



HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Informe de Gestión

05DE07 – V3

E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

HOSPITAL REGIONAL ZIPAQUIRÁ

INFORME DE GESTION

ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

TERCER TRIMESTRE (Julio – Agosto – Septiembre )

GINA KATHERINE MORENO DELGADO  
Profesional Líder de Proceso

Octubre 14 DE 2020



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

“Humanización con sensibilidad social”

Es importante mencionar que el Hospital Regional de Zipaquirá realizó su apertura de inauguración el primero de diciembre de 2020 como sede integrada al Hospital de la Samaritana, pero inicia su operación como institución independiente. Por lo tanto no se cuenta con históricos para generar informes estadísticos que incluyan vigencias anteriores, no por lo menos durante el primer año de operación (2020)

El servicio de Atención al usuario tiene como fin identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para buscar solucionarlas y generar la satisfacción de los usuarios. En este informe de gestión además de presentar el desarrollo de los procedimientos de Atención al Usuario presenta tanto cualitativa como cuantitativamente las acciones que se requieren para mantener o aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios

La atención de las peticiones, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias (PQRSD), recibidas en la Institución, se encuentra reglamentada mediante la Constitución Política de Colombia, la Ley 734 del 2002 “Código Único Disciplinario” y en cumplimiento a la resolución 393 de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, donde se definen, entre otros aspectos, los canales oficiales para la recepción de PQRSD, la competencia y los términos para responder o resolver las PQRSD.

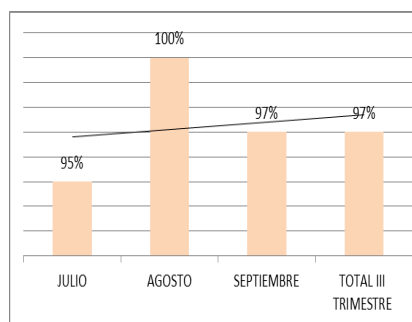
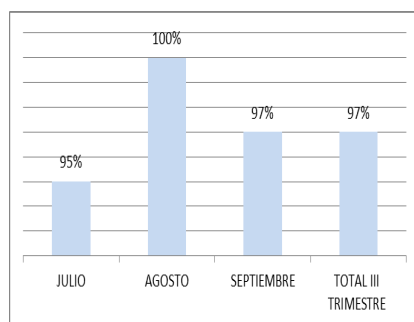
Se presenta el informe de tercer trimestre de 2020 del seguimiento y gestión a las PQRSD elaborado por el servicio de Atención al Usuario garante de los Derechos y deberes de los usuarios y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio y reflejar información sobre los trámites y servicios sobre los que los ciudadanos manifiestan inconformidad, además de las propuestas de mejoramiento del sistema de Atención al Ciudadano.

### Comportamiento del Indicador Lealtad – Tasa De Satisfacción Global: Circular Única Supersalud.

#### Porcentaje de Satisfacción Global HUS. III Trimestre 2020 HRZ

FORMULA	JULIO 2020	AGOSTO 2020	SEPTIEMBRE 2020	TOTAL III Trimestre
# total de paciente satisfechos con los servicios recibidos / # total de pacientes encuestados por la IPS *100	97/103 95%	102/102 100%	99/102 97%	298/307 97%

Fuente: Base de datos PQRS 2020 SIAU

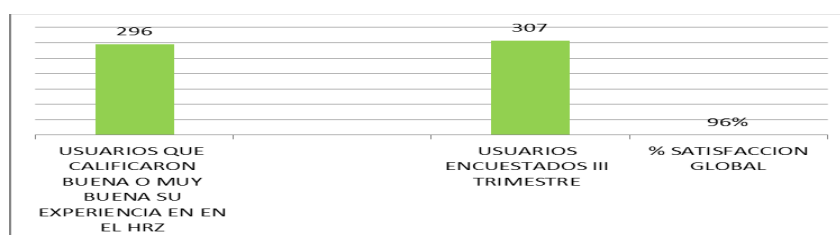


Los datos estadísticos arriba expuestos muestran que en el tercer trimestre de 2020 la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos en el hospital Regional Zipaquirá fue positiva con un 97% de satisfacción frente a los servicios recibidos, esto se da por el empoderamiento en los procesos y la disminución de usuarios en algunos meses permitió brindar una atención más personalizada. Es importante mencionar que una causa que ha gustado mucho a los usuarios especialmente los de Consulta Externa es el acompañamiento personalizado que realiza Atención al Usuario, esto implementando el plan de contingencia Covid-19 y en la reactivación desde septiembre de la mayoría de servicios del hospital.

**Resolución 0256 DE 2016 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, ANEXO TECNICO N°. 2 (REPORTE DE INFORMACION PARA EL MONITOREO DE LA CALIDAD EN SALUD)**

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DEL HOSPITAL?

NUMERO DE USUARIOS QUE RESPONDIERON MUY BUENA O BUENA SU EXPERIENCIA EN EL HRZ III TRIMESTRE	NUMERO TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS III TRIMESTRE DE 2020	PORCENTAJE SATISFACCION III TRIMESTRE 2020
<b>296</b>	<b>307</b>	<b>96%</b>



**ROPORCIÓN DE LEALTAD DEL USUARIO HACIA LA IPS, SEGÚN RESOLUCIÓN 0256/ 2016. RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS**

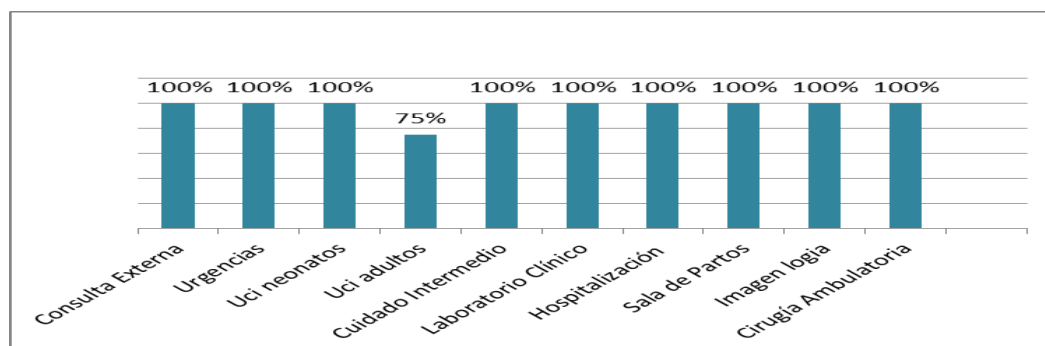
NUMERO DE USUARIOS QUE DEFINITIVAMENTE SI RECOMENDARIAN LA IPS HRZ III TRIMESTRE	NUMERO TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS III TRIMESTRE DE 2020	PORCENTAJE SATISFACCION III TRIMESTRE 2020
<b>258</b>	<b>307</b>	<b>84%</b>



Las gráficas arriba expuestas muestran que los usuarios pacientes y sus familias encuestados durante el tercer trimestre de 2020 que llegaron al HRZ manifestaron que la atención global fue buena y satisfactoria cumpliendo con sus expectativas, de los 307 encuestados 96% así lo consideraron cuando se les hizo la pregunta de la resolución 0256 los usuarios manifestaron que la infraestructura del hospital, las instalaciones internas, los espacios, el aseo el mobiliario, el personal que lo atendió entre otros eran su razón de satisfacción; de la misma manera referían que recomendarían el hospital el 84% de los encuestados.

**TABLA COMPARATIVA DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIOS CALIFICADA POR EL PACIENTE III TRIMESTRE 2020 HRZ.**

SERVICIO	Total aplicadas III trimestre	Encuestas	Número total de Usuarios satisfechos III trimestre	% DE SATISFACCION
Consulta Externa	33		33	100%
Urgencias	36		36	100%
Uci neonatos	27		27	100%
Uci adultos	24		18	75%
Cuidado Intermedio	25		25	100%
Laboratorio Clínico	32		32	100%
Hospitalización	33		33	100%
Sala de Partos	33		33	100%
Imagen logia	33		33	100%
Cirugía Ambulatoria	30		30	100%
total	306		300	98%


**VOZ DEL USUARIO JULIO**

SERVICIO	Observaciones sugerencias y peticiones de los usuarios pacientes y sus familias	Fuente de Información
<b>Cirugía Ambulatoria</b>	Usuarios manifiestan que la atención recibida fue muy buena. Usuarios manifiestan que el servicio y la atención excelente Usuarios manifiestan que el trámite de salida fuera más rápido	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Neonatos</b>	Usuarios manifiestan buen trato Servicio de calidad excelente Usuarios agradecen la colaboración y apoyo que le brindaron. Usuarios solicitan candados para locker  Usuarios manifiestan que les gustaría a futuro que se tenga Plan Canguro	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Cuidados Intermedios</b>	ninguna	Formato de encuesta 05AUF20
<b>UCI Adultos</b>	Usuarios manifiestan que se tenga especialidad de nefrología  La información es escasa o nula algunas veces Tener mas delicadeza al dar las noticias malas  La comunicación no fue adecuada manifiesta un usuario porque no se pudo expresar sintió que lo limitaron La salida de los pacientes es muy demorada  Usuarios manifiestan que se debe brindar más información del médico a los familiares  Usuarios manifiestan que los médicos se evidencian cansados, mal genidos y los tratan mal cuando brindan la información indispuestos se les ve a los profesionales de la salud	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Imagen logia</b>	Usuarios manifiestan buena atención tiempos adecuados y trato amable. Usuaría manifiesta que fueron muy humanos con ella.	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Urgencias</b>	Usuarios manifiestan buena atención, buen trato, y amabilidad y brindaron buena información.	Formato de encuesta 05AUF20

	<p>Usuarios manifiestan se proporcionen vasos para tomar agua del dispensadores</p> <p>Usuarios manifiestan que la atención fue ágil y eficiente.</p> <p>Usuarios manifiestan que el servicio se ve ordenado en la atención</p>	
<b>Hospitalización</b>	<p>Usuarios manifiestan que el servicio es bueno sin embargo se debe brindar más información a las familias</p> <p>Usuarios manifiestan que los guardas deben ser más amables</p> <p>Agilizar las salidas</p>	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Sala de Partos</b>	<p>Usuarios manifiestan que las salidas son muy demoradas</p> <p>Usuarios manifiestan que la información es poca para sus expectativas e inquietudes.</p> <p>Mayor seguridad con las pertenencias.</p> <p>Permitir visitas y acompañamiento</p> <p>La comida llega fría</p>	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Laboratorio Clínico</b>	<p>Usuarios manifiestan que recibieron muy buena atención,</p> <p>Usuarios manifiestan que recibieron atención excelente humanizada y lo que mas les gusto el acompañamiento permanente.</p>	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Consulta Externa</b>	<p>Usuarios manifiestan estar muy agradecidos con la atención consideran que el acompañamiento de Atención al Usuario es muy bueno</p> <p>Usuarios manifiestan que sienten el buen servicio desde el ingreso los guardas de seguridad fueron amables.</p> <p>Usuarios manifiestan que recibieron buena orientación e información.</p>	Formato de encuesta 05AUF20

## VOZ DEL USUARIO AGOSTO

SERVICIO	Observaciones sugerencias y peticiones de los usuarios pacientes y sus familias	Fuente de Información
<b>Cirugía Ambulatoria</b>	*asignar cita de control una vez se le da alta al paciente.	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Neonatos</b>	*mejorar la información del médico a las mamás *disminuir el costo del parqueadero	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Cuidados Intermedios</b>		Formato de encuesta 05AUF20
<b>UCI Adultos</b>	Que la información sea más frecuente *que la atención sea humanizada *brindar más información a la familia sobre el estado de salud de los pacientes *mas claridad en la información y humanidad con la familia	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Imagenología</b>	*Más agilidad en la atención *demorada la facturación *la ruta de acceso es muy larga	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Urgencias</b>	*Más agilidad en los procesos *Los funcionarios se ven estresados *Falta de señalización	Formato de encuesta 05AUF20

	*Explicar bien a los pacientes su *condición de salud tto y manejo con paciencia. * que el servicio de fisioterapia sea más rápido y ágil. *optimizar tiempos	
<b>Hospitalización</b>	*mejor actitud de los médicos cuando halan con el paciente de su estado de salud. *salidas muy demoradas *más agilidad en la entrega y facturación de documentos *los alimentos están llegando fríos	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Sala de Partos</b>	*dar información clara y concisa a los familiares.	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Laboratorio Clínico</b>	*ruta de acceso debe ser más corta *alta voz para escuchar mejor a la facturadora	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Consulta Externa</b>	. Ninguna (solo felicitaciones)	Formato de encuesta 05AUF20

**VOZ DEL USUARIO SEPTIEMBRE**

SERVICIO	Observaciones sugerencias y peticiones de los usuarios pacientes y sus familias	Fuente de Información
<b>Cirugía Ambulatoria</b>	Pacientes manifiestan que fue muy buena la atención por parte de los funcionarios y en general del hospital y el servicio.  Felicitan por la rapidez en la atención.	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Neonatos</b>	Usuarios manifiestan estar muy satisfechos con el servicio recibido y felicitan al hospital.  Pacientes resaltan la educación en consejería de lactancia materna.	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Cuidados Intermedios</b>	Usuarios solicitan más coordinación para entregar los elementos personales de los pacientes.  Agradecidos con el servicio, y la colaboración.  Los médicos y enfermeras muy atentos y colaboradores con los pacientes y las familias.  Los familiares manifiestan que sería bueno dieran más información.  Poner en funcionamiento los televisores	Formato de encuesta 05AUF20
<b>UCI Adultos</b>	Pacientes y familiares manifiestan estar muy agradecidos por la atención recibida.  Recomiendan más información a la familia.  Usuarios recomiendan que a pesar de recibir buen trato deben seguir sensibilizando en trato cálido y amable.	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Imagen logia</b>		Formato de encuesta 05AUF20
<b>Urgencias</b>	Usuarios manifiestan que el servicio está bien organizado y que la atención del personal es muy buena.  Algunos usuarios manifiestan que deben atender con más agilidad especialmente para procedimientos.	Formato de encuesta 05AUF20

*Empresa Social del Estado*

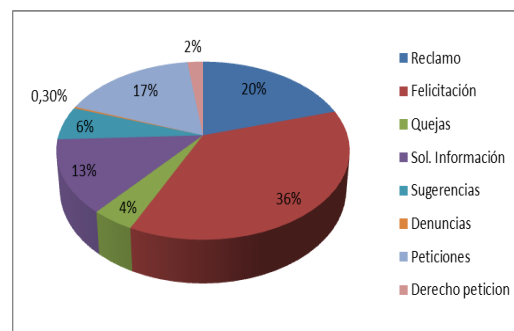
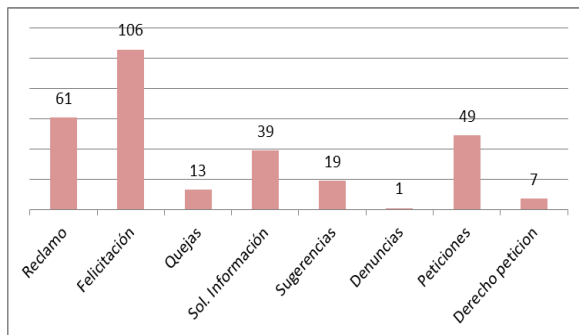
	<p>Usuarios manifiestan que la señalización externa del servicio es mala o escasa.</p> <p>Usuarios manifiestan que el costo del parqueadero es muy alto.</p>	
<b>Hospitalización</b>	<p>Usuarios manifiestan satisfacción por el servicio recibido. Resaltan la atención amable del personal.</p> <p>Usuarios recomiendan mejorar la información a familiares (llamadas de los médicos)</p> <p>Pacientes manifiestan que arreglen los televisores que no funcionan.</p> <p>Pacientes sugieren que las habitaciones tengan teléfonos</p> <p>Pacientes sugieren que les presten revistas y libros de lectura</p> <p>Más rapidez en los trámites de salida.</p>	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Sala de Partos</b>	<p>Pacientes manifiestan que la atención fue muy buena.</p> <p>Pacientes manifiestan que la información debe ser muy clara y oportuna</p>	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Laboratorio Clínico</b>	<p>Pacientes manifiestan estar muy satisfechos con los servicios recibidos. Buena la atención en general</p> <p>Me dio atención preferencial por mi condición de diabético, me siento muy agradecida excelente servicio</p> <p>Usaria manifiesta me explicaron muy bien para el consentimiento del examen y me sentí muy bien atendida</p>	Formato de encuesta 05AUF20
<b>Consulta Externa</b>	<p>Usuarios manifiestan que fue buena la atención, y que lo que más le gusto fue que le explicaron los exámenes</p> <p>Buena atención especialmente la disposición del Dr Riasco explica muy bien todo.</p> <p>Usuarios manifiestan que muy buena la orientación y acompañamiento de SIAU.</p>	Formato de encuesta 05AUF20



Gestión de Peticiones: Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de Información, Felicidades.

a). Clasificación de Peticiones de Usuarios radicadas en SIAU: III Trimestre 2020 HRZ

NÚMERO DE PETICIONES Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DEL PERÍODO				
PETICIÓN	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	TOTAL III trimestre
Reclamo	13	22	26	61(20%)
Felicitación	41	33	32	106(36%)
Quejas	2	7	4	13(4%)
Sol. Información	16	13	10	39(13%)
Sugerencias	4	6	9	19(6%)
Denuncias	0	1	0	1(0.3%)
Peticiones	20	19	10	49(17%)
Derecho Petición	3	0	4	7(2%)
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>101</b>	<b>96</b>	<b>295(100%)</b>

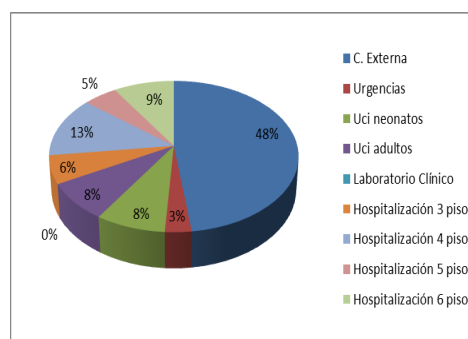
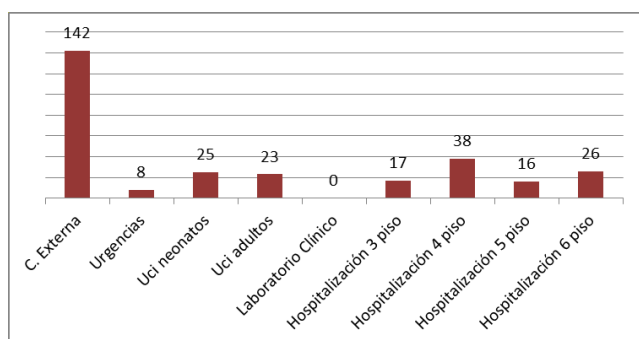


Con respecto al comportamiento de PQRSFD durante el tercer trimestre de 2020 el cuadro muestra que agosto fue el mes con mayor dinámica para peticiones recepcionadas fue más alto frente a los otros meses, resaltando las felicitaciones 36% del total, reclamos 20% falencias en la

**Empresa Social del Estado** atención según la expectativa del usuarios, central de citas acceso telefónico otros. y peticiones solicitud de información para citas, información medica de pacientes hospitalizados en general 17%

**b). Clasificación de Peticiones de Usuarios por Servicio: III Trimestre 2020 HRZ**

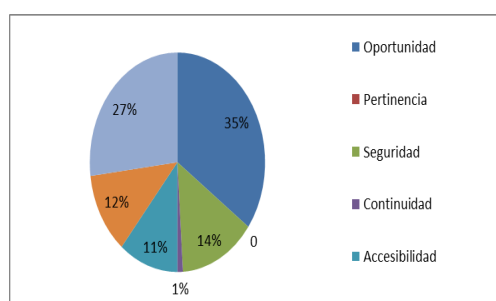
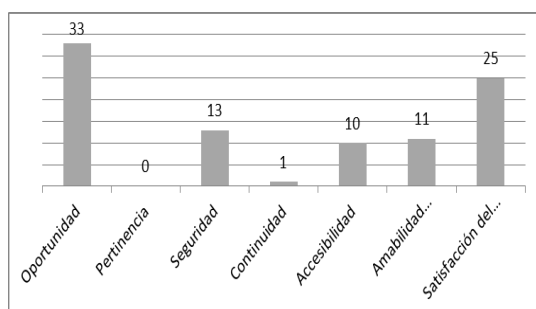
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III trimestre
C. Externa	61	40	41	142(48%)
Urgencias	3	4	1	8(3%)
Uci neonatos	4	16	5	25(8%)
Uci adultos	4	10	9	23(8%)
Laboratorio Clínico	0	0	0	0
Hospitalización 3 piso	5	8	4	17(6%)
Hospitalización 4 piso	12	13	13	38(13%)
Hospitalización 5 piso	8	2	6	16(5%)
Hospitalización 6 piso	2	8	16	26(9%)
<b>TOTAL</b>	<b>99(100%)</b>	<b>101 (100%)</b>	<b>95(100%)</b>	<b>295(100%)</b>



El número de peticiones por servicio coloca durante el tercer trimestre de 2020 al servicio de consulta externa 142 peticiones y el 48% como el que más peticiones recibe de parte de los usuarios pacientes y sus familias especialmente por reclamos y quejas debido a la dificultad de acceso para la solicitud de citas con especialistas, también ha recibido felicitaciones pero son especialmente del acompañamiento que hace SIAU a los usuarios y sus familias. Y hospitalización por las felicitaciones.

c). Clasificación de Atributos de Calidad afectados según Quejas y Reclamos gestionados: III Trimestre 2020 HRZ

ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
ATRIBUTO CALIDAD	JULIO 2020	AGOSTO 2020	SEPTIEMBRE 2020	Total III Trimestre
Oportunidad	11	9	13	33(35%)
Pertinencia	0	0	0	0
Seguridad	2	6	5	13(14%)
Continuidad	0	1	0	1(1%)
Accesibilidad	2	3	5	10(11%)
Amabilidad (Humanización)	2	6	3	11(12%)
Satisfacción del usuario	0	14	11	25(27%)
No aplica	41 *	29*	26*	
<b>TOTAL</b>	<b>58(100%)</b>	<b>68 (100%)</b>	<b>63 (100%)</b>	<b>93(100%)</b>

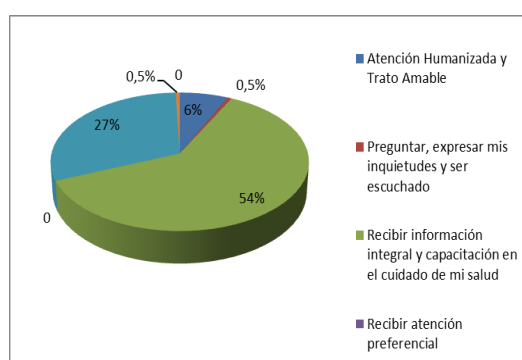
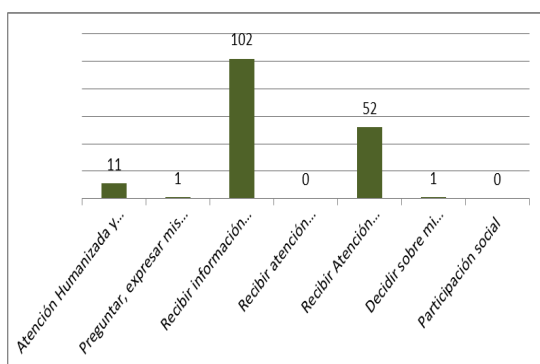


El atributo de calidad más afectado en el tercer trimestre de 2020 es la oportunidad especialmente por las falencias para acceder a los servicios del hospital teniendo en cuenta que el HRZ sigue siendo Covid-19 pero también reactivo sus demás servicios aumento la demanda de usuarios los cuales desean solicitar citas telefónicamente, y por correo pero la central de citas de Bogotá es insuficiente y el HRZ no cuenta con una propia. Y la satisfacción del usuario básicamente se refiere a las fallas que se presentaron respecto a la información medica a familiares de hospitalizados especialmente de UCI.

d) Procesos de atención involucrado vs Causas de Quejas y Reclamos, Atributos de Calidad y Derechos en salud del usuario afectados. (Detectado a través de quejas y reclamos de usuarios en el período evaluado: Julio –Agosto - Septiembre 2020)

e. Clasificación de Derechos del Usuario afectados según Quejas y Reclamos gestionados: III Trimestre 2020 HRZ

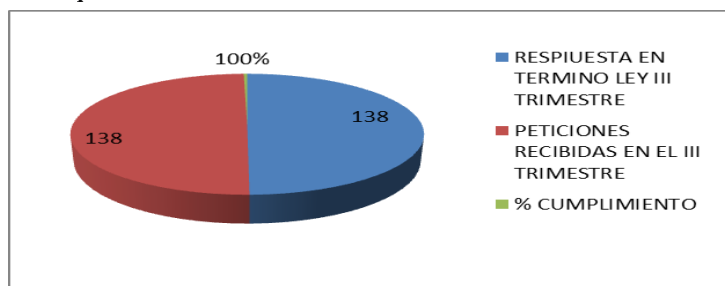
DERECHO EN SALUD AFECTADO EN NÚMERO Y PORCENTAJE EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS				
DERECHO DEL USUARIO	Julio 2020	Agosto 2020	Septiembre 2020	TOTAL
Atención Humanizada y Trato Amable	1	7	3	11(6%)
Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado	0	1	0	1(0.5%)
Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud	42	30	30	102(54%)
Recibir atención preferencial	0	0	0	0
Recibir Atención Oportuna, Segura y Continua	11	22	19	52(27%)
Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento Informado)	0	0	1	1(0.5%)
Participación social	0	0	0	0
NA	4	8	10	22(12%)
<b>TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>58(100%)</b>	<b>68(100%)</b>	<b>63(100%)</b>	<b>189(100%)</b>



En cuanto al derecho en salud más afectado según quejas y reclamos para el tercer trimestre de 2020 se evidencia que el derecho en salud más vulnerado es recibir información integral por la falta de un Call center y las falencias en la información médica suministrada a familiares de pacientes hospitalizados, deficiencias en la articulación de los servicios. Y en segundo lugar recibir atención oportuna segura y continua

### 2.10.3. Porcentaje de Quejas y Peticiones con Respuesta en el Término de Ley – Hus : III Trimestre 2020 HRZ

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III Trimestre
# de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles	35	62	41	138
# de Peticiones recibidas en el período	35	62	41	138
% CUMPLIMIENTO	100%	100%	100%	100%
(*) # total de peticiones con respuesta al usuario dentro de los 15 días hábiles (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Sol. Información) / Número total de Peticiones recibidas en el período *100				



Respecto al porcentaje de cumplimiento en términos de ley a las respuestas de peticiones de los usuarios, se puede observar que en el tercer trimestre de 2020 se ha cumplido con lo determinado en la normatividad existente, por lo tanto el porcentaje de Quejas y peticiones con respuesta en termino ley es de 100%. Es importante mencionar que los servicios han cumplido con los tiempos de entrega de respuestas y la oficina SIAU ha realizado estricto seguimiento y gestión al trámite en mención.

**JULIO**

TIPO DE PETICION	TOTAL RECEPCIONADAS JULIO	TOTAL PETICIONES CON RESPUESTA AL USUARIO EN TERMINO DE LEY	%
QUEJAS	2	2	100%
RECLAMOS	13	13	100%%
DENUNCIAS	3	3	100%
SUGERENCIAS	4	4	100%
PETICIONES	20	20	100%
SOL. INFORMACION	16	16	100%

**AGOSTO**

TIPO DE PETICION	TOTAL RECEPCIONADAS AGOSTO	TOTAL PETICIONES CON RESPUESTA AL USUARIO EN TERMINO DE LEY	%
QUEJAS	7	7	100%
RECLAMOS	22	22	100%
DENUNCIAS	1	1	100%
SUGERENCIAS	0	0	0%
PETICIONES	19	19	100%
SOL. INFORMACION	13	13	100%

TIPO DE PETICION	TOTAL RECEPCIONADAS Septiembre	TOTAL PETICIONES CON RESPUESTA AL USUARIO EN TERMINO DE LEY	%
QUEJAS	4	4	100%
RECLAMOS	26	26	100%
DENUNCIAS	0	0	100%
SUGERENCIAS	1	1	%
PETICIONES	14	14	100%
SOL. INFORMACION	10	10	100%

**CANALES DE RECEPCION DE PQRSFD III Trimestre 2020 HRZ**

	BUZON	CORREO ELECTRONICA HRZ	TELEFONO*	CORREO BOGOTA	PERSONAL	VERBAL*	TOTAL
Julio	48	30	10	14	3	15	120
Agosto	49	20	34	22	4	10	139
Septiembre	50	16	16	14	7	10	113
<b>total</b>	<b>147</b>	<b>66</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>372</b>

\*Reportadas por las informadoras y no se ingresan a la matriz en razón a que se resuelven de forma inmediata. Para evitar inconformidad de los usuarios.

**PRINCIPALES CAUSAS DE PQRSFD III TRIMESTRE HRZ**
**JULIO**

- ❖ Falencias en la comunicación telefónica de suministro de información médica a familiares de pacientes.
- ❖ Dificultades de los usuarios para contactarse con el hospital para solicitud de citas médicas (se requiere para el HRZ central de citas o call center)
- ❖ Falencias en la información frente a cómo acceder a los servicios( exámenes, entre otros) (se requiere una recepcionista y un teléfono exclusivo de información sobre portafolio de servicios institucional, contratos etc)
- ❖ Deficiencias en la información que brinda el personal médico a los familiares de pacientes de UCI adultos
- ❖ Se evidencias falencias en la comunicación interna entre servicios lo cual afecta la información a los pacientes y usuarios.

*Empresa Social del Estado*

❖ Se detectan algunas inconformidades de los usuarios en virtud a la implementación de planes de contingencias en los diferentes servicios como consecuencia de la PANDEMIA ocasionada por el COVID -19 (manejo de custodia de pertenencias, visitas de familiares, controles de seguridad )

## AGOSTO

- ❖ Deficiencias en la información telefónica a los familiares de pacientes .
  - ❖ Dificultades de los usuarios para contactarse con el hospital para solicitud de citas médicas (se requiere para el HRZ central de citas o call center)
  - ❖ Falencias en la información frente a cómo acceder a los servicios( exámenes de laboratorio, apoyo diagnóstico, pruebas Covid entre otros).
  - ❖ (se requiere una recepcionista y un teléfono exclusivo de información sobre portafolio de servicios institucional, contratos etc)
  - ❖ Vulneración del derecho a recibir información sobre el estado de salud por la falta e trato humanizado de los médicos, utilización de lenguaje muy técnico a pacientes y familiares.
  - ❖ Se evidencias falencias en la comunicación interna entre servicios lo cual afecta la información a los pacientes y usuarios.
  - ❖ La alimentación que llega a los pacientes proviene de la Unidad Funcional y los alimentos llegan fríos debido al desplazamiento.
- 
- ❖ Se detectan algunas inconformidades de los usuarios en virtud a la implementación de planes de contingencias en los diferentes servicios como consecuencia de la PANDEMIA ocasionada por el COVID -19 (manejo de custodia de pertenencias, visitas de familiares, controles de seguridad, entrega de pacientes fallecidos entre otros)

## SEPTIEMBRE

- ❖ Falencia en el sistema de solicitud de citas médicas con especialistas
- ❖ Debilidad en el manejo de la información médica a familiares de pacientes hospitalizados.
- ❖ Inconformidad de los pacientes hospitalizados con la temperatura de los alimentos. Voz del usuarios captada a través de las encuestas

## INTERVENCIONES REALIZADAS FRENTE A QYR III TRIMESTRE HRZ

- ❖ Falencias en la comunicación telefónica de suministro de información medica a familiares de pacientes.
- ❖ Dificultades de los usuarios para contactarse con el hospital para solicitud de citas médicas (se requiere para el HRZ central de citas o call center)
- ❖ Falencias en la información frente a cómo acceder a los servicios( exámenes, entre otros) (se requiere una recepcionista y un teléfono exclusivo de información sobre portafolio de servicios institucional, contratos etc)
- ❖ Deficiencias en la información que brinda el personal médico a los familiares de pacientes de UCI adultos
- ❖ Se evidencias falencias en la comunicación interna entre servicios lo cual afecta la información a los pacientes y usuarios.





- ❖ Se detectan algunas inconformidades de los usuarios en virtud a la implementación de planes de contingencias en los diferentes servicios como consecuencia de la PANDEMIA ocasionada por el COVID - 19 (manejo de custodia de pertenencias, visitas de familiares, controles de seguridad )
- ❖ Deficiencias en la información telefónica a los familiares de pacientes .
- ❖ Dificultades de los usuarios para contactarse con el hospital para solicitud de citas médicas (se requiere para el HRZ central de citas o call center)
- ❖ Falencias en la información frente a cómo acceder a los servicios( exámenes de laboratorio, apoyo diagnóstico, pruebas Covid entre otros).
- ❖ (se requiere una recepcionista y un teléfono exclusivo de información sobre portafolio de servicios institucional, contratos etc)
- ❖ Vulneración del derecho a recibir información sobre el estado de salud por la falta e trato humanizado de los médicos, utilización de lenguaje muy técnico a pacientes y familiares.
- ❖ Se evidencias falencias en la comunicación interna entre servicios lo cual afecta la información a los pacientes y usuarios.
- ❖ La alimentación que llega a los pacientes proviene de la Unidad Funcional y los alimentos llegan fríos debido al desplazamiento.
- ❖ Se detectan algunas inconformidades de los usuarios en virtud a la implementación de planes de contingencias en los diferentes servicios como consecuencia de la PANDEMIA ocasionada por el COVID –
- ❖ 19 (manejo de custodia de pertenencias, visitas de familiares, controles de seguridad, entrega de pacientes fallecidos entre otros)
- Se formularon Planes de Mejoramiento con los servicios respectivos.

Respecto a las solicitudes de citas se estableció los siguientes números 4077075 Ext 11104 11125 1113 de 8am a 12 pm. Y la líder del servicio está gestionando ampliar recurso humano y técnico del servicio para evitan inconformidades de los usuarios

- Respecto a la información en UCI también se hizo referencia en la reunión con el líder de hospitalización y al gestor asistencial y científico en reunión. Se cuenta con una Trabajadora Social exclusiva para la UCI como apoyo a los familiares de pacientes.
- Solicitud de los PUMP
- Atención personalizada con el acompañamiento de personal SIAU a usuarios y pacientes de Consulta externa y otras áreas del hospital.
- Se informa a los líderes de servicios involucrados por QyR para generar acciones de mejoramiento

*Empresa Social del Estado*

- Se inició desde el servicio de hospitalización y UCI las video llamadas, llamadas telefónicas, mensajes de voz, videos, carteleras, cartas entre otros para humanizar el manejo el paciente Covid hospitalizado y fortalecer el vínculo familiar.
- Se realiza seguimiento por parte de Trabajo Social al reporte médico diario a familiares de pacientes para informar estado de salud.

**PLAN UNICO DE MEJORA - PQRSFD III TRIMESTRE 2020 HRZ**

CANTIDAD	TEMA	SERVICIO INVOLUCRADO	RESPONSABLE	ACCION DE MEJORA
1	Dificultad para solicitar citas con especialistas	Consulta externa	Líder del servicio de Consulta Externa	Gestionar adquisición de recurso humano
1	Fallas en la información medica a familiares de pacientes	Hospitalización	Líder Hospitalización	Implementación del protocolo de información a familiares de pacientes hospitalizados. (durante la pandemia)
1	Alimentos fríos	Hospitalización	Líder de Nutrición	Articulación con enfermería para que los alimentos se entreguen a tiempo a los pacientes

TIPO DE PETICIÓN	CAUSAS PQR	FORMULACIÓN PUMP	SEGUIMIENTO
S.información	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Dificultad para solicitar cita	Se solicita al líder de consulta externa	Se encuentra en gestión la solicitud de personal servicio de apoyo para optimizar el servicio
Reclamo	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Falencia en la información estado de salud	Se solicita al líder de hospitalización	Se realizo articulación con los médicos para que brindaran información en horarios establecidos por la institución
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita	Se solicita al líder de consulta externa	
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		

*Empresa Social del Estado*

S.información	Falencia en la información estado de salud		
S.información	Falencia en la información estado de salud	Se solicita al líder de hospitalización	
S.información	Falencia en la información estado de salud		
S.información	Falencia en la información estado de salud		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita	Se solicita al líder de consulta externa	
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Falencia en la información estado de salud	Se solicita al líder de hospitalización	
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Inconformidad para solicitar la cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Inconformidad para solicitar la cita	Se solicita al líder de consulta externa	
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Petición	Dificultad para solicitar cita		
Reclamo	Falencia en la información estado de salud	Se solicita al líder de hospitalización	
Peticiones Telefonica	Dificultad para solicitar cita	Se solicita al líder de consulta externa	
Sugerencias por encuestas	Los alimentos están llegando fríos a los pacientes hospitalizados	Se solicita la líder de nutrición	Se realizo articulación con el área de enfermería para seguimiento de la distribución de los alimentos y generar satisfacción al paciente.

CONSOLIDADO SIAU III TRIMESTRE 2020

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIMESTRE
RONDAS DE SERVICIO A PACIENTE HOSPITALIZADO	297	20	44	361
DIVULGACION DERECHOS Y DEBERES (USUARIOS INFORMADOS EN DYD)	1687	1421	1717	4825
APERTURAS DE BUZONES REALIZADAS	8	8	8	24



INTERVENCIONES REALIZADAS DURANTE LAS RONDAS Y VISITAS DE SERVICIO III TRIMESTRE 2020 HRZ

VOZ DEL USUARIO CAPTADA DURANTE EL PROCESOS DE ATENCIÓN EN LOS DIFERENTES SERVICIOS ASISTENCIALES A TRAVES DE RONDAS Y VISITAS DE SERVICIOS A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y AMBULATORIOS EN EL MES DE JULIO DEL 2020.

FECHA	NOMBRE DEL PACIENTE	CAMA	MANIFESTACIÓN O SOLICITUD DEL PACIENTE	GESTIÓN ADELANTADA.
01-07-2020	Miguel Ángel Sierra	MI	Demora en realizar las curaciones.	Se gestiona de manera inmediata para que el equipo de Curación de heridas asita para adelantar el procedimiento.
01-07-2020	Julián Francisco Sánchez	MI	Inoportunidad en la valoración por el especialista en Ortopedia.	Se gestiona con el líder de hospitalización para que el especialista acuda a la valoración del paciente.
01-07-2020	Ana Tulia Garzón	MI	La familia solicita información de la paciente, llevan dos días sin saber de la misma.	La auxiliar de SIAU gestiona para que el grupo asistencial pueda comunicar a la paciente con la familia via video llamada.
			La paciente manifiesta que está muy demorado el egreso del servicio por falta	La auxiliar SIAU gestiona la presencia del camillero para que la paciente egrese.

02-07-2020	Maritza Ortiz Tapias	Radiología	de camilleros.	
07-02-2020	Saray Tapias	Terapia Ocupacional	La paciente manifiesta que fue citada en la unidad funcional para una terapia, pero no la atendieron y fue direccionada al Hospital Regional para la terapia, sin embargo no aparece en la agenda.	La auxiliar SIAU en compañía con el equipo de facturación realizan la gestión con la eps para que sea autorizada la cita y fue atendida ese día.
13-07-2020	Diana Catalina Álvarez	CX Ambulatoria	El familiar manifiesta mucha demora en el proceso de facturación y egreso de la paciente.	La auxiliar SIAU ayuda con facturación para que el proceso de liquidación y pago sea más rápido y su egreso no se tan demorado.
15-07-2020	Elismar Salazar	Ginecología	La paciente manifiesta que está sola y necesita ubicar familiares para que tramiten ante la eps las autorizaciones.	La auxiliar de SIAU, ubica al grupo de trabajo social para que le colaboren a la paciente.
21-07-2020	Arcemis Hernández	UCI adultos	La mama de la menor fallecida se encuentra en espera de que le den información sobre el deceso de su hija, menor de edad y cuáles son las gestiones para sus exequias.	El equipo de SIAU hace acompañamiento a la señora Arcemis, para que sea informada por el equipo médico de la Uci adultos y también sea acompañada por el equipo psicosocial en la elaboración del duelo y se le colabora con la gestión documental de certificados de defunción por parte de el tanatologo.
23-07-2020	Celmira Gómez	Neurología	La paciente se encuentra muy indispuesta por la demora en la atención por parte del profesional especialista.	La auxiliar SIAU realiza una intervención con la paciente explicándole que debe tener un poco de paciencia puesto que el especialista se encuentra en rinda hospitalaria y que por el tema de la pandemia es más demorado, pero que ya se comunicaron con el médico y que bajaba en 15 minutos, la paciente fue atendida.
25-07-2020	Griselda Gaitán	Cardiología	La paciente viene del municipio de Pacho-Cundinamarca y las ordenes se encontraban vencidas, lo cual es un impedimento para poder realizar los exámenes.	La auxiliar de SIAU gestiona con el equipo de facturación para que se comuniquen con las eps y puedan generar de nuevo las órdenes y así la paciente y su familia no pierdan la cita para los exámenes y el costo del transporte, la paciente manifiesta su agradecimiento con el personal del hospital.
			El paciente llega solo a realizarse pruebas	El Profesional SIAU lo acompaña al servicio y le brinda toda la información necesaria y los tiempos

29-07-2020	Oscar Jiménez	Urgencias Respiratorias	diagnósticas COVID-19 y por su estado de salud es necesario el acompañamiento hasta los servicios.	aproximados de atención, el paciente se muestra satisfecho con el servicio.
------------	---------------	-------------------------	--	---

VOZ DEL USUARIO CAPTADA DURANTE EL PROCESOS DE ATENCIÓN EN LOS DIFERENTES SERVICIOS ASISTENCIALES A TRAVES DE RONDAS Y VISITAS DE SERVICIOS A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y AMBULATORIOS EN EL MES DE AGOSTO DEL 2020.

FECHA	NOMBRE DEL PACIENTE	CAMA	MANIFESTACIÓN O SOLICITUD DEL PACIENTE	GESTIÓN ADELANTADA.
02-08-2020	Carmen Sofia de Uribe	Hospitalización	Solicitan elementos personales extraviados.	Se gestiona con el servicio de seguridad la entrega de los elementos personales (Maleta con objetos personales y celular).
06-08-2020	Julio Cesar Rojas	Neonatos	Solicitando remisión a unidad UCI Coronaria.	Se gestiona y tramite remisión a unidad coronaria UCI Sanitas, en concordancia con el servicio de Referencia y Contrareferencia.
08-08-2020	Alejandro Cantor Osorio	Hospitalización	Solicita corrección de incapacidad por accidente tránsito (SOAT) y no por enfermedad general	Se gestiona con el médico tratante la corrección de la documentación.
12-08-2020	María Ernestina Murcia	MI	Solicitan información de paciente fallecida por parte de familiares.	Se realiza acompañamiento y ubicación a los familiares para informar el deceso y entrega del acta en compañía de Trabajo social y Psicología.
12-08-2020	María Audelia Calderón	Urgencias	Solicitan información y ubicación de la paciente.	Se gestiona con Referencia y Contrareferencia y con la jefe de enfermería de Urgencias la ubicación de la paciente, la información de la familiar para contacto e información de la misma. .
12-08-2020	Luis Eduardo Malangón	Hospitalización	La familia informa que el paciente tiene discapacidad visual.	Se gestiona con el servicio las recomendaciones y se le entrega el carnet distintivo.
12-08-2020	Hijo de Mayerly Franco	Neonatos	Solicita corrección de acta de nacimiento	Se gestiona con el medico del servicio la corrección de certificado de nacido vivo.
13-08-2020	Mario Suarez Rosales	UCI	Solicitan elementos personales extraviados.	Se gestiona con el servicio de seguridad la entrega de los elementos personales (Prótesis dental y carteta).
13-08-2020	José Ramiro Martínez.	Urgencias	Solicitan elementos personales extraviados.	Se gestiona con el servicio de seguridad la entrega de los elementos personales (Celular y dinero en efectivo).
14-08-2020	Jairo Alberto Barrera	Hospitalización	Solicitan elementos personales extraviados.	Se gestiona con el servicio de seguridad la entrega de los elementos personales.
18-08-2020	María Castañeda	Hospitalización	La familia solicita información de la ubicación y estado de salud de la	Se realiza la ubicación de la paciente y se genera el

			paciente.	enlace con los médicos para entrega de contacto de familiar para llamadas telefónicas.
20-08-2020	Araceli Murcia de Gómez	UCI	Manifiestan inconformidad por la pérdida de unas pertenencias.	Se recibe el reclamo y se gestiona con el servicio de seguridad la búsqueda de los elementos.
25-08-2020	Enrique Barajas Velandia	Hospitalización	El paciente egresa sin documentación pertinente (Incapacidad y fórmula medica).	Se gestiona con el médico tratante y con el líder del servicio médico las ordenes médicas y la incapacidad.
25-08-2020	Edwin Smith Munevar	Hospitalización	La familia solicita información de la ubicación y estado de salud de la paciente.	Se realiza la ubicación de la paciente y se genera el enlace con los médicos para entrega de contacto de familiar para llamadas telefónicas.
26-08-2020	Eladio Pedraza López	Hospitalización	La familia solicita información de la ubicación y estado de salud de la paciente.	Ubicación de la paciente y se genera el enlace con los médicos para entrega de contacto de familiar para llamadas telefónicas.

VOZ DEL USUARIO CAPTADA DURANTE EL PROCESOS DE ATENCIÓN EN LOS DIFERENTES SERVICIOS ASISTENCIALES A TRAVÉS DE RONDAS Y VISITAS DE SERVICIOS A PACIENTES HOSPITALIZADOS Y AMBULATORIOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2020.

FECHA	NOMBRE DEL PACIENTE	CAMA	MANIFESTACIÓN O SOLICITUD DEL PACIENTE	GESTIÓN ADELANTADA.
01-09-2020	Carmen Flórez	102	La hija de la paciente manifiesta maltrato psicológico por parte de la enfermera.	Se gestiono con trabajo social para su intervención por medio de una interconsulta.
02-09-2020	Rodrigo Acosta Cubillos	UCI adultos	La esposa manifiesta perdida de los elementos personales del paciente y falta de información del estado de salud del paciente por parte del servicio.	Se gestiono la jefe Zuly la búsqueda de los objetos personales del paciente y se encontraron y se gestiono video llamada para contacto con la esposa.
05-09-2020	Funcionarios del servicio de Ginecóloga	Ginecóloga	Se recibe queja del servicio de ginecóloga del turno de la noche	Se le hace entrega a la jefe Marcela para su tramite pertinente.
09-09-2020	Katerine de Olivera	Consulta externa	La paciente solicita entrega de medicamentos.	La auxiliar de SIAU gestiona con el servicio de farmacia la entrega de medicamentos para tratamiento de toxoplasmosis.
12-09-2020	Fabio Carrillo	Neonatos	Bebe ingresa con 2 horas de nacida, sin alimentación	La auxiliar SIAU gestiona con la jefe Erika y con el pediatra para la autorización para alimentar a la bebe en el servicio lactario.

**Empresa Social del Estado**

24-09-2020	Ana Gabriela Quintero	Ginecología	La mama de la paciente solicita información de la misma por parte del servicio.	La auxiliar SIAU y la jefe del servicio facilitaron el celular personal para realizar la video llamada.
04-09-2020	Luz Dary Hernández Caicedo	Ginecología	Se expide por parte del servicio un registro de nacimiento sin RH y Grupo Sanguíneo.	La auxiliar SIAU gestiona la corrección y entrega del registro de nacido vivo.
04-09-2020	Carlos Antonio Gutiérrez	Hospitalización 4 piso	El paciente no tiene elementos de aseo personal.	Se gestiona llamada a familiar solicitando el envío de los elementos de aseo personal y el celular.
07-09-2020	Ingrid Tatiana Moreno	Hospitalización 6 piso	La familia manifiesta no haber recibido información de la paciente por parte del servicio	La auxiliar SIAU gestiona con el equipo asistencial la video llamada y la llamada informativa a la familia del paciente.
07-09-2020	Vicente Peralta (paciente fallecido).	Uci Adultos.	La familia solicita las pertenencias personales del paciente que se encontraban extraviadas.	La auxiliar SIAU en compañía de la jefe Daniela coordinadora de enfermería, localizaron las pertenencias del paciente que estaban en urgencias y fueron entregadas a la familia.
08-09-2020	Clemente Alvarez	Consulta externa	El paciente egreso del servicio de hospitalización piso 5 sin la documentación medica completa(anexo3, incapacidad y formula medica).	La auxiliar SIAU gestiona en el servicio de hospitalización con el medico internista la impresión y entrega de dichos documentos al paciente.
09-09-2020	Angy Dareisi Tamara	Ginecología	Se expide por parte del servicio un registro de nacimiento sin RH y Grupo Sanguíneo.	La auxiliar SIAU gestiona la corrección y entrega del registro de nacido vivo.
09-09-2020	Keyla Gabriela Quintana	Ginecología	Se expide por parte del servicio un registro de nacimiento sin RH y Grupo Sanguíneo.	La auxiliar SIAU gestiona la corrección y entrega del registro de nacido vivo.
11-09-2020	Rosario Acosta Torres	UCI adultos	La paciente fue remitida para unidad de cuidado coronario	La auxiliar SIAU en compañía de las coordinadoras de enfermería gestiona la localización y entrega de las pertenencias de la paciente a su hija diligenciando la carta de entrega de las mismas >
14-09-2020	Vitalicio Caicedo	urgencias	El paciente egresa de el servicio sin la entrega de la epicrisis	La auxiliar SIAU gestiona en el servicio en compañía de el medico tratante la impresión y entrega de la epicrisis.



**Empresa Social del Estado**

14-09-2020	Rogelio Bernal	Hospitalización 4 piso	El paciente no tiene elementos de aseo personal y se deben entregar las pertenencias a los familiares.	La auxiliar SIAU gestiona con el servicio la entrega de pertenencias y la recepción de los implementos de aseo personal.
17-09-2020	Lilia Coy Avila	Hospitalización 6 piso	Paciente y familiares demandantes , con problemas para entrega de elementos personales y recepción ropa de cambio.	La auxiliar SIAU se le gestiona acompañamiento continuo, video llamadas , llamas informativas y la petición de los elementos de aseo.
19-09-2020	Cioran Camilo Rivera	UCI adultos	El paciente tiene egreso el día 18-09-2020, pero la familia no vino para su egreso.	La auxiliar SIAU en compañía de Trabajo Social y la Jefe de UCI, gestionan durante su estancia video llamas, llamadas informativas, se gestiona la salida y el descuento para el copago.
21-09-2020	Victor Manuel Cañón	UCI adultos	La familia manifiesta no haber recibido información del paciente .	La auxiliar SIAU en compañía de la jefe de UCI gestiona video llamada y llamada informativa a la familia .
23-09-2020	Luis Alfredo Cañón	UCI adultos	Paciente pendiente de remisión par Bogotá, con inconvenientes con la familia para información.	Se gestiona en compañía con trabajo social la posibilidad de agilizar la remisión del paciente y se le explica a la familiar.
24-09-2020	Elda Marina González	UCI adultos	Las familia manifiesta no recibir información de la paciente.	La auxiliar de SIAU gestiona en compañía de la jefe de UCI que se reunieran con el medico tratante la información, video llamadas y llamadas informativas la petición de todos los requerimientos de artículos de aseo.
25-09-2020	Pablo Alberto Luna Cristancho	UCI adultos	El servicio no se podía comunicar con los a familiares para la entrega de elementos personales.	Se gestiona en compañía de Trabajo Social la ubicación de los familiares y se solicitan los elementos personales .
28-09-2020	Henry Gutiérrez	UCI adultos	El paciente necesita terapias del servicio de fisioterapias por ACV.	La auxiliar SIAU gestiona con la familia la solicitud de un radio desechable para la música terapia, que se le inicio al paciente.
16-09-2020	Nicolas Gonzalez Leon	Ortopedia	El paciente tenia doble cita en la UFZ y HRZ al	La auxiliar SIAU gestiona para que sea atendido en

			mismo tiempo.	las dos unidades.
16-09-2020	Flaminio Tenjo Macias	Ortopedia	Paciente ingresa a cita con ordenes para medicina interna y no para ortopedia.	La auxiliar SIAU gestiona con la EPS CONVIDA la uatorización para medicina interna y fue programado para MI.
16-09-2020,	Wendy katerine Gutierrez	Ortopedia	Paciente con cita programada por medico y sin autorizaciones.	Se gestiona atención del paciente, se verifica documentación y se deriva a su su EPS.
16-09-2020	Manuel Guillermo Rodriguez	Urologia	Psciente que llega a cita sin orden.	La auxiliar SIAU gestiona con con el servicio de facturación la autorización para ser atendido.
16-09-2020	Luis Eduardo Pinilla p	Urologia	Paciente oxigeno dependiente que llega al HRZ sin su oxigeno.	La auxiliar SIAU gestiona con el servicio de enfermeria que le administren el oxigeno en su estancia en el HRZ.
17-09-2020	Luis Eduardo Gutierrez G	Psquitaria	Paciente asiste a cita UFZ, pero la cita es en el HRZ.	La auxiliar SIAU gestiona con el servicio que el paciente si tenga la cita en el HRZ y sea atendido oportunamente.
23-09-2020	Maria Eira Morales	Anestesiologia	La paciente fue programada para cita con el serviciop de anestesiologia en el HRZ, pero todas sus ordenes estaban para ser atendida en Samaritana Bogotá.	La auxiliar SIAU la acompaña y brinda la información a la paciente que debe ser atendida en Samaritana Bogotá, pero la apeaceinte se comunica con la secretaria de salud del municipio de la Dorda – Caldas ( Jhon Ocampo) y se le explica que las ordenes son para Samaritana Bogotá.
24-09-2020	Miguel Correa B	Cirugia ambulatoria	Paciente presenta errores en las ordenes y admisiones para la cita.	Se gestiono con el servicio de estadística del HRZ y de samaritana Bogotá , para la corrección en sistema .
24-09-2020	Heidy Maria Solorzano L	Cirugia ambulatoria	Paciente presenta errores en las ordenes y admisiones para la cita.	Se gestiono con el servicio de estadística del HRZ y de samaritana Bogotá , para la corrección en sistema .
28-09-2020	Varios pacientes (5).	Cardiologia	Los apcientes fieron citados para consulta en le día que correspondia a procedimientos	La auxiliuar SIAU gestiona reprogramación de citas .
28-09-2020	Varios Pacientes	Ortopedia	Los pacientes fueron citados para consulta desde las 7 am y se presentan inconvenientes por inoportunidad en la	La auxiliar SIAU presta información, asesoria se gestiuna con la jefe del servicio la atención medica y en el trancurso

			atención con tiempo mayor a 8 horas de espera .	del día fueron atendidos algunos pacientes y los demás después de las 6 pm. Pacientes todo el día en sala con disponibilidad.
	Maria belen vera frasyle	urgencias	Mala red de apoyo	

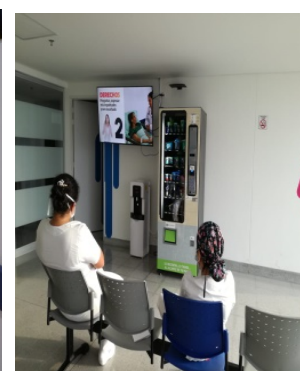
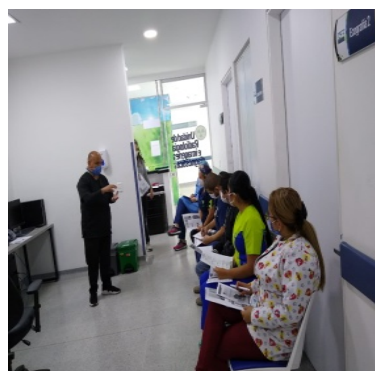
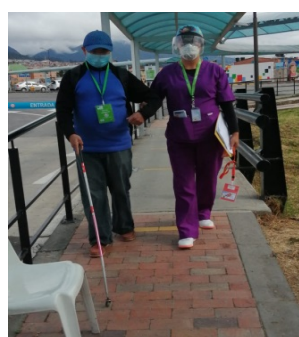
**SUGERENCIAS /voz del usuario III Trimestre 2020 HRZ**

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
URGENCIAS	ninguna	Optimizar los tiempos, mejorar la información por parte del personal médico. (3)	Mucha demora en los procedimientos (2), falta de señalización para el ingreso al servicio, el costo de parqueo muy alto.
Consulta Externa	Usuarios sugieren que el HRZ coloque vasos en los dispensadores de agua en este servicio	Avisar los cambios de sedes con antelación para la atención de citas con los especialistas (1).	Ninguna.
Uci neonatos	Usuarios sugieren el hospital les de los candados para seguridad de los locker.	Tener más facturadores en los servicios, más agilidad en la facturación (3).	Ninguna.
Uci adultos	Usuarios sugieren que el hospital tenga más médicos intensivistas	Que los recorridos para llegar a la toma de muestra sea más corto, intercomunicadores (parlantes) (3).	Ninguna
Hospitalización 3 piso	Ninguna	Ser más puntuales con los horarios de lactancia, autorizar el ingreso a los padres de los bebés (1).	Más atención a los bebés, más información de los bebés a los papás.
Hospitalización 4 piso	Ninguna	Mejorar la información para los familiares, más claridad y humanización con la familia, la información que sea más frecuente (4).	Que los TV funcionen, mejorar la información para los familiares de los pacientes (2), agilizar la entrega de los elementos de aseo para los pacientes (2).
Hospitalización 5 piso	Usuarios sugieren que los alimentos sean más calientes.	Que los trámites para el egreso sean más ágiles (1).	Más llamadas seguidas a los familiares de los pacientes (6).
Laboratorio	Ninguna	Ninguna.	Ninguna.
	Ninguna	Ninguna.	Ninguna.
Hospitalización 6 piso	Ninguna	Muy demorado el egreso (5), mejorar la información por parte de los médicos (4).	Mejorar la comunicación con los familiares de los pacientes (4), libros y revistas para leer, teléfonos en las habitaciones, que los TV funcionen (2).
Sala de Partos	Ninguna	Optimizar los tiempos, mejorar la información por parte del personal médico. (3)	Mucha demora en los procedimientos (2), falta de señalización para el ingreso al servicio, el costo de parqueo muy alto.

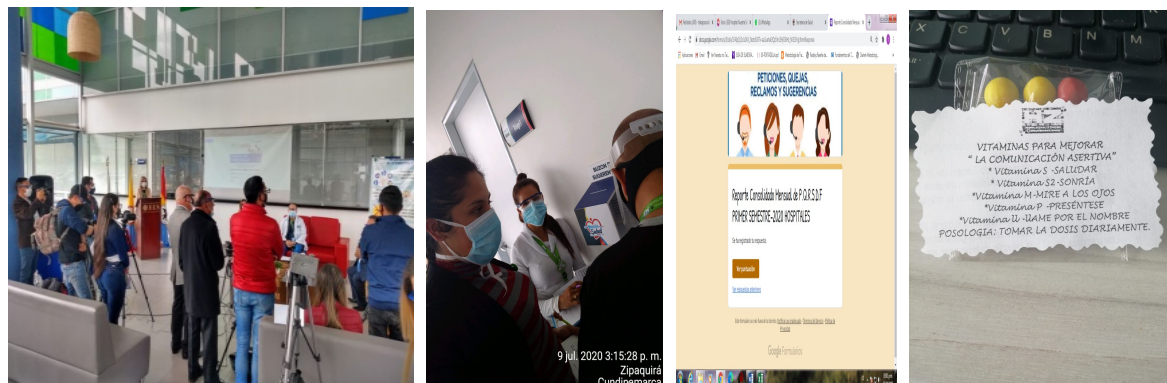
*Empresa Social del Estado*

Imagen logia	Ninguna		Ninguna.
Cirugía Ambulatoria	Ninguna		Ninguna.
FACTURACION	ninguna		Ninguna

## REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA GESTION







## Actividades complementarias

### JULIO

- Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU
- Se realiza socialización a funcionarios sobre programa de Humanización
- Se realizan actividades cronograma y plan de acción de Humanización
- Se realiza seguimiento a la matriz PQRSFD
- Se revisan y tramitan PQRSFD
- Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios pacientes y sus familias
- Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios del HRZ a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU)
- Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras siau)
- Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.
- Se continúa acompañando las familias de pacientes fallecidos para apoyo espiritual y direccionamiento a TS
- Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma.
- Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)
- Se participó en comité de humanización por video conferencia
- Se elaboró cuadro de turnos y novedades de nómina del equipo de Atención al Usuario
- Se realizaron los informes del área de cada y mes y los que a demanda solicito la institución.
- Se participa en las reuniones de capacitación sobre acreditación(Grupo primario)
- Se realizan actividades para dar cumplimiento al PAS y Pameca para el HRZ
- Se da cumplimiento al plan de contingencia Covid- institucional
- Se hizo entrega del informe de Indicadores Resolución 0256
- Se realizó reunión de equipo primario y capacitación
- Se realizó ronda de seguridad del paciente y se diligencio formato lista de chequeo en el servicio asignado
- Se recibió capacitación Almera
- Se participó en la Mesa de Trabajo con Secretaria de Salud Departamental.
- Realice turno administrativo 25 y 26 de julio
- Se participó en capacitación virtual sobre Discapacidad organizada por la secretaria de salud departamental.
- Se realizó reunión de articulación con SIAU UFZ para coordinar temas de PPPS.

### AGOSTO

- Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU
- Se realiza socialización a funcionarios sobre programa de Humanización
- Se realizan actividades cronograma y plan de acción de Humanización
- Se realiza seguimiento a la matriz PQRSFD
- Se revisan y tramitan PQRSFD
- Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios pacientes y sus familias
- Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios del HRZ a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU)
- Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras siau)
- Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.
- Se continúa acompañando las familias de pacientes fallecidos para apoyo espiritual y direccionamiento a TS

**Empresa Social del Estado** Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma.

Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)  
Se participó en comité de humanización por video conferencia  
Se elaboró cuadro de turnos y novedades de nómina del equipo de Atención al Usuario  
Se realizaron los informes del área de cada y mes y los que a demanda solicito la institución.  
Se participa en las reuniones de capacitación sobre acreditación(Grupo primario)  
Se realizan actividades para dar cumplimiento al PAS y Pamec para el HRZ  
Se da cumplimiento al plan de contingencia Covid- institucional  
Se hizo entrega del informe de Indicadores Resolución 0256  
Se realizó reunión de equipo primario y capacitación  
Se realizó ronda de seguridad del paciente y se diligencio formato lista de chequeo en el servicio asignado  
Se recibió capacitación Almera  
Se participó en la Mesa de Trabajo con Secretaria de Salud Departamental.  
Realice turno administrativo 25 y 26 de julio  
Se participó en capacitación virtual sobre Discapacidad organizada por la secretaria de salud departamental.  
Se realizó reunión de articulación con SIAU UFZ para coordinar temas de PPPS.

## SEPTIEMBRE

Se realizan rondas diarias para seguimiento a las funciones del personal SIAU  
Se realiza socialización a funcionarios sobre programa de Humanización  
Se realizan actividades cronograma y plan de acción de Humanización  
Se realiza seguimiento a la matriz PQRSFD  
Se revisan y tramitan PQRSFD  
Se realiza orientación, información y acompañamiento permanente respecto al portafolio de servicios institucionales a los usuarios pacientes y sus familias  
Se continúa con la divulgación y socialización de los derechos y deberes en salud a los usuarios de los diferentes servicios del HRZ a los cuales se les hace entrega de folletos y mediante las carteleras de la institución y pantallas virtuales. (Informadoras SIAU)  
Se realizan diariamente rondas por los diferentes servicios del hospital (informadoras siau)  
Se continúan aplicando las encuestas de satisfacción con el fin de conocer la percepción y necesidades de los usuarios.  
Se continúa acompañando las familias de pacientes fallecidos para apoyo espiritual y direccionamiento a TS

Se realizaron las aperturas de buzones semanales dando cumplimiento a cronograma.  
Se participó en el Comité de Ética (videoconferencia)  
Se participó en comité de humanización por video conferencia  
Se elaboró cuadro de turnos y novedades de nómina del equipo de Atención al Usuario  
Se realizaron los informes del área de cada y mes y los que a demanda solicito la institución.  
Se participa en las reuniones de capacitación sobre acreditación(Grupo primario)  
Se realizan actividades para dar cumplimiento al PAS y Pamec para el HRZ  
Se da cumplimiento al plan de contingencia Covid- institucional  
Se da cumplimiento al apoyo mediante la reactivación de servicios  
Se hizo entrega del informe de Indicadores Resolución 0256  
Se realizó reunión de equipo primario y capacitación  
Se realizó ronda de seguridad del paciente y se diligencio formato lista de chequeo en el servicio asignado  
Se recibió auditoria de Secretaria de salud de Gobernación  
Se recibió capacitación de Talento Humano  
Se participó en la referenciacion con Samaritana Bogotá de la línea estratégica Apoyando al Cuidador  
Se participó en capacitación de salud ocupacional  
Se participó en la feria de seguridad del paciente con un stand de Humanización.

Informe realizado por la profesional

Gina Katherine Moreno Delgado  
Líder Atención al Usuario





HOSPITAL UNIVERSITARIO  
DE LA SAMARITANA

*Empresa Social del Estado*

Informe de Gestión

05DE07 – V3

Hospital Regional Zipaquirá E.S.E HUS



Carrera 8 No. 0 – 29 Sur. Tels. 4077075

[www.hus.org.co](http://www.hus.org.co)

*“Humanización con sensibilidad social”*