 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CONSOLIDADO DE PQR Y SATISFACCIÓN 2do TRIMESTRE 2019 (abril – junio – julio)	Código:
		Versión: 00
		Página: 1 de 1

1. P.Q.R.S


Con el objetivo de mejorar los procesos y la prestación de los servicios, el SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario) realiza el trámite de las manifestaciones expresadas por nuestros usuarios de ambas sedes. De este modo, aportamos al mejoramiento continuo de nuestro recurso tangible e intangible; con el fin de responder cada día a las necesidades de los usuarios. Las QRS (quejas, reclamos y sugerencias) se convierten en oportunidad de mejora, en donde se detectan las falencias y se contribuye al fortalecimiento de los servicios y la calidad de los mismos. Las Felicitaciones ayudan a identificar nuestros aciertos y es un incentivo para seguir en la mejora continua dentro de nuestro Modelo de Atención Integral.

En el presente comunicado compartimos con ustedes las expresiones de los usuarios recibidas durante **el segundo trimestre de 2019** en los diferentes servicios que presta la **E.S.E.**

Número de manifestaciones recibidas

MES	TOTAL EXPRESIONES DE LOS USUARIOS	NUMERO DE EXPRESIONES POR TIPO			
		FELICITACIONES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMACIONES
ABRIL	120	37	2	16	65
MAYO	109	34	4	12	59
JUNIO	104	14	4	10	76

MES	NO. EXPRESIONES F.S.R.														
	ABRIL					MAYO					JUNIO				
EPS	F	S	Q	R	TOTAL	F	S	Q	R	TOTAL	F	S	Q	R	TOTAL
Vinculado	3	0	0	0	3	3	0	0	0	3	1	0	0	2	3
Savia Salud	14	1	4	45	64	12	3	7	44	66	5	1	6	60	72
ARS ecoopsos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coosalud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coomeva	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Nueva EPS	0	0	1	1	2	1	0	0	2	3	0	0	0	1	1
SURA	5	0	6	4	15	3	0	1	1	5	2	0	0	4	6
F.M.P (red Vital)	2	0	0	1	3	0	0	0	1	1	0	0	0	3	3
Comfenalco EPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saludcoop	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medimas	0	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0
Caprecom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	0	2	2	5	5	0	2	2	9	0	0	0	1	1
SOAT	2	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DSSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Particular	2	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sin indetificar	8	1	2	8	19	7	1	2	8	18	6	3	4	4	17
TOTAL	37	2	16	65	120	34	4	12	59	109	14	4	10	76	104

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CONSOLIDADO DE PQR Y SATISFACCIÓN 2do TRIMESTRE 2019 (abril – junio – julio)	Código:
		Versión: 00
		Página: 2 de 1

Consolidado de manifestaciones

QUEJAS POR DERECHO ESPECIFICO VULNERADO				
CONFIDENCIALIDAD/PRI VACIDAD	TRATO	DISCRIMINACIÓN	SER ESCUCHADO	RESPUESTA A INQUIETUDES
0	10	1	0	0
3	9	0	0	0
0	10	0	0	0

RECLAMACIONES POR DERECHO ESPECIFICO VULNERADO												
OPORTUNIDAD	ACCESO	FALTA DE INFORMACION	PUNTUALIDAD	PÉRDIDA DE PERTENENCIAS	CUSTODIA DE HC	PRIORIZACIÓN	CERCANIA FAMILIAR	CANCELACIÓN CX	PERTINENCIA	PLANTA FISICA	ASEO	OTROS
1	26	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3	36	7	0	1	0	0	0	0	0	4	2	6
2	53	4	4	0	0	0	1	0	0	1	3	8


Plan de mejoramiento:

Los derechos más vulnerados en este 2do trimestre de 2019 son:

- **Trato descortés:** Con 29 quejas.
- **Falta de Información:** Con 17 reclamos

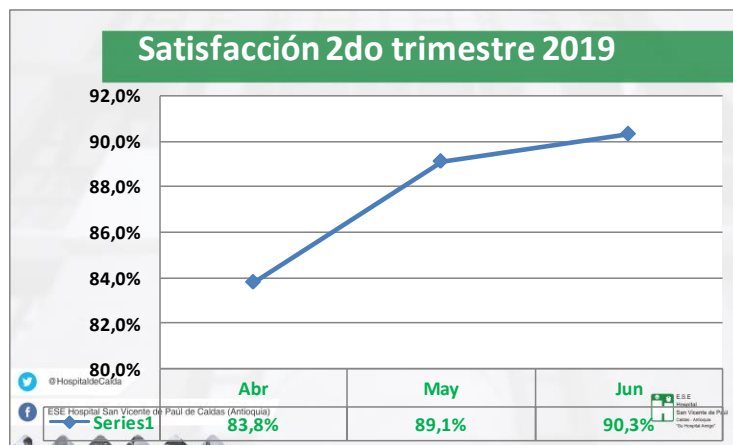
Como plan de mejoramiento desde la oficina de Gestión Humana y Líderes de procesos, se realizan campañas, jornadas de humanización y reuniones personalizadas, fortaleciendo la aplicación de las políticas institucionales, como el buen trato hacia los usuarios con el fin de que toda la atención en el hospital satisfaga las necesidades del usuario, hablando en un idioma entendible al usuario para facilitar la claridad en el mensaje transmitido y a su vez tener en cuenta el lenguaje corporal y no verbal no sea ofensivo a la hora de dirigirse al usuario (miradas, gestos).

- **Acceso:** Con 115 reclamos. Se continua en el momento en estudio con el Departamento de Sistemas y Comunicaciones posibilidad para acceder a las citas médicas generales por plataforma en Internet, lo que descongestionaría la línea.

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	CONSOLIDADO DE PQR Y SATISFACCIÓN 2do TRIMESTRE 2019 (abril – junio – julio)	Código:
		Versión: 00
		Página: 3 de 1

2. Satisfacción

La Encuesta de Satisfacción se realiza a cada servicio que se presta en la E.S.E de manera trimestral, con una muestra de 25 usuarios para cada servicio.



Atentamente,

ATENCION AL USUARIO