

INFORME PRIMER 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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

1. INFORME DE SIAU (SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO) HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ, PRIMER 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 1.833 encuestas de las cuales se evidencio que 1.653 usuarios contestaron Muy Buena y Buena que corresponde 90,18%; por otra parte 151 usuarios contestaron regular, mala y muy mala que equivale a 8,32% y no contestaron 29 que corresponde al 1,50%.

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO APLICADAS EN LAS DIFERENTES AREAS DEL HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ-2020												
SERVICIO	MUY BUENA	%	BUENA	%	REGULAR	%	MALA	%	MUY MALA	%	NO RESPONDE	%
CONSULTA EXTERNA	134	67,68%	58	29,29%	6	3,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	71	66,98%	32	30,19%	3	2,83%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	62	27,56%	128	56,89%	19	8,44%	9	4,00%	0	0,00%	7	3,11%
CIRUGIA	11	18,64%	47	79,66%	1	1,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	12	70,59%	4	23,53%	1	5,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	19	55,88%	15	44,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL ENERO	309		284		30		9		0		7	
%	48,36%		44,44%		4,70%		1,41%		0,00%		1,09%	

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 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	152	71,03%	60	28,04%	2	0,93%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	91	70,54%	37	28,68%	1	0,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	69	30,53%	126	55,75%	19	8,41%	5	2,21%	1	0,44%	6	2,66%
CIRUGIA	48	88,89%	5	9,26%	1	1,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	11	61,11%	7	38,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	14	38,89%	22	61,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL FEBRERO	385		257		23		5		1		6	
%	56,87%		37,96%		3,40%		0,74%		0,15%		0,88%	

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	61	51,69%	22	18,64%	14	11,87%	21	17,80%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	71	56,35%	42	33,33%	8	6,35%	5	3,97%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	48	26,23%	89	48,63%	19	10,38%	10	5,47%	1	0,55%	16	8,74%
CIRUGIA	42	85,72%	4	8,16%	3	6,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	8	66,67%	3	25,00%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	16	55,17%	12	41,38%	1	3,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL MARZO	246		172		46		36		1		16	
%	47,58%		33,27%		8,90%		6,96%		0,19%		3,10%	

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 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	347	65,47%	140	26,42%	22	4,15%	21	3,96%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	233	64,54%	111	30,75%	12	3,32%	5	1,39%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	179	28,23%	343	54,10%	57	9,00%	24	3,79%	2	0,31%	29	4,57%
CIRUGIA	101	62,34%	56	34,57%	5	3,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	31	65,96%	14	29,79%	2	4,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	49	49,50%	49	49,50%	1	1,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL TRIMESTRE	940		713		99		50		2		29	
%	51,28%		38,90%		5,40%		2,73%		0,19%		1,50%	

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

1.2 Proporción de Satisfacción Global mensual de los Usuarios de la ESE HRPL Meta (90%)

	Primer trimestre		Segundo trimestre		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
N° de Pacientes satisfechos	2005	1653	0	0	2005	1653
N° de pacientes encuestados	2149	1833	0	0	2149	1833

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 1833 en el primer trimestre de 2020 con un número de 1682 usuarios satisfechos. Al correlacionar con el periodo del año anterior se evidenció que se realizaron 2149 encuestas de las cuales 2005 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 Enero a marzo se realizaron 12 aperturas de buzones distribuidos de la siguiente manera, QUEJAS 26, SUGERENCIAS 3 Y FELICITACIONES 7. Para un gran total de 36 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 (≤ 15 días) establecidos por ley, implementando acciones de mejoras que a su vez se socializaron con los involucrados. **CHARLAS EDUCATIVAS:** Se realizan 2.349

Creciendo para todos con calidad

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

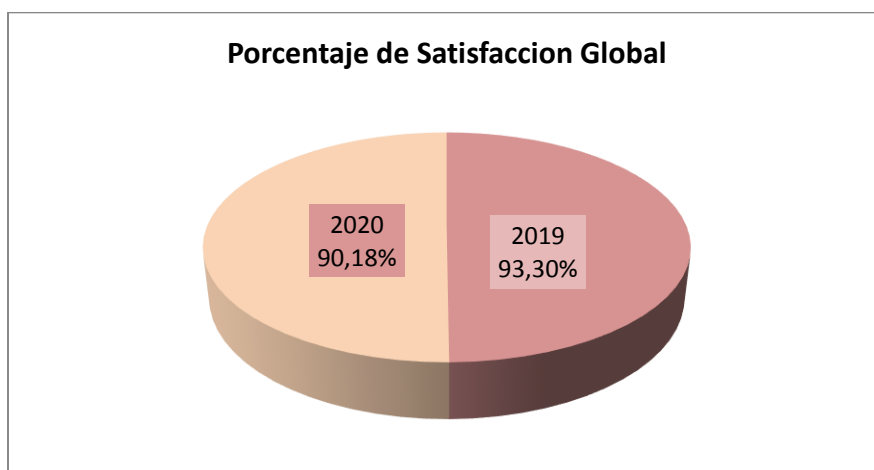
E-mail: siau@hrplopez.gov.co

Proyecto: Anny González Líder SIAU.

INFORME SIAU PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

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 primer trimestre 2020



Teniendo en cuenta lo mencionado en la gráfica anterior se observa que la satisfacción global en el primer trimestre que corresponde los meses de enero, febrero y marzo de la institución fue de 90,18% para el año 2020, la cual se encuentra por encima en un 0,18% de la meta institucional (90%), por otra parte aunque no supero los resultados del año anterior, obteniendo para el primer trimestre de 2019 un indicador anual de 93,30%

INFORME SIAU PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

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

En relación a la satisfacción por servicios en el siguiente cuadro

- En los meses ENERO, FEBRERO Y MARZO del 2020 aplicamos 1.833 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 530 durante los tres meses con un promedio de 176 encuesta por mes aproximadamente; el área de URGENCIA aplicó 634 con un promedio de 211 encuesta aplicada por mes aproximadamente; CIRUGÍA aplicó 162 con un promedio de 54 encuesta por mes aproximadamente; HOSPITALIACION aplicó 361 con un promedio de 120 encuesta por mes. SALUD MENTAL HOSPITALIACION aplicó 99 con un promedio de 33 encuesta aproximadamente y en SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA se aplicaron 47 con promedio de 15 en cuesta por mes aproximadamente. Se realizó el análisis de satisfacción con los servicios que presta la IPS representado en un 91,76% de usuarios satisfechos con nuestros servicios frente a un 8,24% de insatisfacción.

INFORME SIAU PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

	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																					
mayo																					
junio																					
julio																					
agosto																					
septiembre																					
octubre																					
noviembre																					
diciembre																					

CONVENCIÓN

ENCUESTAS	
SATISFACCIÓN	
% DE SATISFACCIÓN	

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

ANALISIS DE LAS PQR ENCONTRADAS EN LOS BUZONES

ENERO 2020		
QUEJAS	11	91,67%
SUGERENCIAS	0	0,00%
FELICITACIONES	1	8,33%
TOTALES	12	100%

FEBRERO 2020		
QUEJAS	8	46,15%
SUGERENCIAS	2	7,70%
FELICITACIONES	4	46,15%
TOTALES	14	100%

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

MARZO 2020		
QUEJAS	7	70,00%
SUGERENCIAS	1	10,00%
FELICITACIONES	2	20,00%
TOTALES	10	100%

RESUMEN PRIMER TRIMESTRE - 2020		
QUEJAS	26	74,36%
SUGERENCIAS	3	2,56%
FELICITACIONES	7	23,08%
TOTALES	36	100%

- En los meses de enero a marzo se realizaron 12 aperturas de buzones distribuidos de la siguiente manera, QUEJAS 26, SUGERENCIAS 3 Y FELICITACIONES 7. Para un gran total de 36 pqr siendo las quejas más reiterativas el incumplimiento de horario por parte de nuestros médicos

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

- 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 Enero 738 usuarios, en el mes de Febrero a 868 usuarios y en el mes de Marzo 743, para un total general de 2.349 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
TOTAL	2.349 USUARIOS SOCIALIZADOS
	SOBRE SUS DERECHOS Y DERES EN LA
	ESE

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

SATISFACCIÓN GLOBAL 2020			
1.	SATISFECHOS	1.653	90,18%
2.	INSATISFECHOS	- 188	9,82%
		1.833	100%

Consolidado ¿conoce usted los deberes y derechos como paciente?																										
	ene	%	feb	%	mar	%	abr	%	may	%	jun	%	jul	%	ago	%	sep	%	oct	%	nov	%	dic	%	total	promedio
Consulta externa (si)	182	91,9%	201	93,9%	211	94,1%																			444	93,2%
Consulta externa(no)	16	8,1%	13	6,1%	17	5,9%																			36	6,8%
Hospitalización (si)	87	82,1%	118	91,5%	115	91,3%																			300	88,6%
Hospitalización (no)	19	17,9%	11	8,5%	11	8,7%																			41	11,4%
Urgencia (si)	11	84,9%	133	85,4%	157	85,8%																			111	85,3%
Urgencia (no)	34	15,1%	33	14,6%	26	14,2%																			93	14,7%
Cirugía (si)	58	98,4%	52	96,3%	48	97,9%																			188	97,5%
Cirugía (no)	1	1,6%	2	3,7%	1	2,1%																			4	2,5%

si
no

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 PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

CONCLUSIONES

Con la información recopilada por la oficina del SIAU a través de las diferentes actividades como son: Apertura de Buzones, Aplicación de encuestas de satisfacción, quejas personalizadas, charlas educativas y la orientación personalizada a los usuarios; podemos decir que durante el primer trimestre de enero, febrero y marzo del 2019 se encontraron las siguientes particularidades:

- Estamos recibiendo quejas, ya que el usuario refiere que no contestan los teléfonos en el Call center, para apoyar el proceso se bajó una funcionaria de call center más la oficina de enlace hay dos funcionarios apoyando ese proceso en el área de consulta externa para asignar citas personalmente, con esto se busca brindar una mejor atención al usuario que viene de los municipios.
- Existen quejas de los servicios de maternidad y cirugía, ya que los usuarios refieren que no son informados sobre la evolución de sus pacientes.

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.
- se le brinda capacitaciones al personal de enfermería para darle un mejor servicio a los usuarios.
- Se realizan charlas educativas sobre humanización en cada servicio.

INFORME SIAU PRIMER TRIMESTRE ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

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

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.