

FECHA: 21/07/2016.

PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, SIAU

ÁREA O SERVICIO: PLAN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

OBJETIVO: Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción e identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades. Verificar el cumplimiento de las tareas propuestas en el trimestre anterior ingresados en el pan de mejoramiento.

1. PRESENTACIÓN DE TAREAS COMITÉ:

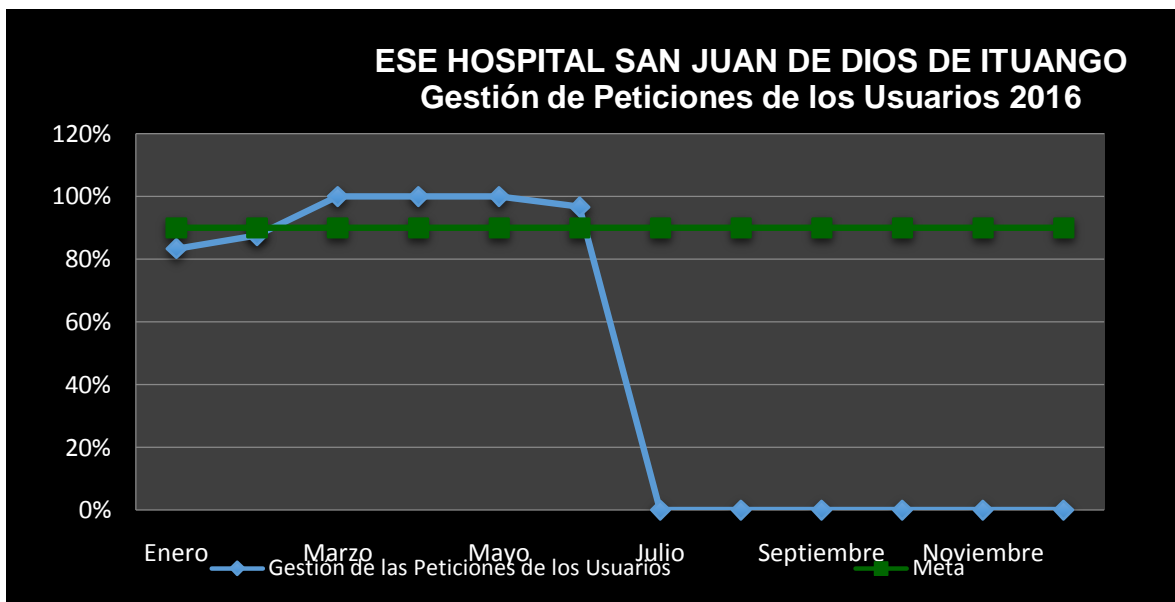
- Pasar el registro público de manifestaciones de los usuarios a la Página Web de la institución, mensualmente.
- Realizar el informe seleccionando las manifestaciones por motivo de la inconformidad.
- Dar conocimiento al Gerente de las manifestaciones negativas de los funcionarios, cuando obtengan cierta cantidad de quejas., con el fin de comprobar si requiere procesos disciplinarios.
- Realizar una reunión con la médica Natalia Peña, funcionaria con mayorías de quejas en el primer trimestre; ésta se ejecutará con una citación, por medio de un oficio e indicando el objetivo de la reunión.

2. PRESENTACIÓN DE INDICADORES PERIODO:

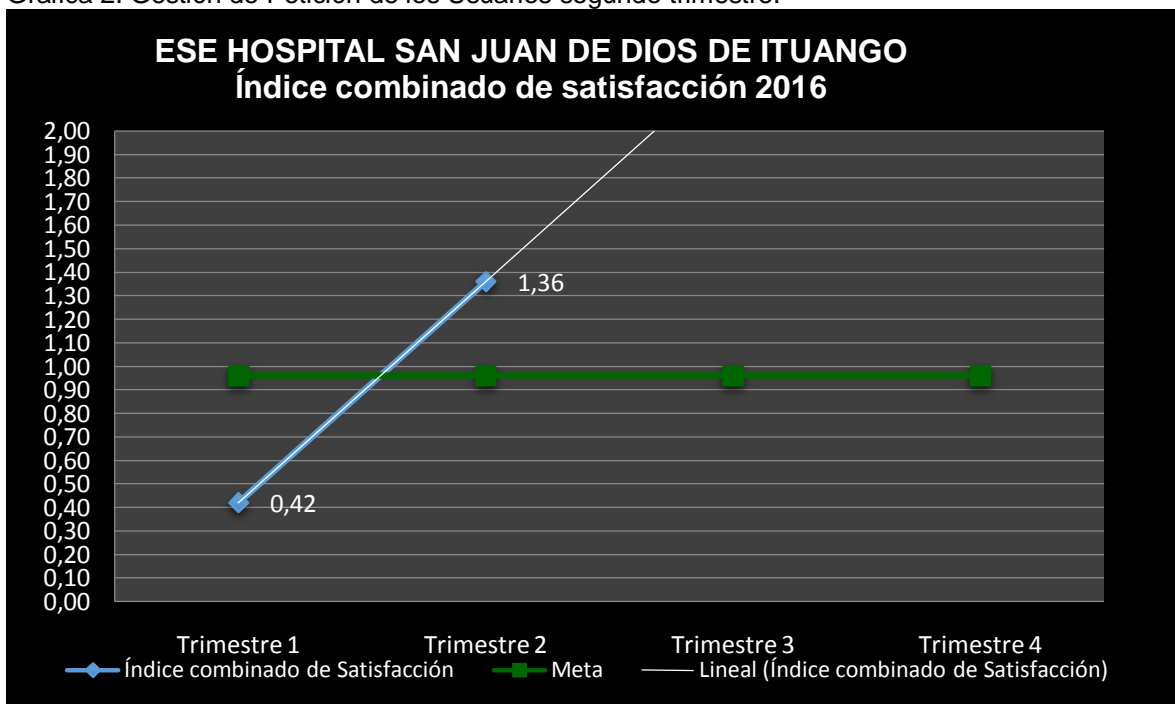
Nombre del Indicador	Meta	Resultado	Análisis	Acciones Correctivas
Gestión de peticiones	>90%	99%	Para la gestión de las respuestas de las manifestaciones de los usuarios, se cumple la meta. Aumentando significativamente. Trimestre anterior presentó un puntaje del 92%.	Seguir implementando la oportunidad en la respuesta de las manifestaciones. Análisis del comité de ética
Índice combinado de satisfacción	>0.96	1.36	Comparado con el trimestre anterior que obtuvo un índice de 0.42, para este trimestre aumento el grado de satisfacción de los usuarios representados en 52 felicitaciones.	Análisis y plan de mejora del Comité de Ética.

1. Fórmula gestión para de	Número de peticiones gestionadas antes de 10 días hábiles / Total de peticiones reportadas por los usuarios x 100
2. Fórmula para índice combinado	$(\# \text{ de felicitaciones} \times 5) + (\# \text{ de sugerencias} \times 3) / (\text{Número de quejas y reclamos} \times 10)$


Gráficos de los indicadores:



Grafica 2. Gestión de Petición de los Usuarios segundo trimestre.



Grafica 2. Índice de satisfacción segundo trimestre.

	INFORME DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código: DE-F-004
		Versión: 01
		Página 3 de 8

3. INFORMACIÓN GENERAL DEL ÁREA O SERVICIO:

FORTALEZAS:

Se constituye un estándar de plan de mejora, para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la satisfacción nuevos pacientes y familiares.

Desarrollo y seguimiento del plan de mejora de funcionarios y servicios.

Evaluación del plan de mejora con el comité de ética cada mes.

Fortalecimiento de la oficina de atención al usuario, mas confiabilidad en el tiempo estipulado y de las manifestaciones.

Aumenta las felicitaciones para el segundo trimestre y disminuye las quejas.

DEBILIDADES:

Se evidencia un crecimiento significativo de demanda de servicios por parte de los usuarios en quejas y reclamos. Se observó que las medidas adoptadas para el manejo de oportunidad en la atención, especialmente en los servicios de urgencias y consulta externa, no es el más adecuado de acuerdo a las expectativas de los pacientes.

La percepción o actitud demostrada en algunas áreas con relación a las PQRSF no es abordada con la mejor disposición, lo que no favorece una cultura del autocontrol y mejora continua.

4. CONTEXTUALIZACIÓN.

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Ituango, cuenta con buzones en los centros de salud y en la institución, para recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, los cuales se encuentran dispuestos en la sala de atención a la comunidad y en los pasillos principales de la institución, para el uso del público en general, es vigilado y revisado periódicamente SIAU, integrante de la Asociación de Usuarios y el comité de ética. Adicionalmente, se dispuso a través de la página web de la E.S.E un link(<http://hospitalituango.gov.co>), en las redes sociales (Facebook: Hospital San Juan de Dios, Twitter: [@eseituango](https://twitter.com/eseituango) y el correo: ltuahs01@hotmail.com – siauhospitalituango@gmail.com) con el fin de que la comunidad pueda presentar sugerencias, peticiones y reclamos de manera electrónica y oportuna. La E.S.E cuenta con un Comité de Ética, el cual se reúne con una periodicidad de treinta (30) días, designando el último martes del mes para la reunión, para tratar los diferentes temas y dar respuesta a las PQRSF, presentadas por la comunidad, las actas de dichos comités reposan en la oficina de la líder de Gestión del Talento Humano.

5. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.

El informe de manifestaciones de los usuarios se realiza de acuerdo al registro y consolidado de expresiones, con la revisión al proceso de PQRSF y la gestión realizada en el mismo, encontrándose los siguientes resultados:

Para el segundo trimestre 2016, se verifica un total de 79 manifestaciones, 25%(20) son felicitaciones, 66%(52) son felicitaciones, el 5%(4) sugerencias, 3%(2) Nulas, por contener insultos y 1%(1) derecho de petición, donde se solicita a la institución una atención y transcripción de un anexo ordenado por especialista particular.

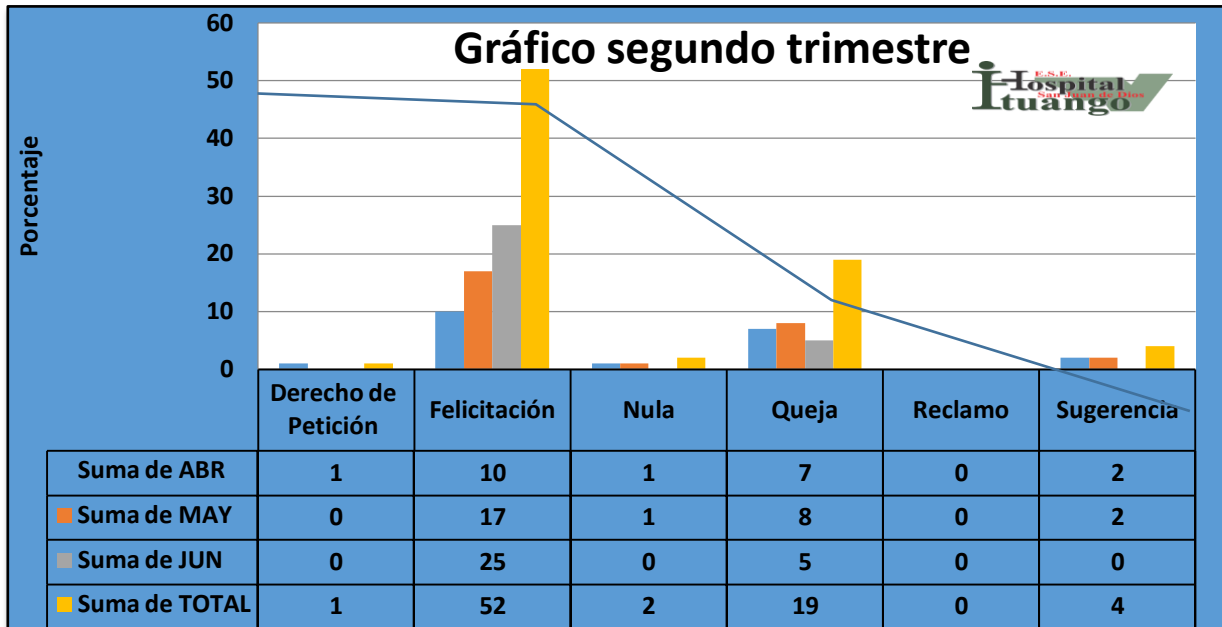
Las 52 manifestaciones de felicitación fueron presentadas en la red social Facebook (E.S.E. Hospital Ituango), agradeciendo la gestión realizada por el gerente y el personal de la institución, felicitación a funcionaria Reyna Dolly Ramírez por su excelente labor en el corregimiento del Aro-Ituango. También resalta la buena gestión que está realizando en el Asilo. Las felicitaciones en la Red Social son generalizadas en el trabajo en equipo. Dentro de las felicitaciones resaltan:

- Arley Saldarriaga (medico APS)
- Albanny Velásquez (Aux Enfermería)
- Juan Carlos Jaramillo (Aux Enfermería)
- Hospital
- Gerente
- Reina Dolly
- Atención en el Asilo

Los usuarios dentro de sus manifestaciones sugieren a la institución lo siguiente:

- Avisar cuando se cancele una consulta o algún servicio no pueda atender al público.
- Las funcionarias de facturación de urgencia informen cuando se ausente en su puesto de trabajo, para evitar demoras.
- Organizar el servicio sanitario de urgencias, mantener más limpios estos sitios.
- Ventilador para la salas de espera.

Tipo de manifestación	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Queja	7	8	5	20	25%
Reclamo	0	0	0	0	0%
Felicitación	10	17	25	52	66%
Sugerencia	2	2	0	4	5%
Nula	1	1	0	2	3%
Derecho de Petición	1	0	0	1	1%
Total	21	28	30	79	100%

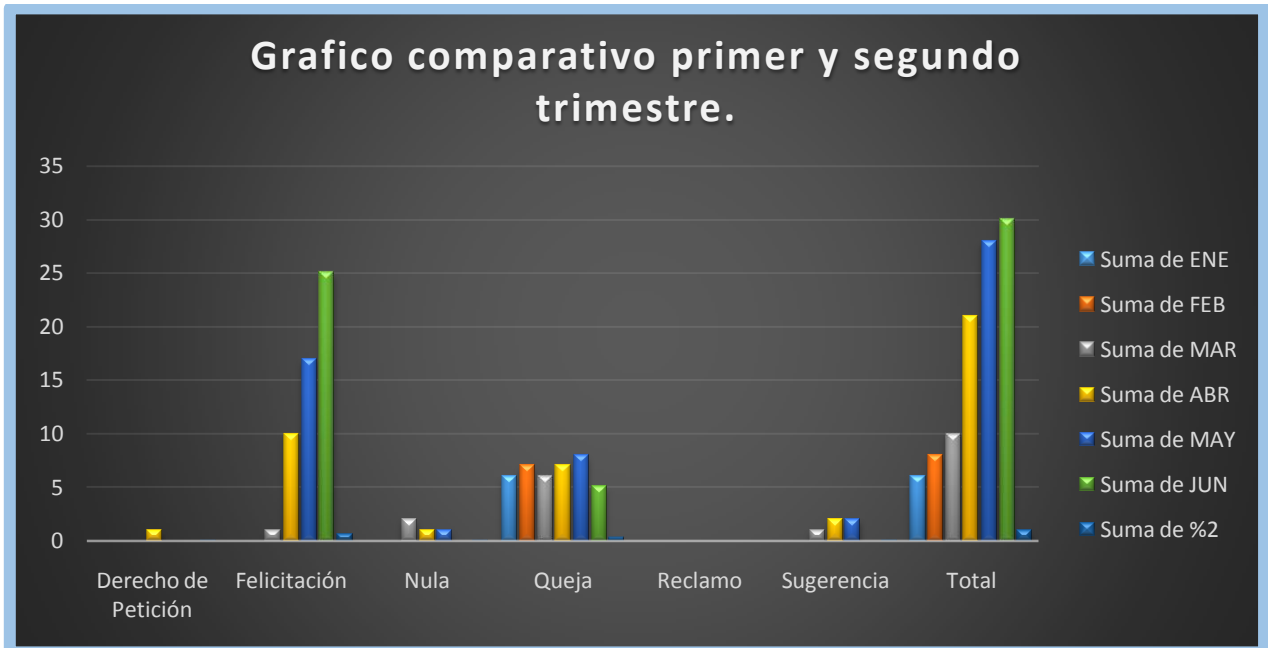


Grafica 3. Manifestaciones segundo trimestre.

Comparando con el trimestre pasado que se obtuvo 1 felicitación, han aumentado las felicitaciones de los usuarios para este trimestre con 52 manifestaciones positivas, estas destacadas en el mes de mayo y junio, debido a la habilitación de las redes sociales. En cuanto las quejas no se realizaron disminución de ellas, se evidencia un total de 19 quejas para los trimestres.

Las quejas se presentan por inconformidad en la atención y por qué la información que se le brinda al usuario no es muy clara, todas las quejas varían en los servicios y funcionarios, no se presenta quejas repetitivas.

- Natalia Peña (medica). Inconformidad con la atención recibida.
- Elvia Jaramillo (Aux Administrativa Admisiones). No contesta el teléfono, es muy mala clase, no da citas por ventanilla, mira el teléfono y no lo contesta.
- Centro de salud el Carmelo. Han perdido la ida a los controles en Carmelo, varias veces, porque la aplazan o las cancelas y no me avisan.
- Urgencias. Demora en la atención, en las personas que tienen prioridad como los niños y las maternas, los médicos son poco humanizados con la atención.
- Hernando Múnera (portero). No dejo ingresar un moto-carro que llevaba usuario con dificultad para la movilidad.



TIPO DE MANIFESTACION.

De acuerdo al registro de manifestaciones se analiza que las expresiones son interpuestas por los siguientes motivos:

Tipo de queja trimestral	Total
Paciente No Satisfecho	6
Mala Prestación de Servicios	
Mucho Tiempo de Espera	1
Cancelación de Citas	1
Mala Atención	1
Mal Asignación de Citas	0
Demora en Asignación de Citas	1
NO Atención	3
Mala Atención y Mal Trato	0
Vulneración de los Derechos	0
Mala información y comunicación	1

Tabla 1: tipo de manifestación

En el motivo *paciente insatisfecho* se presenta en la atención que reciben los usuarios por el personal médico no es completa, no atienden todas sus enfermedades y el tiempo de atención

	INFORME DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código: DE-F-004
		Versión: 01
		Página 7 de 8

no es muy factible, mucha espera en la sala de espera y muy breve la atención. Cuando reciben la atención los usuarios no quedan satisfechos con el diagnóstico y atención recibida.

En la *No Atención*, un usuario manifiesta que le toco esperar una hora y cuarenta minutos para la consulta de urgencias de un bebe, decidió no recibir la atención al ver tanta espera, esta queja presentada en el mes de Abril, en la respuesta se hace énfasis en el sistema de triage que se está implementando en el servicio de urgencias, igualmente se ratifica disculpas por los inconvenientes, se hace análisis con el coordinador médico, los triages incumplidos en el mes y no se evidencia incumplimiento de este.

6. ANALISIS DEL COMITÉ DE ETICA.

- Demora en la atención en el servicio de urgencias: la Asesora de Calidad, Claudia González menciona de acuerdo a su interventoría realizada al servicio de urgencias, que el sistema de triage se está realizando de forma incorrecta, no es efectivo, la clasificación en los niveles que tiene el triage, se implementa con los usuarios, pero en el mismo instante se realiza la consulta, sin tener en cuenta que personas pueden clasificar como prioritarios. La implementación de este sistema es una obligación legal, que se debe ejecutar de la mejor manera.
Con el sistema de triage se auto regula el servicio, la cultura tanto del usuario como del personal de la institución, porque el problema no solo surge en urgencias, también de ser concientizado en el resto de los servicios.


Acción de mejora: capacitación sobre la nueva implementación de sistema de triage. En el mes de julio se están capacitando dos funcionarios, un médico y auxiliar de enfermería, igualmente se sugiere paradescongestionarel servicio, la ayuda de la Enfermera Jefe, Dennise Gómez, para la clasificación de triage.

Por otro lado se debe mirar los perfiles de los médicos, ya que no todos tienen la misma agilidad para trabajar en el servicio de urgencias.

Realizar campaña de socialización del nuevo sistema de triage implementado en urgencias, para que el personal médico y enfermería sientan el apoyo en cuanto el tema y puedan tener la seguridad y confianza para ejecutar bien el método. Esta actividad se implementara en el mes de agosto.

- *Para el servicio de Admisiones:* para la dificultad que se presenta en este servicio en la asignación de la cita, dentro de las posibilidades se tiene presente implementar otro consultorio para consulta externa. Ajustando el consultorio, también se debe fortalecer el servicio de facturación de admisiones para la asignación de las citas. Se espera lograr disminuir la consulta prioritaria en el servicio de urgencias y se pueda atender de forma más oportuna los usuarios que si requieren del servicio.

Para estimular el trabajo de los funcionarios se debe socializar en reuniones programadas, las diferentes felicitaciones presentadas por los usuarios.

	INFORME DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código: DE-F-004
		Versión: 01
		Página 8 de 8

ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

- Avisar cuando se cancele una consulta o algún servicio no pueda atender al público: Se debe solicitar al usuario actualizar sus datos en el momento que tengas cercanía con algún servicio del hospital, debido a que en algunas ocasiones es muy difícil localizar al usuario. Igualmente se le solicitara a todo el personal de la institución tener en cuenta esta sugerencia.
Las funcionarias de facturación de urgencia informen cuando se ausente en su puesto de trabajo, para evitar demoras: para este caso, se le debe informar a las funcionaria de facturación de urgencias y demás servicios que no se pueden ausentar tanto tiempo del puesto de trabajo, en caso de hacerlo informar a unos de los compañeros que le puede brindar la información al usuario.
- Organizar el servicio sanitario de urgencias, mantener más limpios estos sitios. Para este servicio se debe fomentar con todos los usuarios la cultura de mantener el lugar limpio, se puede implementar ayudas visuales. Con las auxiliares de servicios generales se organizará con la el horario para pasar la ronda de limpieza de forma más continua.
- Ventilador para la salas de espera. Para este tipo de sugerencias se realizara análisis con el comité de compras, para verificar si se puede implementar, teniendo en cuenta los recursos económicos de la institución.
- El comité sugiere tener más participación de la representante de enfermería y médicos. Se entiende que tengan mucho trabajo, pero al igual que todos los integrantes del comité, deben disponer del tiempo para asistir a las reuniones.

FIRMA:

LUISA FERNDANDA OSPINA CASTRILLÓN

Lider de Gestion del Talento Humano
Tel. 8643100 ext. 130
Ituango – Antioquia

MARIA ISABEL PÉREZ ÁVAREZ

Atención al Usuario
Tel. 8643100 ext. 101
Ituango – Antioquia