

**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 PRIMER TRIMESTRE 2024**

A continuación, se procede a presentar informe respecto de la percepción de los usuarios en el primer trimestre del año 2024. Los datos aquí obtenidos son basados en la recolección de la información en las aperturas de buzones y demás mecanismos de recepción de PQR, dando clasificación de cada una de estas atendiendo a su componente factico en: felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.

OBJETIVO

Consolidar la información obtenida de la aplicación de recepción y trámite de 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 dentro de 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) 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, sugerencias, 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 de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de la institución.
2. Se clasifica la información obtenida en cada una de las aperturas de buzones, en felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos.
3. Se realiza tramite de quejas y reclamos según la resolución interna No 194 de 2018.
4. Se consolida la información en este documento (Ver procedimiento COD. SIAU-PR-02).



FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PROGRAMA MADRE CANGURO	14	20	11	45
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	2	1	0	3
URGENCIAS	2	7	63	72
PRIMER PISO HOSPITALIZACIÓN/MEDICINA INTERNA	30	29	65	124
GINECOLOGIA SEGUNDO PISO NORTE	43	47	32	122
UCI NEONATAL SEGUNDO PISO SUR	1	30	30	61
PEDIATRÍA TERCER PISO NORTE	5	27	43	75
TERCER PISO SUR CIRUGIAS	13	16	53	82
CUARTO PISO UCI ADULTO	0	2	1	3
QUINTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	7	15	12	34
QUINTO PISO SUR UCI	1	3	4	8
SEXTO PISO NORTE HOSPITALIZACIÓN	32	34	34	100
SEXTO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	34	34	21	89
SEPTIMO NORTE (UCI PEDIATRICA)	0	1	15	16
SEPTIMO PISO SUR HOSPITALIZACIÓN	69	70	72	211
SIAU	3	1	0	4
SERVICIO TERCERIZADO DE VIGILANCIA	0	1	0	1
SALAS DE PARTO	1	2	0	3
SERVICIO TERCERIZADO DE ALIMENTACIÓN	0	0	1	1
ASEGURAMIENTO	2	0	0	2
CLINICAS QUIRURGICAS (PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA)	0	0	7	7
TOTAL	259	340	464	1063

En el cuarto trimestre de apertura de buzones, se obtuvieron un total de 1063 felicitaciones, donde se destacan los servicios de SEPTIMO SUR con 211 felicitaciones y HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO con 124

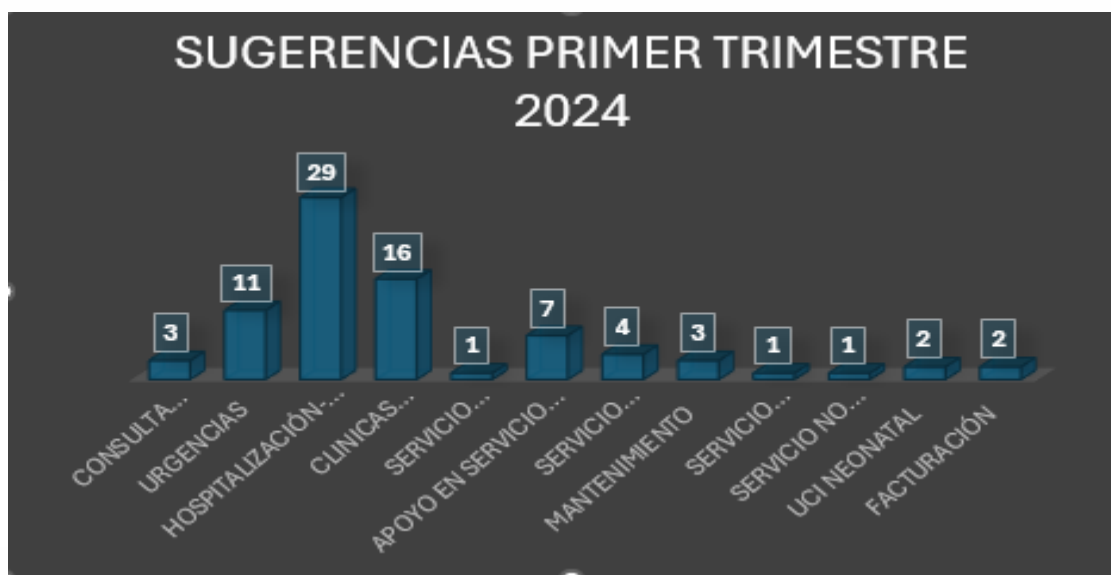
felicitaciones por el servicio prestado. Así las cosas, comparando con el trimestre anterior, el servicio SEPTIMO SUR y HOSPITALIZACIÓN PRIMER PISO presentan un incremento notorio en las felicitaciones generadas por la prestación del servicio y el trato humanizado.



SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2024

SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CONSULTA EXTERNA/UMI/REHABILITACIÓN	2	1	0	3
URGENCIAS	1	2	8	11
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLÍNICA	4	9	16	29
CLÍNICAS QUIRÚRGICAS	7	3	6	16
SERVICIO TERCERIZADO (ASEO)	0	0	1	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	6	1	0	7
SERVICIO TERCERIZADO (ALIMENTACIÓN)	2	1	1	4
MANTENIMIENTO	0	3	0	3
SERVICIO TERCERIZADO (VIGILANCIA/SEGURIDAD)	0	0	1	1
SERVICIO NO ESPECIFICADO	0	1	0	1
UCI NEONATAL	0	1	2	3
FACTURACIÓN	0	1	1	2
TOTAL	22	23	36	81

Se evidencia que, para el primer trimestre del año 2024, se presentaron un total de 81 sugerencias para el mejoramiento de los procesos, en donde los servicios con mayor número de sugerencias son Hospitalización-Gestión Clínica con un total de veintiséis y Clínicas Quirúrgicas con un total de dieciséis. Adicionalmente, se puede advertir que en el mes de marzo fue donde más se presentaron sugerencias, dando un total de 36.



En cuanto al factor de calidad afectado, también se realiza una clasificación de las sugerencias anteriormente discriminadas, encontrando lo siguiente:



De sugerencias para el mejoramiento de los procesos se encuentran en mayor cantidad los atributos de prestación del servicio de pertinencia, donde los usuarios refieren en términos generales mejorar la calidad en la prestación del servicio, sea en toma de exámenes, suministro del almuerzo, criterios médicos que dan lugar a la atención; por otra parte, se encuentra como el segundo mayor atributo en sugerencia de mejora el referente al trato, en donde en términos generales se recomienda mejoría en la calidez y asertividad a la hora de expresarse.

QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2024

QUEJAS

SERVICIO/MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	1	1	0	2
HOSPITALIZACIÓN/GESTIÓN CLINICA	0	0	1	1
CLINICAS QUIRURGICAS	2	2	1	5
URGENCIAS	1	0	0	1
SERVICIOS TERCERIZADOS (VIGILANCIA)	0	1	1	2
UCI NEONATAL	1	0	1	2
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	1	1
TOTAL	5	4	5	14

Para este trimestre se realiza tramite de catorce (14) manifestaciones de inconformidad con el trato hacia el usuario y familia por parte del personal y colaboradores de la institución, las cuales fueron insumo para acciones de mejora en los procesos de Clínicas Quirúrgicas, UCI Neonatal, entre otros.

RECLAMOS

Dentro de los reclamos tramitados en este periodo, se evidencia que los procesos con mayor número de reclamaciones son: Hospitalización-Gestión Clínica, Central de Citas y Clínicas Quirúrgicas, servicios en los cuales se realizaron actividades de mejoramiento encaminadas a optimizar la prestación del servicio en aras de incrementar la satisfacción del usuario al momento de su ingreso a los diferentes servicios de la institución.

SERVICIO / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CENTRAL DE CITAS)	4	6	1	11
HOSPITALIZACIÓN-GESTIÓN CLINICA	3	8	12	23
CLINICAS QUIRURGICAS	3	3	4	10
URGENCIAS	1	5	6	12
FACTURACIÓN	1	0	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (CONSULTA EXTERNA)	0	0	1	1

SERVICIOS TERCERIZADOS (ALIMENTACIÓN)	0	1	0	1
APOYO EN SERVICIOS DE SALUD (TRABAJO SOCIAL)	0	1	0	1
SERVICIOS TERCERIZADOS (VIGILANCIA)	0	0	1	1
TOTAL	12	24	25	61

Se obtiene un total de 61 reclamos en el primer trimestre, donde los usuarios refirieron inconformidad respecto de la prestación del servicio. Dentro de dicha clasificación atendiendo a los atributos de prestación del servicio de salud, los más aludidos son: PERTINENCIA con un total de 22 manifestaciones de inconformidad en donde se difiere de los criterios médicos que dan lugar a ingreso, egreso, ordenes médicas, etc.



Elaboró:



TATIANA CAROLINA MENDOZA ROJAS
COORDINADORA DE APOYO EN SERVICIOS DE SALUD.
Proyectó: Nicolas Felipe Rosas/ Técnico de apoyo administrativo.