


| | | |
|---|--|----------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | CONSOLIDADO DE PQR Y SATISFACCIÓN 3er TRIMESTRE 2019 (julio a septiembre) | 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 tercer 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 |
| JULIO | 107 | 18 | 3 | 10 | 76 |
| AGOSTO | 96 | 22 | 3 | 5 | 63 |
| SEPTIEMBRE | 101 | 14 | 6 | 11 | 70 |

| MES | JULIO | | | | | AGOSTO | | | | | SEPTIEMBRE | | | | |
|------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|-----------|------------|
| NO. EXPRESIONES F.S.R. | F | S | Q | R | TOTAL | F | S | Q | R | TOTAL | F | S | Q | R | TOTAL |
| Vinculado | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 3 | 5 |
| Savia Salud | 9 | 1 | 4 | 64 | 78 | 7 | 2 | 0 | 49 | 58 | 4 | 1 | 3 | 57 | 65 |
| ARS ecoopsos | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Coosalud | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Coomeva | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Nueva EPS | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SURA | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 | 4 | 0 | 1 | 1 | 6 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| F.M.P (red Vital) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Caprecom | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 1 | 0 | 2 | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SOAT | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| DSSA | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Particular | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Salud Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| No reporta | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 5 | 3 | 3 | 7 | 18 | 5 | 1 | 2 | 7 | 15 |
| TOTAL | 18 | 3 | 10 | 76 | 107 | 22 | 6 | 5 | 63 | 96 | 14 | 5 | 10 | 72 | 101 |

Para este trimestre se recibieron 304 PQRSF, de las cuales 54 fueron felicitaciones, sugerencias 12, quejas 26 y 209 reclamos.

| | | |
|---|--|----------------|
|  E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia | CONSOLIDADO DE PQR Y SATISFACCIÓN 3er TRIMESTRE 2019 (julio a septiembre) | Código: |
| | | Versión: 00 |
| | | Página: 2 de 1 |

Consolidado de manifestaciones

| MES | QUEJAS POR DERECHO ESPECIFICO VULNERADO | | | | |
|------------|---|-------|----------------|---------------|-------------------------|
| | CONFIDENCIALIDAD/PRI VACIDAD | TRATO | DISCRIMINACIÓN | SER ESCUCHADO | RESPUESTA A INQUIETUDES |
| JULIO | 1 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| AGOSTO | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 0 | 10 | 0 | 1 | 0 |

| MES | 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 |
| JULIO | 1 | 56 | 11 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| AGOSTO | 5 | 46 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 |
| SEPTIEMBRE | 4 | 53 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 |


Plan de mejoramiento:

Los derechos más vulnerados en este 3er trimestre de 2019 son:

- **Trato descortés:** Con 24 quejas, disminuyen en comparación a trimestre pasado donde fueron 29.
- **Falta de Información:** Para este trimestre se presentan 17 reclamos, teniendo la misma cantidad del trimestre pasado.

Como plan de mejoramiento para estas variables se realizan campañas, jornadas de humanización y reuniones personalizadas, desde la oficina de Gestión Humana y Líderes de procesos, 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 155 reclamos, aumentando la variable en comparación al trimestre pasado, se continúa 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.

| | | |
|---|--|----------------|
|  <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p> | CONSOLIDADO DE PQR Y SATISFACCIÓN 3er TRIMESTRE 2019 (julio a septiembre) | Código: |
| | | Versión: 00 |
| | | Página: 3 de 1 |

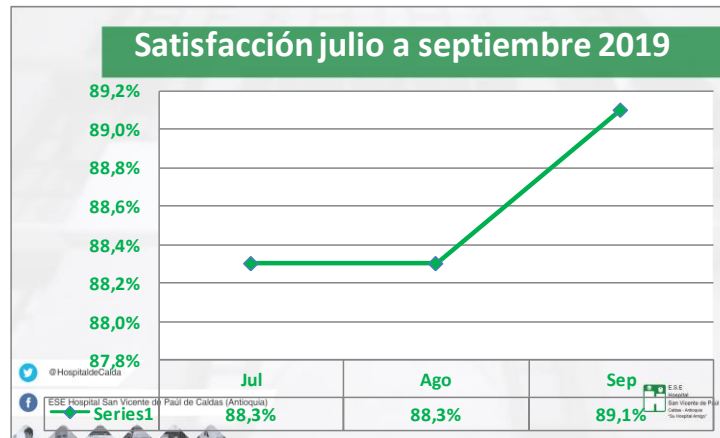
2. Satisfacción

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, para este trimestre se realizó encuesta a los servicios de:

Julio: Urgencias, C. Especialista, Hospitalización y Planificación Familiar

Agosto: Farmacia, C. General, Hipertensión y Vacunación.

Septiembre: Control Prenatal, Laboratorio, Cirugía y Odontología.



Para este trimestre se tiene un promedio en satisfacción de **88.6%**, similar al trimestre pasado, las variables calificadas son:

- Oportunidad, donde se califica el tiempo de espera para la atención, con un promedio para este trimestre de 86.8%.
- Trato, en esta variable se califica que percepción tiene el usuario en la atención del personal, con promedio de 97.1%.
- Privacidad, se evalúa si el usuario durante la atención considera que se respeto su intimidad, donde se obtuvo un promedio de 96.7%
- Comunicación, donde se califica la conexión entre profesional-usuario, donde se tuvo un promedio de 77.5%.
- Información, se evalúa la claridad y suficiencia en la información sobre condición de salud y tratamientos, con un promedio de 95.3%.
- Infraestructura, en esta variable se evalúa como percibe el usuario la comodidad e higiene en las instalaciones, con un promedio de 86.9%.

Atentamente,


 NATHALIA HERRERA RIOS
 Auxiliar de Atención al Usuario