

**E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA
HOSPITAL REGIONAL DE ZIPAQUIRA**

INFORME DE GESTION DE SATISFACION GLOBAL, PQRSDF.

**PERIODO
IV TRIMESTRE 2021**

ZIPAQUIRÁ, ENERO DEL 2022.



051



SC5520-1



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

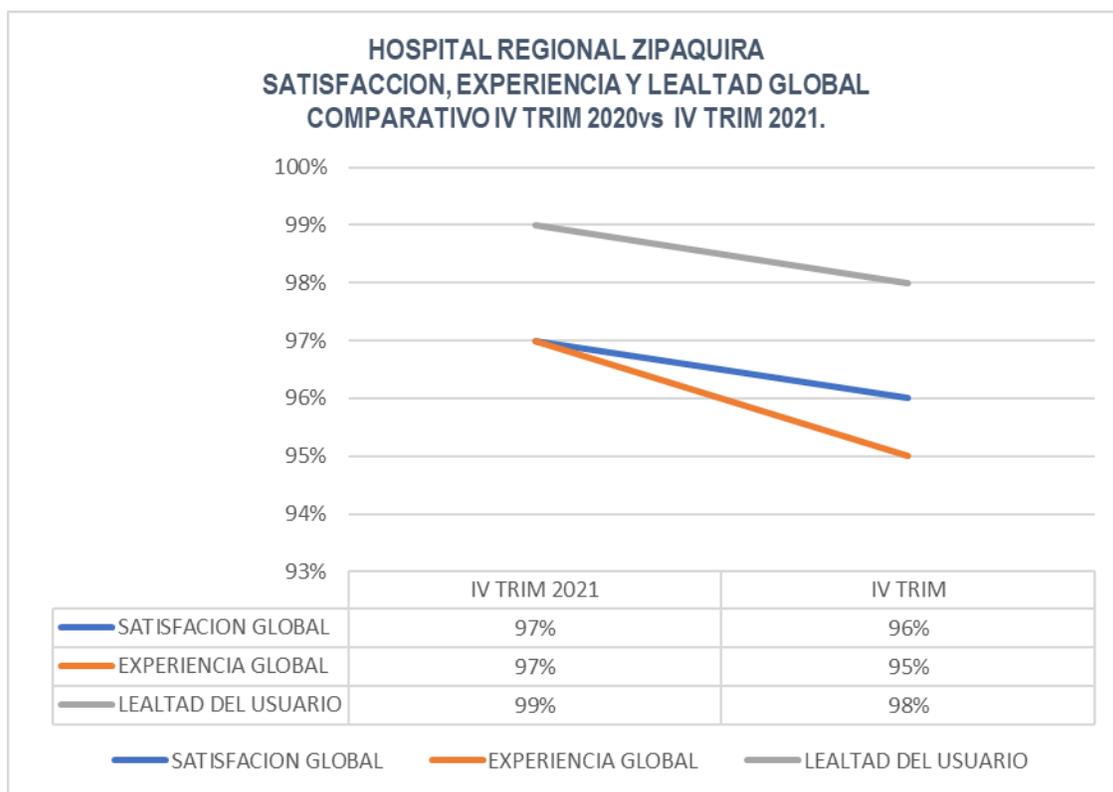
www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”

El informe de gestión y sus resultados tiene como objetivo identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para buscar solucionarlas, generar la satisfacción de los mismos y dar cumplimiento a las metas propuestas por la institución, el informe se desarrolla aplicando los procedimientos de Atención al Usuario tanto cualitativa como cuantitativamente y las acciones que se requieren para mantener o aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios.

Resolución 0256 DE 2016 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, ANEXO TECNICO N.º 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?



FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

La percepción de los usuarios con relación al servicio recibido en el Hospital Regional de Zipaquirá es positiva con un porcentaje del 98% para el cuarto trimestre de 2021, comparado con el mismo periodo del año 2020, los usuarios manifiestan sentirse bien atendidos y con un apoyo personalizado, obteniendo una variación positiva del -1%, tanto en el cuarto trimestre de 2020, como en el cuarto trimestre de 2021, los resultados son muy similares tan solo dos persona manifestó que no

recomendarían a la institución, por haber tenido una mala experiencia, basada en la inoportunidad en la asignación de citas con algunos especialistas, esto debido a problemas administrativos presentados con la EPS.

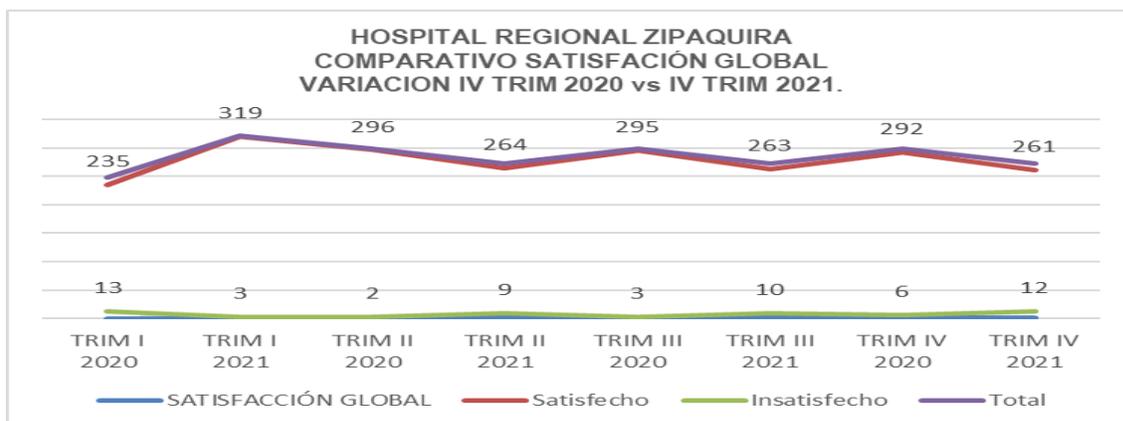
Lo cual demuestra que para el cuarto trimestre del año 2021 la percepción y la respuesta a que los usuarios recomendarían nuestra institución a otras personas fue de un 98% positiva.

El informe de gestión y sus resultados tiene como objetivo identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, para buscar solucionarlas, generar la satisfacción de los mismos y dar cumplimiento a las metas propuestas por la institución, el informe se desarrolla aplicando los procedimientos de Atención al Usuario tanto cualitativa como cuantitativamente y las acciones que se requieren para mantener o aumentar la percepción de satisfacción de los usuarios.

COMPARATIVO DE SATISFACCIÓN GLOBAL VARIACIÓN IV TRIM 2020 vs IV TRIM 2021.

¡Error! Vínculo no válido.

FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.



FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

El cuarto trimestre del año 2021 nos muestra un índice de satisfacción estable, con una percepción del 96% de satisfacción global frente a los servicios recibidos y una variación negativa del -2 con relación al mismo periodo del año anterior, teniendo en cuenta que para el cuarto trimestre del año 2020 se realizaron más encuestas de satisfacción, la percepción de nuestros usuarios es de haber recibido un servicio de un alto nivel humano y oportuno.

Nuestra institución sigue siendo referente de COVID – 19 pero seguimos con nuestros procedimientos de seguridad e información y así poder brindar la información del estado de salud del paciente a sus familiares.

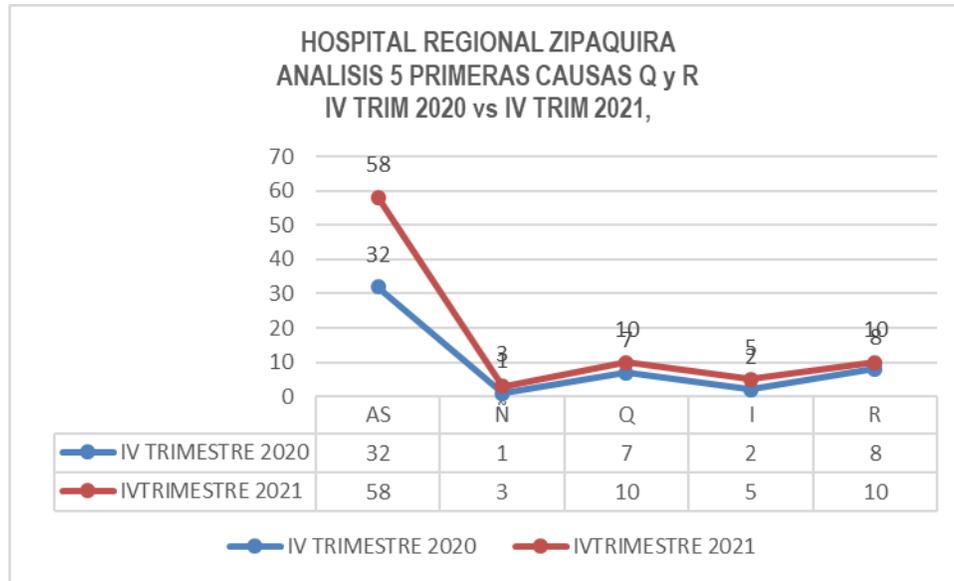
CAUSAS DE PQRSY PLANES DE MEJORA.

Código	Causa de Queja o	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV trimestre	%

	Reclamo				2021.	
AS	Causas externas al HUS.	10	31	27	58	63%
Ñ	Demora en la programación de cirugía: ambulatorias y de hospitalización.	1	2	0	3	3.2%
Q	Demora y/o presenta fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de hc, etc.	5	8	3	16	17%
I	Demora en la atención al llamado de enfermería en Hospitalización, nueva oportunidad en la atención.	1	4	4	5	5.4%
R	Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas.	2	5	3	10	11%

FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Este proceso se está fortaleciendo mediante un acompañamiento a los líderes de los procesos en el análisis y la formulación de planes de mejora los cuales deben ser revisados por los directores de cada proceso, ya que son ellos quienes revisan y aprueban, acorde con lo establecido en el procedimiento respectivo.



FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Con relación al análisis de las cinco primeras causas de PQRSDF y comparados los cuatro trimestres del año 2020 y 2021, podemos darnos cuenta que hubo una disminución significativa en todas las causas, teniendo en cuenta para el cuarto trimestre del año 2021 se redujeron, por haber aplicado los Planes Únicos de Mejora.

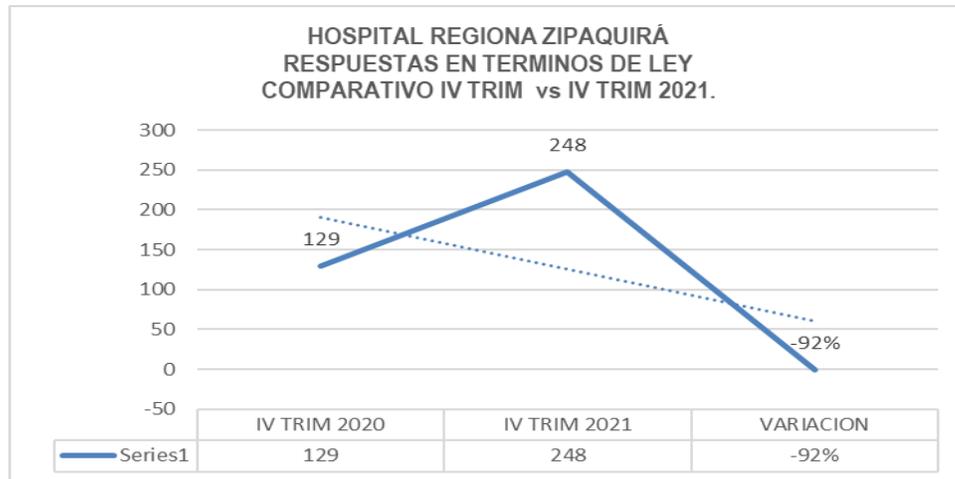
Con relación a la demora en la programación de cirugías, se ha venido planificando mejor la programación de las mismas, pero la situación más relevante es por causas administrativas.

Con relación a las fallas en la atención en los servicios, se detectó que la falta de personal es lo que afecta los servicios.

ACCIONES IMPLEMENTADAS PARA LA DISMINUCION DE LAS 5 PRIMERAS CAUSAS POR QPRSDF:

1. Como se puede evidenciar para el cuarto trimestre 2021, de 283 QR tramitadas **cero (0)** fueron devueltas por respuesta inadecuada.
2. Se formularon un total de 3 planes de mejora que se requerían dando un cumplimiento del 100%
3. Del total de 283 QR interpuestas por Pacientes hospitalizados Visitados o atendidos en puntos de Información CERO(0) fueron por Orientación al usuario o durante Rondas y visitas a pacientes hospitalizados.

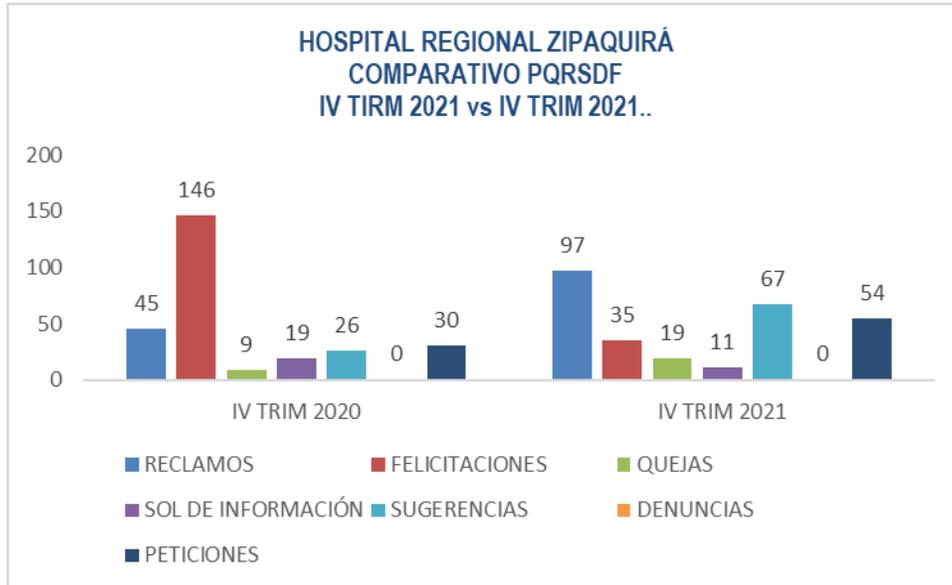
RESPUESTAS EN TERMINOS DE LEY.



FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Como se puede observar en la gráfica, en los dos periodos comparados todas las manifestaciones han sido respondidas en términos de ley, y hay una variación positiva del 12% con relación al año anterior con ciento diez y nueve manifestaciones más que en el año anterior.

TOTAL DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE AÑO 2021 Y COMPARATIVO CON EL AÑO 2020.

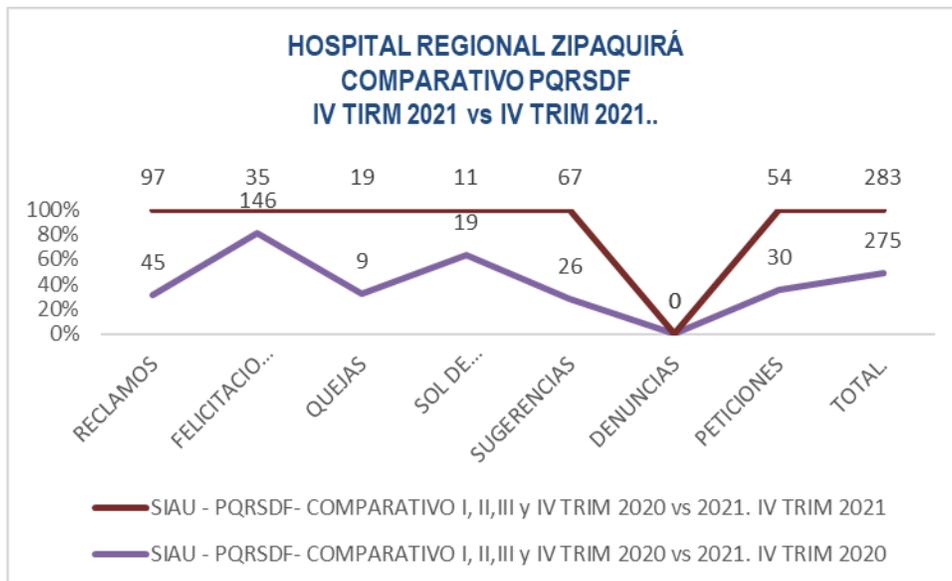


FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Durante el IV trimestre del año 2021 se recibieron un total de 283 PQRSD, donde se evidencia que los reclamos fueron 97 y representan un 34.2% de total de las radicaciones, y la principal causa fue la falta de información del estado de salud de los pacientes y la inoportunidad en la asignación de citas en el servicio de consulta externa entre otros.

El derecho del usuario más vulnerado en el Hospital Regional de Zipaquirá fue el no recibir atención oportuna con un 9%, por lo cual se le solicita al servicio la formulación e implementación de las acciones de mejora respectivas y los cuales son auditados por el equipo de calidad para su cumplimiento.

COMPORTAMIENTO DE PQRSD IV TRIMESTRE DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS.



FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Realizando un análisis comparativo del IV trimestre del 2020 al IV trimestre de 2021 encontramos: que hubo una variación positiva del 46% en las quejas, una variación negativa del 24% en las felicitaciones y una variación positiva del 55% en peticiones. Por lo cual se concluye que para el año 2021 hubo un incremento positivo del 10% en el total de las manifestaciones.

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGÚN PROCESO

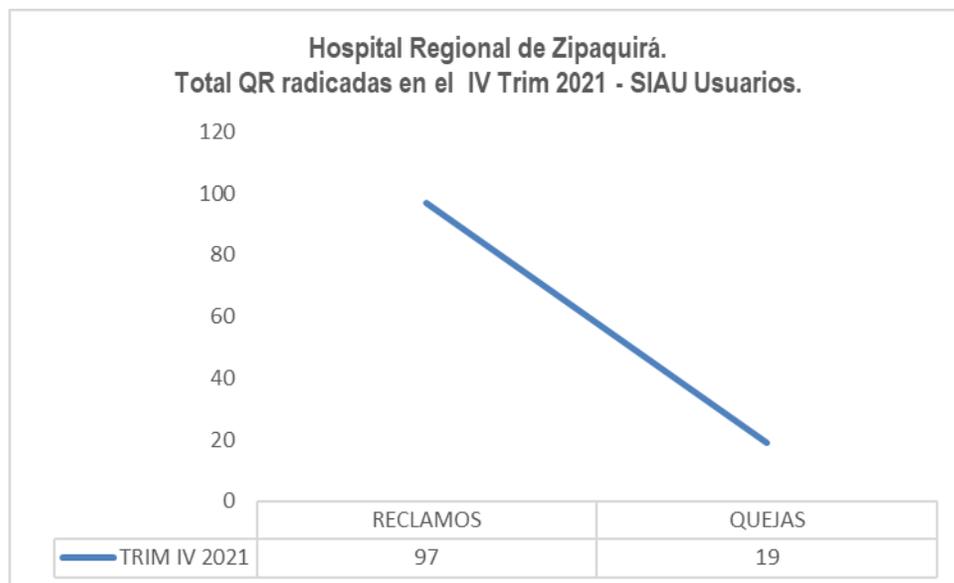
CUARTO TRIMESTRE 2021; **Error! Vínculo no válido.** **FUENTE:** Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Realizando seguimiento a las QR interpuestas a cada uno de los procesos, identificamos que, para el cuarto trimestre del año 2021, el proceso que tiene un mayor índice de radicaciones de QR es el proceso de consulta externa y urgencias con un total de 80 QR en cada servicio radicadas representa un 28% del total de QR recibidas en este periodo.

En este informe podemos evidenciar que los servicios que más presentan QR, son los mismos de los periodos anteriores y a su vez los que tienen más contacto con el usuario.

QUEJAS Y RECLAMOS.

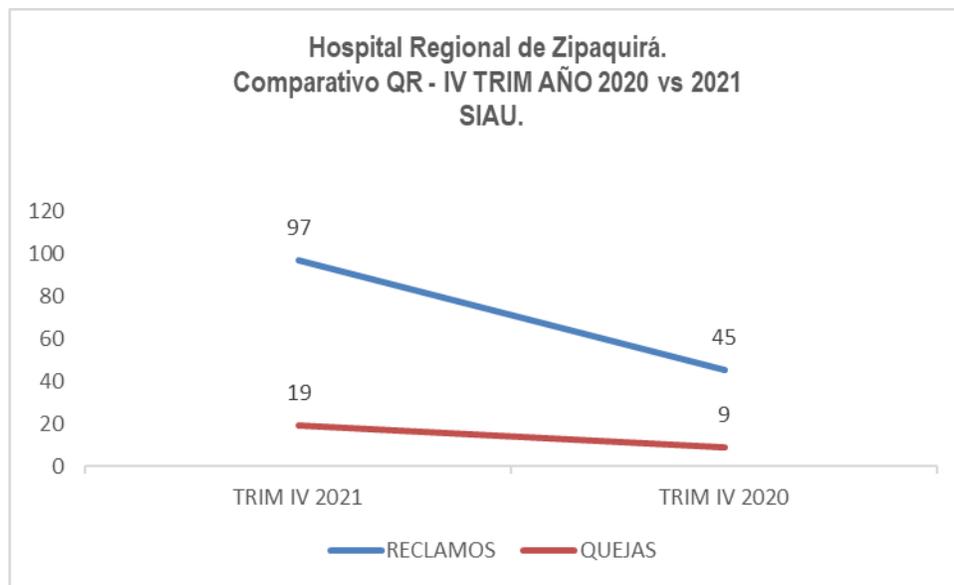
TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE AÑO 2021



FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Para el cuarto trimestre del año 2021 se presentaron un total de 283 QR, evidenciando una variación negativa del 41% con respecto al año 2020 en el mismo periodo.

COMPARATIVO QR III TRIMESTRE ULTIMOS TRES AÑOS



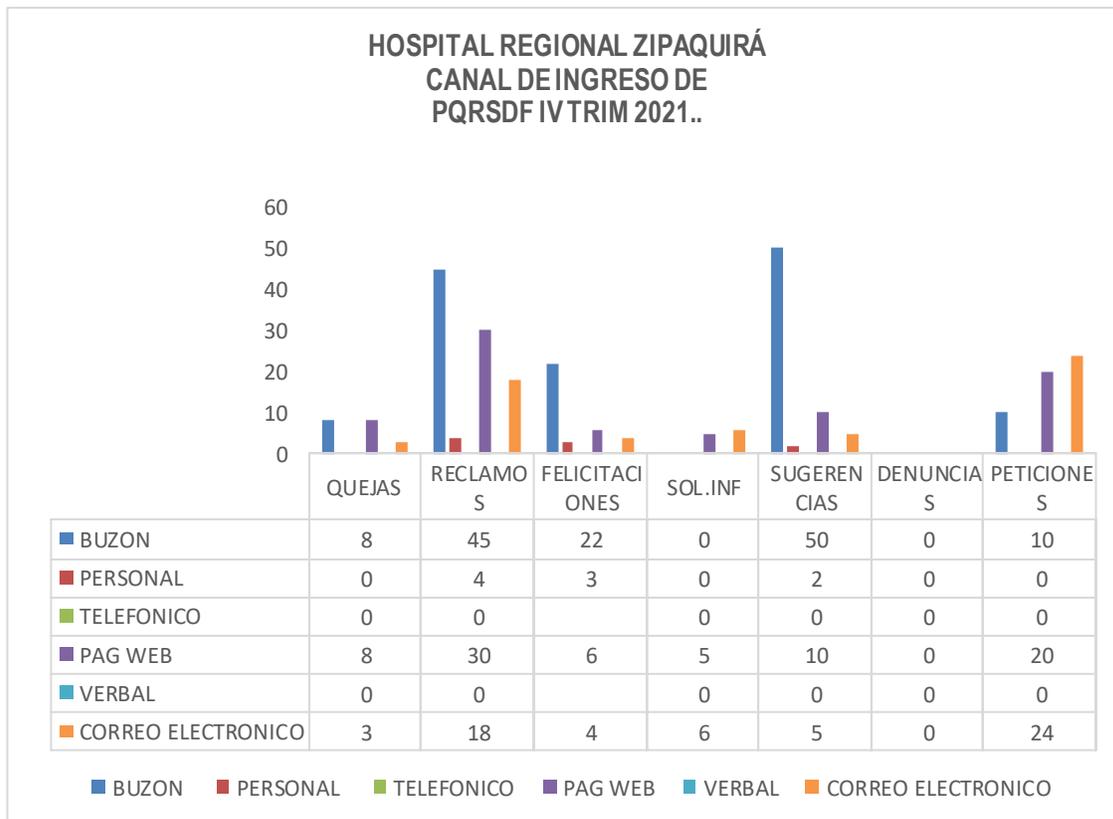
FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

Como se muestra en la gráfica anterior el comparativo de Quejas y Reclamaciones durante los últimos dos años, evidenciamos un incremento, hay que tener en cuenta que para este periodo no se tiene limitación en el acceso de los usuarios a los servicios.

CANALES DE INGRESO IV TRIMESTRE 2021.

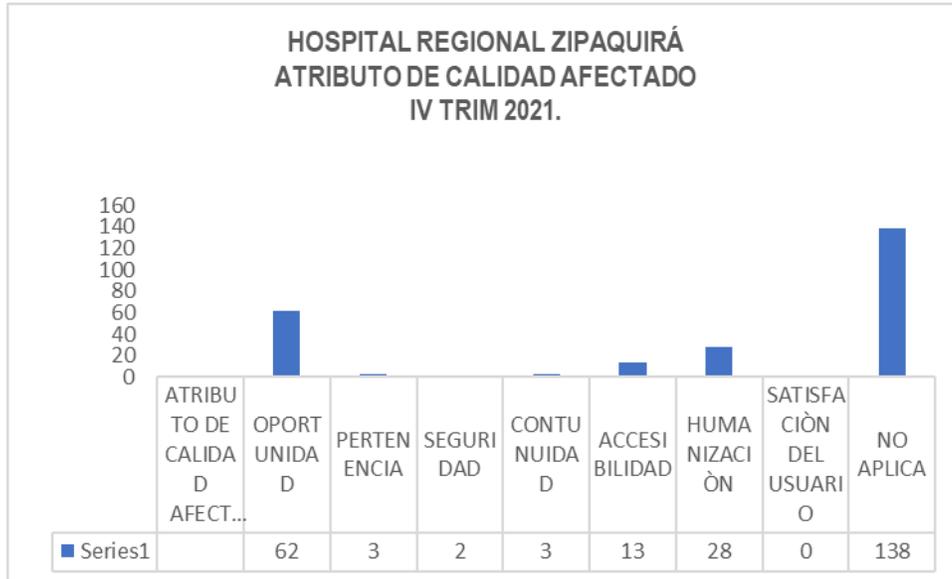
CANAL DE INGRESO DE PQRSDF IV TRIM 2021.							
CLASIFICACIÓN	BUZON	PERSONAL	TELEFONICO	PAG WEB	VERBAL	CORREO ELECTRONICO	TOTAL
QUEJAS	8	0	0	8	0	3	19
RECLAMOS	45	4	0	30	0	18	97
FELICITACIONES	22	3		6		4	35
SOL.INF	0	0	0	5	0	6	11
SUGERENCIAS	50	2	0	10	0	5	67
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0
PETICIONES	10	0	0	20	0	24	54
TOTAL	135	9	0	79	0	60	283

FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.



En el Hospital regional de Zipaquirá los canales más utilizados son los buzones y la página Web de la institución. Por otra parte, **se cuenta con 12 buzones de opiniones y sugerencias**, ubicados por los distintos pisos y accesibles al usuario de tal forma que sea más practica la radicación de la manifestación.

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS
CUARTO TRIMESTRE 2021.**

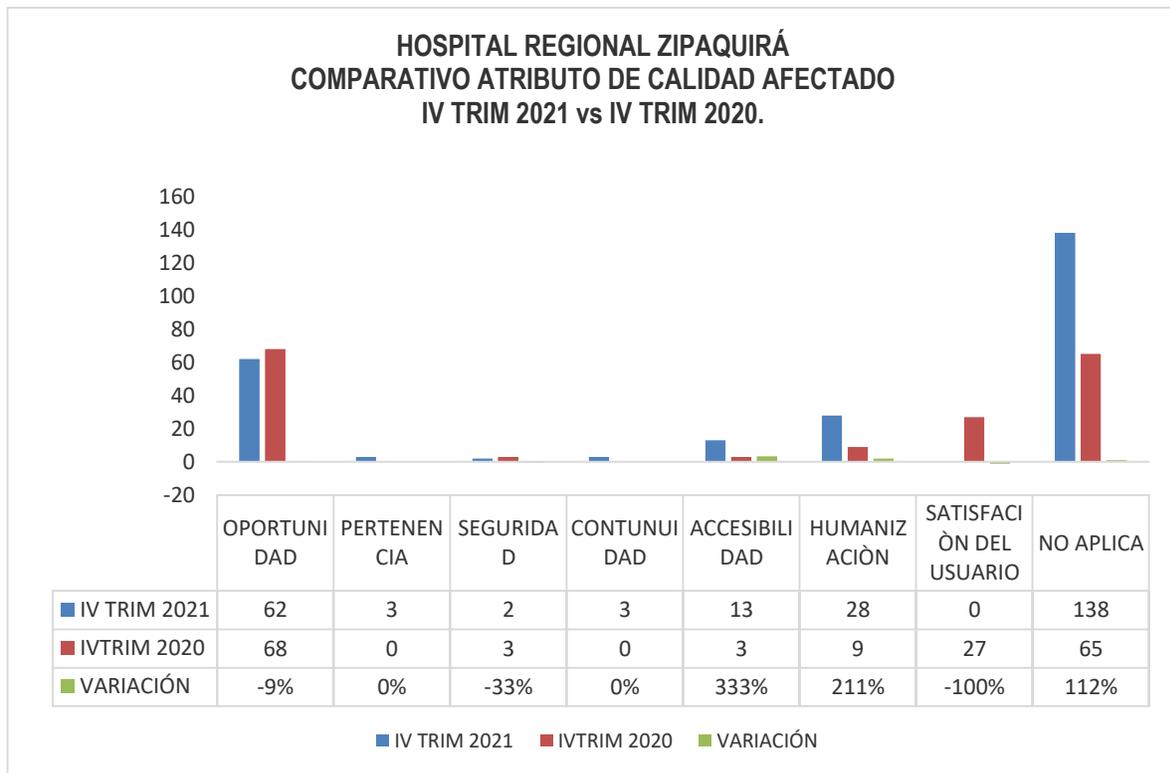


FUENTE: Estadística, dinámica general Hospital Regional de Zipaquirá.

El atributo de calidad más afectado en el Hospital regional de Zipaquirá durante el cuarto trimestre del año 2021 es la oportunidad de servicio.

COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS

SEGÚN ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS ULTIMOS DOS AÑOS.



El análisis de este indicador debemos realizarlo teniendo en cuenta las variaciones positivas y negativas, teniendo en cuenta que accesibilidad hubo una variación positiva del 333%, en humanización una variación positiva del 211% y en otros atributos una variación positiva 112%, pero en satisfacción al usuario una variación negativa del 100%, en seguridad una variación negativa del 33%, y en oportunidad una variación negativa del 9%.

CONCLUSIONES CUARTO TRIMESTRE 2021.

- El proceso de ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA, está normalizado y establecido como proceso estratégico; cuenta con un aplicativo para consolidar la información y generar reportes a los que se le realiza seguimiento mediante los indicadores; por otra parte, se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional, en sus diferentes niveles de operación y, se visitan diariamente los servicios promoviendo el proceso como mecanismo de participación.
- El Servicio de Atención al Usuario, continuara trabajando en la solicitud y seguimiento a la formulación e implementación de las acciones de mejora pertinentes con seguimiento en compañía del equipo de planeación del Hospital Regional de Zipaquirá.
- Las respuestas dadas por los líderes de los servicios, evidencian intervenciones en los momentos de verdad del reclamo especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.
- El 100% de las manifestaciones clasificadas en agradecimientos, felicitaciones, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información Almera.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA

Empresa Social del Estado

Informe de Gestión

05DE07 – V3

Elaboró: JAIME ALBERTO ORTIZ OSPINA.
Lider del Servicio de Atención al Usuario.
Hospital Regional de Zipaquirá.



051



SC5520-1



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

www.hus.org.co

“Humanización con sensibilidad social”