

Medellín, 6 de Julio de 2020

PARA: **DR. ALEJANDRO VASQUEZ ALVAREZ**
Asesor Control Interno

DE: **NIVIA LEDESMA CÓRDOBA**
T. Atención al Usuario

ASUNTO: Informe de satisfacción Segundo Trimestre de 2020

Respetado Doctor:

De acuerdo a lo establecido dentro de las funciones a mi cargo y, teniendo en cuenta que la percepción de nuestros usuarios es un insumo muy importante para orientar la gestión de la entidad, me permito darle a conocer el informe del segundo trimestre de Abril – Junio del año 2020.

En este informe se presentan las principales causas de las PQRSDF que ingresan a nuestra institución, lo cual sirve como instrumento para realizar acciones de mejora y lograr cumplir con la satisfacción de nuestros usuarios en virtud por lo dispuesto en la Ley 1755 del 2015, además responder a los indicadores que Carisma ha definido dentro de su proceso de atención al usuario.

El objeto de este informe es dar cumplimiento a la norma y además encontrar mecanismos que permitan evitar la vulneración de los derechos de nuestros usuarios y sus familias, ya que nuestro objetivo es la calidad de la atención centrada en el cliente.

De hecho los correctivos aplicados se ven reflejados en la minimización de las PQRSDF, así como la atención de calidad de la atención brindada y de igual forma seguiremos mejorando hasta alcanzar el un impacto positivo en los indicadores relacionados con la satisfacción de los usuarios.

Atentamente,

NIVIA LEDESMA CÓRDOBA
Atención al Usuario

Atención al usuario:

Es el área encargada de brindar información, orientar al usuario que requiere la prestación del servicio de salud de la institución, es donde se recogen los insumos para mejorar la prestación de los mismos; a través de PQRSF.

Informe de Atención al Usuario de Segundo Trimestre del Año 2020

El proceso de servicio y atención al ciudadano es muy importante en el sector salud, ya que mediante este servicio se reciben y tramitan y se hace seguimiento las PQRSDF que llegan a nuestra institución, mediante los diferentes canales de recepción.

En cuanto a las PQRSDF gracias a las acciones emprendidas en años anteriores se refleja una notoria disminución del incumplimiento en los tiempos establecidos, visualizando un cumplimiento de 99% para el periodo evaluado, tenemos la intención de volver a un 100% de cumplimiento, alcanzado en otros periodos.

Para lograr lo anterior se vienen realizando las siguientes estrategias:

- Se ha realizado divulgación continua de los derechos y deberes de los usuarios, mediante charlas, volantes; a los usuarios que ingresan y en el avance del tratamiento.
- Se han implementado acciones para evitar la propagación del virus, a nuestros pacientes y profesionales dentro de la institución, acciones como: servicios de tele asistencia, grupos de apoyo virtual; durante la crisis de salud ocasionada por el COVID 19.
- Para el desplazamiento de nuestros usuarios y familiares a nuestras sedes a recibir servicios como: medicación, acompañamiento al usuario, en el momento del ingreso y del egreso, se implementó certificado; que le facilita y justifica el desplazamiento hasta nuestras sedes.
- Gestión del 100% de las PQRSF de los usuarios, tanto las escritas como verbales con las personas responsables de las áreas o procedimientos motivos de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Tramites del 100% con los usuarios y familias para solicitud, realización, envío y entrega de certificados de tratamientos.

- Orientación al 100% de instituciones que requieran cualquier información de la institución:
- Se atienden un promedio de 20 llamadas diarias sobre el acceso a nuestros servicios, y de manera personal un promedio de 3 personas en semana, 4 personas promedio asesoradas mediante el correo chat, 15 correos diarios para solicitudes de citas, internaciones y ruta de acceso.

INFORME QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el segundo trimestre de 2020 se recibieron 13 expresiones por parte de los usuarios, discriminadas así:

TOTAL PQRS TRIMESTRE 13 (100%)

SEDE PRINCIPAL 13 (100%):	Quejas:	5	(38%)
	Reclamos:	0	(0%)
	Sugerencias:	0	(0%)
	Felicitaciones:	0	(0%)
	Peticiones	4	(31%)
	Solicitudes	4	(31%)
SEDE ALTERNA (0%):	Quejas:		(%)
	Reclamos:		(%)
	Sugerencias:		(%)
	Felicitaciones:		(%)
	Peticiones		(%)

De las 13 expresiones recepcionadas durante Trimestre:

- Se contestaron en el tiempo : 100%
- Expresiones respuesta fuera del tiempo 0
- Expresiones donde se refleja Vulneración de derechos 0

Lo anterior es el resultado de las medidas correctivas que se vienen implementando desde años anteriores en la entidad.

Acciones de mejoras realizadas de PQRSF

Causas Quejas:

- La queja más frecuente este trimestre fue dificultades o malos entendido entre usuarios y profesionales. Donde al escuchar las partes implicad, mediante respuesta por escrito; se llega a la conclusión que son malos entendidos por mal interpretaciones de las expresiones de las partes.
- Dificultad en la comunicación con la entidad, mediante llamadas: Desde el área de sistemas se han realizado pruebas y cambios de codificación en la línea y extensiones y desde el área administrativa se viene programando mejoras en la estructura telefónica.

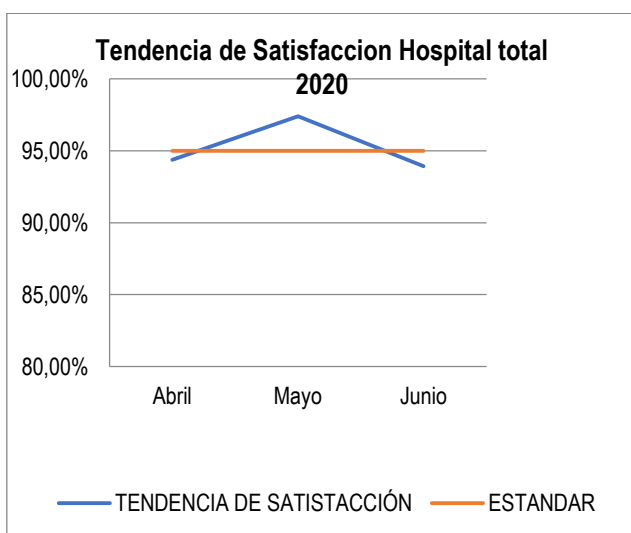
- **Medición de satisfacción del usuario:**

A continuación se relacionan los resultados de las mediciones realizadas por el área para el trimestre Abril – Mayo de 2020:

Hospital Total:

Encuesta de Satisfacción de Hospital Total 2020				
No	Pregunta	Abril	Mayo	Junio
		%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	94,29%	92,00%	95,00%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	95,24%	100,00%	94,00%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	92,38%	96,00%	95,00%
4	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	93,33%	94,00%	95,00%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	79,05%	96,00%	94,00%
6	Cómo califica la claridad en la información que se dieron con respecto a las acciones para continuar su tratamiento una vez egrese de la institución	96,19%	96,00%	91,00%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	94,29%	98,00%	95,00%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	96,19%	98,00%	93,00%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	98,10%	96,00%	98,00%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	97,14%	100,00%	96,00%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	95,24%	100,00%	100,00%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	95,24%	100,00%	75,00%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%
Promedio de Satisfacción		94,36%	97,38%	93,92%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%

Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



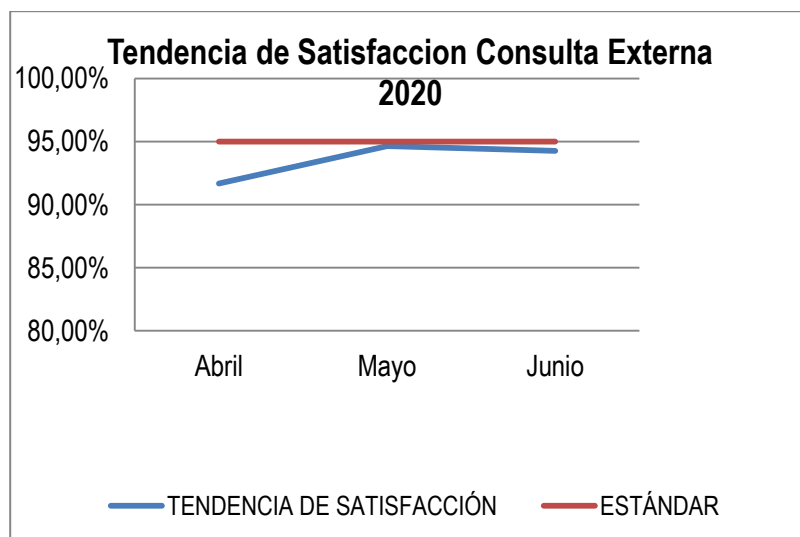
Hospital dia

Para este periodo no tendremos reporte de satisfaccion de esta fase; debido a que el servicio se suspendio por motivo de cuarentena, para evitar la propagacion del visrus dentro de la institucion.

Consulta externa:

Encuesta de Satisfaccion de Consulta Externa 2020				
No	Pregunta	Abril	Mayo	Junio
		%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	79,17%	85,83%	89,17%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	91,67%	92,50%	95,00%
3	La puntualidad en la atención fue:	91,67%	93,33%	95,00%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	92,50%	99,17%	93,33%
5	Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:	94,17%	94,17%	95,83%
6	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	96,67%	95,00%	96,67%
7	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	91,67%	100,00%	95,83%
8	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	87,50%	91,67%	87,50%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%
Promedio de Satisfaccion		91,67%	94,63%	94,26%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%

Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



Satisfacción global

Satisfaccion Global del usuario 2020			
ServiciERVICIO	Abril	Mayo	Junio
Consulta Externa	94,36%	97,38%	94,26%
Hospital Total	91,67%	94,63%	93,92%
Hospital Dia			
Sstisfaccion Global	93,02%	96,01%	94,09%
Estandar	95,00%	95,00%	95,00%

Sobresaliente \geq 95%
Aceptable 85% - 94.9%
Deficiente $<$ 85%

