

Medellín, 12 de junio de 2021

PARA: CONROL INTERNO

DE: ATENCION AL USUARIO

ASUNTO: Informe de Atención al Usuario - Período del 1 de abril a 30 junio de 2021.

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 nuestra entidad, me permito presentar informe el siguiente informe.

Se presentan las causas de las PQRSF de nuestra institución, las cuales sirven como instrumento para realizar acciones de mejora y permitimos el logro de la satisfacción de nuestros usuarios durante todo nuestro proceso de atención, además de responder a los indicadores que la ESE Hospital Carisma ha definido dentro de sus procesos.

Los objetivos de este informe es no solo dar cumplimiento a la norma, sino encontrar mecanismos que nos permitan evitar que vulneración de los derechos de nuestros usuarios y sus familias. Nuestro principal objetivo es la calidad de la atención centrada en el cliente.

Atentamente,

NIVIA LEDESMA CÓRDOBA
Atención al Usuario



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

INFORME DE ATENCIÓN AL USUARIO ABRIL A JUNIO AÑO 2021

El informe de evaluación de la satisfacción de usuarios de la ESE Hospital Carisma reporta los resultados comprendidos entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2021. Esta información es obtenida a partir de la recolección, revisión y procesamiento de 178 encuestas de satisfacción aplicadas en los afiliados que egresaron del servicio de hospitalización y de consulta externa, y 36 usuarios que realizaron manifestaciones de PQRSF.

Este análisis, nos permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros usuarios como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos.

El proceso de servicio y atención al ciudadano es muy importante en el sector salud, ya que en este prestamos servicios; cuyos resultados no se pueden garantizar ni estandarizar, existiendo muchas variables en el proceso que pueden variar de un paciente a otro, sin embargo, la oficina donde se reciben y tramitan las PQRSF ha estado presta a revisar y tramitar las comunicaciones que llegan a ella.

Desde la oficina de atención al usuario, se realizan diferentes acciones que permiten trabajar en el mejoramiento continuo en la atención de nuestros usuarios, su familia y demás partes interesadas, se busca apoyar a la institución procurando una atención integral y humanizada.

Para lograr lo anterior se vienen realizando las siguientes estrategias:

- Se ha realizado divulgación continua de Derechos y Deberes de los Usuarios en los diferentes servicios.
- Se reactivó la atención presencial en consulta externa. La atención por tele asistencia se continúa aplica en casos especiales donde los usuarios expresan inconvenientes para asistir a la Sede Ambulatoria.
- Por contingencia de la pandemia fue implementado un Certificado de Desplazamiento para que nuestros usuarios y familiares pudieran asistir a nuestras IPS para reclamar medicación o acompañar al usuario, o en otros casos necesarios.
- Se gestionaron el 100% de las manifestaciones de los usuarios, tanto las escritas como verbales con las personas responsables de las áreas.
- Se expidieron y entregaron el 100% de los Certificados de Desplazamiento solicitados por los usuarios y familias.

- Se gestiona en forma permanente agendamiento de consultas e ingresos con las diferentes empresas gubernamentales que buscan servicios en la institución.
- Se le da atención al 100% de los usuarios o instituciones que requieran información del proceso de ingreso a los diferentes servicios de la ESE Hospital Carisma. Se aclaran las dudas de los usuarios y sus familias cuando ingresan o egresan de la institución.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2021 se recibieron las siguientes manifestaciones por parte de los usuarios, las cuales fueron clasificadas:

CUADRO DE MANIFESTACIONES ABRIL A JUNIO DE 2021

TIPO	SEDE				TOTAL	
	PRINCIPAL		AMBULATORIA		#	%
	#	%	#	%	#	%
QUEJAS	8	42%	3	18%	11	31%
PETICIONES	4	21%	8	47%	12	33%
FELICITACIONES	1	5%	1	6%	2	6%
RECLAMOS	5	26%	4	21%	9	25%
SUGERENCIAS	1	5%	1	6%	2	5%
	19		17		36	100%

De las 66 expresiones durante el período:

- Se contestaron en el tiempo fijado 34
- Fuera del tiempo 2
- 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 MEJORA REALIZADAS DE QRSF

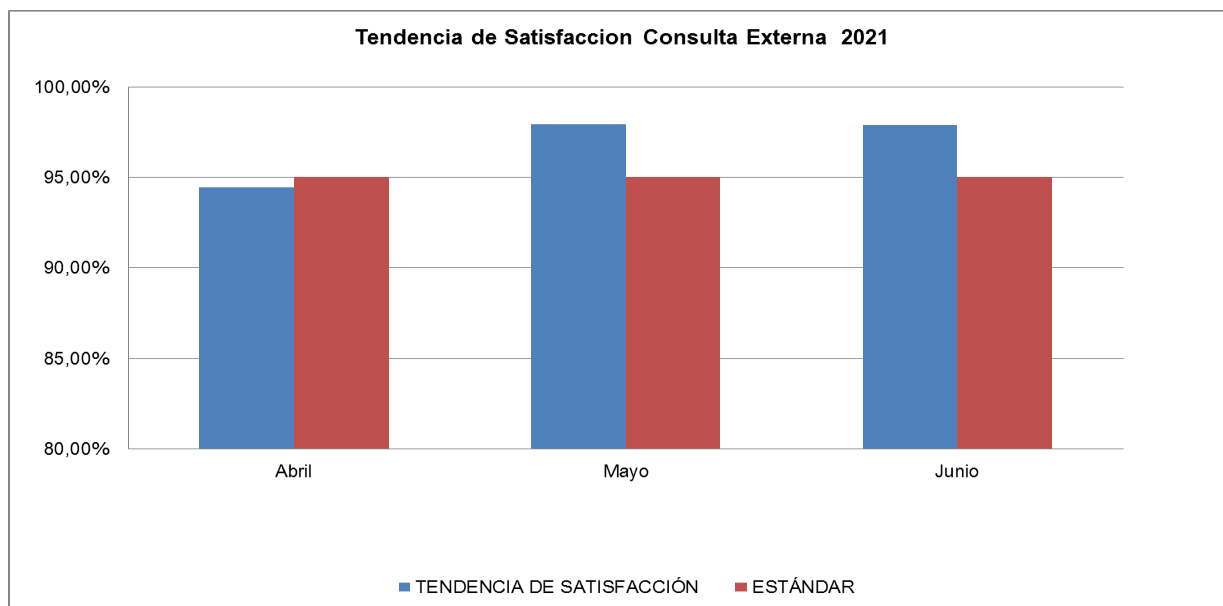
Causas Quejas:

- Siguen las inconformidades con el servicio de alimentación, además de las porciones muy pocas, también se expresan sobre el sabor de los alimentos, el interventor del contrato esta en comunicación con la empresa contratante. Se les explica que las porciones de alimentos suministradas a los pacientes se encuentran ajustadas a sus necesidades nutricionales, de acuerdo a lo dispuesto en la lista de intercambio de la escuela de Nutrición y Dietética de la Universidad de Antioquia y a su vez con lo establecido en las Guías de Alimentación para la
- Se presentó un gran número de peticiones relacionadas con el cambio de personal de la sede ambulatoria, expresaron su desacuerdo; la institución responde: “Los cambios y las modificaciones que ustedes han percibido en la sede ambulatoria, están relacionadas con necesidades de la institución y específicamente en el servicio de consulta externa”.

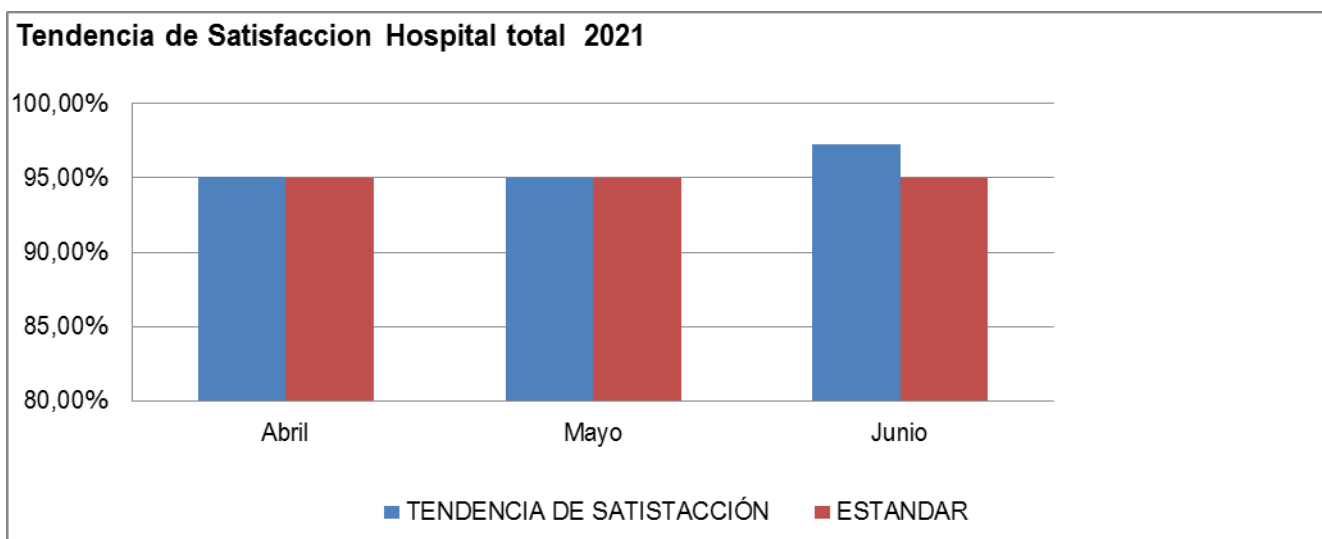
MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Encuesta de Satisfacción de Consulta Externa 2021				
No	Pregunta	Abril	Mayo	Junio
		%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	78,57%	96,30%	91,89%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100,00%	96,30%	100,00%
3	La puntualidad en la atención fue:	78,57%	92,59%	97,30%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	92,86%	100,00%	97,30%
5	Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:	100,00%	100,00%	100,00%
6	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	100,00%	100,00%	100,00%
7	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	96,30%	97,30%
8	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	100,00%	97,30%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%
Promedio de Satisfacción		94,44%	97,94%	97,90%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%

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



Encuesta de Satisfaccion de Hospital Total 2021				
No	Pregunta	Abril	Mayo	Junio
		%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	92,00%	90,67%	93,35%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	96,00%	95,33%	96,77%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	96,00%	94,00%	100,00%
4	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	96,00%	93,33%	96,77%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	96,00%	94,67%	96,77%
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	100,00%	94,00%	100,00%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	96,00%	95,33%	100,00%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	96,00%	96,00%	96,77%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	96,00%	95,33%	96,77%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	92,00%	95,33%	96,77%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	96,00%	93,33%	93,55%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	84,00%	100,00%	96,77%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	97,33%	100,00%
Promedio de Satisfaccion		95,08%	94,97%	97,25%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%
Estándar >= 95%				
Aceptable 85 - 94.9%				
Deficiente < 85%				



Satisfaccion Global del usuario 2021			
SERVICIO	Abril	Mayo	Junio
Consulta Externa	94,44%	97,94%	97,90%
Hospital Total	95,08%	94,97%	97,25%
Sstisfaccion Global	94,76%	96,46%	97,58%
Estandar	95,00%	95,00%	95,00%

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

