

Medellín, 4 de enero de 2022

PARA: CONROL INTERNO

DE: ATENCION AL USUARIO

ASUNTO: Informe de Atención al Usuario - Período del 1 de octubre 30 diciembre 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 permitirnos 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 OCTUBRE A DICIEMBRE AÑO 2021

El informe de evaluación de la satisfacción de usuarios de la ESE Hospital Carisma reporta los resultados comprendidos entre el 1 de octubre 30 diciembre de 2021. Esta información es obtenida a partir de la recolección, revisión y procesamiento de 159 encuestas de satisfacción aplicadas en los afiliados que egresaron del servicio de hospitalización y de consulta externa, y 18 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 los derechos y deberes de los usuarios en las sedes principal y ambulatoria.
 - El usuario al salir de consulta se le asignan las citas del próximo mes, así evitamos que el usuario llame a la línea a solicitar cita; permitiendo esto descongestionar la línea telefónica, dando prioridad a que el usuario de primera vez se comunique con más facilidad; además las citas se pueden solicitar mediante la pagina web de carisma: <https://esecarisma.gov.co/>, los correos: citas@esecarisma.gov.co, admisiones@esecarisma.gov.co
- Continuamos con las citas en tele asistencia cuando es necesario para garantizar la seguridad de nuestros pacientes y profesionales, para la atención de nuestros usuarios y su familia. En la crisis de salud actual COVID 19.
- Certificamos la asistencia de nuestros usuarios y familiares para facilitar justificar el tiempo de ausencia ante sus empresas en el momento que lo requieran.

- Gestión del 100% de las expresiones 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.
- Se gestionan consultas e ingresos con las diferentes empresas gubernamentales que buscan servicios en la institución.
- Atención al 100% de los usuarios o instituciones que requieran cualquier información de la institución, tales como del proceso para ingresar a la ESE Hospital Carisma, asignación de citas. En este proceso se aclaran las dudas de los usuarios y sus familias cuando ingresan o egresan de la institución.
- Se atienden un promedio de 20 llamadas diarias sobre el acceso, y de manera personal en promedio se atiende 2 personas por semana, y mediante Correos y pagina web, un promedio de 10 personas diarias.
- A la salida del usuario de la consulta, se le programa la siguiente, esto con el fin de descongestionar la línea telefónica, para facilitar la comunicación con nuestros usuarios.

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

CUADRO DE MANIFESTACIONES CUARTO TRIMESTRE DE 2021

TIPO	SEDE				TOTAL	
	PRINCIPAL		AMBULATORIA		#	%
	#	%	#	%	#	%
QUEJAS	4	29%	3	75%	7	39%
PETICIONES	3	21%	0	0%	3	17%
FELICITACIONES	1	7%	1	25%	2	11%
RECLAMOS	6	43%	0	0%	6	33%
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	0	0%
DENUNCIAS	0	0%	0	0%	0	0%
	14		4		18	100%

De las 18 manifestaciones durante el período:

- Se contestaron en el tiempo fijado 18
- Fuera del tiempo 0
- Expresiones donde se refleja vulneración de derechos 0

Causas Quejas:

De las 18 quejas presentadas en este periodo:

39% (7) Quejas por Problemas presentados entre usuarios y Funcionarios
Por trato inadecuado, forma de tratar, uso excesivo del celular, en vez de ponernos actividades más lúdicas.

33% (6) manifestaciones Reclamos

- Refiere inconformidades a causa de: Dieta alimenticia, perdida de pertenencias, atención por parte del equipo asistencial en el área de hospitalización, frente al tiempo asignados de llamadas a los familiares.

17% (3) Peticiones

- Se refieren a: Cambio de datos personales en HC, reingresos a hospitalización.

11% (2) felicitaciones

- Felicitaciones: Por su buen trato, buen desempeño.

Acciones

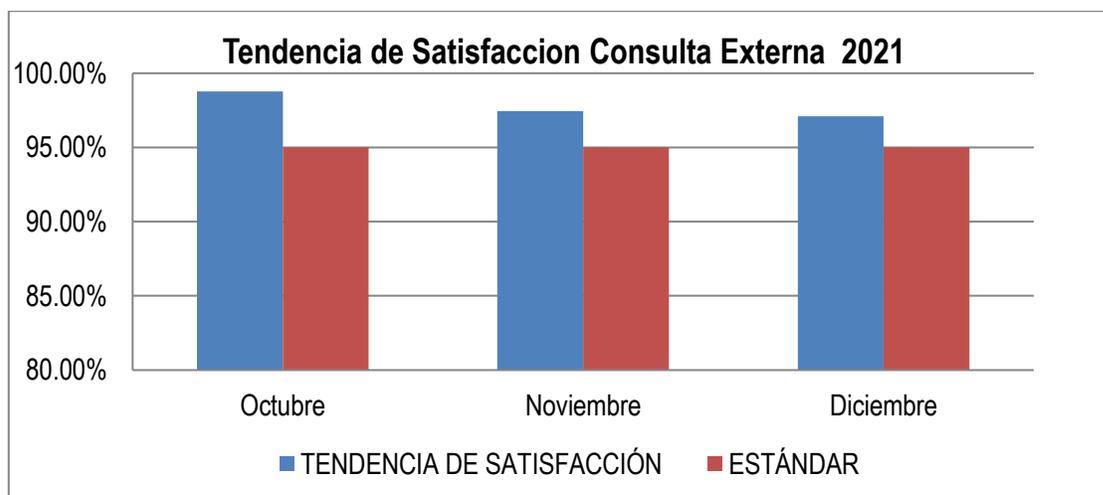
Las manifestaciones se remitieron a las áreas correspondientes.

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

CONSULTA EXTERNA

Encuesta de Satisfacción de Consulta Externa 2021				
No	Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre
		%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	100,00%	84,62%	82,61%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100,00%	100,00%	100,00%
3	La puntualidad en la atención fue:	88,89%	96,15%	95,65%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	100,00%	96,15%	100,00%
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%	100,00%	100,00%
8	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	100,00%	95,65%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%
Promedio de Satisfacción		98,77%	97,44%	97,10%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%

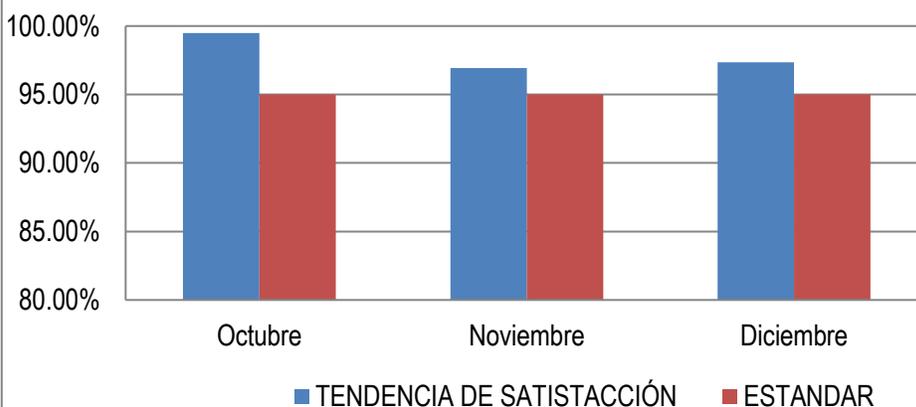
Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



Encuesta de Satisfaccion de Hospitalizacion 2021				
No	Pregunta	Octubre	Noviembre	Diciembre
		%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	100,00%	95,00%	96,15%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100,00%	95,00%	100,00%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	100,00%	95,00%	96,15%
4	Cómo califica la claridad de la información suministrada sobre las normas y horarios de visita durante su estadía en la institución	100,00%	100,00%	88,46%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	93,33%	95,00%	100,00%
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	100,00%	100,00%	100,00%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	100,00%	100,00%	100,00%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	100,00%	100,00%	100,00%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	100,00%	95,00%	96,15%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	100,00%	95,00%	96,30%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100,00%	100,00%	100,00%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100,00%	90,00%	92,31%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100,00%	100,00%	100,00%
Promedio de Satisfaccion		99,49%	96,92%	97,35%
Estándar		95,00%	95,00%	95,00%

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

Tendencia de Satisfaccion Hospitalizacion 2021



Satisfaccion Global del usuario 2021			
SERVICIO	Octubre	Noviembre	Diciembre
Consulta Externa	98,77%	97,44%	97,10%
Hospitalizacion	99,49%	96,92%	97,35%
Sstisfaccion Global	99,13%	97,18%	97,23%
Estandar	95,00%	95,00%	95,00%
Sobresaliente >= 95%			
Aceptable 85% - 94.9%			
Deficiente < 85%			

