



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A NOVIEMBRE - DICIEMBRE 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

NOVIEMBRE – DICIEMBRE DEL 2021

Causas Atribuibles A Las Quejas

CAUSAS DE 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

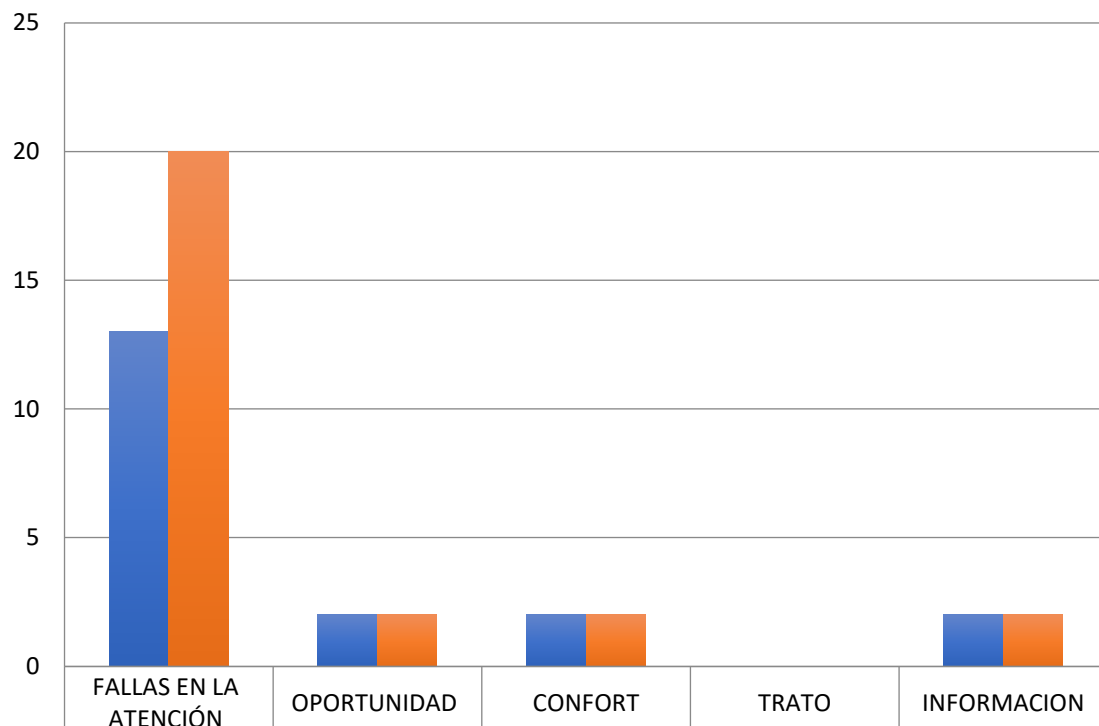
Trato: Trato descortés

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 11 Noviembre

Total Quejas 13 Diciembre



	FALLAS EN LA ATENCIÓN	OPORTUNIDAD	CONFORT	TRATO	INFORMACION
NOVIEMBRE	13	2	2	0	2
DICIEMBRE	20	2	2	0	2

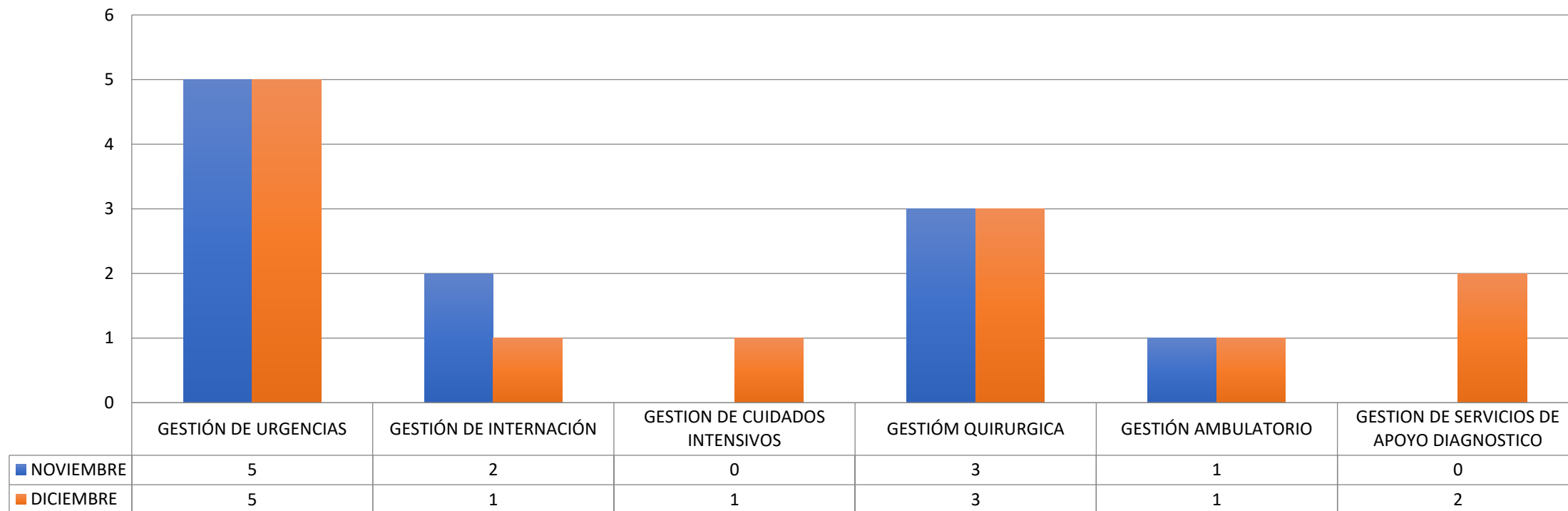


RESUMEN DE LAS QUEJAS



QUEJAS	ABSTRAC MESES NOVIEMBRE - DICIEMBRE
1	Traje a mi hijo con emegencia vital salio de UCI hace un mes operado de corazon le sacaron vesicula y tiene gastro lleva vomitanmdo 4- recibí la peor atención de parte de la pediatra, son personas que no se ponene en el lugar de nosotros los usuarios.
2	Me di cuenta que le estaban haciendo terapia respiratoria de forma brusca y la forma que no era muy mala la atención sobre la terapeuta y el paciente estaba incomodo
3	No es clara la información que me dan sobre el estado actual de salud de mi familiar, no todo el mundo entiende por favor deben capacitar a la gente para eso
4	Como es posible que una jefe no sepa para donde va el paciente y que procedimiento qué le van a hacer al paciente. además la forma de responder a una pregunta del usuario no es la adecuada.
5	No se ha dado una atención digna porque el personal del hospital (jefe de enfermería) se refirió en forma irrespetuosa hacia la compañera sentimental del paciente, expresando que “usted está loca”; - desde el día 2 de octubre no se le ha permitido visita a la compañera sentimental.

QUEJAS - MESES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2021



Total de manifestaciones en el mes de Noviembre: 67

Total de manifestaciones en el mes de Diciembre: 65

Total de quejas y reclamos: 16(11 QUEJAS – 5 RECLAMOS)

Total de quejas y reclamos: 19 (13 QUEJAS – 6 RECLAMOS)



INFORME DE QUEJAS SEPTIEMBRE Y OCTUBRE

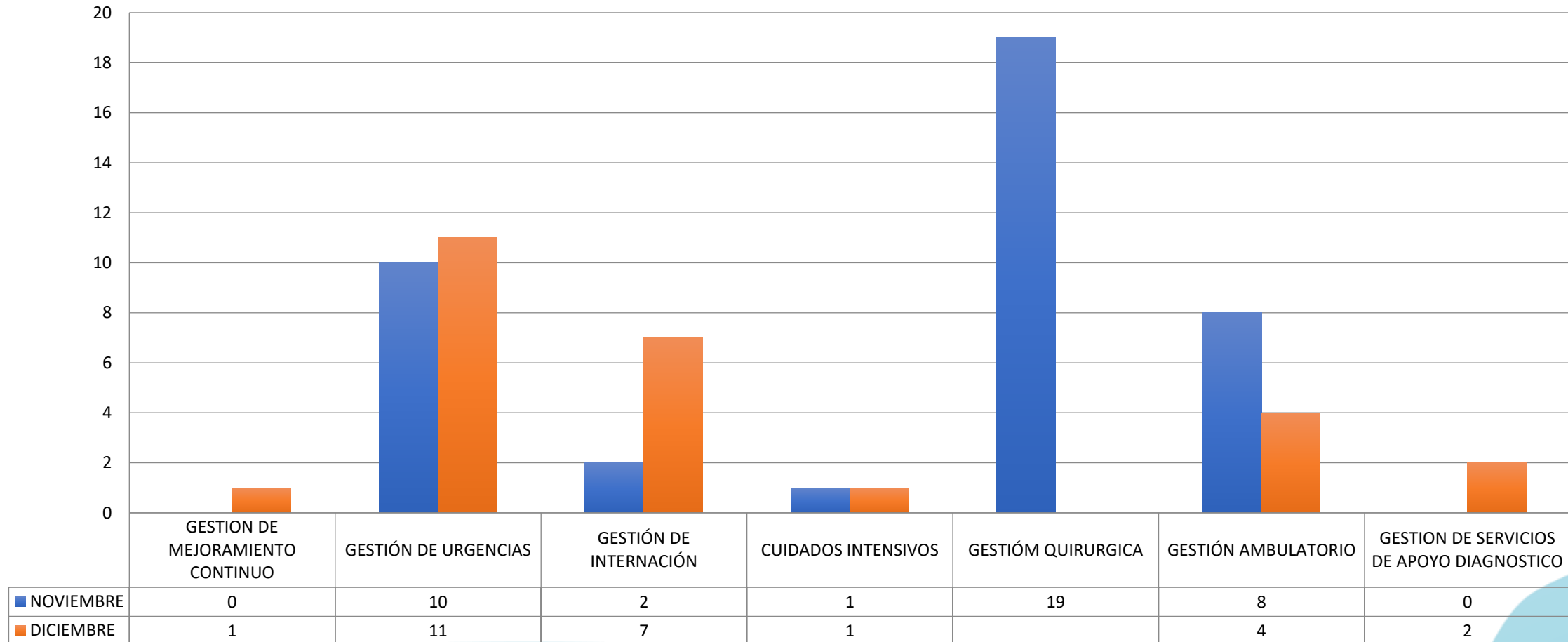


PROCESOS	QUEJAS		
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	5	5	10
Proceso Urgencias Adultos	5	5	
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	2	1	3
Proceso Internación Medicina Interna	1	0	
Proceso Unidad de quemados	1	0	
Proceso Internación Pediátrica	0	1	
MACROPROCESO GESTION DE CUIDADOS INTENSIVOS	0	1	1
Proceso Internación Pediátrica	0	1	
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	3	3	6
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	3	2	
Procesos Quirofanos	0	1	
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	1	1	2
Proceso de vacunacion	1		
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO DIAGNÓSTICO	0	2	2
Proceso Laboratorio Clínico	0	1	
Proceso Imagenología	0	1	

INFORME DE FELICITACIONES NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2021

Felicitaciones Noviembre:
Felicitaciones Diciembre:

FELICITACIONES NOVIEMBRE - DICIEMBRE





INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2021

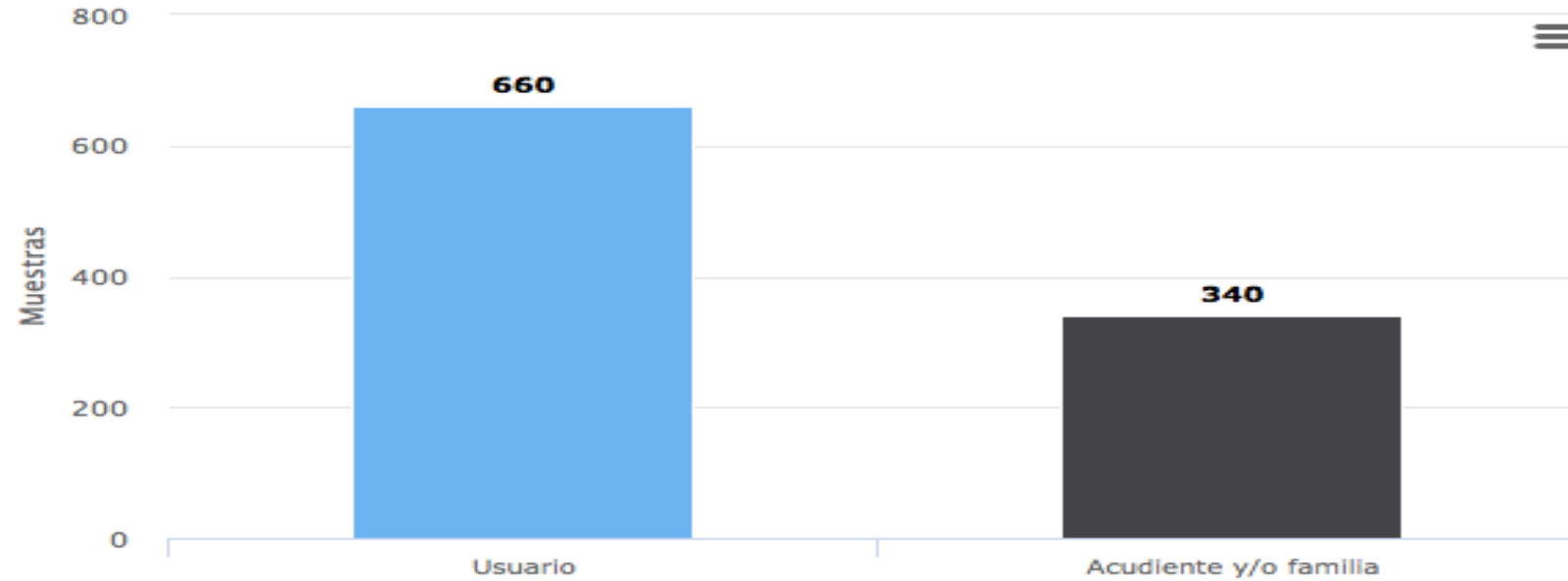


NUMERO DE ENCUESTADOS



Encuestado

Editar



Opción	Total	%
Usuario	660	66%
Acudiente y/o familia	340	34%
Total	1000	100%

Noviembre: 512
Encuestados

Meta: 90%

Diciembre: 488
Encuestados

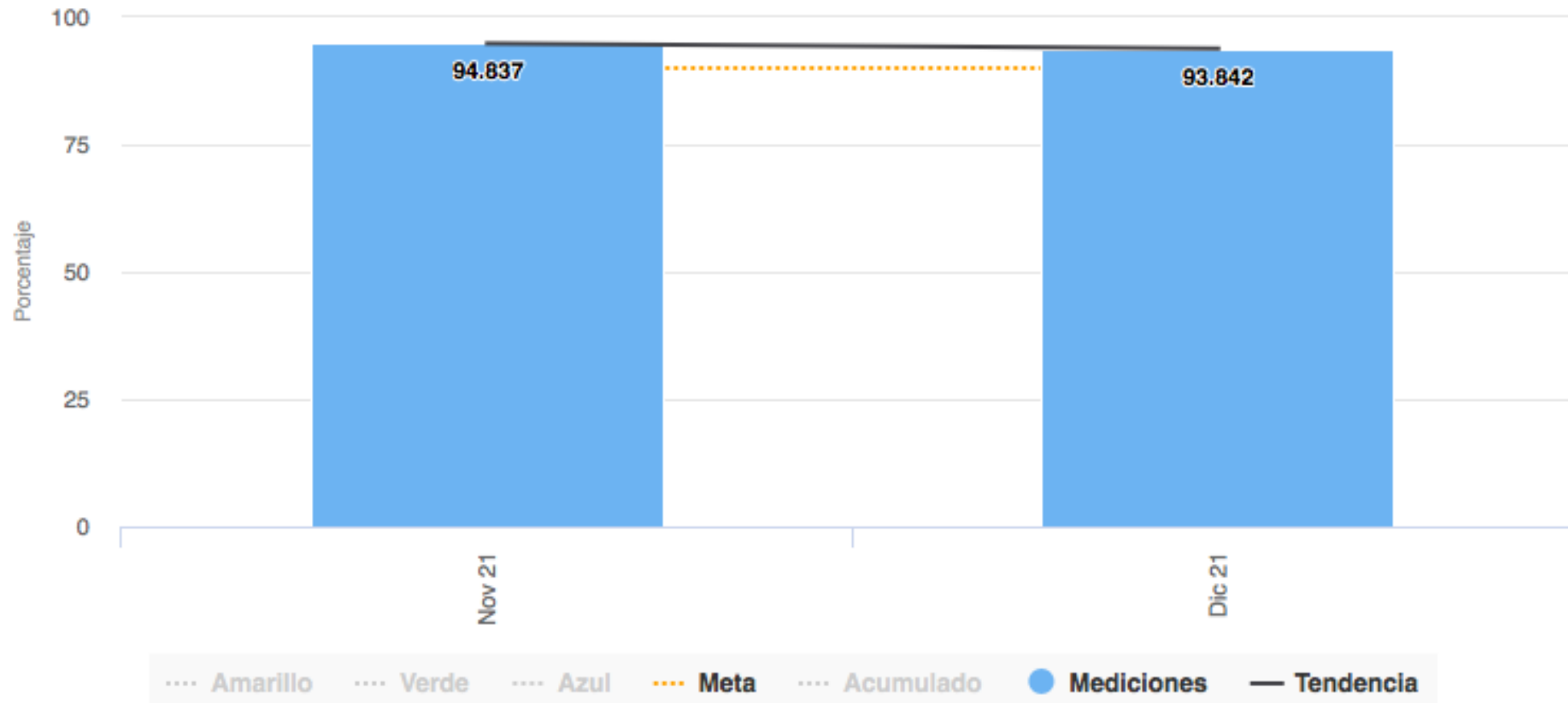


PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS



Proporción de Satisfacción Global de los usuarios

Sistema de Información del Usuario



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 1000 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Noviembre y Diciembre de 2021.

- Noviembre 2021 : 512 Encuestados 94.83%**
- Diciembre 2021: 488 Encuestados 93.84%**



INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

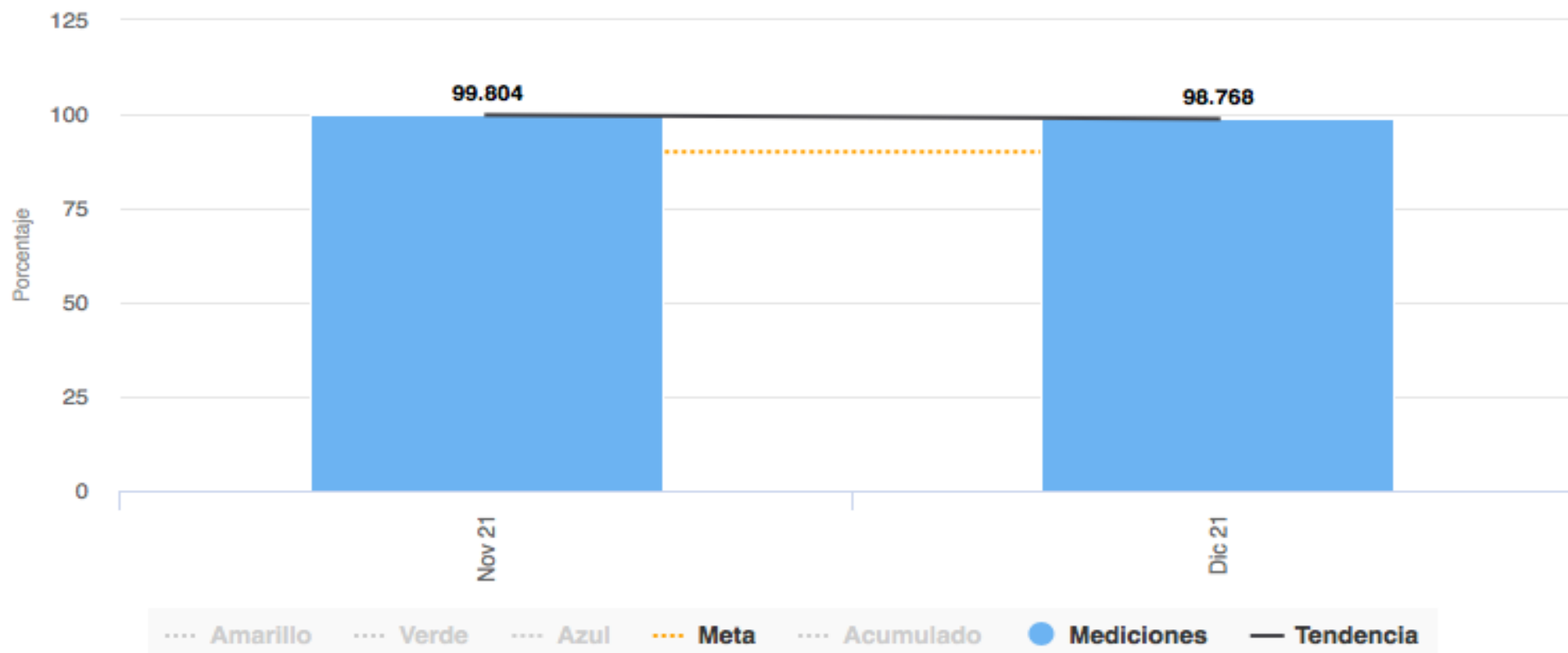
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2021



“¿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:
1000

Fuente: Almera

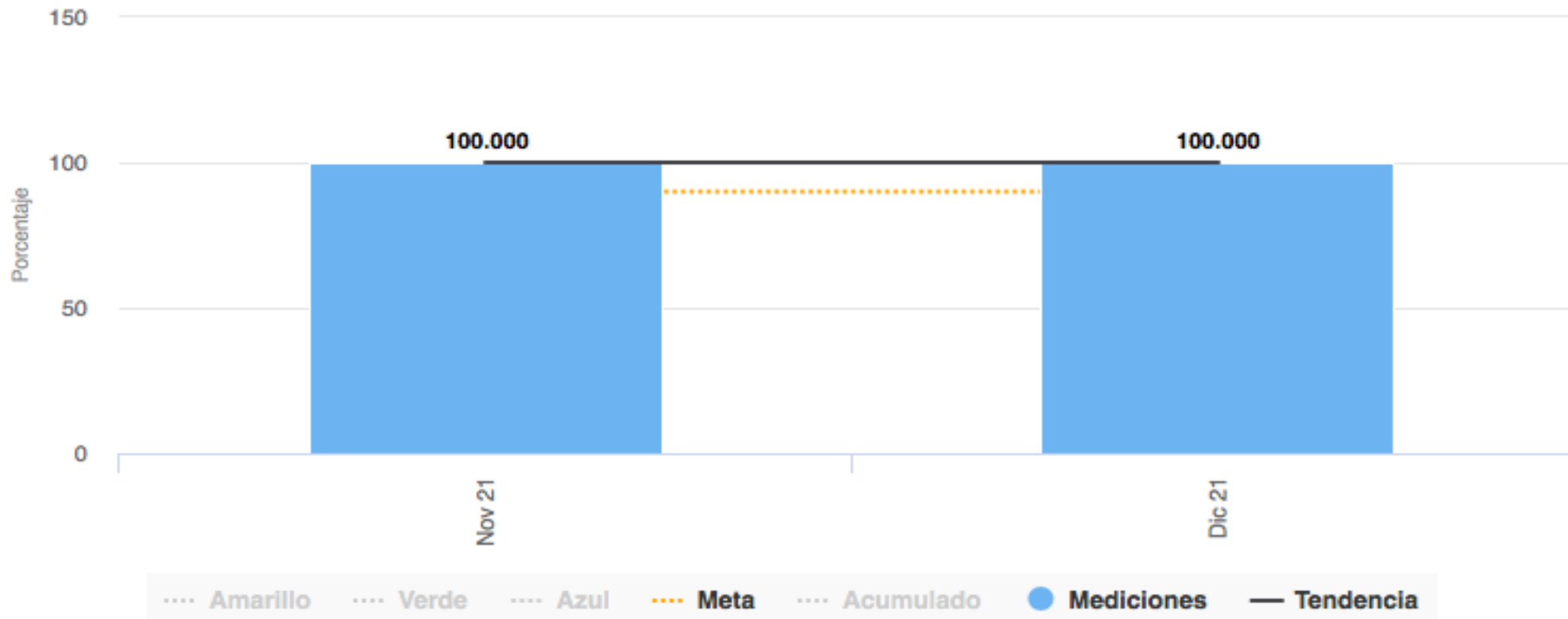
Número de Usuarios que respondieron muy buena o buena a la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los Servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?



“¿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:
1000

Fuente: Almera

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



GRACIAS