

INFORME SEGUNDO 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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

1. INFORME DE SIAU (SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO) HOSPITAL ROSARIO PUMAREJO DE LOPEZ, SEGUNDO 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 1.504 encuestas de las cuales se evidencio que 1.391 usuarios contestaron Muy Buena y Buena que corresponde 92,49%; por otra parte 112 usuarios contestaron regular, mala y muy mala que equivale a 7,45% y no contestaron 1 que corresponde al 0,06%.

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION 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	72	59,02%	37	30,33%	11	9,02%	2	1,63%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	75	56,39%	43	32,33%	9	6,77%	6	4,51%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	64	30,92%	112	54,11%	19	9,18%	10	4,83%	2	0,96%	0	0,00%
CIRUGIA	46	83,64%	7	12,73%	2	3,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	10	71,43%	3	21,43%	1	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	17	54,84%	14	45,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL ABRIL	284		216		42		18		2		0	
%	50,54%		38,43%		7,47%		3,20%		0,36%		0,00%	

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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

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	%
HOSPITALIZACIÓN	81	65,32%	39	31,45%	4	3,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	58	29,90%	119	61,34%	9	4,64%	8	4,12%	0	0,00%	0	3,11%
CIRUGIA	45	91,84%	3	6,12%	1	2,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	12	44,44%	15	55,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL MAYO	196		176		14		8		0		0	
%	49,75%		44,67%		3,55%		2,03%		0,00%		0,00%	

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	76	64,41%	35	29,66%	6	5,08%	1	0,85%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	79	61,24%	46	35,66%	4	3,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	73	36,32%	112	55,72%	9	4,48%	5	2,48%	1	0,50%	1	0,50%
CIRUGIA	45	86,54%	6	11,54%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	11	68,75%	4	25,00%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	19	59,38%	13	40,62%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL JUNIO	303		216		21		6		1		1	
%	55,29%		39,42%		3,83%		1,10%		0,18%		0,18%	

Creando 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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

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	148	61,67%	72	30,00%	17	7,08%	3	1,25%	0	0,00%	0	0,00%
HOSPITALIZACIÓN	235	60,88%	128	33,16%	17	4,40%	6	1,56%	0	0,00%	0	0,00%
URGENCIA	195	32,39%	343	56,98%	37	6,14%	23	3,82%	3	0,50%	1	0,17%
CIRUGIA	136	87,18%	16	10,26%	4	2,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA	21	70,00%	7	23,33%	2	6,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
SALUD MENTAL HOSPITALIZACIÓN	48	53,33%	42	46,67%	0	1,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL TRIMESTRE	783		608		77		32		3		1	
%	52,06%		40,43%		5,12%		2,13%		0,20%		0,06%	

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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 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	2188	1391	4193	3044
N° de pacientes encuestados	2149	1833	2405	1504	4554	3337

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 1540 en el segundo trimestre de 2020 con un número de 1391 usuarios satisfechos. Al correlacionar con el periodo del año anterior se evidenció que se realizaron 2405 encuestas de las cuales 2188 fueron satisfechos. Es importante resaltar que los servicios encuestados fueron (consulta externa, cirugía, urgencias, hospitalización, salud mental consulta externa, salud mental hospitalización).

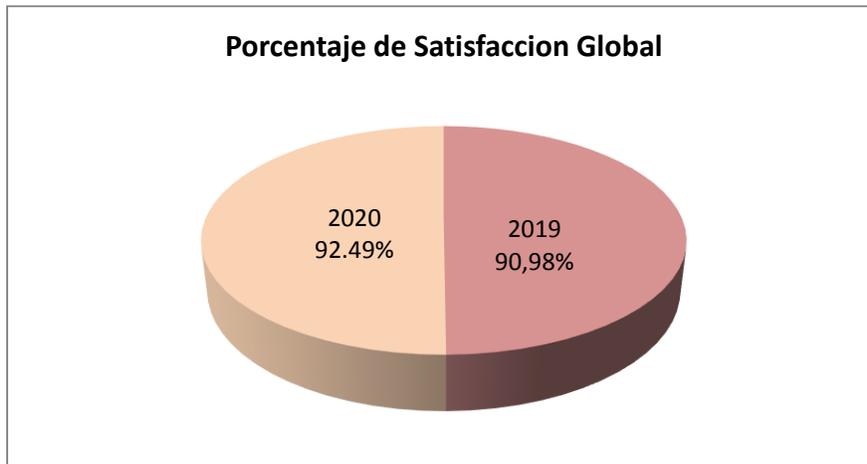
La institución Hospital Rosario Pumarejo de López a fin de mejorar la satisfacción de sus usuarios ha implementado estrategias con el fin de no disminuir la satisfacción, en este documento relacionaremos algunas tales como: **APERTURA DE BUZONES:** En los meses de abril a junio se realizaron 12 aperturas 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,

Creando para todos con calidad

INFORME SIAU SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

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 2.240 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 segundo trimestre 2019-2020



Teniendo en cuenta lo mencionado en la gráfica anterior se observa que la satisfacción global en el segundo trimestre que corresponde los meses de abril, mayo y junio de la institución fue de 92,49% para el año 2020, la cual se encuentra por encima en un 2,49% de la meta institucional (90%), por otra parte supera los resultados del año anterior, obteniendo para el segundo trimestre de 2019 un indicador anual de 90,98%

INFORME SIAU SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 ABRIL, MAYO Y JUNIO del 2020 aplicamos 1.504 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 240 durante los tres meses con un promedio de 80 encuesta por mes aproximadamente; el área de URGENCIA aplicó 602 con un promedio de 300 encuesta aplicada por mes aproximadamente; CIRUGÍA aplicó 156 con un promedio de 52 encuesta por mes aproximadamente; HOSPITALIACION aplicó 386 con un promedio de 128 encuesta por mes. SALUD MENTAL HOSPITALIACION aplicó 90 con un promedio de 30 encuesta aproximadamente y en SALUD MENTAL CONSULTA EXTERNA se aplicaron 30 con promedio de 10 en cuesta por mes aproximadamente. Se realizó el análisis de satisfacción con los servicios que presta la IPS representado en un 92,49% de usuarios satisfechos con nuestros servicios frente a un 7,51% de insatisfacción.

INFORME SIAU SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 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	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%	0	0	0	27	27	100%	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																					
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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

ANALISIS DE LAS PQR ENCONTRADAS EN LOS BUZONES

ABRI 2020		
QUEJAS	8	66,67%
SUGERENCIAS	1	8,33%
FELICITACIONES	3	25,00%
TOTALES	12	100%

MAYO 2020		
QUEJAS	7	70,00%
SUGERENCIAS	1	10,00%
FELICITACIONES	2	20,00%
TOTALES	10	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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

JUNIO 2020		
QUEJAS	11	78,57%
SUGERENCIAS	1	7,14%
FELICITACIONES	2	14,29%
TOTALES	14	100%

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

- En los meses de abril a junio se realizaron 12 aperturas de buzones distribuidos de la siguiente manera, QUEJAS 26, SUGERENCIAS 3 Y

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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

FELICITACIONES 7. Para un gran total de 36 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 abril 852 usuarios, en el mes de mayo a 542 usuarios y en el mes de junio 846, 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
ABRIL	852 USUARIOS SOCIALIZADOS
MAYO	542 USUARIOS SOCIALIZADOS
JUNIO	846 USUARIOS SOCIALIZADOS
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	4.589 USUARIOS SOCIALIZADOS

Creando 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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

SATISFACCIÓN GLOBAL 2020			
1.	SATISFECHOS	3.044	91,22%
2.	INSATISFECHOS	- 293	8,78%
		3.337	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
Consulta externa (si)	182	91.9 %	201	93.9 %	111	94.1 %	112	91,8 %	0	0%	112	94,9 %													444	93.2 %
Consulta externa(no)	16	8.1%	13	6.1%	7	5.9%	10	8,2 %	0	0%	6	5,1 %													36	6.8%
Hospitalización (si)	87	82,1 %	118	91,5 %	115	91,3 %	119	89,5 %	115	92,7 %	119	92,2 %													300	88.6 %
Hospitalización (no)	19	17,9 %	11	8,5%	11	8,7%	14	10,5 %	9	7,3 %	10	7,8 %													41	11.4 %
Urgencia (si)	113	84,9 %	133	85,4 %	157	85,8 %	181	87,4 %	172	88,7 %	180	89,5 %													511	85,3 %
Urgencia (no)	34	15,1 %	33	14,6 %	26	14,2 %	26	12,6 %	22	11,3 %	21	10,5 %													93	14,7 %
Cirugía (si)	58	98,4 %	52	96,3 %	48	97,9 %	52	94,5 %	47	95,9 %	50	96,1 %													188	97,5 %
Cirugía(no)	1	1,6%	2	3,7%	1	2,1%	3	5,5 %	2	4,1 %	2	3,9 %													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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 segundo trimestre de abril, mayo y junio del 2020 se encontraron las siguientes particularidades:

- Estamos recibiendo quejas, ya que el usuario refiere que no contestan los teléfonos en el Call center, y les ha tocado llegar hasta la institución a solicitar las citas.
- 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.

Consulta externa abrió sus puertas a la atención de los usuarios a partir del día 1 de junio con todos los protocolos de bioseguridad para así darle una mejor atención y brindarles una mayor seguridad.

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.

Creando 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 SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

- 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 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