

E. S. E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA
SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SEGUNDO TRIMESTRE 2023

A continuación, se presenta informe de la percepción de los usuarios en el segundo trimestre del año 2023; los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en la apertura de buzones y las clasificaciones felicitaciones, sugerencias, trámite de quejas y reclamos.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción, trámite a las manifestaciones realizadas por los usuarios durante la atención en los servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados en la institución.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Salas de cirugía.
- Salas de partos.
- Servicios Hospitalarios (Hospitalización adulto, pediátrico, unidades de cuidado intensivo neonatal, pediátrico y adulto).
- Consulta externa Especializada.
- Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico.
- Procesos de apoyo administrativo (admisiones, facturación, autorizaciones, caja general, vigilancia, aseo, alimentación) y SIAU, y demás procesos Administrativos involucrados en la atención de los usuarios.

METODOLOGÍA

El proceso de consolidación de la información se ajusta al siguiente proceso:

1. Diariamente se tramitan peticiones, quejas y reclamos, a través de la oficina de correspondencia, página web y por correo electrónico. Así mismo, una vez por semana se realiza la apertura de buzones a nivel institucional.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias y trámite de quejas o reclamos.
3. Se realiza trámite de quejas y reclamos según la resolución interna N° 194 de 2018"
4. Se consolida la información en este documento. Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02



INFORME

FELICITACIONES

FELICITACIONES 2023				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	0	0	12	12
URGENCIAS	0	0	4	4
PRIMER PISO	47	47	59	153
GINECOLOGIA	99	133	104	336
UCI NEONATAL	0	1	1	2
PEDIATRIA	35	27	15	77
3 SUR	23	27	17	67
5 NORTE	17	14	3	34
6 NORTE	18	31	20	69
6 SUR	25	37	11	73
UCI PEDIATRICA	2	0	2	4
7 SUR	47	75	35	157
VIGILANCIA	2	0	0	2
TOTAL	315	392	283	990

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzones, como mecanismo de percepción en el segundo trimestre de 2023, se obtienen 990 felicitaciones, donde se destacan los servicios de GINECOLOGIA, 7 SUR y PRIMER PISO.

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS 2023				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CITAS MEDICAS	0	1	0	1
HOSPITALIZACION -GESTION CLINICA	1	6	2	9
FACTURACION	1	0	0	1
CLINICAS QUIRURGICAS	0	6	1	7
ALIMENTACION	1	0	0	1
URGENCIAS	3	0	3	6
TOTAL	6	13	6	25



Se obtiene para el segundo trimestre de 2023, un total de 25 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, entre los servicios con mayor número de acciones para mejoramiento se encuentra hospitalización y clínicas quirúrgicas.

En cuanto al factor de calidad afectado también se realiza una clasificación de las mencionadas sugerencias donde se encuentra:

CLASIFICACION DE SUGERENCIAS POR FACTOR DE CALIDAD PERIODO 2023				
FACTOR/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL /FACTOR
ACESSIBILIDAD	0	2	1	3
COMODIDAD	3	4	3	10
OPORTUNIDAD	2	2	1	5
PERTINENCIA	0	2	1	3
SEGURIDAD	0	0	0	0
TRATO	1	3	0	4
TOTAL	6	13	6	25

QUEJAS Y RECLAMOS

QUEJAS (TRATO)

QUEJAS 2023				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SERV.
ENFERMERIA	4	6	2	12
FACTURACION	2	0	0	2
HOSPITALIZACION -GESTION CLINICA	0	0	2	2
CLINICAS QUIRURGICAS	1	1	0	2
SIAU	0	0	1	1
URGENCIAS	0	2	2	4
TOTAL	7	9	7	23

Se obtienen 23 manifestaciones de inconformidad con el trato hacia los usuarios y familia, donde el servicio con mayor número de quejas es Enfermería.

RECLAMOS

RECLAMOS 2023				
SERVICIO/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SERV.
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1	0	1
LABORATORIO	0	1	0	1
CITAS MEDICAS	0	4	2	6
ENFERMERIA	3	2	1	3
HOSPITALIZACION - GESTION CLINICA	5	0	4	4
RESONADOR	0	0	1	1
CLINICAS QUIRURGICAS	1	0	3	3
ASEO	1	1	0	1
SIAU	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	3	0	3
URGENCIAS	1	1	5	6
TOTAL	11	13	17	30

Se obtiene 30 reclamos en el segundo trimestre, donde los usuarios refirieron inconformidad ante la prestación del servicio, los cuales se clasifican de acuerdo al factor de calidad. Evidenciándose que los servicios de urgencias y citas médicas son quienes reciben un mayor número de observaciones.

CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR FACTOR DE CALIDAD AFECTADO PERIODO DE 2023				
FACTOR/MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL FACTOR
ACESSIBILIDAD	2	5	4	11
COMODIDAD	2	3	1	6
OPORTUNIDAD	1	3	3	7
PERTINENCIA	6	1	8	15
SEGURIDAD	0	1	1	2
TRATO	7	9	7	23
TOTAL	18	22	24	64

De acuerdo al factor de calidad se identifica que los factores de trato, pertinencia y accesibilidad presentan el mayor número de manifestaciones.

Elaboro



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
COORDINADORA DE APOYO DE SERVICIOS DE SALUD



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co