONTROL BASTANTE ESTRICTO POR UN EMBARAZO DE ALTO RIESGO EL RUIDO ESTE DIA NO ME DEJABA OIR CLARAMENTE COMO SE ENCONTRABA MI BEBE NI MUCHOS MENOS ESTAR TRANQUILA SALI DE AHI CON UN DOLOR DE CABEZA ESPANTOSO PRO FAVOR LLAMAR LA ATENCION PARA QUE ESTAS COSAS NO SIGAN OCURRIENDO ES DE MUY MALA ATENCION.
INTERNET E197	PRESENTA QUEJA POR FALTA EN LA ATENCION POR PARTE DE GUARDA DE SEGURIDAD NUÑEZ AFAMILIAR DE LA PACIENTE FLOR MARINA CASTAÑEDA MONCADA, v¿YERSON ANDRES CASTAÑEDA MONCAD

# Quejas Y Reclamos de 2020

Donde se manifestó la queja en Agosto 2020: Enfermería	Personal con más quejas en Agosto Abstract de Queja
INTERNET E199	BUENA TARDE SEÑORES,, ESCRIBO POR AQUÍ PARA PONER EN SU CONOCIMIENTO LA ACTITUD Y EL COMPORTAMIENTO DE LA ENFERMERA DOLY VEGA, QUIEN HOY TIPO 1 DE LA TARDE TUVO UN COMPORTAMIENTO POCO PROFESIONAL CON LA PACIENTE FLOR MARINA CASTAÑEDA Y SU ACOMPAÑANTE YERSON CASTAÑEDA. PISO 8 -921A A QUIEN LE FALTO AL RESPETO, INSISTIDA EN CERRAR LA PUESTA DE LA HABITACIÓN, CUANDO NO SE CONSIDERA NECESARIO, YA QUE LAS 2 PRUEBAS DE COVID HAN SALIDO NEGATIVAS. CABE RESALTAR QUE LOS MEDICOS HAN DICHO QUE ELLA NO TIENE NINGUNA ENFERMEDAD CONTAGIOSA. POR LO ANTERIOR SOLICITAMOS POR FAVOR QUE LA SEÑORA ENFERMERA MEJORE EL TRATO CON LOS PACIENTES, YA QUE MI MAMÁ ESTA ANIMICAMENTE MAL Y SE ALTERÓ CUANDO SUCEDIO ESTE INCIDENTE. AGRADECEMOS TENGAN CONSIDERACION. GRACIAS
PISO 8 CIRUGIA GENERA	PRESENTA QUEJA POR FALLA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CIRUGIA GENERAL
URGENCIAS ADULTOS	ME DIRIJO HACIA LA ESTACION DE ENFERMERIA C3 HACERLE DE MANERA RESPETUOSA LA JEFE ENCARGADA UNA PREGUNTA SOBRE EL ESTADO DE SALUD Y PETICION DE MI SEÑOR AMADRE Y ME ENCUENTRO CON MANERA TOSCA POCO AMABLE DE RESPUESTA DE LA PRODFESIONAL ENTIENDO LA SITUACION DE TRABAJO Y ESTRES MANEJADO EN LA INSTITUCION PERO NO SOBRA COMO PERSONAL DE SALUD SER MAS AMABLE RESPETUOSA Y NO PERDER ESE DON HUMANO QUE SE DEBE DESTACAR UNPROFESIONAL DE LA SALUD. PACIENTE FIANEY ELENA BAUTISTA PACHECO CC 37827902
PISO 8 CIRUGIA GENERA	QUEJA POR FALLAS EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CITUGIA GENERAL PACIENTE PATRICIA VILLAMIZAR CC 63369163
INTERNET	LA PRIMERA PEDIRLE DE CORAZÓN A USTED MI DOCTOR ME COLABORE DE PODER CUIDAR MI MADRE AL MENOS DE 7 DE LA MAÑANA A 7 DE LA NOCHE .MI DOCTOR PORFAVOR MI MAMÁ ESTÁ MUY MAL TIENE VARIAS COMPLICACIONES Y YO SOLO PODIDO CUIDARLA EN SUS ÚLTIMOS DÍAS POR FAVOR AYÚDEME MI MAMÁ TIENE CÁNCER EN ETAPA TERMINAL , INSUFICIENCIA CARDÍACA,DIABETES TIPO II , HIPERTENSIÓN,TIENE UNA MASA GRANDE EN EL ÚTERO TAMBIÉN ULSERA EN LA PIERNAS EL DEDO GORDO DEL PIE IZQUIERDO ESTÁ NECROTICO EL CIRUJANO VASCULAR QUE NO PUEDE SER PROBABLE OPERARÁ PARA AMPUTAR HAY QUE ESPERAR NOSOTROS SOMOS DE LEJOS DEL HUILA PERO VENIMOS REMITIDAS DE BARRANCABERMEJA ESTAMOS EN EL PISO 11 DE MEDICINA INTERNA MUJERES DESDE AYER JUEVES ALAS 5 DE LA TARDE EN LA HABITACIÓN 1104 E HOY LLEGARON LOS DOCTORES Y ESTUBE CON MI MAMÁ.....

# INFORME DE FELICITACIONES Julio y Agosto de 2020



**Felicitaciones Julio: 52**  
**Felicitaciones Agosto: 55**



## INFORME DE FELICITACIONES Julio y Agosto de 2020



Servicios más felicitado en Julio	Servicios más felicitado en Agosto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgencias adultos: 9 felicitaciones</li> <li>• Medicas piso 6: 3 felicitaciones</li> <li>• Medicas MI Piso 11: 3 felicitaciones</li> <li>• Sub Quirúrgicas: 4 felicitaciones</li> <li>• Sub mujer e Infancia: 25                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de partos: 18 felicitaciones</li> <li>• Piso 11 Ginecología: 5 felicitaciones</li> </ul> </li> <li>• Sub alto costo: 6 felicitación</li> <li>• Oncología: 5 felicitaciones</li> <li>• U. Quemados: 1 felicitaciones</li> <li>• Servicios básicos: 1 felicitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgencias Adultos: 3 felicitaciones.</li> <li>• Sub Quirúrgicas: 7 felicitaciones                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quirúrgicos piso 6: 2 felicitaciones</li> <li>• Cirugía General piso 8: 5 felicitaciones</li> </ul> </li> <li>• Sub Mujer Infancia: 20 felicitaciones                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de partos: 18 felicitaciones</li> <li>• Pediatría piso 10: 2 felicitaciones</li> </ul> </li> <li>• Sub alto costo: 21 felicitaciones                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quemados: 10 felicitaciones</li> <li>• UCI adultos: 8 felicitaciones</li> <li>• UCI pediátrica: 3 felicitaciones</li> </ul> </li> <li>• Sub medicas: 3 felicitaciones                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicina interna piso 11: 2 felicitaciones</li> <li>• Medicina Interna piso 6: 1 felicitación.</li> </ul> </li> </ul>

**Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato**

# INFORME DE FELICITACIONES SUBGERENCIA ENFERMERIA

## Julio y Agosto de 2020



Felicitaciones Enfermería Julio	Felicitaciones Enfermería Agosto
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oncología 2 felicitaciones</li><li>• Piso 11 Medicina Int. 2 felicitaciones</li><li>• Piso 11 Ginecología 3 felicitaciones</li><li>• Piso 10 pediatría 1 felicitación</li><li>• Piso 6 Quirófanos 1 felicitación</li><li>• Piso 6 M. Interna 2 felicitaciones</li><li>• Piso 5 sala de partos 3 felicitaciones</li><li>• Piso 5 Quemados 1 felicitaciones</li><li>• Urgencias Adultos 6 felicitaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Piso 10 Pediatría 1 felicitaciones</li><li>• Piso 8 cirugía general 3 felicitaciones</li><li>• Urgencia adulto 2 felicitaciones</li></ul>

Reconocimientos por Calidad en la Atención y Trato

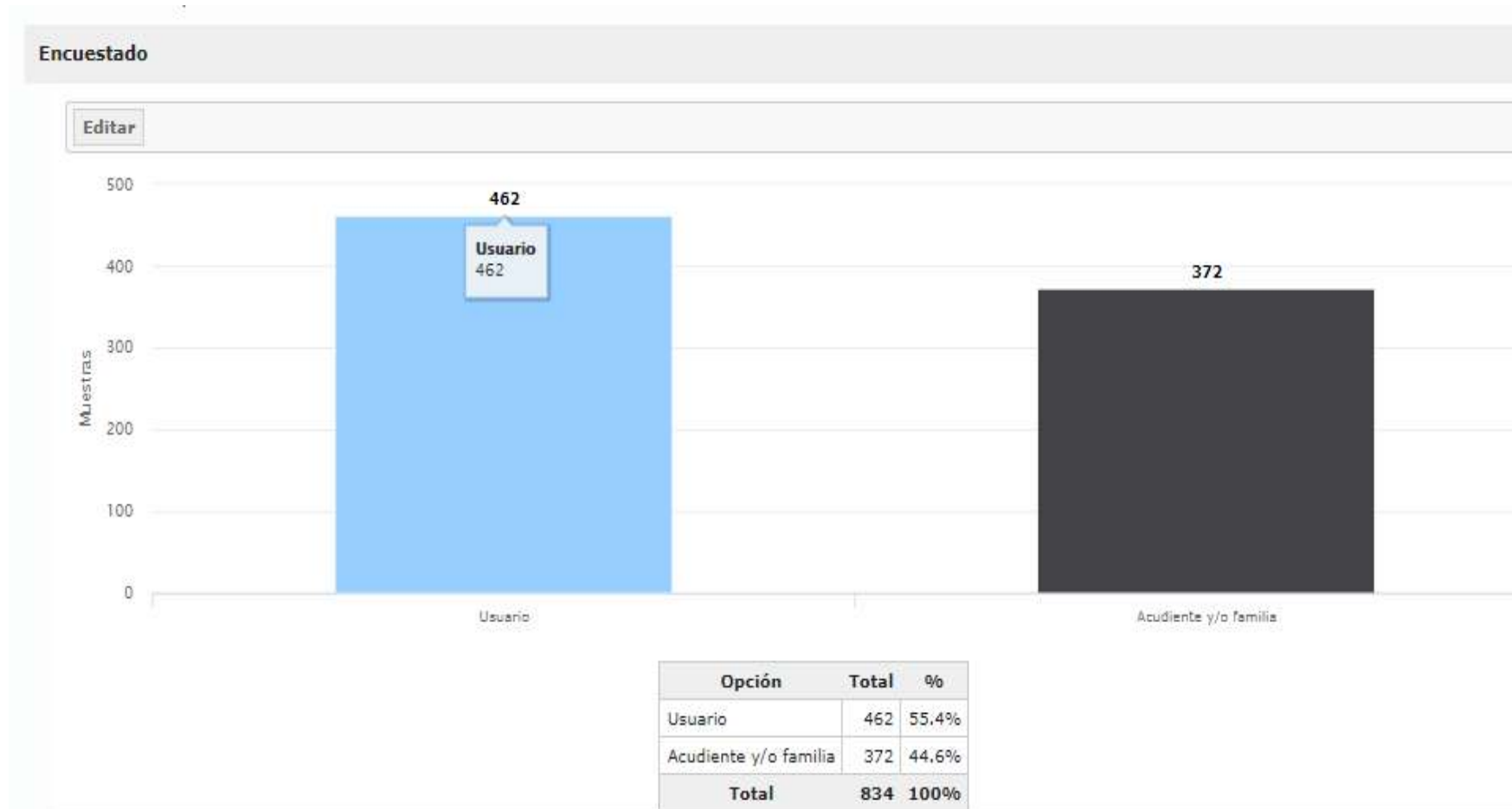


# **INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO**

**Julio y Agosto 2020**

# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

## Número de Encuestados en el periodo



Julio 417  
Encuestados

Meta: 90%

Agosto 417  
Encuestados

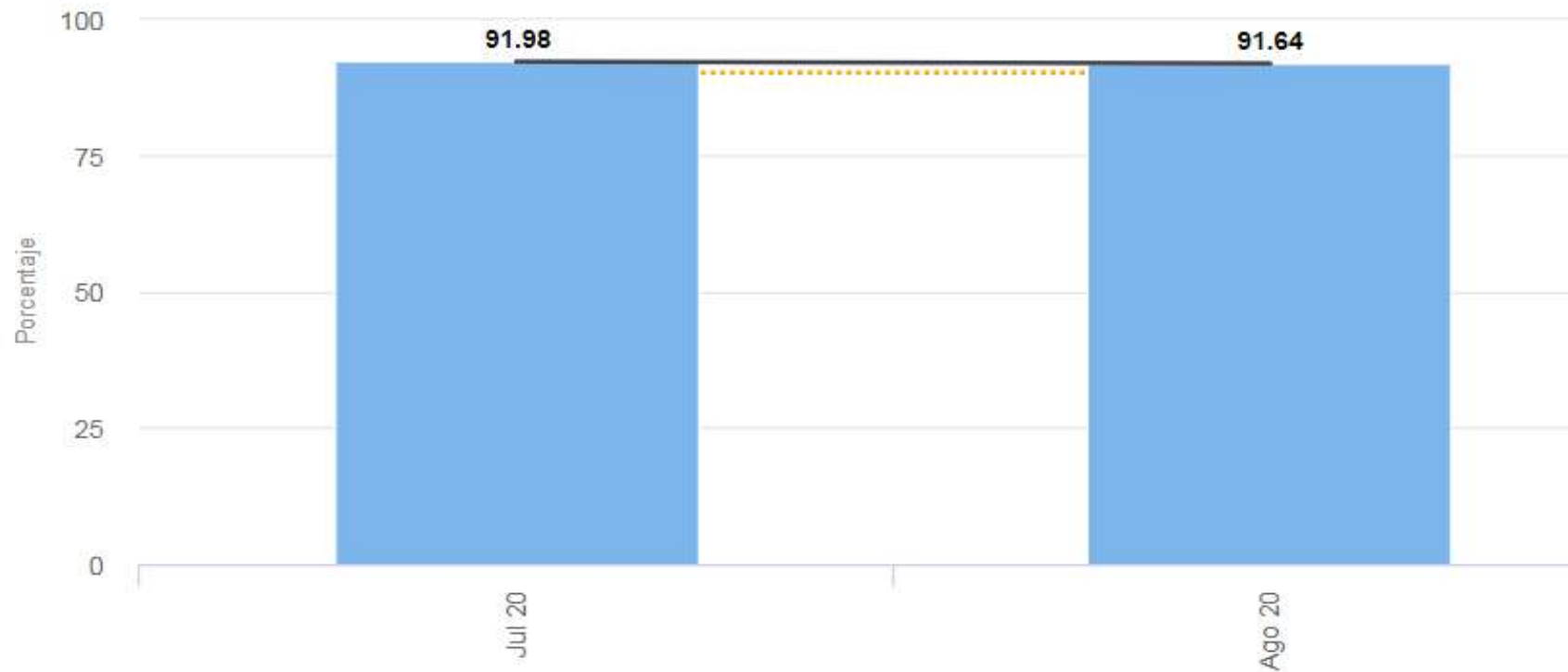


# PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Resultado de Satisfacción en el periodo Meta: 90%

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



Julio 417  
Encuestados

Agosto 417  
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 834 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses julio y Agosto de 2020,

**Julio 2020 : 417 Encuestados 91,98%**

**Agosto 2020: 417 Encuestados 91,64%**

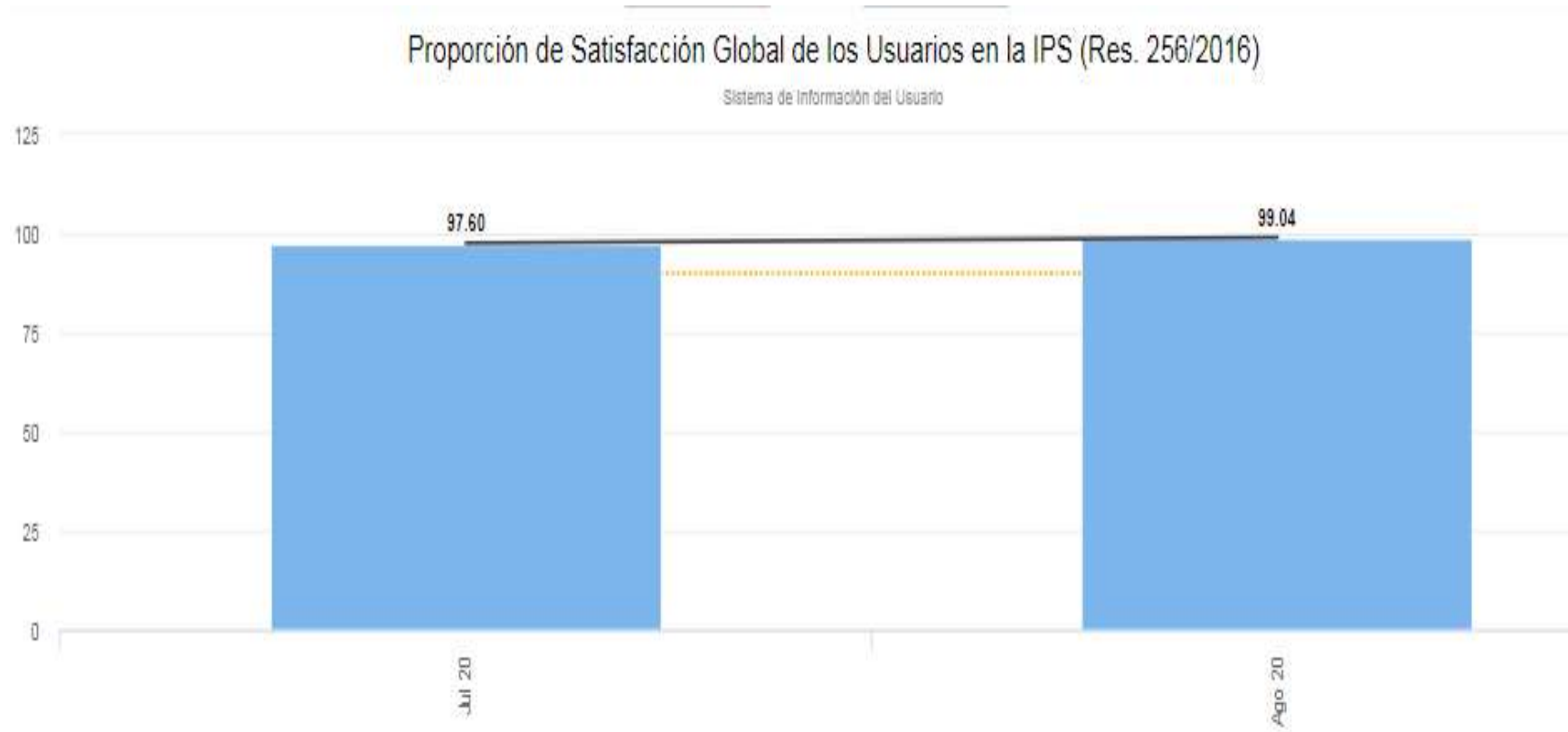


# **INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016**

**Julio - Agosto 2020**



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



**Total de Usuarios encuestados: 834**  
**Julio 2020 : 417**  
**Agosto 2020: 417**

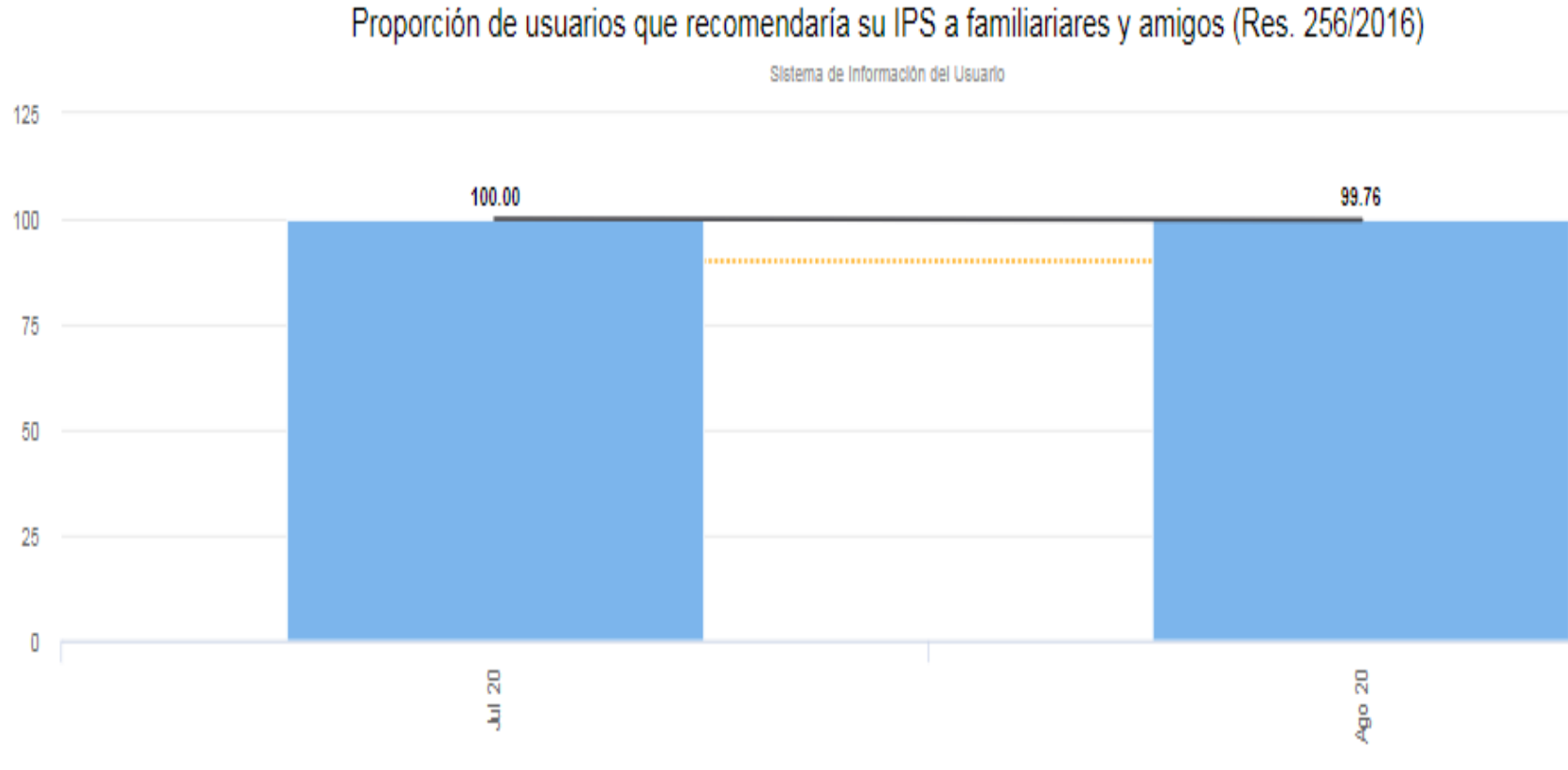
**Fuente: Almera**

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:834**  
**Julio 2020 : 417**  
**Agosto 2020: 417**

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



**Gracias**