

INFORME TERCER TRIMESTRE

SIAU

2020



El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un proceso de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López que en su quehacer mejora la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante PQRS, haciendo uso de sus derechos y deberes

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

1. INFORME DE SIAU (SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO) HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ, TERCER TRIMESTRE 2020

1.1. SATISFACCION GLOBAL DEL USUARIO

En el siguiente cuadro se refleja la satisfacción del Usuario de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López. Para analizar esta información se tendrá en cuenta que la respuesta muy Buena y Buena se considera satisfecho; Regular, mala y muy mala como insatisfecho y por ultimo No Responde.

Se analizaron 1.071 encuestas de las cuales se evidencio que 1.004 usuarios contestaron Muy Buena y Buena que corresponde 93,75%; por otra parte 54 usuarios contestaron regular, mala y muy mala que equivale a 5,04% y no contestaron 13 que corresponde al 1,21%.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO APLICADAS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ-2020												
SERVICIO	MUY BUEN A	%	BUEN A	%	REGULAR	%	MALA	%	MUY MAL A	%	NO RESPONDE	%
CONSULTA EXTERNA	25	80.65%	3	9.68%	2	6.45%	1	3.22%	0	0.00%	0	0.00%
HOSPITALIZACIÓN	35	83.33%	3	7.14%	4	9.53%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
URGENCIA	34	32.69%	61	58.65%	4	3.85%	3	2.89%	1	0.96%	1	0.96%
CIRUGIA	19	82.60%	2	8.70%	2	8.70%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	6	75.00%	1	12.50%	1	12.50%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	14	86.35%	2	11.77%	1	5.88%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
TOTAL JULIO	133		72		14		4		1		1	
%	59,1%		32,00%		6,22%		1,78%		0,45%		0,45%	

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO APLICADAS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ-2020												
SERVICIO	MUY BUEN A	%	BUEN A	%	REGULAR	%	MALA	%	MUY MAL A	%	NO RESPONDE	%
HOSPITALIZACIÓN	31	91,8%	2	5,88%	1	2,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	29	30,53%	58	61,05%	4	4,22%	2	2,11%	1	1,05%	1	1,05%
CIRUGIA	12	80,00%	2	13,33%	1	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	14	87,50%	1	6,25%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL AGOSTO	86		63		7		2		1		1	
%	53,75%		39,37%		4,38%		1,25%		0,63%		0,63%	

Creciendo para todos con calidad

Calle 16 Avenida La Popa No. 17-141 teléfono: 5748452 Fax: 5748451

E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González líder SIAU.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO APLICADAS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ-2020												
SERVICIO	MUY BUEN A	%	BUEN A	%	REGULAR	%	MALA	%	MUY MAL A	%	NO RESPONDE	%
CONSULTA EXTERNA	153	92,73%	7	4,24%	4	2,42%	1	0,61%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	141	94,63%	5	3,36%	2	1,34%	1	0,67%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	97	35,79%	151	55,72%	8	2,95%	3	1,11%	1	0,37%	11	4,06%
CIRUGIA	38	79,17%	7	14,58%	3	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	14	82,35%	2	11,77%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	29	80,56%	6	16,67%	1	2,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL SEPTIEMBRE	472		178		19		5		1		11	
%	68,80%		25,95%		2,77%		0,73%		0,15%		1,60%	

Creciendo para todos con calidad

Calle 16 Avenida La Popa No. 17-141 teléfono: 5748452 Fax: 5748451

E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González líder SIAU.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO APLICADAS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ-2020												
SERVICIO	MUY BUENA	%	BUENA	%	REGULAR	%	MALA	%	MUY MALA	%	NO RESPONDE	%
CONSULTA EXTERNA	178	90,82%	10	5,10%	6	3,06%	2	1,02%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	207	92,00%	10	4,44%	7	3,11%	1	0,45%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	160	34,04%	270	57,45%	16	3,40%	8	1,70%	3	0,64%	13	2,77%
CIRUGIA	69	80,23%	11	12,79%	6	6,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	20	80,00%	3	12,00%	2	8,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	57	82,61%	9	13,04%	3	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL TRIMESTRE	691		313		40		11		3		13	
%	64,52%		29,23%		3,73%		1,03%		0,28%		1,21%	

Creciendo para todos con calidad

Calle 16 Avenida La Popa No. 17-141 teléfono: 5748452 Fax: 5748451

E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González líder SIAU.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

1.2 Proporción de Satisfacción Global mensual de los Usuarios de la ESE

HRPL

Meta (90%)

	PRIMER TRIMESTRE		SEGUNDO TRIMESTRE		TERCER TRIMESTRE		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
N° de Pacientes satisfechos	2.005	1.653	2.188	1.391	2.234	1.004	6.427	4.048
N° de pacientes encuestados	2.149	1.833	2.405	1.504	2.456	1.071	7.010	4.408

En relación al cuadro anterior se reseña que la medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López fue por medio de encuestas, de las cuales se realizaron 1.071 en el tercer trimestre de 2020 con un número de 1.004 usuarios satisfechos. Al correlacionar con el periodo del año anterior se evidenció que se realizaron 2.456 encuestas de las cuales 2.234 fueron satisfechos. Es importante resaltar que los servicios encuestados fueron (consulta externa, cirugía, urgencias, hospitalización, salud mental consulta externa, salud mental hospitalización).

La institución Hospital Rosario Pumarejo de López a fin de mejorar la satisfacción de sus usuarios ha implementado estrategias con el fin de no disminuir la satisfacción, en este documento relacionaremos algunas tales como: **APERTURA DE BUZONES:** En los meses de julio a septiembre se realizaron 13 aperturas de buzones distribuidos de la siguiente manera, QUEJAS 23, SUGERENCIAS 3 Y FELICITACIONES 2. Para un gran total de 28 pqr, siendo las quejas más reiterativas el incumplimiento de horario por parte de nuestros médicos especialistas y la no atención del Call center para apartar las citas médicas (no contestan los teléfonos, es importante reseñar que estas se tramitaron en el tiempo establecido por la ley

Creciendo para todos con calidad

Calle 16 Avenida La Popa No. 17-141 teléfono: 5748452 Fax: 5748451

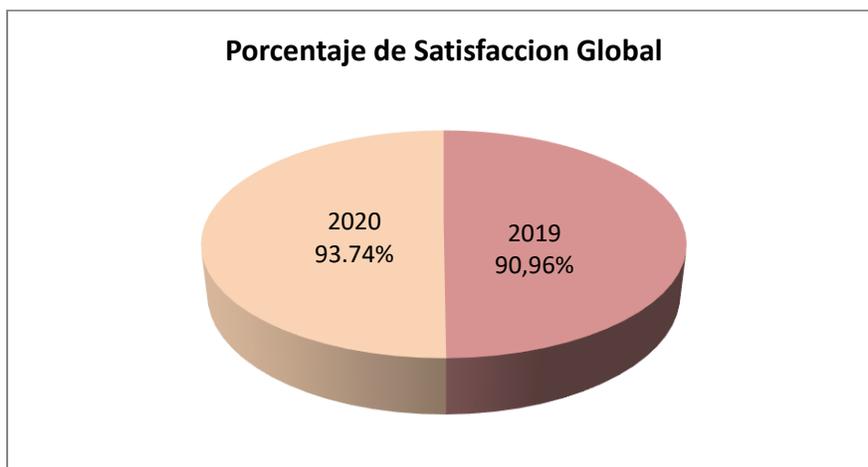
E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González Líder SIAU.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

(≤15 días) establecidos por ley, implementando acciones de mejoras que a su vez se socializaron con los involucrados. **CHARLAS EDUCATIVAS:** Se realizan 991 Charlas Educativas a los usuarios que se encuentren en la sala de espera de Consulta Externa, Cirugía, Urgencia, salud mental hospitalización, salud mental consulta externa y a los pacientes con sus respectivos familiares que se encuentren en el área de Hospitalización.

Porcentaje de la satisfacción Global. Del tercer trimestre 2019-2020



Teniendo en cuenta lo mencionado en la gráfica anterior se observa que la satisfacción global en el tercer trimestre que corresponde los meses de julio, agosto y septiembre de la institución fue de 93,74% para el año 2020, la cual se encuentra por encima en un 3,74% de la meta institucional (90%), por otra parte supera los resultados del año anterior, obteniendo para el tercer trimestre de 2019 un indicador anual de 90,96%

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO POR SERVICIOS - 2020

En relación a la satisfacción por servicios en el siguiente cuadro

Creciendo para todos con calidad

Calle 16 Avenida La Popa No. 17-141 teléfono: 5748452 Fax: 5748451

E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González líder SIAU.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

- En los meses JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE del 2020 aplicamos 1.071

	hospitalización			consulta externa			urgencia			cirugía			salud mental hospitalización			salud Mental Consulta externa			totales		
	enc.	sat	% sat	enc.	sat	% sat	enc.	sat	% sat	enc.	sat	% sat	enc.	sat	% sat	enc.	sat	% sat	enc.	sat	% sat
enero	106	103	97,1%	198	192	96,9%	225	190	84,4%	59	58	98,3%	34	34	1,00%	17	16	94,1%	639	593	92,8%
febrero	129	128	99,2%	214	212	99,1%	226	195	86,3%	54	53	98,1%	36	36	100%	18	18	100%	677	642	94,8%
marzo	126	113	89,7%	118	83	70,4%	183	137	73,3%	49	46	93,9%	29	28	96,6%	12	11	91,7%	517	418	80,9%
abril	133	118	88,7%	122	109	89,3%	207	176	85,0%	55	53	96,3%	31	31	100%	14	13	92,8%	562	500	88,9%
mayo	124	120	96,7%	0	0	0	194	177	91,2%	49	48	97,9%	27	27	100%	0	0	0	394	372	94,4%
junio	129	125	96,9%	118	111	94,0%	201	185	92,0%	52	51	98,0%	32	32	100%	16	15	93,7%	548	519	95,7%
julio	42	38	90,4%	31	28	90,3%	104	95	91,3%	23	21	91,3%	17	16	94,1%	8	7	87,5%	225	205	91,1%
agosto	34	33	97,1%	0	0	0	95	87	91,6%	15	14	93,3%	16	15	93,7%	0	0	0	160	149	93,1%
septiembre	149	146	97,8%	165	160	96,9%	271	248	91,5%	48	45	93,7%	36	35	97,2%	17	16	94,1%	686	650	94,7%
octubre																					
noviembre																					
diciembre																					

CONVENCIÓN

ENCUESTAS



SATISFACCIÓN



% DE SATISFACCIÓN



encuestas en los diferentes servicios que presta el Hospital Rosario Pumarejo de López, repartidas de la siguiente forma (Indicadas en las tabulaciones presentadas) CONSULTA EXTERNA aplico 196 durante los tres meses con un promedio de 65 encuesta por mes aproximadamente; el área de URGENCIA aplicó 470 con un promedio de 157 encuesta aplicada por mes aproximadamente; CIRUGÍA aplicó 86 con un promedio de 29 encuesta por mes aproximadamente; HOSPITALIACION

Creciendo para todos con calidad

Calle 16 Avenida La Popa No. 17-141 teléfono: 5748452 Fax: 5748451

E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González líder SIAU.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

aplicó 225 con un promedio de 75 encuesta por mes. SALUD MENTAL HOSPITALIACION aplicó 69 con un promedio de 23 encuesta aproximadamente y en SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA se aplicaron 25 con promedio de 8 encuesta por mes aproximadamente. Se realizó el análisis de satisfacción con los servicios que presta la IPS representado en un 93,74% de usuarios satisfechos con nuestros servicios frente a un 6,26% de insatisfacción.

ANALISIS DE LAS PQR ENCONTRADAS EN LOS BUZONES

JULIO 2020		
QUEJAS	7	87,50%

Creciendo para todos con calidad

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

SUGERENCIAS	1	12,50%
FELICITACIONES	0	0,00%
TOTALES	8	100%

AGOSTO 2020		
QUEJAS	8	88,89%
SUGERENCIAS	0	0,00%
FELICITACIONES	1	11,11%
TOTALES	9	100%

SEPTIEMBRE 2020		
QUEJAS	8	72,73%
SUGERENCIAS	2	18,18%
FELICITACIONES	1	9,09%

Creciendo para todos con calidad

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

TOTALES	11	100%
----------------	-----------	-------------

RESUMEN TERCER TRIMESTRE - 2020		
QUEJAS	23	82,14%
SUGERENCIAS	3	10,14%
FELICITACIONES	2	7,72%
TOTALES	28	100%

- En los meses de julio a septiembre se realizaron 13 aperturas de buzones distribuidos de la siguiente manera, QUEJAS 23, SUGERENCIAS 3 Y FELICITACIONES 2. Para un gran total de 28 pqr siendo las quejas más reiterativas el incumplimiento de horario por parte de nuestros médicos
- especialista y la no atención del Call center para apartar las citas médicas (no contestan los teléfonos).
- **CHARLAS EDUCATIVAS:** Se realizan Charlas Educativas a los usuarios que se encuentren en la sala de espera de Consulta Externa, Cirugía, Urgencia, salud mental hospitalización, salud mental consulta externa y a los pacientes con sus respectivos familiares que se encuentren en el área de Hospitalización, charlas realizadas en el mes de julio 212 usuarios, en el mes de agosto a 192 usuarios y en el mes de septiembre 587, para un total

Creciendo para todos con calidad

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

general de 991 charlas, sobre los temas que más relevancia tienen para socializar, estos son: Derechos y Deberes de los Usuarios; Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQR; Que significa SIAU y cuáles son nuestras funciones; portafolio de servicios del Hospital Rosario Pumarejo de López y Recomendaciones para realizar los diferentes exámenes médicos.

2020	
ENERO	738 USUARIOS SOCIALIZADOS
FEBRERO	868 USUARIOS SOCIALIZADOS
MARZO	743 USUARIOS SOCIALIZADOS
ABRIL	852 USUARIOS SOCIALIZADOS
MAYO	542 USUARIOS SOCIALIZADOS
JUNIO	846 USUARIOS SOCIALIZADOS
JULIO	212 USUARIOS SOCIALIZADOS
AGOSTO	192 USUARIOS SOCIALIZADOS
SEPTIEMBRE	587 USUARIOS SOCIALIZADOS
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	5.580 USUARIOS SOCIALIZADOS

SATISFACCIÓN GLOBAL 2020			
1.	SATISFECHOS	4.048	91,83%
2.	INSATISFECHOS	- 360	8,17%
		4.408	100%

Consolidado ¿conoce usted los deberes y derechos como paciente?																										
	ene	%	feb	%	mar	%	abr	%	may	%	jun	%	jul	%	ago	%	sep	%	oct	%	nov	%	dic	%	T o t a l	pro medi o

Creciendo para todos con calidad

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

- La oficina de SIAU, realiza visitas personalizadas a piso, socializando los deberes y derechos donde el contacto directo con nuestros pacientes y el apoyo psicosocial ofrecidos por nuestro personal capacitado ha contribuido notablemente con la prestación de un mejor servicio.
- también se ha hecho socialización sobre el uso de lavados de manos y tener toda la bioseguridad y los cuidados sobre el covid 19.

RECOMENDACIONES

- Continuar realizando charlas educativas en los diferentes servicios de la institución: (consulta externa, urgencias, hospitalización) que le permitan al usuario conocer sus Derechos y Deberes, orientarlos para que conozcan la manera de cómo acceder a los diferentes servicios que prestamos. Es sumamente importante el apoyo psicosocial que se le brinda a nuestra población usuaria en general, ya que ofreciendo excelentes servicios lograremos la satisfacción de nuestros usuarios.
- Continuar realizando el seguimiento al proceso de asignación de citas para realizar los cambios pertinentes y optimizar la oportunidad en la asignación de las mismas.
- Incrementar la oferta de citas de Reumatología, Cardiología, Infectología, otorrinolaringología, endocrinología y neurocirugía para que nuestros usuarios puedan obtener fácilmente la cita deseada en el momento indicado y mejorar así la satisfacción del mismo.
- Brindar información oportuna a los familiares de los pacientes que se encuentran en los servicios de (cx maternidad y cx general), sobre el estado de recuperación de los mismos. Con esto se busca lograr la tranquilidad y satisfacción de sus familiares.

El presente informe ha sido desarrollado conjuntamente con la información suministrada por cada uno de los funcionarios de SIAU y Trabajo Social del Hospital Rosario Pumarejo de López ESE.

Esperamos nos sigan brindando las herramientas necesarias para seguir cumpliendo con los objetivos propuestos, siendo este nuestro compromiso el de

Creciendo para todos con calidad

Calle 16 Avenida La Popa No. 17-141 teléfono: 5748452 Fax: 5748451

E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González Líder SIAU.

INFORME SIAU TERCER TRIMESTRE JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2020

mejorar la prestación de los servicios que ofrecemos para lograr la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, los cuales son “nuestra razón de ser”.

Sabemos que estamos en un constante crecimiento, buscando sin lugar a duda que nuestro hospital se sitúe en los primeros lugares de atención reconocido a nivel nacional, todos comprometidos lograremos hacer realidad la meta proyectada que es la de ofrecer a nuestros usuarios un servicio de alta calidad.

Atentamente,

ANNY GONZALEZ RIVERO.

Coordinadora SIAU