

Medellín, 9 de octubre de 2023

DE: ATENCION AL USUARIO

ASUNTO: Informe de Atención al Usuario - Período del 1 julio al 30 septiembre de 2023

De acuerdo con las responsabilidades asignadas y conscientes de la importancia que tiene la percepción de nuestros usuarios en la mejora continua de nuestros servicios, me complace presentar el informe correspondiente al período del 1 de julio al 30 de septiembre de 2023.

Contexto del Informe:

Este informe se fundamenta en el análisis detallado de las PQRSDF recibidas durante el período mencionado. Estas quejas y sugerencias constituyen valiosas fuentes de información que nos permiten orientar nuestras estrategias de mejora, cumplir con las regulaciones establecidas en la Ley 1755 del 2015 y alcanzar los indicadores definidos por Carisma en nuestro proceso de atención al usuario.

Proceso de Análisis:

Durante este trimestre, se recolectaron, revisaron y procesaron un total de 286 encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de consulta externa, hospitalización y hospital día. Además, se recibieron 19 manifestaciones de PQRSF. Estos datos, obtenidos de manera cuidadosa y detallada, se han convertido en la piedra angular de nuestras decisiones y planes de mejora.

Resultados y Acciones Tomadas:

El análisis reveló que nuestras estrategias están dando frutos. Se implementaron correcciones que se tradujeron en la reducción de las PQRSDF. Además, la calidad de la atención brindada ha mejorado significativamente. Las acciones correctivas, derivadas de estas quejas y sugerencias, se han enfocado en varios frentes:



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Optimización de Citas:

Establecimos una alianza con Ut (Unión Temporal) para asignar y confirmar citas a través de un Call Center operado por funcionarios de Savia Salud. Esta iniciativa ha mejorado la asignación puntual de citas.

Implementamos un sistema electrónico de turnos en la Sede ambulatoria para garantizar una distribución justa y equitativa de los turnos, eliminando preferencias injustas.

Concientización y Comunicación:

Organizamos talleres dirigidos por nuestro subdirector Científico, el Dr. Paulo Gutiérrez Muñoz, para educar a los usuarios sobre sus derechos y deberes.

Al egresar de la consulta, programamos las siguientes citas para evitar que los usuarios llamen para solicitarlas, descongestionando así nuestras líneas telefónicas.

Atención Personalizada y Digital:

Implementamos consultas y admisiones mediante teleasistencia cuando es necesario, asegurando la seguridad de nuestros pacientes y profesionales, especialmente en el contexto actual de la pandemia de COVID-19.

Facilitamos a los usuarios la posibilidad de solicitar citas a través de nuestra página web (<https://esecarisma.gov.co/>) y los correos electrónicos: citas@esecarisma.gov.co y admisiones@esecarisma.gov.co.

Conclusiones:

Este informe subraya nuestro compromiso con la mejora continua y la atención de calidad. Las sugerencias y quejas de nuestros usuarios nos guían en nuestras acciones, y cada corrección implementada está diseñada para mejorar su experiencia con nosotros. Agradecemos a nuestros usuarios por su colaboración y continuaremos trabajando arduamente para ofrecer servicios que cumplan y superen sus expectativas.

Atentamente,



NIVIA LEDESMA CÓRDOBA
Atención al Usuario

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 septiembre de 2023, se recibieron las siguientes manifestaciones por parte de los usuarios, las cuales fueron clasificadas:

CUADRO DE MANIFESTACIONES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

TIPO	SEDE				TOTAL	
	PRINCIPAL		AMBULATORIA		#	%
	#	%	#	%		
QUEJAS	6	31%	1	6%	7	37%
PETICIONES	5	26%	0	0%	5	26%
FELICITACIONES	2	11%	0	%	2	11%
RECLAMOS	4	20%	1	6%	5	26%
SUGERENCIAS	0	0%	0			0%
	17		2		19	100%

De las 19 manifestaciones durante el período:

- Se contestaron en el tiempo fijado 18
- Fuera del tiempo 1
- Sin responder dentro del tiempo 0
- Expresiones donde se refleja vulneración de derechos

Mediante correos, llegan solicitudes de las diferentes EPS, los cuales se tramitan en el menor tiempo posible, en búsqueda de la mejora continua de la satisfacción de nuestros usuarios.

Manifestaciones de los Usuarios:

Durante este trimestre, se recibieron 19 manifestaciones, clasificadas de la siguiente manera:

Quejas: 7 (Atención inadecuada, trato negativo, respuestas inaceptables a solicitudes).

Peticiones: 5 (Revisiones de alta de tratamiento, instalación de cámaras, solicitud de videollamadas, mejoras en equipamiento).

Reclamos: 5 (Servicio de alimentación, precios altos en la tienda, demoras en admisiones, **supuestos cambios de horarios**).

Felicidades: 2 (Buen servicio, atención de calidad).

Todas estas manifestaciones fueron gestionadas con eficiencia, y se logró responder en tiempo y forma, salvo una, que, aunque fuera del plazo, fue atendida y resuelta

Acciones

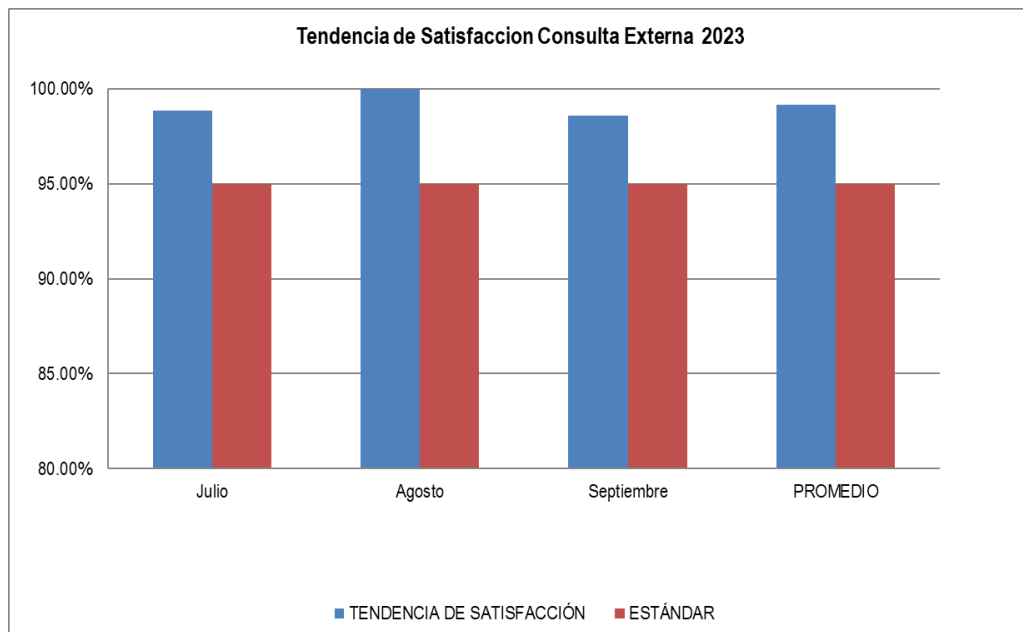
Las manifestaciones se remitieron a las áreas correspondientes.

MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

CONSULTA EXTERNA

Encuesta de Satisfaccion de Consulta Externa 2023					
No	Pregunta	Julio	Agosto	Septiembre	PROMEDIO
		%	%	%	%
1	La facilidad para conseguir la cita fue:	89.66%	100.00%	97.50%	95.72%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	La puntualidad en la atención fue:	100.00%	100.00%	95.00%	98.33%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnostico y tratamiento fue:	100.00%	100.00%	95.00%	98.33%
5	Como califica el orden y el aseo de las instalaciones físicas donde fue atendido:	100.00%	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%	100.00%
7	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100.00%	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%	100.00%	100.00%
9	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Promedio de Satisfaccion		98.85%	100.00%	98.61%	99.15%
Estándar		95.00%	95.00%	95.00%	95.00%

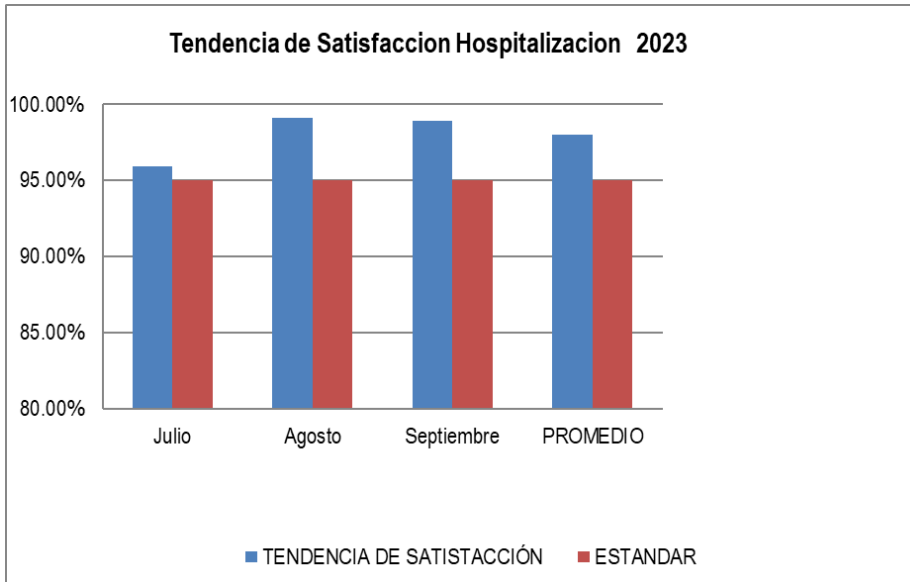
Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



HOSPITALIZACION

Encuesta de Satisfaccion de Hospitalizacion 2023					
No	Pregunta	Julio	Agosto	Septiembr	PROMEDIO
		%	%	%	%
1	El tiempo de espera para iniciar la hospitalización fue:	91.84%	95.60%	100.00%	95.81%
2	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	91.84%	100.00%	100.00%	97.28%
3	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	93.88%	100.00%	100.00%	97.96%
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%	100.00%	100.00%
5	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	95.92%	98.50%	100.00%	98.14%
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%	100.00%
7	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	93.88%	98.60%	100.00%	97.49%
8	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	95.92%	100.00%	93.00%	96.31%
9	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	97.96%	100.00%	100.00%	99.32%
10	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	95.92%	100.00%	100.00%	98.64%
11	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	97.96%	98.50%	100.00%	98.82%
12	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	93.88%	98.50%	93.00%	95.13%
13	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	98.00%	98.50%	100.00%	98.83%
Promedio de Satisfaccion		95.92%	99.09%	98.92%	97.98%
Estándar		95.00%	95.00%	95.00%	95.00%

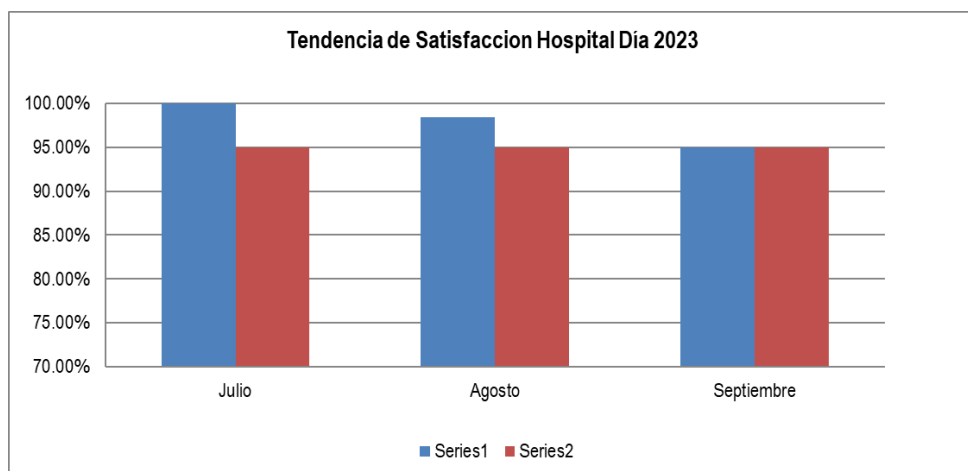
Estándar >= 95%
Aceptable 85 - 94.9%
Deficiente < 85%



HOSPITAL DIA

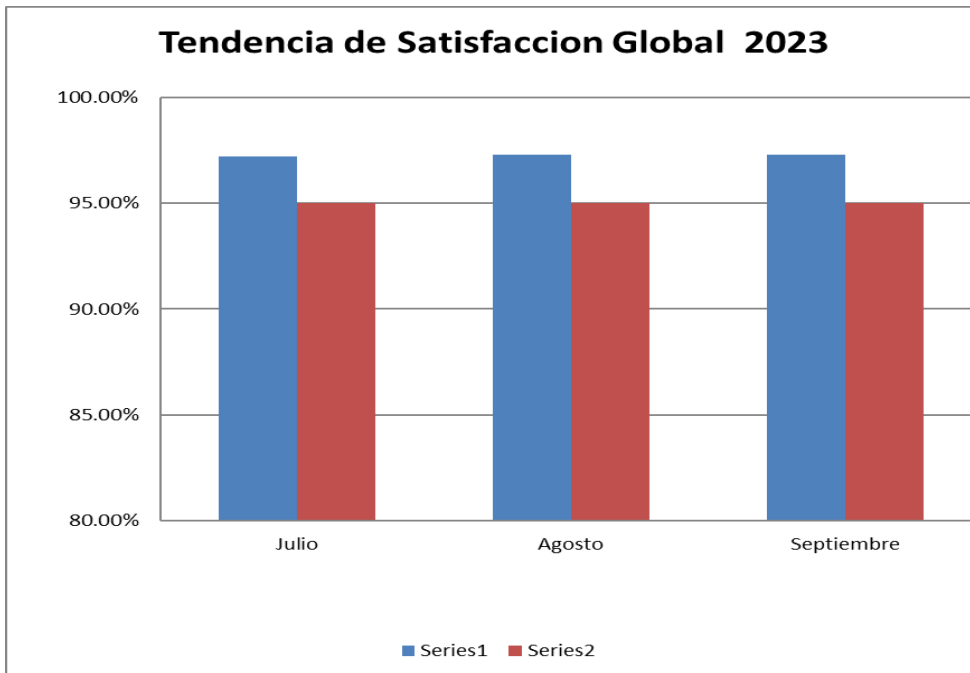
Encuesta de Satisfacción de Hospital día 2023					
No	Pregunta	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
		%	%	%	
1	Cómo califica el trato recibido por el personal (Personal de portería, personal administrativo y personal asistencial)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	La puntualidad en la atención de acuerdo con las actividades y servicios programados:	100.00%	100.00%	80.00%	93.33%
3	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%	100.00%	100.00%
4	La claridad con respecto a la información brindada por el profesional en cuanto a su diagnóstico y tratamiento fue:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	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%	100.00%
6	Cómo califica las actividades lúdicas realizadas durante su tratamiento	100.00%	93.80%	80.00%	91.27%
7	Como califica el orden, el aseo y comodidad de las instalaciones físicas donde fue atendido	100.00%	93.80%	80.00%	91.27%
8	El servicio de alimentación durante su estancia fue:	100.00%	93.80%	100.00%	97.93%
9	Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido en la institución:	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	¿Conoce los derechos y deberes como paciente?	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	¿Le dieron información de que medios utilizar en caso de querer presentar un reclamo, sugerencia o felicitación?	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	¿Recomendaría a sus familiares y amigos utilizar los servicios de la institución?	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Promedio de Satisfacción		100.00%	98.45%	95.00%	97.82%
Estándar		95.00%	95.00%	95.00%	95.00%

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



SATISFACCION GLOBAL

Satisfaccion Global del usuario 2023				
SERVICIO	Julio	Agosto	Septiembre	Promedio
Consulta Externa	98.85%	100.00%	98.61%	98.01%
Hospitalizacion	95.92%	99.09%	98.92%	97.44%
Hospital dia	100.00%	98.45%	95.00%	98.46%
Sstisfaccion Global	97.19%	97.27%	97.29%	97.33%
Estandar	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
Sobresaliente >= 95%				
Aceptable 85% - 94.9%				
Deficiente < 85%				



Manuel C.