



RED INTEGRADA - FOSCAL

- Accesibilidad
- Oportunidad
- Pertinencia
- Seguridad
- Continuidad
- Integralidad
- Calidad
- Trato

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

- Técnica profesional (competencias de los funcionarios).
- Derechos (Acceder a los diferentes servicios, recibir un trato digno, trato respetuoso al usuario, recibir información, oportunidad)
- Hotelería (comodidad para el paciente)
- Infraestructura y Equipamientos (comodidad para los demás usuarios)
- Normas Institucionales
- Portafolio de Servicios
- Satisfacción del usuario
- Seguridad del Paciente

HOSPITAL UNIVERSITARIO

- Atención
- Confort
- Oportunidad.
- Accesibilidad.
- Trato
- Información



PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE SIAU, CORRESPONDIENTES A SEPTIEMBRE - OCTUBRE DE 2021

SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS

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

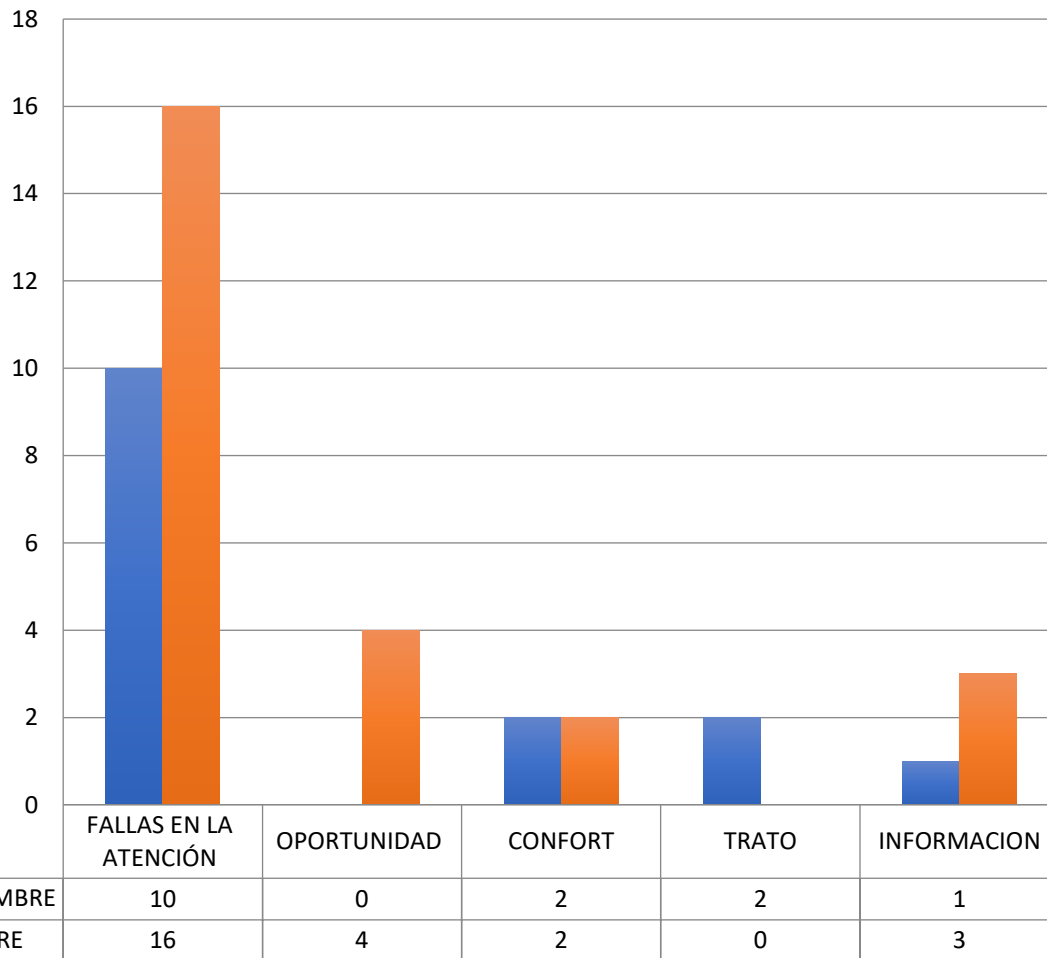


Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y/O Felicitaciones

SEPTIEMBRE – OCTUBRE DEL 2021

Causas Atribuibles A Las Quejas

CAUSAS DE LAS QUEJAS



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 13 Septiembre

Total Quejas 7 Octubre



RESUMEN DE LAS QUEJAS



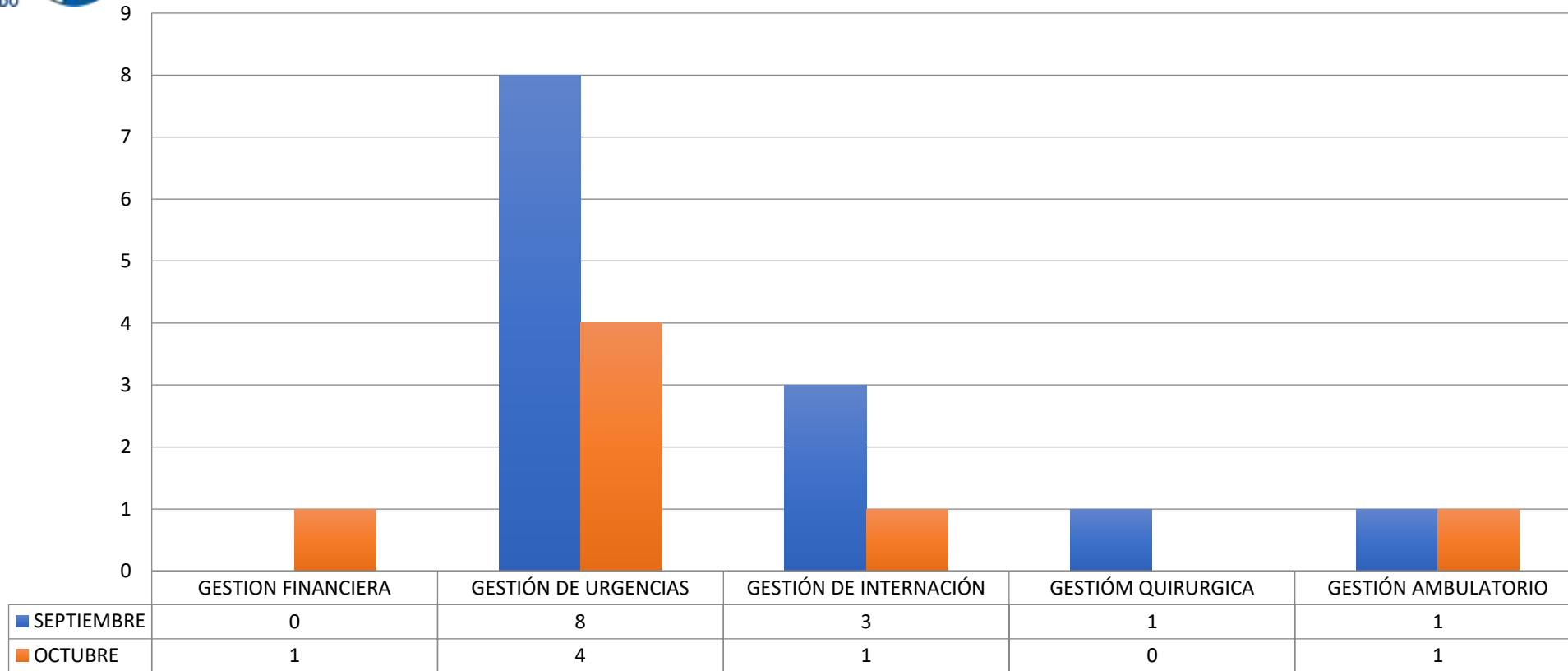
QUEJAS	ABSTRAC MESES SEPTIEMBRE - OCTUBRE
1	El día de hoy le pregunte a la auxiliar de la sal el estado de mi bebe y la respuesta de ella fue " i el niño estuviera bien estaría en la casa, no estaría aquí, como siempre le respondo a todas las mamitas que preguntan
2	Me di cuenta que le estaban haciendo 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

ABSTRAC MESES SEPTIEMBRE - OCTUBRE

- 6 Tuve cita con el doctor linares fisiatra quien realmente fue muy cruel conmigo, me hizo sentir como si lo que me paso no fuera nada, de por sí literalmente me dijo "que perder los dos dedos no era nada, que esos dedos no servían para nada", yo estoy muy mal al perder mis dos dedos del pie y este señor lo que hace es hacerme sentir como si no hubiera pasado nada....., además ni siquiera puso cuidado a lo que le decía, me duele el pie y no lo puedo afirmar y me hace sentir literalmente que soy un zángano por estar incapacitado y que ya estoy listo para trabajar, que ni siquiera necesito terapias, mi accidente fue por una irresponsabilidad de un conductor, yo no tuve la culpa, perdí mis dos dedos, me siento muy triste y en vez de tener un apoyo por parte del médico, me trata con total indiferencia y crueldad y me hace ver como si no hubiera pasado nada, no sé que clase de servicio humano presta este doctor.
- 7 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.

QUEJAS MESES SEPTIEMBRE - OCTUBRE



Total de manifestaciones en el mes de Septiembre: 136

Total de manifestaciones en el mes de Octubre: 74

Total de quejas y reclamos: 23 (13 QUEJAS – 11 RECLAMOS)

Total de quejas y reclamos: 15 (7 QUEJAS – 8 RECLAMOS)



INFORME DE QUEJAS SEPTIEMBRE Y OCTUBRE



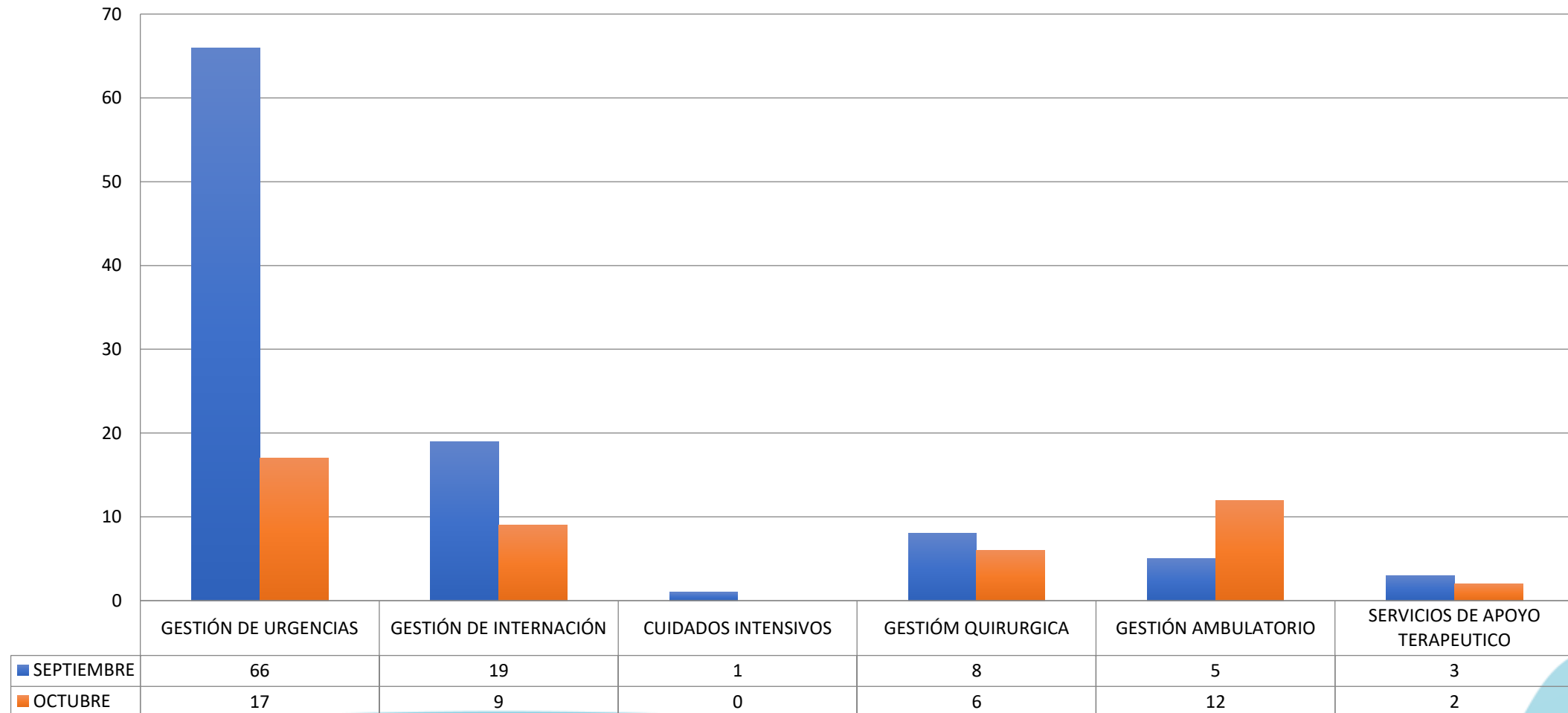
PROCESOS	QUEJAS		
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN FINANCIERA	0	1	1
Proceso Facturación	0	1	
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	8	4	12
Proceso Urgencias Adultos	8	3	
Proceso Urgencias Pediatría	0	1	
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	3	1	4
Proceso Internación Medicina Interna	1	1	
Proceso Internación Pediatría	2	0	
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	1	0	1
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	1	0	
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	1	1	2
Proceso Consulta externa	0	1	
Proceso Madre Canguro	1	0	

INFORME DE FELICITACIONES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2021

Felicitaciones Septiembre: 102

Felicitaciones Octubre: 46

FELICITACIONES MESES SEPTIEMBRE - OCTUBRE



INFORME DE FELICITACIONES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2021

PROCESO	FELICITACIONES		
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN DE URGENCIAS	66	17	83
Proceso Urgencias Adultos	61	17	
Proceso Urgencias Pediatría	1	0	
Proceso Urgencias ginecología	4	0	
MACROPROCESO GESTIÓN DE INTERNACIÓN	19	9	28
Proceso Internación Obstetricia	2	0	
Proceso Unidad de Quemados	2	0	
Proceso Internación Medicina Interna	13	6	
Proceso Internación Pediátrica	2	3	
MACROPROCESO GESTIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS	1	0	1
Proceso Cuidados Intensivos Adultos	1	0	

INFORME DE FELICITACIONES SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2021

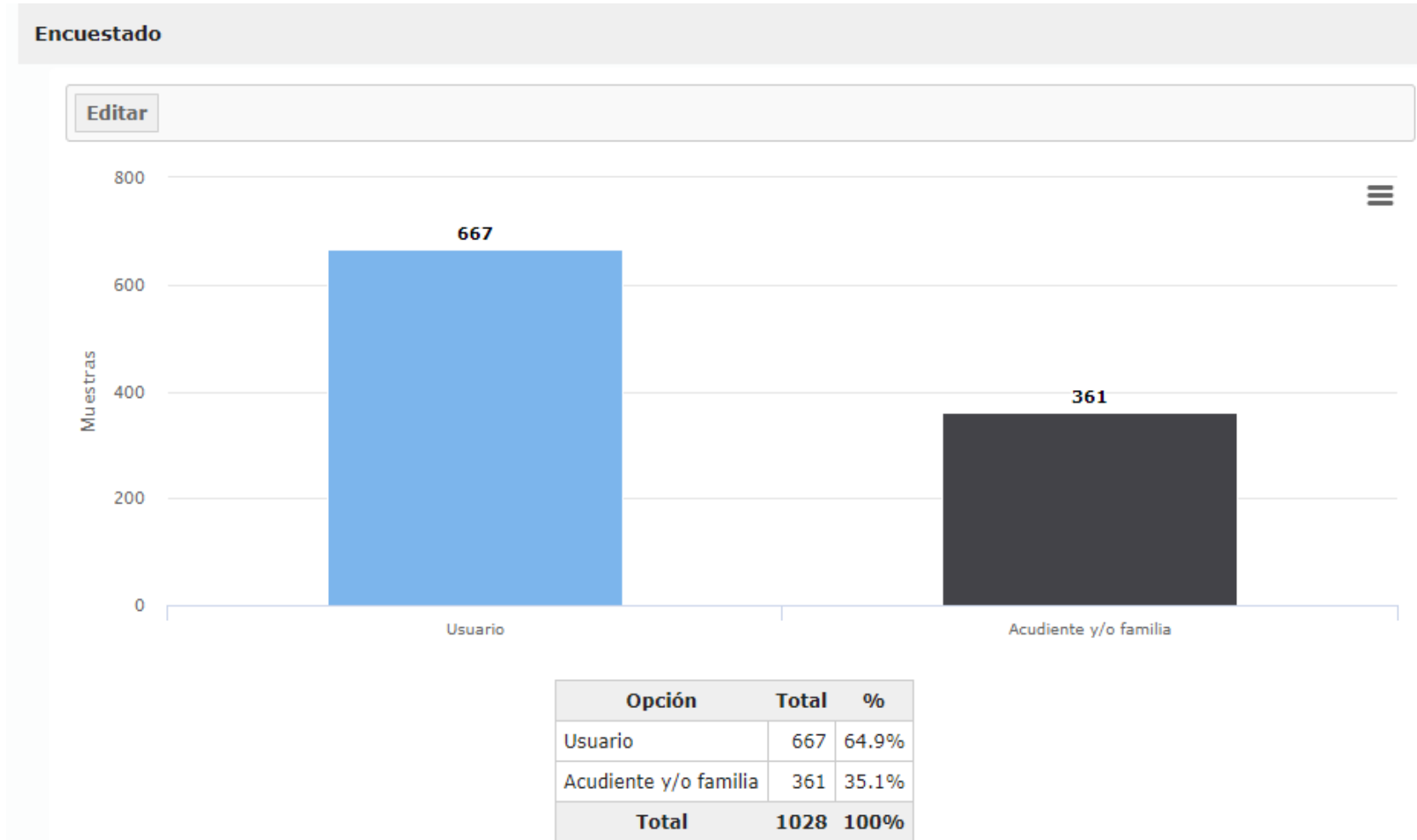
PROCESO	QUEJAS		
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
MACROPROCESO GESTIÓN QUIRÚRGICA	8	6	14
Proceso Hospitalización por Cirugía General y Especializada	7	6	
Proceso Quirófanos	1	0	
MACROPROCESO GESTIÓN AMBULATORIA	5	12	17
Proceso Consulta externa	2	4	
Proceso Vacunación	2	0	
Proceso Oncología	0	8	
Proceso Madre Canguro	1	0	
MACROPROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO TERAPÉUTICO	3	2	5
Proceso Rehabilitación	3	2	



INFORME SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2021

NUMERO DE ENCUESTADOS



Septiembre: 515
Encuestados

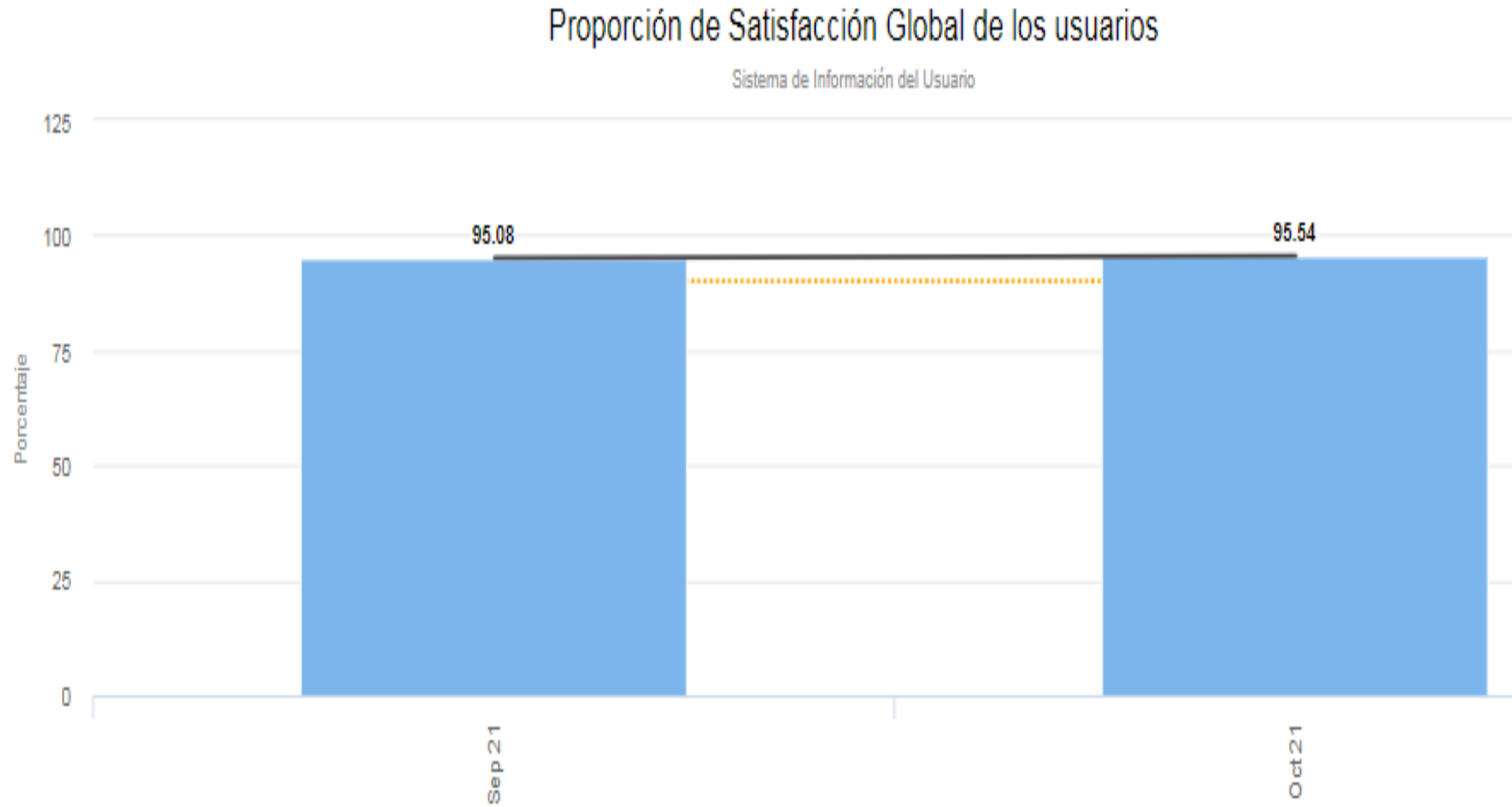
Meta: 90%

Octubre: 513
Encuestados



PROPORCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS ESE HUS

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible



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 1028 encuestados en todos los servicios ambulatorios y de internación consideran que la meta ha sido superada en los meses de Septiembre y Octubre de 2021.

- **Septiembre 2021: 515 Encuestados 95,08%**
- **Octubre 2021: 513 Encuestados 95,54%**

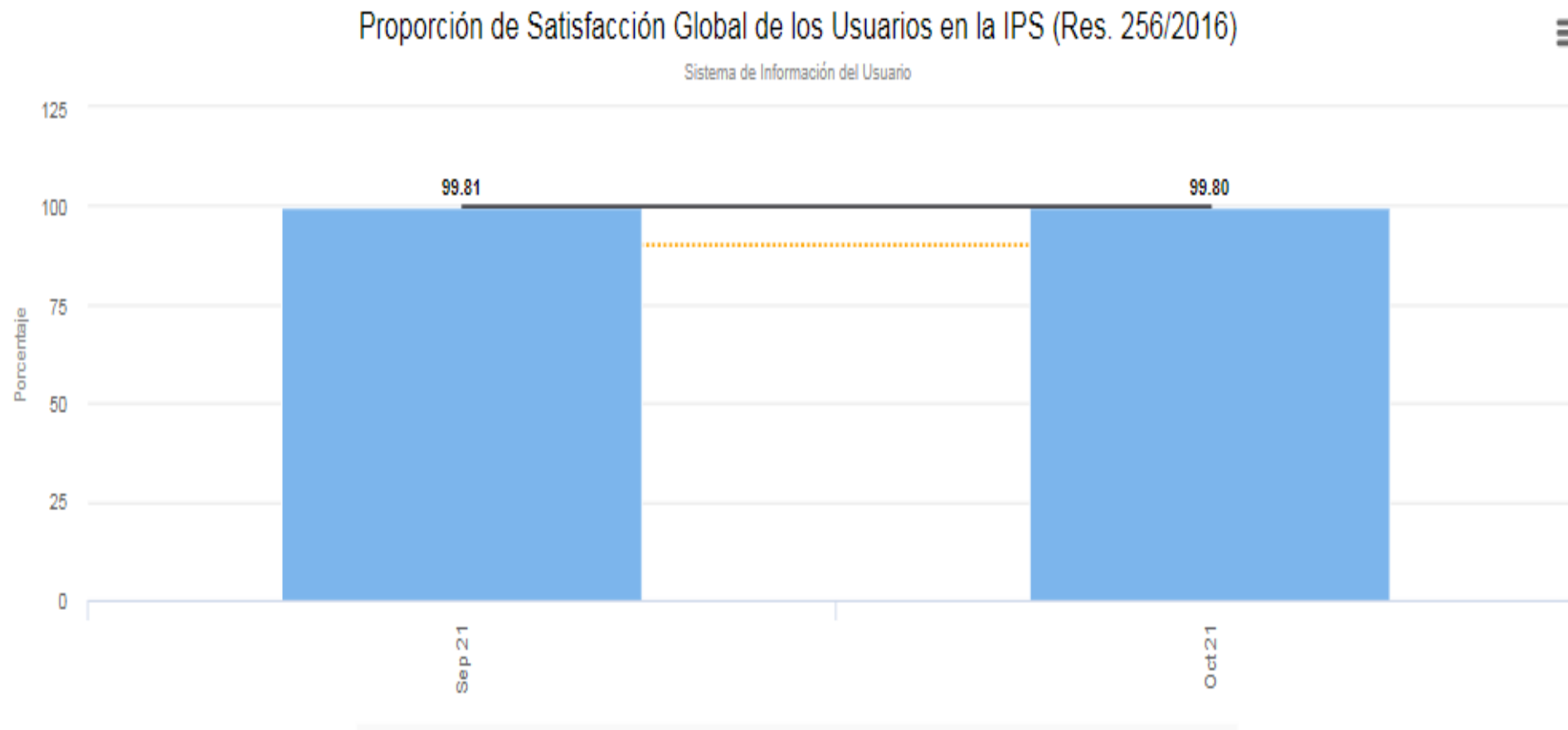


INFORME DE INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 256 DE 2016

SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 2021



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



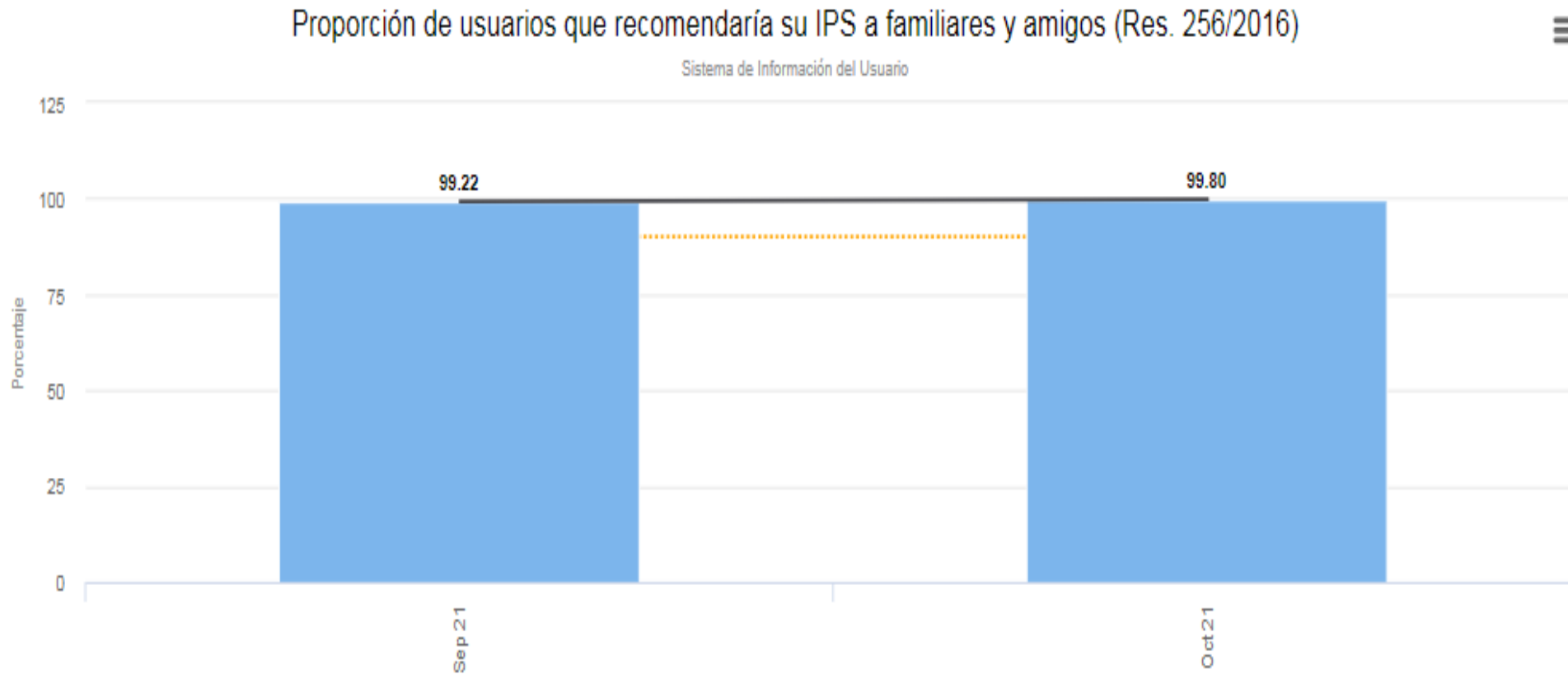
Total de Usuarios
encuestados:
1028

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:
1028

Fuente: Almera

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



GRACIAS