

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 28 de ENERO 2022 – COMITÉ DEL MES DE DICIEMBRE

HORA: 11:00 am

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de diciembre de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de diciembre de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO Y DEPENDENCIA

Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Armando Rico	Auditor Medico
Alexander Barragan (invitado)	Control Interno
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes Diciembre para del 2021
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de Diciembre.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

- ✓ El informe de satisfacción correspondiente a los mes De Diciembre, se presentó en este comité dando como resultado de un total de 550 usuarios encuestados durante el mes de diciembre que corresponde al 10 % de muestra de la población que ingreso en el mes en las diferentes áreas, los cuales solo 250 usuarios contestaron la encuestas, arrojando los siguientes resultados.
- ✓ Socialización de las **PQR** recibidas durante a los mes de Diciembre en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 7 PQR.
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de DICIEMBRE se evidencia una disminución de las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se contó con el apoyo de Control Interno participando escuchando todas las inquietudes, las posibles rutas de mejoramiento.

- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ Se le informa al Subgerente Científico Doctor Marlon Zapata, lo estipulado en la auditoria Departamental, donde se dice que cada queja o sugerencia, debe ir soportada a través de un plan de mejora que se aplica en el institución en el área donde se presenta el quejoso, para evitar nuevas inconformidades, cabe resaltar que esta información ya se había socializado, pero no se ha ejecutado, es por eso que se retoma nuevamente en el comité para comenzar a realizar las respectivas acciones.

INFORME DE PQRS PERIODO DICIEMBRE 2021

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzon de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de diciembre de 2021 se recibió 7 PQR a través buzón de sugerencias establecido en los **DIFERENTES SERVICIOS** de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de noviembre se recibió 12 quejas, 1 sugerencia y 2 felicitación cual quiere decir que el nivel de quejas BAJO .

ANALISIS

Según resultados obtenidos se puede evidenciar que en el transcurso del mes de diciembre se generaron 7 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria interpone una queja en contra de la facturadora LINA, donde expresa que la funcionaria no tuvo tacto al momento de la atención y solicita que se tome la medida pertinente contra la funcionaria.	FACTURACIÓN PISO
La usuaria se siente molesta por que a su hija menor de edad al momento de aplicarle la vacuna, no se le mostró el biológico y cuando solicitó la explicación la enfermera le dijo " me hubiera dicho y yo se lo mostraba" lo cual ella no cree que sea de esa manera y sino que se debe siempre mostrar.	ÁREA VACUNACIÓN COVID
La usuaria manifiesta que fue citada su hija, a una cita con la médico internista a las 9:00 am y eran las 11:30 am y me	CONSULTA EXTERNA

	<p>acerque al medico y le pregunte muy amablemente que se demoraba en atendernos y el de manera grosera dijo " si no puede esperar, se puede ir"</p>		
	<p>El DR Gustavo MOJICA no se presente para atender a los pacientes y pues venia de lejos y perdi el viaje</p>	CONSULTA EXTERNA	
	<p>La usuaria manifiesta que el medico Ruben Palacios la realizo el pomeroy como una cesarea y no como se lo habian dicho en citas anteriores que era por el ombligo</p>	GINECOLOGÍA	
	<p>El usuario manifiesta que el medico Jose sebastian Ayala no lo atendio bien, teniendo cuenta que venia a urgencia por una mordedura de perro domestico y solo la realizo un TRIAGE, enviandole una formulas medicas incompletas.</p>	ÁREA DE URGENCIAS	
	<p>La superintendencia de la salud envia una PQRS, por que requiere amplitud de la informacion en el momento que fue atendido el SR Julio Manuel Muñoz Serrano.</p>	ÁREA DE URGENCIAS	

3. ESTADOS DE LAS PQRS

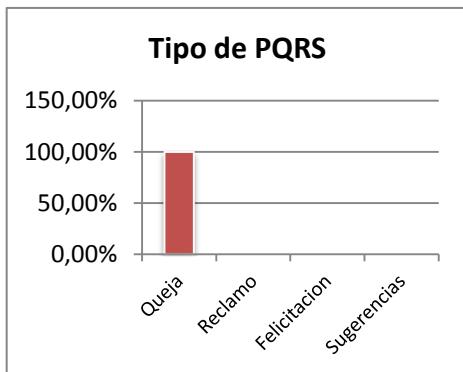
Cerradas, 6 PQRS (85,7%)

Abierta, 1 PQRS (14,2%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de diciembre se pueden clasificar de la siguiente forma:

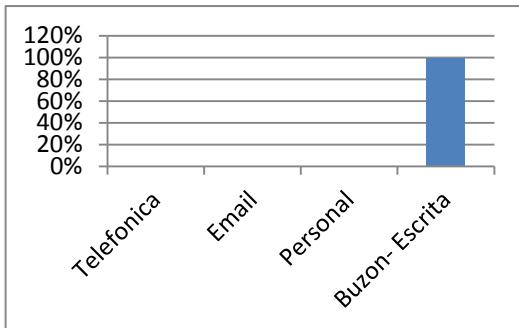
TIPO DE PORS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	7	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	0	0%
TOTAL	7	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	0	0%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón (POR)	7	100%
TOTAL	7	100%



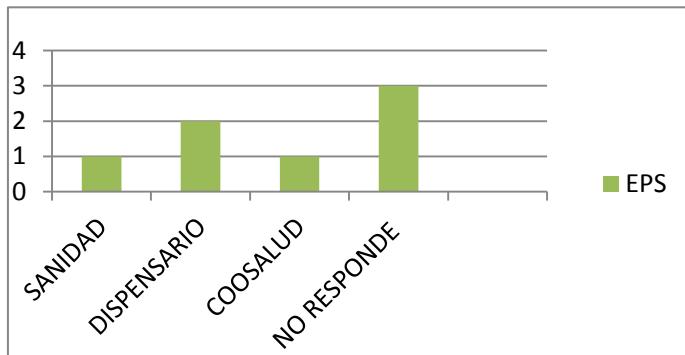
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes de diciembre de 2021 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURACION PISO	1	14,2%
GINECOLOGIA	1	14,2%
AREA COVID-19	1	14,2%
URGENCIAS	2	28,5%
COLSULTA EXTERNA	2	28,5%
TOTAL	7	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	3
COOSALUD	2
ECOPETROL	1
NUEVA EPS	1
TOTAL	7



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas o acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
<p>La usuaria interpone una queja en contra de la facturadora LINA, donde expresa que la funcionaria no tuvo tacto al momento de la atención y solicita que se toma la medida pertinente contra la funcionaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • La coordinadora de Carmen Cecilia llama a desacargos a la funcionaria y donde se evidencia que el medico fue quien se demoro en la entrega de los documentos para la salida y ademas los entrego de manera incompleta, se dialogo con la facturadora de la importancia de manejar los tiempó al momento de realizar las 	CERRADA

	<p>salidas y Se le recordo manejar una atencion humanizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se seguira insistiendo la importancia de realizar un documento informativo para que los usuarios tenga el conocimiento de los costos de acuerdo a su EPS,Nivel y Regimen. • 	
<p>La usuaria se siente molesta por que a su hija menor de edad al momento de aplicarle la vacuna, no se le mostro el biológico y cuando solicito la explicación la enfermera le dijo " me hubiera dicho y yo se lo mostraba" lo cual ella no cree que sea de esa manera y sino que se debe siempre mostrar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja. • Se sostiene dialogo con la jefe del area partiendo de la inconformidad y se le recordo al importancia de mostrar el biológico a los usuarios. • Se socializo tambien la importancia de manejar las situaciones demandantes con el mayo tacto y manejando un lenguaje adecuado. 	CERRADA
<p>La asuaria manifiesta que fue citada su hija, a una cita con la medico internista a las 9:00 am y eran las 11:30 am y me acerque al medico y le pregunte muy amablemente que se demoraba en atendernos y el de manera grosera dijo " si no puede esperar, se puede ir"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja. • Se habla con el medico INTERNISTA JOHAN CHACON y se expreso la importancia de brindar un atencion con tacto y un lenguaje adecuado, ademas se le pidios disculpas a la Quejosa . 	CERRADA
<p>El DR Gustavo MOJICA no se presente para</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja. • Se hablo con el area de 	CERRADA

atender a los pacientes y pues venia de lejos y perdi el viaje

encargada y se nos informa que el especialista se le presento una calamidad domestica de urgencia en el instante de la atencion que lo obliga no atender y de esta manera no se logro avisar con anteriorida a los pacientes.

- Se le pide disculpas a la Quejosa y se los comenta el contexto de los hechos, se le comenta que aun si seguira trabajando con el area de citas y medicina externa.

La usuaria manifiesta que el medico Ruben Palacios la realizo el pomeroy como una cesarea y no como se lo habian dicho en citas anteriores que era por el ombligo

- Se le recepciono la queja.
- Se hablo con el con el medico quien informo que la LAPARATOMIA no se puede realizar en la institucion no cuenta con el servicio.
- Se le recordó al medico la importnacia de comentarle con claridad al paciente el procedimiento que va realizar.
- Se le explico de manera clara a la Quejosa lo sucedido y de esa manera resolverle las dudas.

CERRADA

El usuario manifiesta que el medico Jose sebastian Ayala no lo atendio bien, teniendo en cuenta que venia a urgencia por una mordedura de perro domestico y solo la realizo un TRIAGE, enviandole una formulas medicas incompletas.

- Se le recepciono la queja.
- Se remite a profesional involucrado para pronta respuesta.

ABIERTA

La superintendencia de la salud envia una PQRS, por que requiere amplitud de la informacion en el momento que fue atendido el SR Julio Manuel Muñoz Serrano.

- Se le recepciono la queja.
- Se indago con las area encargadas y se envio la respuesta a la Super Salud.

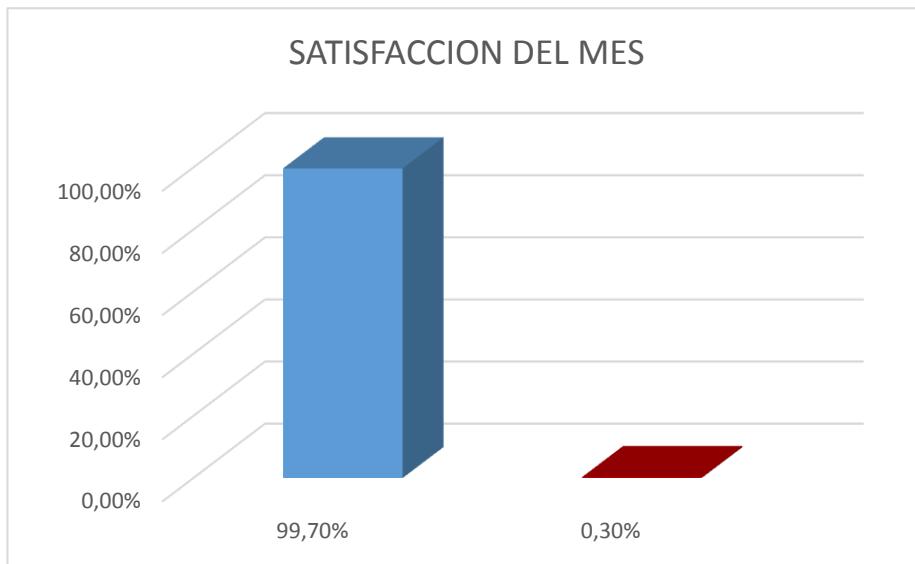
CERRADA

SATISFACCIÓN DEL MES

SATISFECHOS	INSATISFECHOS
98.7%	1.3%
234	3
TOTAL	237

Porcentaje Total de Satisfacción- DICIEMBRE 2021

Figura 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Diciembre (SIAU)



DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

Al realizar el respectivo análisis a las encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de DICIEMBRE del año 2021, se puede establecer que al aplicar la muestra de 5.700 encuestas justificadas las cuales se le enviaron a 570 usuarios por canales como mensaje de texto, llamada y whatssap donde solo 237 contestaron la encuesta que equivale al 5 % de total de la población en el Hospital Regional Magdalena Medio en las diferentes áreas asistenciales, se evidencia una satisfacción del 98.7% representando 234 personas y una insatisfacción del 1.3% representando a 3 personas.

Conclusión: Se puede evidenciar que el porcentaje de satisfacción e insatisfacción percibidos por los usuarios de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio están relacionados con la atención brindada por el personal asistencial.

A continuación se enviará la evidencia de la insatisfacción y satisfacción de los usuarios respecto a los servicios;

Observaciones

19 respuestas

LOS ESPECIALISTAS NO ASISTEN A LA ATENCION Y TAMPOCO SE LE INFORMA AL USUARIOS LA CANCELACION DE LA MISMA

Felicitar al equipo de trabajo que hace parte de esta institución por su gran labor y su servicio ante todos los usuarios cabe resaltar que conservan el don de la humanidad.

Un poco demorado

Siempre resibo una buena atencion

Ninguna

Me encanta la atención del hospital

Todo excelente la atención

Ágil y efectivo

Observaciones

19 respuestas

Bien y efectivo

Tienen un buen servicio el hospital regional

Servicio de atención digital muy malo el servicio

No estoy de acuerdo que en el 3 piso halla un solo ginecólogo para tanto personal atendido

El personal debe mejorar sus practicas de higiene y seguridad personal.

Las citas con especialistas son muy demoradas

Buena atencion

Bien

Debo aportar que se deja ver el cambio que hay en el hospital para atención de dar citas, se ve menos desesperante esa parte. Dios quiera cada día sea mejor y el personal tanto profesional como auxiliares y demás también den muestra de su educación y sentido humanitario.

La calidad de nuestro servicio esta evaluado como "MUY BUENO" con un 57.4 % y "BUENO" 39.2% lo que indica que el servicio en las diferentes áreas

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

237 respuestas



ELABORADO: LUISA FERNANDA URIBE GONZALES- Trabajadora Social SIAU
VIVIANA ZAMORA PRADO-Auxiliar SIAU

Apoyo a SIAU Zulma Alexandra Salazar-Gestora H

DECISIONES Y CONCLUSIONES

- En el comité de febrero se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se quedó en invitar al coordinador de facturación al próximo comité, para que se socialice el documento consentimiento informado que se le va a entregar a los usuarios cada vez que ingrese a la institución, donde se informa los pagos que debe realizar de acuerdo a su estado en la EPS y el nivel de clasificación en el sisben.
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de PQR.
- En el área de urgencias se colocara de manera visibles la información general del TRIAGE (pendiente por ajustar , doctor Marlon , Jefe Julieth Erazo , ya que inicialmente se realizó el cual tuvo el visto bueno del doctor Marlon , sin embargo calidad encabezada por la Ing. Sandra Porras manifestó que hay que hacerle reforma)
- Se habló de invitar a los comités algunos funcionarios del área asistencial y administrativa para tratar las PQR generadas en el mes del comité.
- Se socializo la nueva manera de hacer entrega de las PQRS a los funcionarios involucrados, donde se citaran en la oficina de SIAU, se establecerá un dialogo y se dará un tiempo de 8 días para hacer la contestación de la queja, que además debe tener la acciones de mejora que tomara persona

involucrado en la misma respuesta y el coordinadora debe realizar el plan de mejora que se realizara para evitar nuevas inconformidades, el objetivo es que se genere un compromiso que a futuro se evidencie en la calidad de un buen servicio.

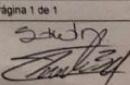
PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : febrero , jueves 24 2022

Hora: 11:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

FORMATO DE ASISTENCIA			
		Versión: 002	
		Fecha de emisión: 25/10/2016	
GCA-FR006			
COMITÉ: SIAU			
Lugar:	Coordinadora : LUISA FDA URIBE GONZALEZ		HRMM
Objetivo:	Fecha: 22 Diciembre 2016		Hora: 11:00 AM
Tema:			
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
1	CESAR ALDEMAR GONZÁLEZ PÉREZ	Gerente	Gerencia
2	MARLON J ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU
4	OSCAR ALVAREZ	Representante de los Usuarios	SIAU
5	MAGALY MANTILLA	Talento Humano (E)	Talento Humano (E)
6	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias
7	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad
8	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU
9	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU
10	ARMANDO RICO	Auditor Medico	Auditor Medico
11	Zulma A. Salazar. Gestor Hospitalaria.	Subcientífica	gestorhospitalario@outlook.com
12	Inés Palomino Aux Censo	Fachación	inestpalomino@outlook.com
13	Cecilia Rincón Control fact	Fachación	ceci.rincon@outlook.com
14	Francis Romero cont.fact	fachacion	francisromero@outlook.com
CODIGO: GCA-FR006		VERSION:002	FORMATO DE ASISTENCIA
15. Sandra Erramondo Aux facturador		Ongencias	Página 1 de 1
16. ALEXANDER BARRAGAN GARCIA		CONTROL INTERNO	

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 24 de FEBRERO 2022 – COMITÉ DEL MES DE ENERO

HORA: 10:00 am

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de enero de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de enero de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO Y DEPENDENCIA

Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Ana María Martínez	Sugerente administrativa
Alexander Barragán (invitado)	Control Interno
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
JHONATHAN SANDOVAL	EXPERIENCIA/ Ponal
EVIL JULIETH MANRIQUE	Teniente de la Ponal/ supervisora de atención al usuario.
CECILIA RINCÓN CONTRERAS	Coordinación de Facturación
Paola Amador	Enfermera Jefe de Ginecología
Laura Marcela Silva	Enfermera Jefe Medicina Interna
Miguel Nieto	Ética hospitalaria, Delegado de la Asamblea de los Usuarios

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes Enero para del 2021
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de Enero.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

El informe de satisfacción correspondiente a los mes De Enero, se presentó en este comité dando como resultado de un total de 504 usuarios encuestados durante el mes de diciembre que corresponde al 10 % de muestra de la población que ingreso en el mes en las diferentes áreas, los cuales hubo resultado de satisfacción del 98,80% e insatisfacción del 1,2%.

- ✓ Socialización de las **PQR** recibidas durante a los mes de Diciembre en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 5 PQR.
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de ENERO se evidencia una disminución de las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se contó con el apoyo de Control Interno participando escuchando todas las inquietudes, las posibles rutas de mejoramiento.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ Se contó con la participación de la Teniente Evil Julieth Manrique quien representa la sección de atención al ciudadano en la ponal, quien socializa algunas inconformidades en el servicio de urgencia, tales como las demoras en atención, la elaboración de ordenes medicas incompletas, no se entrega las historias médicas, la falta de implementos en la atención el caso más puntual los "CONOS", además presento en el comité quien tomara su Cargo el Teniente Jhonathan Sandoval.
- ✓ También se contó con la participación de la Veeduría de la Policía Nacional, quien también socializa las misma inquietudes de la Teniente Evil Manrique, además solicita que se cumpla con los compromisos adquiridos donde se le había dicho que se le socializaría mes a mes las quejas interpuesta por los usuarios de la policía, la atención preferencia casi inmediata en urgencias y demás servicios.
- ✓ También se dio claridad el tema de generar incapacidad en el área de urgencia para los miembros de sanidad.

- ✓ La jefe Julieth intervino y contó las acciones tomadas frente a la falta de implementos en urgencias, como de manera articula trabaja con almacén y con las otras áreas para evitar contratiempos.
- ✓ La Doctora Dary Luz comentó que se hará seguimiento a los funcionarios con constantes quejas y se le abrirá disciplinarios y además se compromete trabajar con el área de experiencia para realizar talleres que refuerzen la atención humanizada.
- ✓ Ante las constantes quejas que reciben la auxiliar de enfermera Marlene del área de hospitalización de Ginecología y Pediatría, Jefe Paola Amador se compromete hacerle seguimiento y acompañamiento para mejorar la calidad en el servicio.
- ✓ La Doctora Camila Sánchez socializa las inconformidades en la atención de los códigos fucsia, por la poca participación de algunos médicos que en ocasiones están desocupados y podrían apoyar.
- ✓ Se socializa que se sigue pasando por alto las directrices que se establecen al momento de generar una cita donde no se cita cada 20 minutos, si no cada todos a la misma hora.
- ✓ La coordinadora de facturación socializó el consentimiento informado al momento de ingresar los pacientes de urgencias con problemas de afiliación, EPS contributiva y rangos de nivel 2 y nivel 3 en el sisben.
- ✓ El Doctor Marlon Zapata comenta que cargo que ocupa del Doctor Ospino, como coordinador médico de la E.S.E Hospital Regional.

INFORME DE PQRS PERIODO ENERO 2021

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de enero de 2022 se recibió 5 PQR a través buzon de sugerencias establecido en los **DIFERENTES SERVICIOS** de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de diciembre se recibió 7 quejas cual quiere decir que el nivel de quejas BAJO .

ANALISIS

Según resultados obtenidos se puede evidenciar que en el transcurso del mes de enero se generaron 5 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta tener preocupación en la forma que le fueron suministrados los medicamentos a su mamá quien padece unos antecedentes de salud complejos, aun si lo manifiesta a la enfermera RUBY quien le manifiesta que no pasa nada, además después de aplicárselo la sr manifestó malestar.	ÁREA GINECOLOGÍA
La usuaria manifiesta inconformidad con la enfermera RUBY quien refiere la usuaria no le dio el trato adecuado al momento de realizarle la curación de la cesárea	MEDICINA INTERNA (ABIERTA)
La mamá del menor manifiesta que la enfermera auxiliar Marlene tuvo un trato no adecuado y muy hostil.	ÁREA DE PEDIATRÍA
El familiar de paciente manifiesta que en la sala de espera no hay televisor, enchufe para cargar los celulares.	ÁREA DE CIRUGÍA

El familiar del usuario (Sr emeterio) manifesta que las posibles irregularidades en el momento del ingreso a la institución y expresa ademas el mal comentario que el especialista NOEL CALA VILLAREAL y la queja le interpone en la secretaría de salud.

MEDINA INTERNA

3. ESTADOS DE LAS PQRS

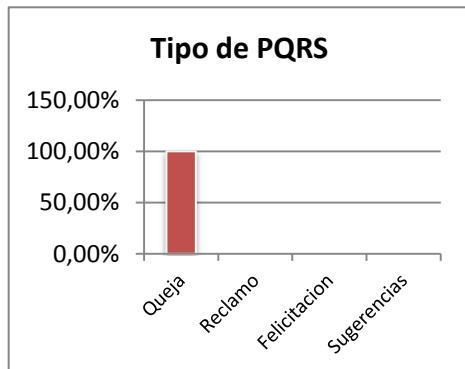
Cerradas, 3 PQRS (80.0%)

Abierta, 1 PQRS (20.0%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de diciembre se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	5	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	0	0%
TOTAL	5	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS

MÉDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	0	0%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón (PQR)	5	100%
TOTAL	5	100%

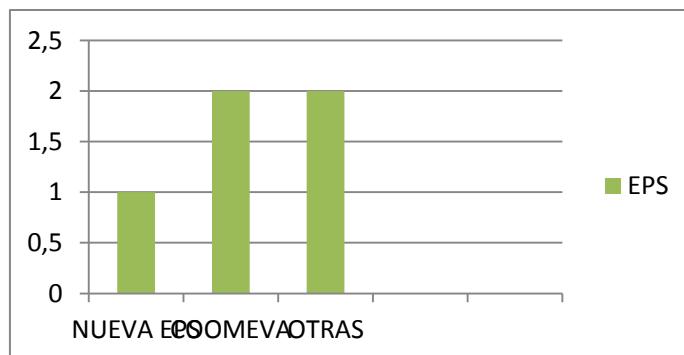
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes de enero de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
MEDICINA INTERNA	2	40,0%
AREA DE GINECOLOGIA	1	20,0%
AREA DE PEDIATRIA	1	20,0%
AREA DE CIRUGIA	1	20,0%
TOTAL	5	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

NUEVA EPS	1
COOMEVA	2
OTRAS	2
TOTAL	5



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas o acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
La usuaria manifiesta tener preocupación en la forma que le fueron suministrados los medicamentos a su mamá quien padece unos antecedentes de salud complejos, aun si lo manifiesta a la enfermera RUBY quien le manifiesta que no pasa nada, además después de aplicárselo la sr manifestó malestar.	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja• Se remite a profesional involucrado para posterior respuesta de lo sucedido• Se realiza un llamado de atencion, solicitandole a la jefe de enfermeria el cambio de la funcionaria de servicio.	CERRADA
La usuaria manifiesta inconformidad con la enfermera RUBY quien refiere la usuaria no le dio el trato adecuado al momento de realizarle la curación de la cesárea	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja.• Se remite a profesional involucrado para pronta respuesta.	ABIERTA
La mamá del menor manifiesta que la enfermera auxiliar Marlene tuvo un trato no adecuado y muy hostil.	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja.• Se continua proyectando desde el area de SIAU talleres de atención humanizada a los funcionarios de cada servicio.	CERRADA

El familiar de paciente manifiesta que en la sala de espera no hay televisor, enchufe para cargar los celulares.

- Se le recepciono la queja
- Se le informo al quejoso sobre la estrategia de ahorro de energia que implementa la institucion.

CERRADA

El familiar del usuario (Sr emeterio) manifesta que las posibles irregularidades en el momento del ingreso a la institucion y expresa ademas el mal comentario que el especialista NOEL CALA VILLAREAL y la queja le interpone en la secretaria de salud.

- Se le recepciono la queja.

CERRADA

Porcentaje Total de Satisfacción- ENERO 2022

La encuesta de satisfacción de usuarios tiene como objetivo el evaluar la capacidad de poder tener una información más explicita sobre la atención que recibió el usuario durante su visita u hospitalización en la E.S.E del Hospital, de acuerdo al área y servicio que se le prestó, desde el ingreso a las instalaciones como el trayecto de atención durante el proceso hasta el egreso del mismo, como también indagar sobre que tan satisfecho se encontró y si recomendaria la atención de nuestros servicios de salud y así mismo si tiene algún interés de realizar alguna observación sobre su experiencia para así poder darla a conocer.

SATISFACCION DEL MES

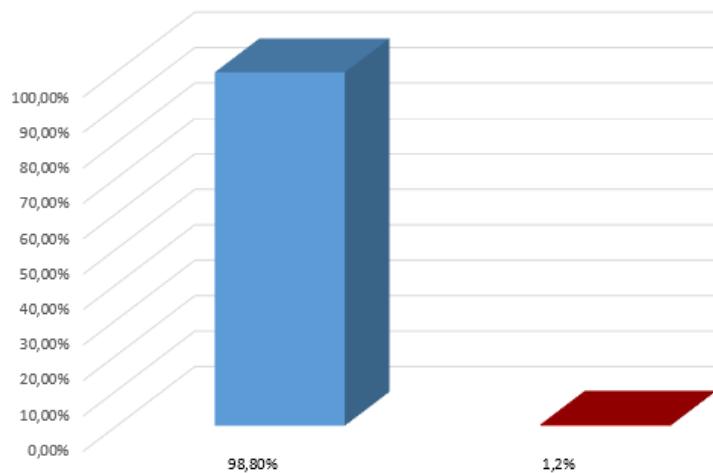


Figura 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Enero

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

De acuerdo a la figura anteriormente expuesta, se realiza el respectivo análisis a las encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de ENERO del presente años 2022, se establece que de acuerdo a la muestra representativa de 5.724 usuarios que ingresaron a la E.S.E del Hospital, permitiendo realizar por medio de llamadas directas al usuario como resultado 503 usuarios encuestados, correspondiente al equivalente al casi 9,1% del total de la población en el Hospital Regional del Magdalena Medio asistieron a las diferentes áreas asistenciales, por lo cual se evidenció una satisfacción del 98,80% e insatisfacción del 1,2%.

Conclusión: Se evidencia que el porcentaje de satisfacción e insatisfacción percibidos por los usuarios de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio están relacionados y enfocados con la atención brindada por el personal asistencial.

A continuación, se soporta la totalidad de respuestas por medio de llamadas recibidas por parte de los usuarios;

503 respuestas



Se aceptan respuestas



Como bien, se expone como evidencia la satisfacción e insatisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de atención que recibieron.

Observaciones

60 respuestas

Si volveria por la buena atencion que me dieron

Bueno

Atendieron bien, gracias por llamar y preguntar

Hubo demora para que me pasaran a atender

No

Si volveria

Muy buen servicio prestado y atentos

bueno

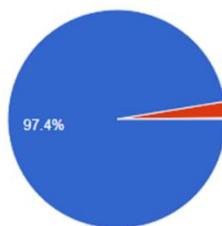
Buena atencion

Así mismo, se evidencia la calidad de nuestro servicio la cual se expone en el rango de “MUY BUENO” con un 97,4% y “BUENO” con un 2,6% restante, lo cual indica que el servicio que se presta en las diferentes áreas y servicios ha estado mejorando poco a poco en una manera significativa, por lo que se seguirá trabajando en compañía y de la mano de los profesionales para así seguir logrando mayor satisfacción con los usuarios e ir intensificando la mejora por el cuidado y bienestar del mismo.

CALIFIQUE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS DE ACUERDO CON SU EXPERIENCIA GLOBAL EN EL
HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

503 respuestas

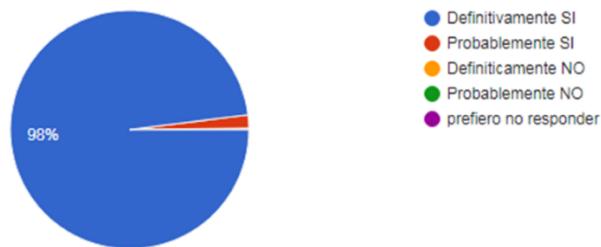


- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- prefiero no responder

Finalmente, los usuarios respondieron positivamente si recomendaría a sus familiar y amigos los servicios prestados por la E.S.E del Hospital, a lo se dio como resultado que un 98% “DEFINITIVAMENTE SI” y un 2% con “PROBABLEMENTE SI”.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

503 respuestas



- Definitivamente SI
- Probablemente SI
- Definitivamente NO
- Probablemente NO
- prefiero no responder

DECISIONES Y CONCLUSIONES

- En el comité de marzo se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se quedó en invitar al veedor de la policía JAIRO FORRERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía.
- Se recepcionan el documento consentimiento informado para que el comité lo validara y posterior a ello que el área de calidad lo revisara para poder codificarlo y institucionalizarlo.
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- En el área de urgencias se colocara de manera visibles la información general del TRIAGE (pendiente por ajustar , Trabajadora Social , doctor Marlon , Jefe Julieth Erazo y auditoria médica , ya que inicialmente se realizó tuvo el visto bueno del doctor Marlon , sin embargo calidad

encabezada por la Ing. Sandra Porras manifestó que hay que hacerle reforma)

- Se habló de invitar a los comités algunos funcionarios del área asistencial y administrativa para tratar las PQRS generadas en el mes del comité.
- La Doctora Camila Sanchez nuevamente socializara con el área asistencial el ingreso de códigos fucsia.
- Se trabajara articuladamente el área de Talento Humano y Experiencia para el tema de atención humanizada en los servicios de salud
- Se realizara reunión con el Doctor Marlon Zapata, Trabajadora Social , el área de experiencia y citas y medicina externa para recordar los lineamientos ya establecidos para atención y agenda miento de citas según los tiempos de atención.
- Se realizar reunión con el gerente, médicos especialistas ginecólogos, el jefe Nancy Caraballo, la Trabajadora Social suscrita y el área de experiencia para manejar el tema de la atención para maternas por consulta externa.

PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : Marzo , jueves 24 2022

Hora: 11:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA



FORMATO DE ASISTENCIA

Versión: 002
Fecha de emisión: 25/10/2016

GCA-FR06

COMITÉ: SIAU

Lugar: Subgerencia Científica

Objetivo:

Tema: Comité SIAU

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalrmn.gov.co	
2	MARLON J ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalrmn.gov.co	
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com	
4	MAGALY MANTILLA	Talento Humano (E)	Talento Humano (E)	magalymantilla@hotmail.com	
5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com	
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com	
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhmm@hotmail.com	
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com	
9.	Shirley Soray Pata Varela	Experiencia	Experiencia	geson.esp-1-mam@policia.gov.co	
10	Jonathan Sandoval F.	Jefe ESPRI	PERSONAL	geson.esp-1-mam@policia.gov.co	
11	Eveli Julieth Monique Teniente	PERSONAL	Personal	geson.esp-1-mam@policia.gov.co	
12	Cecilia Rincón Contreras	Coordinadora	Tachimontane ESE	geson.esp-1-mam@policia.gov.co	
13	Ihanna Diaz	Asistente	Facultad ESE	geson.esp-1-mam@policia.gov.co	
14	Paula Aracelis Enfermera	Enfermera	Genecu Pelegrina	geson.esp-1-mam@policia.gov.co	
15	Juan Francisco Silva	Enfermero	91. Interna	geson.esp-1-mam@policia.gov.co	

CODIGO: GCA-FR06

VERSION:002

FORMATO DE ASISTENCIA

Página 1 de 1



FORMATO DE ASISTENCIA

Versión: 002
Fecha de emisión: 25/10/2016

GCA-FR06

Lugar:

Fecha: Feb 24/22

Hora:

Objetivo: Comité SIAU

Tema:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	ROBERTO MIGUEL RIVERA	Presidente	Administración	roberto.miguel.rivera@esehospitalrmn.gov.co	
2	Rosario Gonzalez Perez	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalrmn.gov.co	
3	Dany Luz Jauville	Prof. Univ.	Talento Humano	d.lauville2008@gmail.com	
4	Ana Maria Martinez	Subgerente	Administrativa	anamartinez99@hotmail.com	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66					
67					
68					
69					
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100					
101					
102					
103					
104					
105					
106					
107					
108					
109					
110					
111					
112					
113					
114					
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					
124					
125					
126					
127					
128					
129					
130					
131					
132					
133					
134					
135					
136					
137					
138					
139					
140					
141					
142					
143					
144					
145					
146					
147					
148					
149					
150					
151					
152					
153					
154					
155					
156					
157					
158					
159					
160					
161					
162					
163					
164					
165					
166					
167					
168					
169					
170					
171					
172					
173					
174					
175					
176					
177					
178					
179					
180					
181					
182					
183					
184					
185					
186					
187					
188					
189					
190					
191					
192					
193					
194					
195					
196					
197					
198					
199					
200					
201					
202					
203					
204					
205					
206					
207					
208					
209					
210					
211					
212					
213					
214					
215					
216					
217					
218					
219					
220					
221					
222					
223					
224					
225					
226					
227					
228					
229					
230					
231					
232					
233					
234					
235					
236					
237					
238					
239					
240					
241					
242					
243					
244					
245					
246					
247					
248					
249					
250					
251					
252					
253					
254					
255					
256					
257					

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 24 de MARZO 2022 – COMITÉ DEL MES DE FEBRERO

HORA: 11:00 am

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de febrero de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de febrero de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO Y DEPENDENCIA

Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Ana María Martínez	Sugerente administrativa
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Juliet Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes Febrero para del 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de Febrero.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

El informe de satisfacción correspondiente a los mes De Febrero, se presentó en este comité la satisfacción aplicadas de acuerdo a la muestra representativa de 4.644 usuarios los cuales ingresaron a la E.S.E del Hospital, permitiendo realizar llamadas directas y envío del link de la encuesta por medio de mensajes de texto a los usuarios, obteniendo como resultado del 10% del total a 467 usuarios encuestados, se evidenció una satisfacción del 97,6% que equivale a 456 usuarios y una insatisfacción del 2,4%, equivalente a 11 usuarios.

- ✓ Socialización de las **PQR** recibidas durante a los mes de febrero en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 1 PQR y 2 felicitaciones con en el Área de Medicina Interna
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de febrero se evidencia una disminución de las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ El veedor de sanidad no asistió en el comité y ni tampoco envió un representante.
- ✓ La Dc Camila Sánchez comenta que se realizó la reunión, para dar claridad con los médicos el tema del código fucsia.
- ✓ También se cumple la ubicación del Triage en el área de urgencias por parte del Área de trabajo Social y SIAU.
- ✓ La Jefe Julieth coordinadora de enfermería comenta las inconformidades que se tiene con los usuarios que llega con problemas administrativos con su EPS, que su red de servicio corresponde en otro lugar, que se debe apuntar la en la hoja de ingreso que al familiar o al mismo usuarios que su atención solo de le puede prestar por 6 horas después de ello se remitir a su red de servicio.
- ✓ Se comenta que la Ing Sandra Porra (jefe del área de Calidad) negó la realización del documento informado que se le entregaría a los usuarios cada vez que ingresar a urgencias y tuvieran Régimen Contributivo y debían cancelar Copago, también a los de Sisben 2 y 3.

INFORME DE PQRS PERIODO FEBRERO 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzon de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de Febrero de 2022 se recibió 1 PQR a través buzon de sugerencias del área de urgencias, 1 felicitaciones en el área de medicina interna, de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparacion del mes de enero se recibio 5 quejas cual quiere decir que el nivel de quejas BAJO .

ANALISIS

Según resultados obtenido se puede evidenciar que en el tracurso del mes de febrero se generaro 1 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta inconformidad por que al momento de ser atendida después de esperar un tiempo largo, el medico de turno le informa que no tiene los CONOS para realizar el examen, por tanto no la puede atender.	URGENCIAS

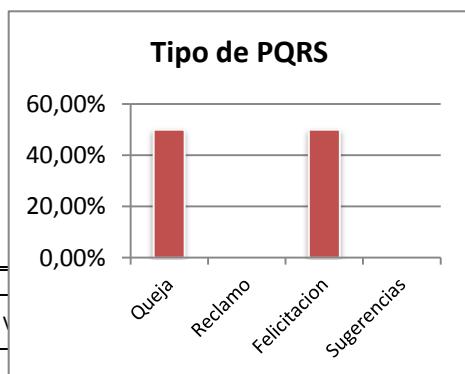
3. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerrada, 1 PQRS (100%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

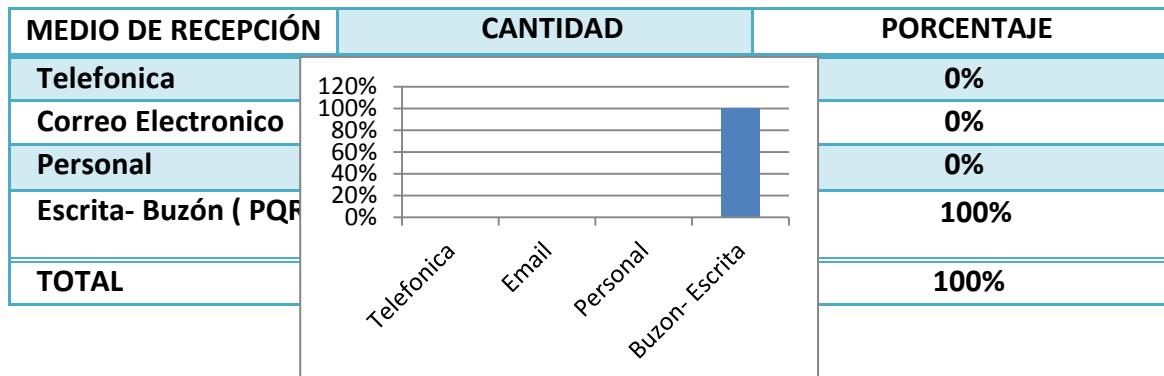
Las PQRS recibidas en el mes de febrero se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	50%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	1	50%
TOTAL	2	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.



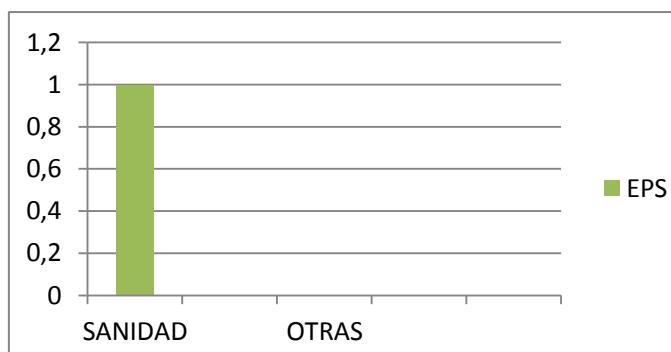
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS recibidas durante el mes de febrero de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
URGENCIAS	1	50%
AREA DE GINECOLOGIA	0	0%
AREA DE PEDIATRIA	0	0%
AREA DE CIRUGIA	0	0%
MEDICINA INTERNA	1	50%
TOTAL	2	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	1



TOTAL

1

8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas o acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
La usuaria manifiesta inconformidad por que al momento de ser atendida después de esperar un tiempo largo, el medico de turno le informa que no tiene los CONOS para realizar el examen, por tanto no la puede atender.	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja• Se socializa la queja con el Sugerente Cientifico quien realiza un comité urgente la con coordinadora de enfermeria, area de almacen donde se realizaron unos acuerdos frente a la ausencia de algunos insumos en el area de urgencias y planes de contingencia ante cualquier otra situacion que se presenta en los fines de semana.	CERRADA

Porcentaje Total de Satisfacción- FEBRERO 2022

En base a la encuesta de satisfacción como bien va enfocada y dirigida de acuerdo al área y servicio que se le prestó, ya sea en lo asistencial y lo administrativo y así mismo desde que el usuario da ingreso a las instalaciones de la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio como el trayecto de atención que este se encuentra solicitando durante el proceso hasta el egreso del mismo, como también indagar sobre qué tan satisfecho se encontró y si recomendaría la atención de nuestros servicios de salud y así mismo si tiene algún interés de realizar alguna observación sobre su experiencia para así poder darla a conocer y poder implantar una mejora de acuerdo a la observación expuesta por el usuario.

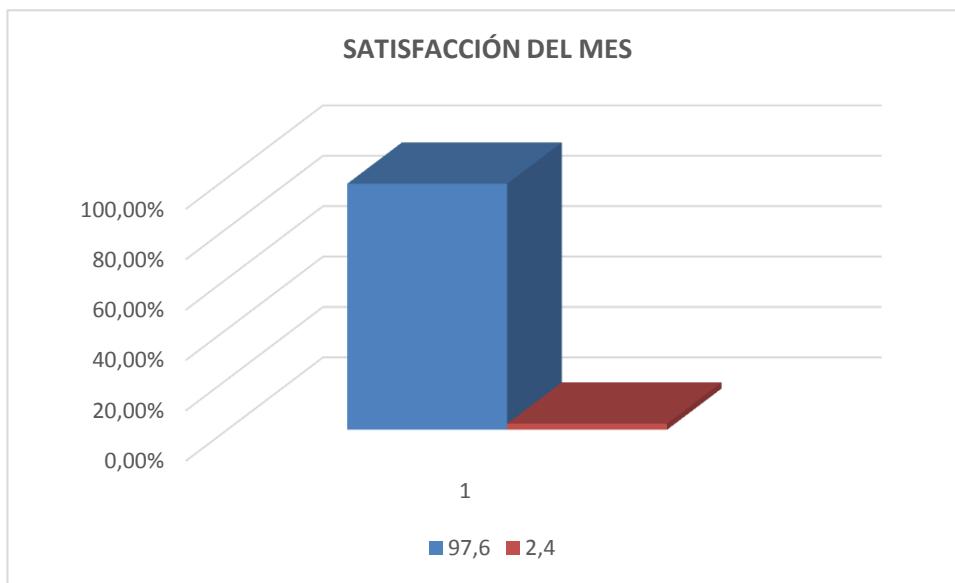


Figura 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Febrero

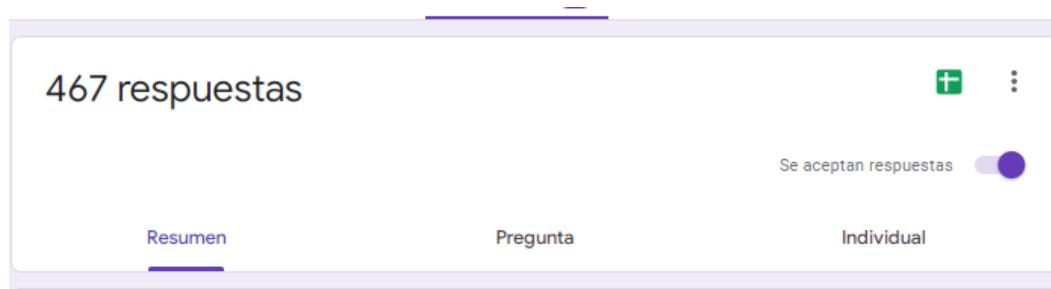
DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

De acuerdo a la figura anteriormente y con la ejecución del respectivo análisis a las encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de FEBRERO del presente año 2022, de acuerdo a la muestra representativa de 4.644 usuarios los cuales ingresaron a la E.S.E del Hospital, permitiendo realizar llamadas directas y envío del link de la encuesta por medio de mensajes de texto a los usuarios, obteniendo como resultado del 10% del total a 467 usuarios encuestados, se evidenció una satisfacción del 97,6% que equivale a 456 usuarios y una insatisfacción del 2,4%, equivalente a 11

usuarios.

Conclusión: Como bien, se evidencia que el porcentaje de satisfacción e insatisfacción arrojados como respuesta por parte de los usuarios de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio están directamente relacionados y enfocados con la atención brindada por el personal asistencial y administrativo.

A continuación, se da como soporte la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

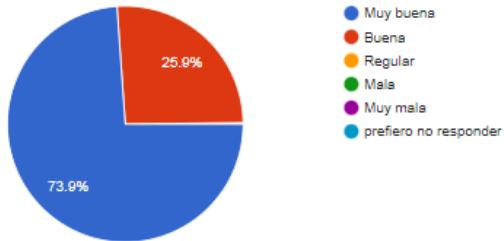


En cuanto a la calificación basado en la experiencia del usuario, se arrojan resultados que su experiencia en la E.S.E del Hospital, con un 73,9% calificada como "MUY BUENA", siendo esto 345 usuarios quienes califican su experiencia como muy buena, con un porcentaje restante del 25,9% calificada como "BUENA", siendo esto 121 usuarios quienes califican su experiencia como buena, esto evidenciando que en el transcurso del mes de febrero se ha venido realizando y ejerciendo una buena atención de forma global, teniendo como claridad el seguir trabajando para la mejora continua en compañía de los profesionales como personal asistencial y administrativo, brindando apoyo a los usuarios en su requerimientos de interés.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

467 respuestas

 Copiar



Se expone a continuación como evidencia las observaciones de satisfacción e insatisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de atención que recibieron, esto permitiendo conocer aquellas observaciones de las cuales los usuarios se encuentren insatisfechos ya sea en un atención asistencial o administrativa y de esta forma poder ejercer un plan de mejora para así dar solución y continua satisfacción al usuario:

Observaciones

42 respuestas

Bueno el servicio si y atentos

Solicité cita para terapias y todavía no he podido tenerla por desconocimiento del horario de la fisioterapeuta para agendar.

Bueno atención

Demora en el servicio para atender

Bien el servicio con la atención

Al realizar la asignación de la cita hubo registro mal con el número de documento del niño, pero se pudo solucionar ya que la señorita me colaboró en arreglarla y poder ser atendido, en general bueno el servicio.

Muy buena atención

Demorado a la hora de ser atendido

Observaciones

42 respuestas

Buen servicio en atención

Bueno todo

Buena atencion si volveria

Atención muy poco el tiempo para ser una consulta por medio de la pediatra

Bien

Excelente, buena atención me gustaría tener siempre la atención aquí en el Hospital.

bueno el servicio

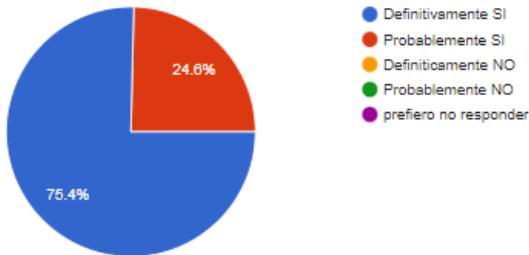
Buena atención por parte medica

Finalmente, los usuarios dan respuesta en cuanto a si recomendarían a sus familiares y amigos los servicios prestados por la E.S.E del Hospital, a lo que arrojó como resultado que el 75,4% “DEFINITIVAMENTE SI”, siendo esto un equivalente de 352 usuarios que definitivamente si recomendarían el Hospital y con el 24,6% “PROBABLEMENTE SI”, siendo este un equivalente de 115 usuarios que probablemente si lo recomendarían.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

 Copiar

467 respuestas



- Dar continuidad en cuanto a la gestión de acuerdo al apoyo y orientación que el usuario requiere enfocado en su interés y necesidad que presente en su actualidad, dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, brindando así una atención integral, oportuna y eficaz de la calidad del servicio de salud.
- De acuerdo a las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades de las mismas, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios

DECISIONES Y CONCLUSIONES

- En el comité de abril se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía.
- .
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de PQRS.
- Se trabajara con el área de comunicación para habilitar los televisores de las diferentes áreas con la información del Hospital Regional del Magdalena Medio.
- Se hará seguimiento a las recomendaciones que se le dieron al área de Facturación referente al tema de comunicación y además hacer por escrito la información clara que se le da al paciente ante cualquier novedad con su EPS o nivel del Sisben.

PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : Abril , jueves 28 2022

Hora: 10:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 28 de ABRIL 2022 – COMITÉ DEL MES DE MARZO

HORA: 11:00 am

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de Marzo de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de marzo de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO Y DEPENDENCIA

Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carrillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Ana María Martínez	Sugerente administrativa
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
MARCELA GIRARDO	Auditora Medica
RUT ARRIETA RIVERA	Coordinadora de Darsalud
DIANA CAROLINA GARCIA	JEFE DE ENFERMERIA MEDICINA EXTERNA

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes marzo para del 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de Febrero.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

De acuerdo a la figura anteriormente y con la ejecución del respectivo análisis a las encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de MARZO del presente año 2022, de acuerdo a la muestra representativa de 4.644 usuarios los cuales ingresaron a la E.S.E del Hospital, permitiendo realizar llamadas directas y envió del link de la encuesta por medio de mensajes de texto a los usuarios, obteniendo como resultado del 10% del total a 467 usuarios encuestados, se evidenció una satisfacción del 97,6% que equivale a 456 usuarios y una insatisfacción del 2,4%, equivalente a 11 usuarios.

- ✓ Socialización de las **PQR** recibidas durante a los mes de marzo en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 6 PQR y 4 felicitaciones con en el Área de Medicina Interna
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de marzo se evidencia que aumentaron las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucho y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ El veedor de sanidad no asistió en el comité y ni tampoco envió un representante.
- ✓ Con al jefe Diana se indago la recurrencias del agendamiento de citas, donde todos los usuarios son citados a la misma hora.
- ✓ Se socializo el impacto en Hospital Regional Del Magdalena Medio que generalizo el cese de actividades por los especialista con una población que ingresaba normalmente entre 7000 se pasó a 3500, situación que se le socializo al Coordinadora de Darsalud.
- ✓ Se socializo la inconsistencia por parte de las facturadoras urgencias al momento de llegar una violencia doméstica, donde se coloca barreras en la atención y la Psicologa Camila Sánchez también manifestó su preocupación.
- ✓ Se le solicito a la coordinadora de Darsalud realizar a capacitaciones a los médico y enfermera, de esa forma

INFORME DE PQRS PERIODO MARZO 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de MARZO de 2022 se recibió 6 PQR a través buzón de sugerencias del área de urgencias, 4 felicitaciones en el área de medicina interna, de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.)

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de febrero se recibió 1 queja , es decir, la recepción aumentó , sin embargo hubo una muestra significante de felicitaciones.

ANALISIS

Según resultados obtenidos se puede evidenciar que en el transcurso del mes de marzo se generaron 6 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta inconformidad por que al momento de ser atendida después de esperar un tiempo largo, el medico de turno le informa que no tiene los CONOS para realizar el examen, por tanto no la puede atender.	URGENCIAS
La usuaria se acerca a secretaria de salud y manifiesta que en varias ocasiones le han cancelado la cita con médico internista y esto ha perjudicado a su familiar para las ordenes de los medicamentos que debe tomar que ya se le habían terminado.	AGENTAMIENTO DE CITAS- MEDICINA EXTERNA
El paciente manifiesta inconformidad con el medico Ángel por que al momento de ingresa a la atención se expresó de manera hostil y con poco tacto, además tenía una aptitud poco adecuada prácticamente quedándose dormido y quien lo termina de atender es el medico practicante.	URGENCIAS- MEDICO TRATANTE
El paciente ingresa al área de urgencias por un dolor en el dedo de piel, ya que le habían quitado días atrás la uña y sentía mucho dolor tuvo que esperar más de una hora para la atención y el medico Ángel no tuvo tacto y menos le proporcionó una orientación adecuado " no lo atendió"	URGENCIAS
La usuaria se acerca a secretaria de salud y manifiesta que en varias ocasiones le han cancelado la cita con médico internista.	AGENTAMIENTO DE CITAS- MEDICINA EXTERNA

La hermana de familiar quien fallece en urgencias manifiesta que el trato a su hermana no fue digno a pesar de estar condiciones críticas, además en la cuarto presencia la muerte de un abuelo que la altera más, las jefes de los turnos la persuaden al joven a que firme la salida voluntaria, entre esas nombra a la jefe DANIEL y al médico JUAN PABLO

URGENCIAS- MEDICO TRATANTE/JEFES DE TURNO

3. ESTADOS DE LAS PQRS

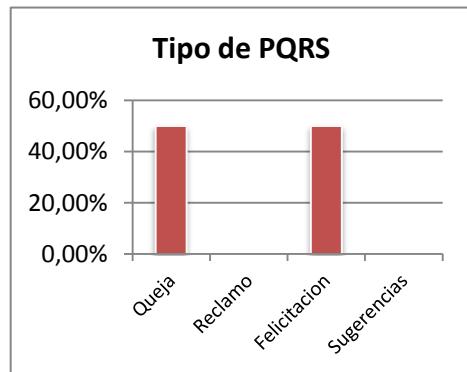
Cerrada, 6 PQRS (100%)

Abiertas , 0 PQRS (0%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de marzo se pueden clasificar de la siguiente forma:

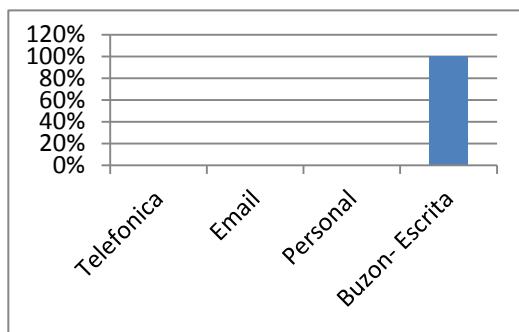
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	6	60%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	4	40%
TOTAL	10	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	2	20%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	4	80%
TOTAL	6	100%



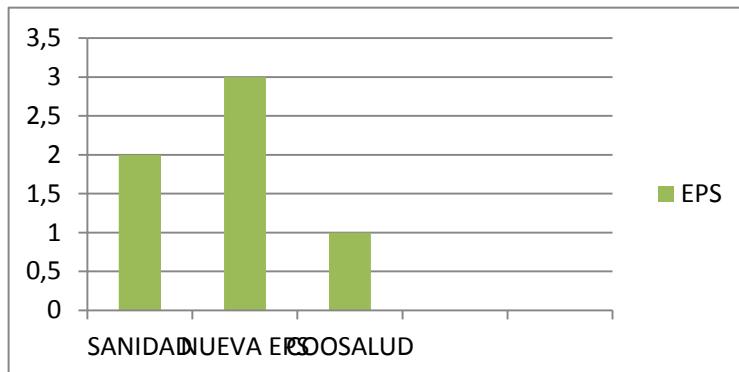
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS y felicitaciones recibidas durante el mes de marzo de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
URGENCIAS	4	80%
AREA DE GINECOLOGIA	0	0%
AREA DE PEDIATRIA	0	0%
AREA DE CIRUGIA	0	0%
MEDICINA INTERNA	2	20%
TOTAL	6	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	2
NUEVA EPS	3
COOSALUD	1
TOTAL	6



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas o acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
La usuaria manifiesta inconformidad por que al momento de ser atendida después de esperar un tiempo largo, el medico de turno le informa que no tiene los CONOS para realizar el examen, por tanto no la puede atender.	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se socializa la queja con el Sugerente Cientifico quien realiza un comité urgente la con coordinadora de enfermeria, area de almacen donde se realizaron unos acuerdos frente a la ausencia de algunos insumos en el area de urgencias y planes de contingencia ante cualquier otra situacion que se presenta en los fines de semana. 	CERRADA
La usuaria se acerca a secretaria de salud y manifiesta que en varias ocasiones le han cancelado la cita con médico internista y esto ha perjudicado a su	<ul style="list-style-type: none"> • Se re remite la queja al area de citas • Posteriormente se le realizo seguimiento para asignacion de cita cuando hubiese agenda . 	CERRADA

familiar para las órdenes de los medicamentos que debe tomar que ya se le habían terminado.

- Finalmente se le asigna la cita a la usuaria

CERRADA

El paciente manifiesta inconformidad con el medico Ángel por que al momento de ingresar a la atención, se expresó de manera hostil y con poco tacto, además paciente que refirió que el medico tenía una actitud poco adecuada “quedándose dormido” y quien lo termina de atender es el medico practicante (interno).

- Se le recepciono la queja
- En la respuesta suministrada se refiere que dio el manejo para atención en capacitaciones por el area de talento humano al personal asistencial y administrativo.

CERRADA

El paciente ingresa al área de urgencias por un dolor en el dedo del pie, ya que refirió que le habían quitado días atrás la uña y sentía mucho dolor. Así mismo manifestó que tuvo que esperar más de una hora para la atención y el medico Ángel no tuvo tacto y menos le proporcionó una orientación adecuado “no lo atendió”.

- Se le recepciono la queja
- Se informa que el caso lo receptiona el area de SIAU el cuall se le dio manejo de manera inmediata con compañía de subgremcia científica , así mismo se le solicita al usuario volver a ingresar para una segunda valoracion y manejo. De igual manera se le informo al usuario tener en cuenta el TRIAGE (cartel que se hubico en el area de urgencias) para los ingresos y tiempos de espera según sintomatología en clasificacion del triage

CERRADA

La usuaria se acerca a secretaria de salud y manifiesta que en varias ocasiones le han cancelado la cita con médico internista.

- Se re remite la queja al area de citas
- Posteriormente se le realizo seguimiento para asignacion de cita cuando hubiese agenda .
- Finalmente se le asigna la cita a la usuaria.

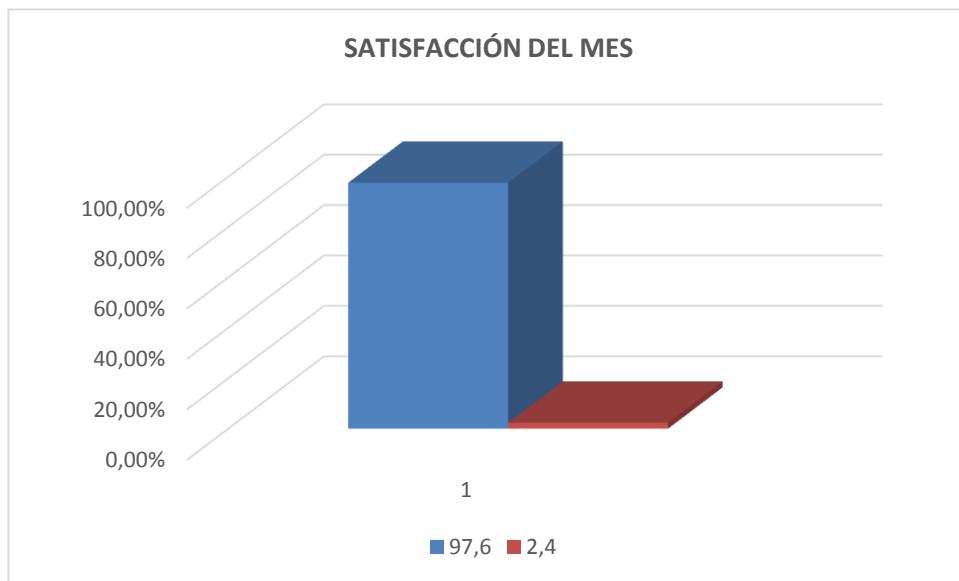
La hermana de familiar quien fallece en urgencias manifiesta que el trato a su hermana no fue digno a pesar de estar condiciones críticas. Así mismo refiere que en la habitación presencia el fallecimiento de un paciente que la altera más; los jefes de los turnos la persuaden a la paciente a que firme la salida voluntaria, entre esas nombra a la jefe DANIELA y al médico JUAN PABLO.

- Se le recepciono la queja
- Paciente quien se le informa y se le hace el seguimiento ante su inconsistencia administrativa.
- En cuando el presunto trati hostil se informo que periodicamente se forma en atencion humanizada
- Y respectoa las salidas voluntarias se definió que el comité de Historias clinicas que firmara el medico de turno con la jefe der servicio.

INFORME PERÍODO MARZO 2022

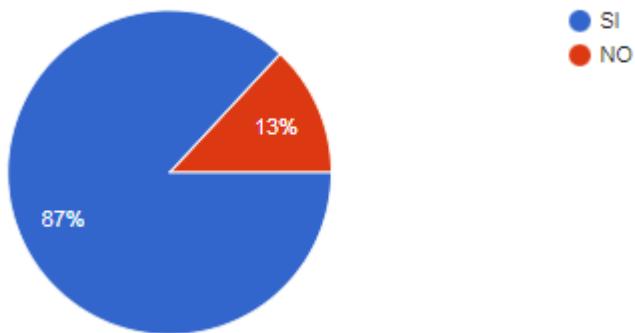
Contexto Institucional

- El área de experiencian como bien, continua en ser ese primer contacto directo con el usuario que ingresa a las intalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio para un determinado servicio según interes y/o su necesidad, dando continuidad a proporcionar un cuidado, una orientación y una guía enfocada en el usuario, siendo este un espacio que permite un mejoramiento en la calidad del servicio de salud, optimizando el diseño del servicio prestado, con el fin de seguir brindando una atención oportuna con el continuo apoyo de la coordinación de S.I.A.U (Sistema Integral de Atención al Usuario).



Porcentaje Total de Satisfacción- MARZO 2022

De acuerdo a la encuesta de satisfacción al usuario del presente mes MARZO, como bien enfocada al servicio que se le prestó desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E el Hospital Regional del Magdalena Medio, hasta el egreso del mismo, dar a conocer su experiencia durante su proceso de estadía dependiendo del área que se haya presentado y como bien su experiencia de contacto directo con el personal asistencial y administrativo, indagando sobre su satisfacción del mismo y dar a conocer desde su punto alguna observación de interés, dando esto como un punto a favor sobre la mejora continuar en los servicios prestados partiendo de las observaciones expuestas por el usuario encuestado.



Gráfica 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Marzo

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

En base a la gráfica expuesta y su respectivo análisis a las encuestas aplicadas en el mes de MARZO del presente año 2022, se arrojó una muestra representativa de 3.457 usuarios los cuales ingresaron a la E.S.E del Hospital en dicho mes, permitiendo realizar las llamadas respectivas para la realización de la encuesta de acuerdo a las preguntas pertinentes que obtiene cada ítems del mismo, esto, obteniendo como resultado del 10% de su totalidad a 345 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 87% equivalente a 300 usuarios y una insatisfacción del 13%, equivalente a 45 usuarios.

Conclusión: Dicho lo anterior, se evidencia que el porcentaje de satisfacción e insatisfacción percibidos por los usuarios que ingresaron en el mes de marzo a las instalaciones de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio están relacionados y enfocados principalmente con la atención brindada por el personal asistencial y así mismos con el personal administrativo.

A continuación la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

345 respuestas



Se aceptan respuestas



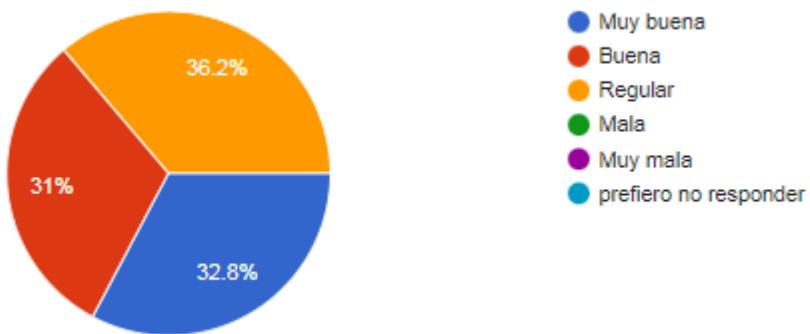
Resumen

Pregunta

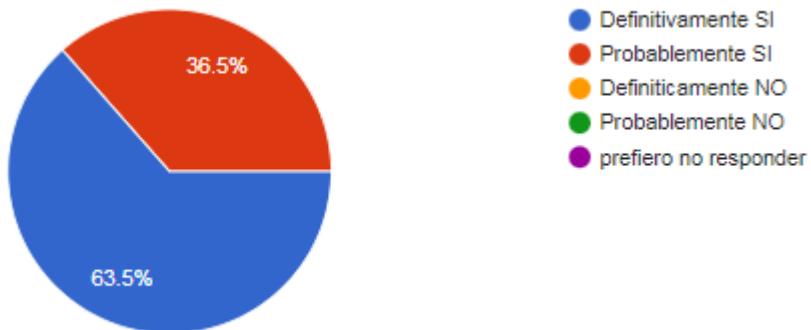
Individual

Basados en la calificación enfocada en la experiencia del usuario, de cómo este calificaría su experiencia de manera global respecto a los servicios de salud que recibió de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, se arrojan los siguientes resultados, con un 36,2% calificada como "REGULAR", siendo estos 125 usuarios quienes han calificado su experiencia como regular, seguido con un porcentaje del 32,8% como "MUY BUENA", siendo estos 113 usuarios calificando su experiencia como muy buena y finalmente con un

31% calificada como “BUENA”, siendo estos 107 calificando su experiencia, como bien, esto evidenciando que en el transcurso del mes de marzo se puso observar una falencia en la atención como experiencia por parte del usuario.



De acuerdo a los ítems el cual tiene como pregunta si recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio, se expone que: el 63,5% expresa que “DEFINITIVAMENTE SI”, siendo esto 219 usuarios y como restante con el 36,5% expresa que “PROBABLEMENTE SI”, siendo esto 126 usuarios, esto nos evidencia que nos encontramos en el rango de que “SI” seríamos recomendado de manera general y global por parte de la totalidad de los usuarios.



A continuación se puede evidenciar las observaciones de satisfacción e insatisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de atención que recibieron, esto permitiendo conocer aquellas observaciones de las cuales los usuarios se encuentren insatisfechos ya sea en un atención asistencial o administrativa y de esta forma poder ejercer un plan de mejora para así dar solución y continua satisfacción al usuario:

Observaciones

12 respuestas

- Demora en atender
- Atencion demorada
- Algo demorado en atendernos
- Buena si
- Bien la atencion , algo si demorado pero la atencion buena
- Bueno
- Buen servicio que recibi
- Bueno todo
- Bien
- Atencion si buena
- Bien atentido
- buena atencion de todos

DECISIONES Y CONCLUSIONES

- En cuanto a la gestión de acuerdo al apoyo y orientación que el usuario requiere enfocado en su interés y necesidad que presente en su actualidad, dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, brindando así una atención integral, oportuna y eficaz de la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades de las mismas, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se presentó, de igual forma se establece una comunicación assertiva, clara y respetuosa y así mismo

ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.

- En el comité de Mayo se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía.
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- Se hará seguimiento a las recomendaciones que se le dieron al área de Facturación referente al tema de comunicación y además hacer por escrito la información clara que se le da al paciente ante cualquier novedad con su EPS o nivel del Sisben.
- Se retomara por tercera vez el tema de agenda miento de citas por lo tiempos establecidos donde citara a partir de una hora determinada, para evitar largas esperas.
- Solicitar a la coordinadora de Darsalud a través de correo electrónico capacitaciones al personal en ATENCIÓN HUMANIZADA
- Seguimiento de braille, digitarnos y cuadro de honor para las felicitaciones con el área de recursos físicos

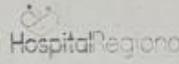
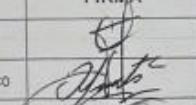
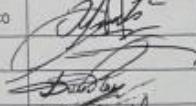
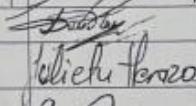
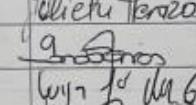
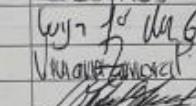
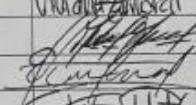
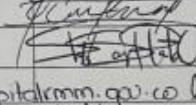
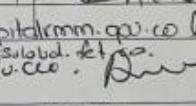
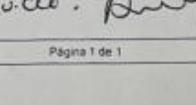
PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : Mayo , jueves 26 2022

Hora: 3:00 PM

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

	FORMATO DE ASISTENCIA Versión: 002 Fecha de emisión: 25/10/2016		GCA-FR006		
COMITE: SIAU Lugar: Subcientífica Objetivo: Socialización Comité SIAU, Tema: Comité SIAU		Coordinadora : LUISA FERNANDA URIBE HRMM GONZALEZ Fecha: 28 Abril 2022 Hora: 11:00 AM			
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalmm.gov.co	
2	MARLON J.ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalmm.gov.co	
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com	
4	DARY LUZ LAVALLE	Talento Humano (E)	Talento Humano (E)	magalymantilla@hotmail.com	
5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com	
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com	
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhmm@gmail.com	
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com	
9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU	H. MIGUEL NIETO. 0213 E MAIL. COM.	
10	ELVIS FABIAN GARZON	Coordinador Medico	Urgencias-Subcientífica	elvisgarzon@gmail.com	
11	SHIRLEY SARAY PLATA VARON	AREA DE EXPERIENCIA	AREA DE EXPERIENCIA	Gestionhospitalariahrmm@gmail.com	
Marcella Giraldo P. Auditor medico Auditoria Ruth Amieita Rivera coordinadora Darsalud Diana C. Garcia. Jefe Consulta Expa.			auditormedico@esehospitalmm.gov.co coordinadora@esehospitalmm.gov.co dgarcia@unias.edu.co		
CODIGO: GCA-FR006		VERSION:002	FORMATO DE ASISTENCIA		Página 1 de 1

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 26 de Mayo 2022 – COMITÉ DEL MES DE ABRIL 2022

HORA: 3:00 PM

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de ABRIL de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de ABRIL de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO Y DEPENDENCIA

Cesar Aldemar González

Gerente

Marlon Zapata

Subgerente Científico

Juan Carlos Hernández carillo

Enfermero Jefe

Luisa Fernanda Uribe González

Trabajadora social

Camila Andrea Sánchez

Psicóloga

Viviana Zamora Prado

Auxiliar administrativa

Elvis Garzon Plata

Coordinador Medico

Shirley Plata

Experiencia

Dary Luz la valle

Talento Humano

Julieth Herazo

Jefe coordinadora de Enfermería

MARCELA GIRARDO

Auditora Medica

Luis Corredor

Coordinadora de Darsalud

Miguel Nieto

Representante de los usuarios

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes Abril para del 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de Marzo.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

- ✓ El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de ABRIL del presente año 2022, en base a los ingresos de usuarios de 5.460 a la E.S.E del Hospital, lo cual permitió realizar por medio de las llamadas telefónicas para la ejecución de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, su número de contacto, su EPS, el servicio de salud que recibió y su satisfacción en cuanto a la atención que recibió en el área de interés, para ello se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 546 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 96,7% equivalente a 528 usuarios y una insatisfacción del 3,3%, equivalente a 18 usuarios.

- ✓ Socialización de las **PQR** recibidas durante a los mes de abril en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 6 PQRS y 4 felicitaciones con en el Área de Medicina Interna

- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de marzo se evidencia que aumentaron las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.

- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.

- ✓ El veedor de sanidad no asistió en el comité y ni tampoco envió un representante.

- ✓ Se presenta el nuevo coordinador de Darsalud el SR LUIS CORREDOR y se le informa las PQRS que están abiertas aun sin contestar y los tiempos que llevan abiertas, también la necesidad de realizar las capacitaciones en atención humanizada.

- ✓ Se socializo el impacto en Hospital Regional Del Magdalena Medio que generalizo el cese de actividades por los especialista con una población que ingresaba normalmente entre 7.000 se pasó a 4.000, situación que se le socializo al Coordinadora de Darsalud, subgerente científico, asistentes de las diferentes áreas.

INFORME DE PQRS PERIODO ABRIL 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de abril de 2022 se recibió 6 PQR a través buzón de sugerencias del área de urgencias, 11 felicitaciones en el área de medicina interna, de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de marzo se recibió 6 quejas, es decir, esa se mantuvo, sin embargo hubo una muestra significante de felicitaciones

ANALISIS

Según resultados obtenido se puede evidenciar que en el tracurso del mes de abril se generaro 6 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta inconformidad por que al momento de ser atendida con su hijo quien ingresa con intento de suicidio y el cual tiene una ya un trastorno identificado esquizofrenia, no le habían dado ningún tipo de medicamentos y por lo tanto se tornó un poco agresivo, con intenciones de irse y medico MASTERTON fue hostil con la madre, comprendiendo la situación.	URGENCIAS
La madre del menor manifiesta que el medico MIGUEL BALAGUERA denigro del aspecto físico de su hijo y además no brindo a la atención adecuada.	URGENCIAS
La madre del menor manifiesta inconformidad por que fue citada a las 8:00 am para una cita con pediatría y era casi 10:00 am aun no la habían atendido y la funcionarias le refieren que la pediatra aún no ha llegado, lo cual la molesta porque llevaba ya casi dos horas esperando y no le habían dado más permiso de su trabajo y duro casi dos meses para que le asignaran la cita para su hijo .	MEDICINA EXTERNA
La usuaria manifestó tener inconformidad con la comida que le ofrecieron durante la instancia en institución, mala presentación y muy salada provocándole mal de estomago	COCINA
El usuario manifiesta inconformidad porque ingreso con su esposa en mal estado y le expresa su preocupación por que ya tenía dormido medio cuerpo y los médicos (JUAN PABLO Y JEFE DANIELA) le refieren que no hay sistema	URGENCIAS

que debe esperar que regrese porque ellos no va hacer doble trabajo, el sr espero más de 50 minutos para que fueran atendida y además ya en anteriores atenciones, les toca esperar casi dos horas.

La usuaria manifiesta inconformidad porque en urgencias las auxiliares(JEFE DANIEL) no le suministraron los medicamentos en los tiempos correctos y además le dejaron el torniquete más de un hora en el brazo al menor, porque se les olvido quitárselos y cuando lo sube al área de hospitalización de pediatría las auxiliares y jefe(PAOLA) se percatan de la situación.

URGENCIAS

3. ESTADOS DE LAS PQRS

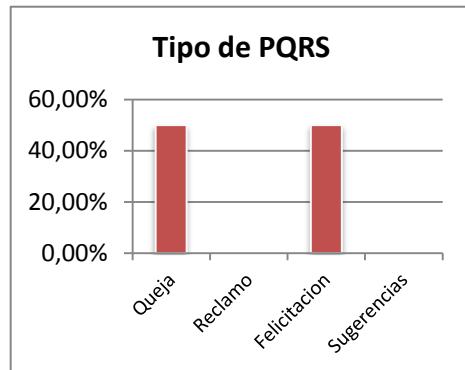
Cerrada, 6 PQRS (100%)

Abiertas , 0 PQRS (0%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de abril se pueden clasificar de la siguiente forma:

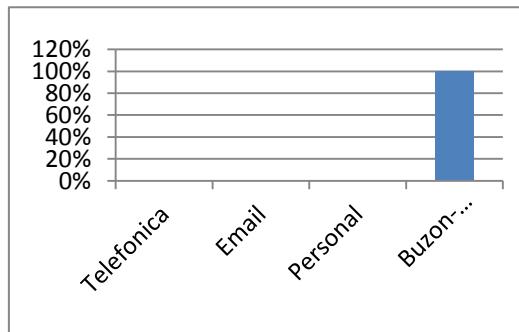
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	6	35%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	11	65%
TOTAL	17	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

MÉDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	0	0%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	17	100%
TOTAL	17	100%



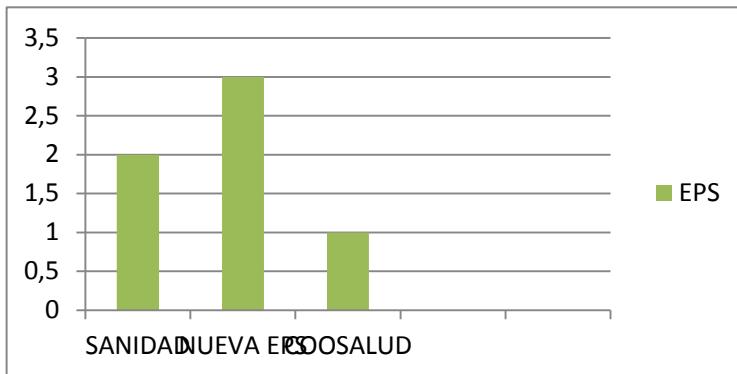
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS y felicitaciones recibidas durante el mes de ABRIL de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
URGENCIAS	4	25%
AREA DE GINECOLOGIA	0	0%
AREA DE PEDIATRIA/ COCINA	1	5%
MEDICIAN EXTERNA	1	5%
MEDICINA INTERNA/FELI	11	65%
TOTAL	17	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	3
FAMISANAR	2
SECRETARIA DE SALUD	1
TOTAL	6



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas o acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
<p>La usuaria manifiesta inconformidad, ya que al momento de ser atendida con su hijo quien ingresa con intento de suicidio y el cual tiene una ya un trastorno identificado esquizofrenia, no le habían dado ningún tipo de medicamentos y por lo tanto se tornó un poco agresivo, con intenciones de irse y medico MASTERSON fue hostil con la madre, comprendiendo la situación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se realiza el envio de la inconformidad a Darsalud el 4 de mayo • Pendiente a la contestacion 	CERRADA
<p>La madre del menor manifiesta que el medico MIGUEL BALAGUERA denigro de aspecto físico de su hijo y además no brindo a la atención adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se envia a la empresa Darsalud • El medico refiere en la respuesta que hubo una mala interpretacion , ya que estaba haciendo la 	CERRADA

		recomendación de mejorar la técnica de alimentación.	
	<p>La madre del menor manifiesta inconformidad por que fue citada a las 8:00 am para una cita con pediatría y era casi 10:00 am y aun no la habían atendido, y la funcionarias le refieren que la pediatra aún no había llegado, lo cual la molesta porque llevaba ya casi dos horas esperando y no le habían dado más permiso en su trabajo y duro casi dos meses para que le asignaran la cita para su hijo.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja• Se dialogo con el area de citas para reprogramar la atención.• Se le realizo seguimiento a la paciente para que asistiera	CERRADA
	<p>La usuaria manifestó tener inconformidad con la comida que le ofrecieron durante la instancia en institución, mala presentación y muy salada provocándole mal de estómago.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja• Se remitio al area de nutricion para analisis del caso.• Y adicionalmente al area de experiencia con la finalidad de realizar seguimiento intrahospitalario.	CERRADA
	<p>El usuario manifiesta inconformidad porque ingreso con su esposa en mal estado y le expresa su preocupación por que ya tenía dormido medio cuerpo y los médicos (JUAN PABLO Y JEFE DANIELA) le refieren que no hay sistema que debe esperar que regrese porque ellos no va hacer doble trabajo, el sr espero más de 50 minutos para que fueran atendida y además ya en anteriores atenciones, les toca esperar casi dos horas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja• Se realiza el envio de la inconformidad a Darsalud el 4 de mayo• Pendiente a la contestacion	CERRADA

La usuaria manifiesta inconformidad porque en urgencias las auxiliares(JEFE DANIELA) no le suministraron los medicamentos en los tiempos correctos y además le dejaron el torniquete más de un hora en el brazo al menor, porque se les olvido quitárselos y cuando lo sube al área de hospitalización de pediatría las auxiliares y jefe(PAOLA) se percatan de la situación.

- Se le recepciono la queja
- Se realiza el envio de la inconformidad a Darsalud el **4 de mayo**
- Pendiente a la contestacion

CERRADA

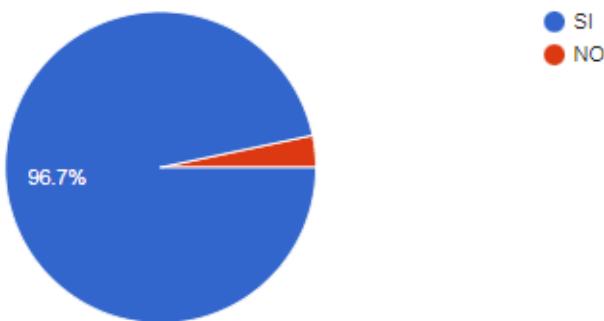
Porcentaje Total de Satisfacción - ABRIL 2022

La encuesta de satisfacción al usuario del presente mes ABRIL, se enfoca al servicio de salud que se presta desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, hasta el egreso del mismo, como bien dando a conocer su experiencia como contacto directo con el personal asistencial y administrativo, indagando sobre su satisfacción del mismo y dar a conocer desde su punto de vista alguna observación de interés, esto basado en la mejora continua en los servicios a prestar partiendo de las observaciones expuestas por el usuario encuestado.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

 Copiar

546 respuestas



Gráfica 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Abril

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de ABRIL del presente año 2022, en base a los ingresos de usuarios de 5.460 a la E.S.E del Hospital, lo cual permitió realizar por medio de las llamadas telefónicas para la ejecución de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, su número de contacto, su EPS, el servicio de salud que recibió y su satisfacción en cuanto a la atención que recibió en el área de interés, para ello se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 546 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 96,7% equivalente a 528 usuarios y una insatisfacción del 3,3%, equivalente a 18 usuarios.

Conclusión: Se evidencia que el porcentaje de satisfacción incrementado de forma significativa a comparación al mes anterior, siendo esto una diferencia y mejora del 9,7%, e insatisfacción baja el porcentaje del mismo modo, esto siendo percibido por los usuarios que ingresaron en el mes de abril a las instalaciones de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio estando relacionadas y enfocados con la atención brindada por el personal asistencial y administrativo.

A continuación, la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

546 respuestas



⋮

Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

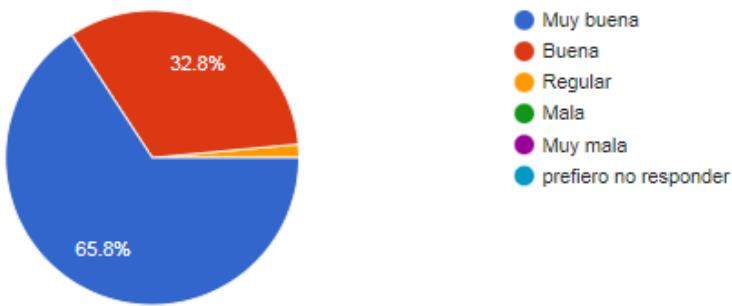
Individual

De acuerdo al ítem enfocado en “Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio”, basados en la pregunta anterior se expone como resultado de “MUY BUENA” con un 65,8%, siendo esto 359 de la población califica su experiencia como muy buena y como resultado de “BUENA” con el 32,8%, siendo esto 179 de la población restante calificándola como buena; cabe aclarar que este mes se evidenció un incremento del 33% como calificación de MUY BUENA y un incremento del 1,8% como calificación de buena, esto evidenciando que el transcurso del mes de abril se puso observar mejoría de acuerdo a la atención como experiencia por parte del usuario.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

 Copiar

546 respuestas

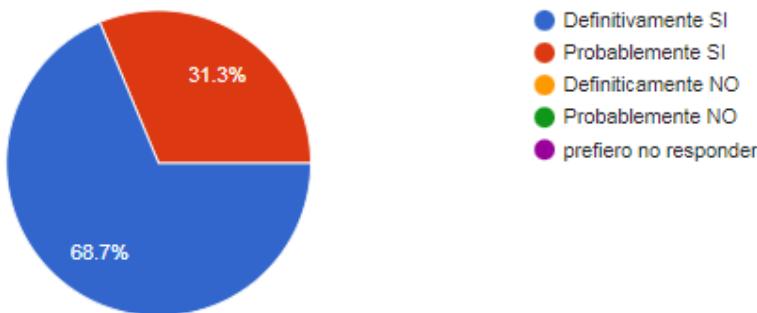


Seguido del ítems “¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?”, de acuerdo con esto, los usuarios expusieron lo siguiente arrojando como evidencia “DEFINITIVAMENTE SI” con un porcentaje del 68,7% de 375 de la población y un porcentaje del 31,3% de 171 de la población restante, dando como aumento del 5,2% sobre que definitivamente si recomendarías la E.S.E del Hospital, esto arrojándonos como evidencia y manteniéndonos en el rango de “SI” nos recomendarían de forma global por parte de la totalidad de la población encuestada.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

 Copiar

546 respuestas

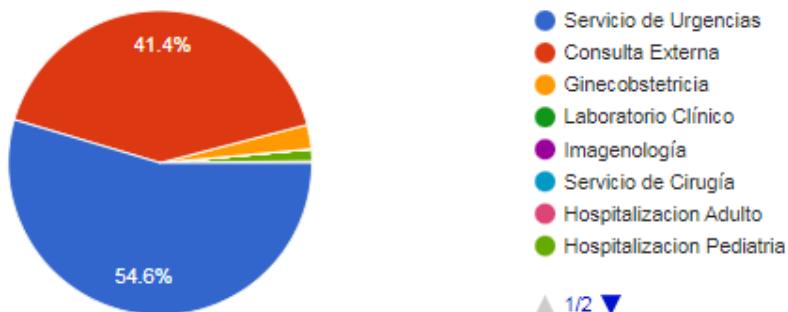


Como bien, de acuerdo a la tención solicitada por parte de los usuarios en base a su interés, se pudo evidenciar que, en el presente mes, los servicios de salud más solicitados fueron el Servicio de Urgencias, con un 54,6%, siendo esto 298 de la población y en el área de Consulta Externa con un porcentaje del 41,4%, esto como 226 de la población restante que se les realizó la encuesta.

Qué tipo de atención solicita

 Copiar

546 respuestas



▲ 1/2 ▼

Se expone como evidencia las de los usuarios con respecto a los servicios de atención que recibieron, permitiendo conocerlas de acuerdo a la atención asistencial o administrativa y de esta forma poder ejercer un plan de mejora para así dar solución y continua satisfacción al usuario:

Observaciones

28 respuestas

LOS MEDICO DEBE TENER MAS TACTO EN AL ATENCION POR QUE SON MUY GROSEROS EN SU APTITUD

la atencion es muy demorada

Exelente servicio

Buena

Muy bien, no tengo quejas, hasta el momento muy bueno el servicio prestado.

LO TIEMPOS EN ATENCION SON MUY LARGOS Y ENTONCES NO SE LLAMA URGENCIAS

los médicos no entregan las ordenes completas y menos le dicen a uno que debe hacer para continuar con el proceso de la atencion

se demoran demasiado en la atención y enfermeras son muy groseras

la auxiliares de enfermeras son muv aroseras v no sabe tratar a las personas

Buena atención aunque demore un poco al llamar, son muy respetuosas

Demasiada la espera en urgencias para hacer atendida más de 3 horas

Bien la atención

Estuve en urgencias y solo me aplicaron para el I dolor y no me dieron orientación para ir a un especialista

Bien atendida

Bueno el servicio

se demoran el atencion y la enfermeras se la pasan sentadas, mirando el celular y comiendo, se disgustan si se les pregunta alguna cosa.

Buena la atención

Observaciones

12 respuestas

- Demora en atender
- Atencion demorada
- Algo demorado en atendernos
- Buena si
- Bien la atencion , algo si demorado pero la atencion buena
- Bueno
- Buen servicio que recibi
- Bueno todo
- Bien
- Atencion si buena
- Bien atentido
- buena atencion de todos

DECISIONES Y CONCLUSIONES

- En cuanto a la gestión de acuerdo al apoyo y orientación que el usuario requiere enfocado en su interés y necesidad que presente en su actualidad, dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, brindando así una atención integral, oportuna y eficaz de la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades de las mismas, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se presentó, de igual forma se establece una comunicación asertiva, clara y respetuosa y así mismo ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.

- En el comité de JUNIO se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía.
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- Se retomara por tercera vez el tema de agenda miento de citas por lo tiempos establecidos donde citara a partir de una hora determinada, para evitar largas esperas.
- Solicitar a la coordinadora de Darsalud a través de correo electrónico capacitaciones al personal en ATENCIÓN HUMANIZADA
- Seguimiento de braille, digitarnos y cuadro de honor para las felicitaciones con el área de recursos físicos
- Se le enviara al correo desde el área de experiencia y de SIAU al área de Sugerencia Científica la importancia de la puntualidad de los especialistas en el momento de la atención de consultas externas.

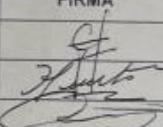
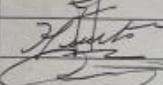
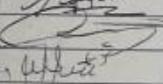
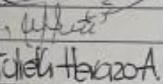
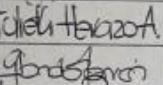
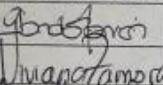
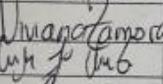
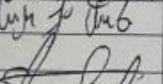
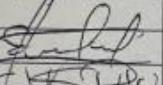
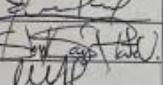
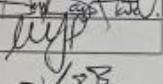
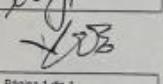
PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : JUNIO , jueves 26 2022

Hora: 10:30 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

HospitalRegional		FORMATO DE ASISTENCIA			GCA-FR006
		Versión: 002 Fecha de emisión: 25/10/2016			
COMITÉ: SIAU		Coordinadora : LUISA FERNANDA URIBE HRMM			
Lugar: Subgerencia Científica		Fecha: Mayo 26/2022			Hora: 3:00 pm
Objetivo: Socialización de la Satisfacción del mes de abril y Pors.					
Tema: Comité SIAU.					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PÉREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalrmm.gov.co	
2	MARLON J.ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalrmm.gov.co	
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com	
4	DARY LUZ LAVALLE	Talento Humano (E)	Talento Humano (E)	magalymantilla@hotmail.com	
5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com	
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com	
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhmm@hotmail.com	
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com	
9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU		
10	ELVIS FABIAN GARZÓN	Coordinador Medico	Urgencias-Subcientífica	elvisgarzon@gmail.com	
11	SHIRLEY SARAY PLATA VARÓN	AREA DE EXPERIENCIA	AREA DE EXPERIENCIA	Gestionhospitalariahmm@gmail.com	
	Marcela Giraldo	Auditoria	Auditoria		
Cesar E. Lozano Díaz Estrella			Luisa Fernanda Urive González		
CÓDIGO: GCA-FR006		VERSIÓN:002	FORMATO DE ASISTENCIA		Página 1 de 1

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 29 de JUNIO 2022 – COMITÉ DEL MES DE MAYO

HORA: 10:00 am

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de MAYO de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de MAYO de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO Y DEPENDENCIA

Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Elvis Garzon Plata	Coordinador Medico
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
MARCELA GIRARDO	Auditora Medica
Luis Corredor	Coordinadora de Darsalud
Miguel Nieto	Representante de los usuarios

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes MAYO para del 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de ABRIL.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

- ✓ El respectivo análisis sobre las encuestas ejecutadas del mes de MAYO, de acuerdo a los ingresos de usuarios de 4.228 a la E.S.E del Hospital, lo cual permitió realizar por medio de llamadas telefónicas para la ejecución de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, su satisfacción en cuanto a la atención que recibió en el área de interés, obteniendo como resultado del 10% de su totalidad a 422 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 99,8% equivalente a 421 usuarios.
- ✓ Socialización de las **PQR** recibidas durante a los mes de MAYO en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 4 PQRS
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de mayo se evidencia que aumentaron las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ El veedor de sanidad no asistió en el comité y ni tampoco envió un representante.
- ✓ Se le socializa a los coordinadores de urgencias y enfermería tener mayor control con el uso de los celulares en las diferentes áreas y en especial en urgencias.
- ✓ Se le socializa a la coordinadora de facturación Francy la necesidad de tener mayor comunicación con los facturadores y el área SIAU en situaciones donde el usuario tiene problemas administrativos, manejar un mismo mensaje para evitar situaciones de confusión, adicionalmente mejorar el trato con los usuarios en especial a la facturadoras de urgencias, para que se tenga mayor tacto.
- ✓ La coordinadora de facturación FRANCY expreso su preocupación por que se envían médicos para cubrir por parte DARSALUD, esto genera problemas administrativos y mala atención en ocasiones a los usuarios.
- ✓ Se socializa en base del trabajo del área de Experiencia, se evidencia que se ha presentado en el área de citas el mal agendamientos lo que ha causado inconformidades en los usuarios.

INFORME DE PQRS PERIODO MAYO 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de mayo de 2022 se recibió 4 PQR a través buzón de sugerencias del área de urgencias y facturación de urgencias de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de abril se recibió 6 quejas , es decir, esa se mantuvo, sin embargo hubo una muestra significante de 11 felicitaciones para el área de hospitalización de medicina interna.

ANALISIS

Según resultados obtenido se puede evidenciar que en el tracurso del mes de mayo se generaro 4 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria madre del menor manifiesta inconformidad por que al momento de ser atendida por la funcionaria de facturación de urgencias le dice que es nivel 2 y debe cancelar copago por lo dejá de depósito \$ 50.000 pero la calidad del servicio por parte de los especialista no fue adecuada ya que era ella la que suministraba el medicamento para la fiebre, además el dolor al niño no se le calmaba y le decían a los papa que firmaran la salida voluntaria constantemente, refiere la mama que hasta que la pediatra por fin lo remite a Bucaramanga por una celulitis en le rostro y antes del traslado el facturado le dice que debe cancelar \$ 470.000, refiere al sra que ella no tenía dinero, entonces el facturador le dice que no se va poder hacer el traslado y ella como puede consigue \$ 100.000.	URGENCIAS- FACTURACIÓN DE URGENCIAS
El usuario manifiesta un trato hostil por parte de los facturadores y refiere barreras para brindarle la atención por no tener el carnet actualizado de los servicios de sanidad de la policía	URGENCIAS- FACTURACIÓN DE URGENCIAS
La madre del menor manifiesta inconformidad por que su hijo ingresa remitido por una posible apendicitis de un la ecografía se la realizaron la día siguiente y le parece un negligencias, además los médicos no tenía una comunicación directa refiere la Sra., ella era quien tenía que ir buscarlos para brindarle alguna información y las auxiliares de enfermería se le molestaban cuando de se le pregunta algo y se la pasaban en el celular.	URGENCIAS

El usuario manifestó tener inconformidad con la espera en el área de urgencias casi de dos horas para hacer atendido y además el medico solo le realiza una curación, cuando inicialmente le había dicho que le iba hacer un RX, además las auxiliares por estar en celular, no querían realizarle la curación, el usuario se tuvo que molestar para que de esta manera le brindara la atención, al momento de salir la facturadora le dice que el medico (JOSÉ LUIS ESTRADA) le realizo mal la historia médica, porque refirió accidente de tránsito, cuando lo que sucedió fue una caída de la cicla y no le envió incapacidad cuando sus manos estaban vendadas y no podía realizar sus funciones laborales como técnico en computadores

URGENCIAS- MEDICO TRATANTE

3. ESTADOS DE LAS PQRS

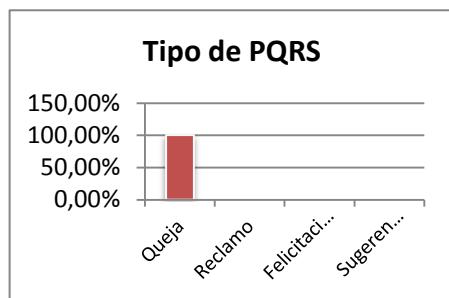
Cerrada, 4 PQRS (50%)

Abiertas , 0 PQRS (50%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de mayo se pueden clasificar de la siguiente forma:

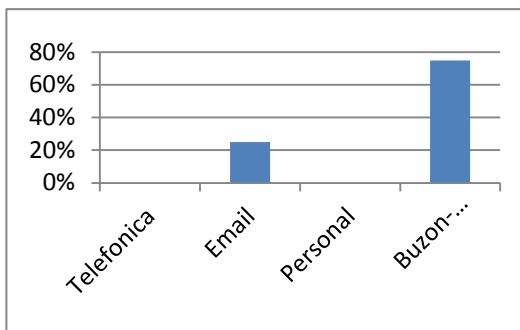
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	4	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	0	0%
TOTAL	4	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

MÉDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	1	25%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	3	75%
TOTAL	4	100%



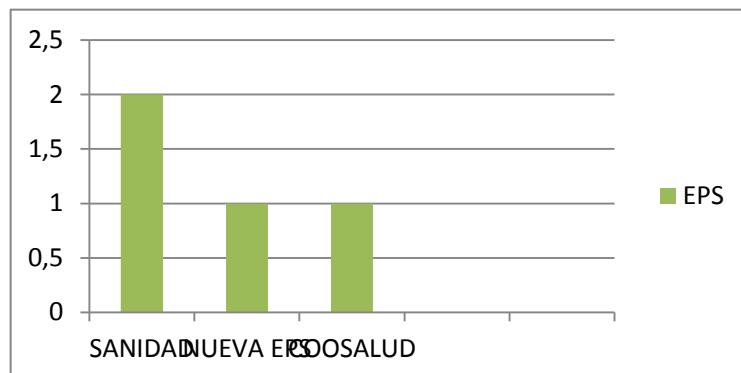
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS y felicitaciones recibidas durante el mes de mayo de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
URGENCIAS	4	100%
AREA DE GINECOLOGIA	0	0%
AREA DE PEDIATRIA/ COCINA	0	0%
MEDICIAN EXTERNA	0	0%
MEDICINA INTERNA/FELI	0	0%
TOTAL	4	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	2
FAMISANAR	1
NUEVA EPS	1
TOTAL	4



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas o acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
<p>La usuaria madre del menor manifiesta inconformidad por que al momento de ser atendida por la funcionaria de facturación de urgencias le dice que es nivel 2 y debe cancelar copago por lo deja de depósito \$ 50.000 pero la calidad del servicio por parte de los especialista no fue adecuada ya que era ella la que suministraba el medicamento para la fiebre, además el dolor al niño no se le calmaba y le decían a los papa que firmaran la salida voluntaria constantemente, refiere la mama que hasta que la pediatra por fin lo remite a Bucaramanga por una celulitis en le rostro y antes del traslado el facturado le dice que debe cancelar \$ 470.000, refiere al sra que ella no tenía dinero, entonces el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se realiza el envio de la inconformidad a coordinacion de facturacion • Se da aclaracion a la usuaria que Nivel 2 debe cancelar copago que equivale al 10% de la atencion y se sugiere que haga novedad del sisben en la EPS. • Se el informa al coordinador medico quien hace el dialogos con medicos tratantes e igual coordinadora enfermeria quien tambien estable dialogos con la auxiliares. 	CERRADA

facturador le dice que no se va poder hacer el traslado y ella como puede consigue \$ 100.000.

El usuario manifiesta un trato hostil por parte de los facturadores y refiere barreras para brindarle la atención por no tener el carnet actualizado de los servicios de sanidad de la policía.

- Se le recepciono la queja
- Se realiza el envio de la inconformidad a coordiacion de facturacion
- En respuesta por parte del area de facturacion es importancia de traer el carnet actualizado es importante por ser requisito contractual por la entidad para brindar la atencion y el respectivo pago de la factura.

CERRADA

La madre del menor manifiesta inconformidad porque su hijo ingresa remitido por una posible "apendicitis" la ecografía se la realizaron al día siguiente y le parece una negligencias, además los médicos no tenían una comunicación directa refiere la Sra. ella era quien tenía que ir buscarlos para brindarle alguna información y las auxiliares de enfermería se le molestaban cuando de se le pregunta algo sobre los resultado de los exámenes y se la pasaban en el celular.

- Se le recepciono la queja
- Se establece dialogos con el medico que brinda la atencion y refiere que por la hora de la llegada y de acuerdo con los horarios de imageneología al menor se realizaria la ecografia al dia siguiente, pero el paciente sus exámenes fueron normales y se le socializa al medico cirujano quien da un parte positivo y sugiere que puede esperar la ecografia, la cual es solo para confirmar y descartar la apendicitis.
- Se establece dialogos con la coordinadora enfermeria quien tambien establece dialogos con la auxiliares para hacer planes de mejora frente a la utilizacion de celulares.

CERRADA

El usuario manifestó tener inconformidad con la espera en el área de urgencias casi de dos horas para hacer atendido y además el medico solo le realiza una curación, cuando inicialmente le había

- Se le recepciono la queja
- Se establece dialogos con el coordinador medico y Darsalud.
- Se orienta al medico tratante hacer la corrección de la epicrisis y el medico refiere que el usuario no era acto para

CERRADA

dicho que le iba hacer un RX, además las auxiliares por estar en celular, no querían realizarle la curación, el usuario se tuvo que molestar para que de esta manera le brindara la atención, al momento de salir la facturadora le dice que el medico(JOSÉ LUIS ESTRADA) le realizo mal la historia médica, porque refirió accidente de tránsito, cuando lo que sucedió fue una caída de la cicla y no le envió incapacidad, cuando sus manos estaban vendadas y no podía realizar sus funciones laborales como técnico en computadores.

darle incapacidad.

- Se sugiere tener mayor atención al momento de realizar los epicrisis.
- Se establece diálogos con la coordinadora enfermería quien también establece diálogos con las auxiliares para hacer planes de mejora frente a la utilización de celulares.
- Se les solicita a Darsalud mayor capacitación en atención al usuario de manera más humanizada.

Porcentaje Total de Satisfacción - MAYO 2022

La encuesta de satisfacción al usuario del mes de MAYO, enfocada al servicio de salud que se presta desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, dando a conocer su experiencia con el personal asistencial y administrativo, indagando sobre la satisfacción del mismo y dar a conocer desde su punto de vista alguna observación de interés, esto basado en la mejora continua.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

 Copiar

422 respuestas



Gráfica 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Mayo

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

El respectivo análisis sobre las encuestas ejecutadas del mes de MAYO, de acuerdo a los ingresos de usuarios de 4.228 a la E.S.E del Hospital, lo cual permitió realizar por medio de llamadas telefónicas para la ejecución de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, su satisfacción en cuanto a la atención que recibió en el área de interés, obteniendo como resultado del 10% de su totalidad a 422 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 99,8% equivalente a 421 usuarios.

Conclusión: Se evidencia que el porcentaje de satisfacción incrementado de forma significativa a comparación al mes anterior, esto siendo percibido por los usuarios que ingresaron en el mes de mayo a las instalaciones de la E.S.E. Hospital Regional del Magdalena Medio estando relacionadas y enfocados con la atención brindada por el personal asistencial y administrativo.

A continuación, la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

422 respuestas



⋮

Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

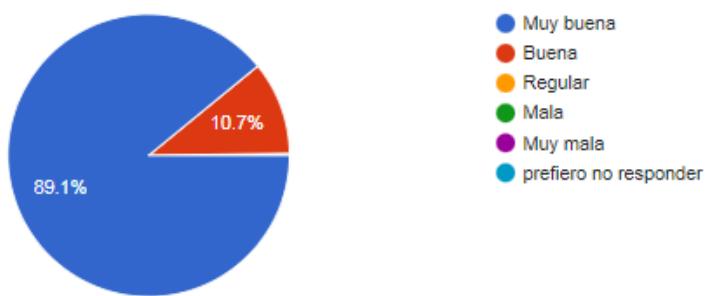
Individual

El ítem enfocado en “Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio”, se expone como resultado “MUY BUENA” con un 89.1%, siendo esto 376 de la población califica su experiencia como muy buena y como resultado de “BUENA” con el 10.7%, siendo esto 45 de la población restante calificándola como buena, esto evidenciando que el transcurso del mes de mayo se observa mejoría de acuerdo a la atención como experiencia por parte del usuario.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

Copiar

422 respuestas

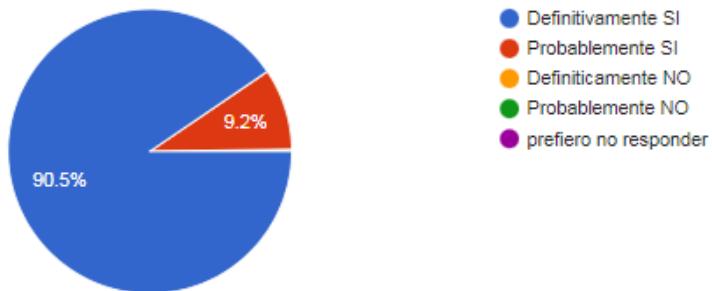


Seguido del ítems “¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?”, de acuerdo con esto, los usuarios expusieron lo siguiente arrojando como evidencia “DEFINITIVAMENTE SI” con un porcentaje del 90,5% de 382 de la población y un porcentaje del 9,2% de 39 de la población restante, manteniéndose en el rango de “SI” recomendarían de forma global por parte de la población encuestada.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

 Copiar

422 respuestas



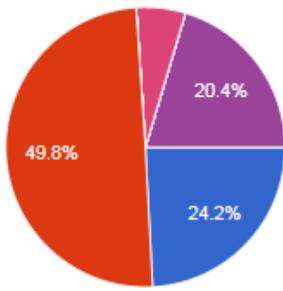
- Definitivamente SI
- Probablemente SI
- Definitivamente NO
- Probablemente NO
- prefiero no responder

De acuerdo a la atención solicitada por parte de los usuarios en base a su interés, se pudo evidenciar que, en el presente mes, los servicios de salud más solicitados fueron Consulta Externa, con un 49,8%, siendo esto 210 de la población, en el área del Servicio de Urgencias con un porcentaje del 24,2%, esto como 102 de la población y en el área de Imagenología con un 20,4%, siendo esto 86 de la población restante que se les realizó la encuesta.

Qué tipo de atención solicita

 Copiar

422 respuestas



- Servicio de Urgencias
- Consulta Externa
- Ginecología
- Laboratorio Clínico
- Imagenología
- Servicio de Cirugía
- Hospitalización Adulto
- Hospitalización Pediátrica

 1/2 

A continuación, se puede evidenciar las observaciones expuestas por los usuarios con respecto a los servicios de atención que recibieron, siendo esta una forma de poder ejercer un plan de mejora para así dar solución y continua satisfacción al usuario:

Observaciones

23 respuestas

MUY BUENA

MUY BIEN

MUY BUENA

MUY MALA

MUY BUENA A ATENCIÓN

mas programas para el adulto mayor

LA ATENCIÓN ES EXCELENTE

BIEN

MUY BUENA LA ATENCIÓN

DECISIONES Y CONCLUSIONES

- En cuanto a la gestión de acuerdo al apoyo y orientación que el usuario requiere enfocado en su interés y necesidad que presente en su actualidad, dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, brindando así una atención integral, oportuna y eficaz de la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades de las mismas, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se

presentó, de igual forma se establece una comunicación asertiva, clara y respetuosa y así mismo ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.

- En el comité de JUNIO se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía.
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- Se retomara el tema de las visitas para dar claridad en los horarios.
- Solicitar nuevamente a la coordinador de Darsalud a través de correo electrónico capacitaciones al personal en ATENCIÓN HUMANIZADA ya que este compromiso no se cumplió en el mes de mayo
- Seguimiento de braille, digitarnos y cuadro de honor para las felicitaciones con el área de recursos físicos
- Se le enviara una información para apoyar al área de citas, evitar mal agentamiento de estas y evitar inconformidades.
- Se evidencia la necesidad de mejorar la vigilancia del ingresos de persona, teniendo en cuenta que se presenta un fluido constante en la diferente áreas de familiares, lo cual la orden es que solo tiene acompañamiento los menores de edad, personas de la tercera edad y personas con alguna discapacidad que requiera constante acompañamiento.
- Se recomienda la necesidad de abrir un Vivanto para el área de facturación para evitar bloqueos en le sistema
- Se verificará la información que transmite le Doctor Marlon referente a los nuevos lineamientos en el área de consultar externa, donde se apertura a un nueva contratación de especialista para evitar las situaciones inconformidad de los usuarios mes a mes.
- Se seguirá investigando un lugar de paso para la personas que proviene de otras poblaciones y no tiene donde hospedarse, solicitud que expresa el representante de los usuarios.

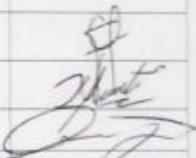
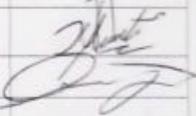
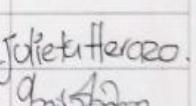
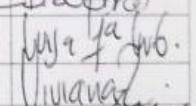
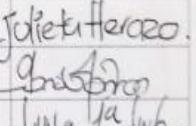
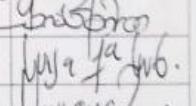
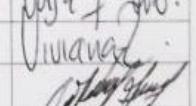
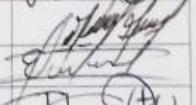
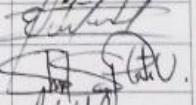
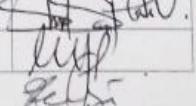
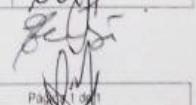
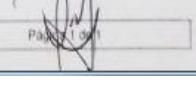
PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : JULIO , jueves 28 2022

Hora: 10:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

COMITÉ: SIAU		Coordinadora : LUISA FERNANDA URIBE HRMM			
Lugar: Subgerencia Científica		Fecha: Junio 29/2022		Hora: 10:00 am	
Objetivo: Socializar la PARS y satisfacción del mes de mayo					
Tema: PARS y Satisfacción Comité SIAU.					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalrmm.gov.co	
2	MARLON J ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalrmm.gov.co	
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm2@gmail.com	
4	DARY LUZ LAVALLE	Talento Humano (E)	Talento Humano (E)	magalymantilla@hotmail.com	
5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com	
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com	
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhrmm@hotmail.com	
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com	
9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU	MIGUEL NIETO. 021306 MAIL.COM	
10	ELVIS FABIAN GARZON	Coordinador Medico	Urgencias-Subcientífica	elvisgarzon@gmail.com	
11	SHIRLEY SARAY PLATA VARON	AREA DE EXPERIENCIA	AREA DE EXPERIENCIA	Gestionhospitalariahrmm@gmail.com	
	Marcela Giraldo	Auditor	Auditaria		
	frans: fernando	facturación	facturación		
	Jennife Garcia	jele (control interno)	(control) interno	jennifegb0122@gmail.com	
CÓDIGO: GCA-FR015		VERSIÓN:002		FORMATO DE ASISTENCIA	Página 1 de 1

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO	
COMITÉ DE SIAU	
FECHA: JULIO 28 2022 – COMITÉ DEL MES DE JULIO	
HORA: 10:00 am	
LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica	
OBJETIVO	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de JUNIO de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité. • Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha. • Presentar el informe de PQR recibidas del mes de JUNIO de que área fueron recibidas. 	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO Y DEPENDENCIA
Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carrillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Elvis Garzon Plata	Coordinador Medico
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
MARCELA GIRARDO	Auditora Medica
Miguel Nieto	Representante de los usuarios
<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes JUNIO para del 2022 • Informe PQRS • Resultados de los compromisos en el comité del mes de JUNIO. • Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS. 	
RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS	
<p>El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de JUNIO, en base a los ingresos de usuarios de 4.000 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 400 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 99,5% equivalente a 398 usuarios y una insatisfacción del 0,5%, equivalente a 2 usuarios.</p>	

- Socialización de las **PQR** recibidas durante a los mes de MAYO en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 6 PQRS
- Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de mayo se evidencia que aumentaron las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- El veedor de sanidad no asistió en el comité y ni tampoco envió un representante.
- Se le socializa a los coordinadores de urgencias y enfermería tener mayor control con el uso de los celulares en las diferentes áreas y en especial en urgencias.
- Se Socializa las observaciones realizados desde SIAU en el área de urgencias, con el manejo de los triages, la atención por parte de los médicos.
- Se socializa en base del trabajo del área de Experiencia, las observaciones que desde su trabajo ha identificado con fortalezas y debilidades.
- Se verifica si los planes de mejora adoptados por parte de las diferentes áreas, si está dando resultados positivos en la prestación de la calidad en el servicio.

INFORME DE PQRS PERIODO JULIO 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de Junio de 2022 se recibió 6 PQR a través buzón de sugerencias del área de urgencias, facturación de urgencias y citas de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de mayo se recibió 4 quejas , es decir, esa decir que para el mes junio incrementaron las PQRS

ANALISIS

Según resultados obtenidos se puede evidenciar que en el transcurso del mes de mayo se generaron 6 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La hermana de la paciente expresa inconformidad en la atención, inicialmente las auxiliares no expresaron cuáles eran indicaciones del médico, como la compra de un medicamento para mitigar el dolor que presentaba la paciente, siendo de esta manera que dura toda la noche sin dormir y al día	HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA INTERNA MEDICO INTERNISTA ÁREA DE REMISIONES

<p>siguiente cuando le hacen la vistan, la paciente refiere mucho dolor y en cuando la auxiliar de enfermería dice "se había olvidado que debían comprarle un medicamento para el dolor" además la médica internista Andreina es hostil con los familiares al momento de preguntarle por la evolución de la paciente y la funcionaria del remisiones (VIVIANA) nunca se encuentra en el área de trabajo y al momento de encontrarse también es hostil llegando a ser grosera.</p>	
<p>La madre del menor expresa inconformidad por que ingresa al área de urgencias remitida de consulta general donde el médico le refiere que lleve al niño un centro hospitalario para que le inicie un proceso teniendo en cuenta la condición que presentaba donde lleva varios días sin ir al baño, la jefe de Triage ANA al momento de valorarlo considero que no era una urgencias y le envía con manejo manejo en casa y cita prioritaria, ante situación la madre se ve obligada a ir a otra IPS, donde si atendieron al menor.</p>	URGENCIAS- JEFE ANA (TRIAGE)
<p>La Usuaria se siente molesta con las actitudes la funcionaria de citas (IVONNE) porque considera que no está atenta a las solicitudes y además su trato es hostil.</p>	CITAS
<p>La usuaria manifiesta estar molesta por que los horarios de atención de citas, no son cumplidos y debe esperar más de una hora para ser atendidos.</p>	CONSULTA EXTERNA
<p>La usuaria manifiesta que ha sido citada en varias ocasiones y el especialista no viene, no la llaman con anterioridad para cancelarle la cita y de esa manera ella se siente perjudicada por que está gastando dinero en transportes y requiere la atención urgente.</p>	CONSULTA EXTERNA
<p>La usuaria manifiesta barreras en la atención, ya que tiene programada un cirugía de histerectomía, pero no por no tener las dos unidades de sangre, no se la realizan y refiere quien la apoye para donar la sangre.</p>	CIRUGÍA

3. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerrada, 3 PQRS (50%)
Abiertas , 3 PQRS (50%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de mayo se pueden clasificar de la siguiente forma:

TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	6	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	0	0%
TOTAL	6	100%

5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar PQRS.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	1	25%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	5	75%
TOTAL	6	100%

6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS y felicitaciones recibidas durante el mes de junio de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
URGENCIAS	1	100%
CITAS	1	0%
CIRUGIA	1	0%
MEDICIAN EXTERNA	2	0%
MEDICINA INTERNA	1	0%
TOTAL	6	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	1
SANITAS	1

NUEVA EPS	4
TOTAL	6

8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas o acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
La hermana de la paciente expresa inconformidad en la atención, inicialmente las auxiliares no expresaron cuales eran indicaciones del médico, como la compra de un medicamento para mitigar el dolor que presentaba la paciente, siendo de esta manera que dura toda la noche sin dormir y al día siguiente cuando le hacen la vista, la paciente refiere mucho dolor y en cuando la auxiliar de enfermería dice "se había olvidado que debían comprarle un medicamento para el dolor" además la médica internista Andreina es hostil con los familiares al momento de preguntarle por la evolución de la paciente y la funcionaria del remisiones (VIVIANA) nunca se.	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se realiza el envio Subgerencia científica, remisiones y Jefe julieth • A la espera de la respuesta de las diferentes areas. <ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se realiza el envio de la inconformidad a Subgerencia 	CERRADA

<p>La madre del menor expresa inconformidad por que ingresa al área de urgencias remitida de consulta general donde el médico le refiere que lleve al niño un centro hospitalario para que le inicie un proceso teniendo en cuenta la condición que presentaba donde lleva varios días sin ir al baño, la jefe de Triage ANA al momento de valorarlo considero que no era una urgencias y le envía con manejo manejo en casa y cita prioritaria, ante situación la madre se ve obligada a ir a otros IPS, donde si atendieron al menor.</p>	<p>Cientifica</p> <ul style="list-style-type: none"> • A la espera de la respuesta de las diferentes areas. 	CERRADA
<p>La Usuaria se siente molesta con las actitudes la funcionaria de citas (IVONNE) porque considera que no está atenta a las solicitudes y además su trato es hostil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se establece dialogos con la usuaria y la funcionaria de citas para que se reagende la cita • La funcionaria se le hace entrega la queja en fisico y a la espera de la respuesta 	CERRADA
<p>La usuaria manifiesta que ha sido citada en varias ocasiones y el especialista no viene, no la llaman con anterioridad para cancelarle la cita y de esa manera ella se siente perjudicada porque está gastando dinero en transportes y requiere la atención urgente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se envia queja al Subgerencia Cientifica • Se realiza un reunion con las areas encargadas para dar solucion a esta situacion que se presenta de manera constante. • Se para el mes de julio se apertura con otros especialista los cuales se establece unos lineamientos en la atencion. • Se le recepciono la queja 	CERRADA

<p>La usuaria manifiesta estar molesta por que los horarios de atención de citas, no son cumplidos y debe esperar más de una hora para ser atendidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envia queja al Subgerencia Cientifica • Se realiza un reunion con las areas encargadas para dar solucion a esta situacion que se presenta de manera constante. • Se para el mes de julio se apertura con otros especialista los cuales se establece unos lineamientos en la atencion. 	<p>CERRADA</p>
<p>La usuaria manifiesta estar molesta por que los horarios de atención de citas, no son cumplidos y debe esperar más de una hora para ser atendidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se envia queja al Subgerencia Cientifica • Se realiza un reunion con las areas encargadas para dar solucion a esta situacion que se presenta de manera constante. • Se para el mes de julio se apertura con otros especialista los cuales se establece unos lineamientos en la atencion. 	<p>CERRADA</p>
<p>La usuaria manifiesta barreras en la atención, ya que tiene programada una cirugía de histerectomía, pero por no tener las dos unidades de sangre, no se la realizan y refiere no tener quien la apoye para donar la sangre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recepciono la queja • Se envia queja al Subgerencia Cientifica • Se realiza un reunion con las areas encargadas para dar solucion a esta situacion que se presenta de manera constante. • Se para el mes de julio se apertura con otros especialista los cuales se establece unos lineamientos en la atencion. 	<p>CERRADA</p>

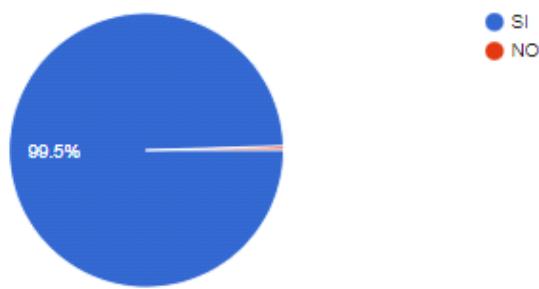
Porcentaje Total de Satisfacción - JUNIO 2022

La encuesta de satisfacción al usuario del mes de JUNIO, se enfoca al servicio de salud que se presta desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, hasta el egreso del mismo, como bien dando a conocer su experiencia con el personal asistencial y administrativo, esto basado en la mejora continua de los servicios a prestar partiendo de las observaciones expuestas por el usuario encuestado.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

Copiar

400 respuestas



Gráfica 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Junio

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de JUNIO, en base a los ingresos de usuarios de 4.000 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 400 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 99,5% equivalente a 398 usuarios y una insatisfacción del 0,5%, equivalente a 2 usuarios.

A continuación, la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

400 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

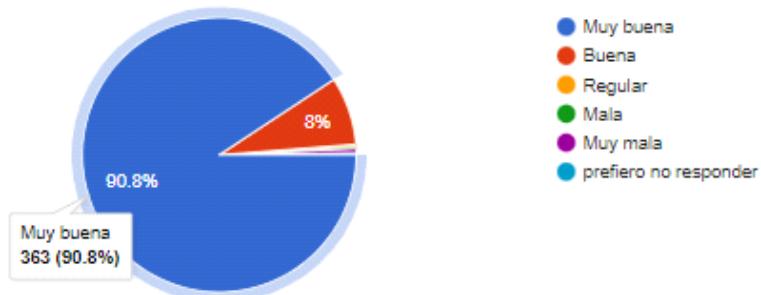
Individual

Enfocado en el ítem de “Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio”, basados en la pregunta anterior se expone como resultado de “MUY BUENA” con un 90,8%, siendo esto 363 de la población califica su experiencia como muy buena, como resultado de “BUENA” con el 8%, siendo esto 32 de la población, seguido de “REGULAR” con el 0,2%, siendo esto 1 de la población y de “MUY MALA” con el 0,5%, siendo esto 2 de la población restante calificando su experiencia como muy mala; en el transcurso del mes de junio se puso observar se acuerda a las respuestas arrojadas el seguir trabajando constantemente para así obtener mejoría continua de acuerdo a la atención desde el personal asistencial hasta el administrativo como experiencia por parte del usuario.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

Copia

400 respuestas

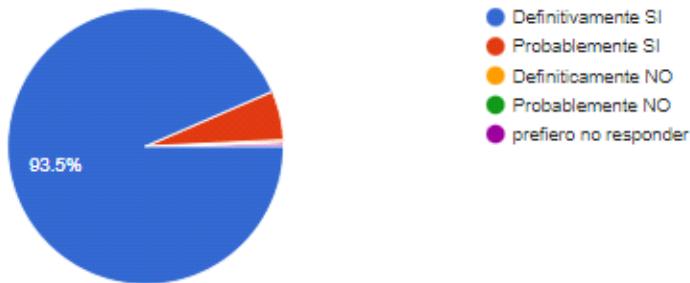


En base al ítem “¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?”, de acuerdo con esto, los usuarios expusieron lo siguiente arrojando como evidencia “DEFINITIVAMENTE SI” con un porcentaje del 93,5% de 374 de la población, “PROBABLEMENTE SI” con un porcentaje del 5,8% de 23 de la población, “DEFINITIVAMENTE NO” con 0,2% de 1 de la población y finalmente con “PREFIERO NO RESPONDER” con 0,5% siendo esto 2 de la población restante, esto evidenciando en el rango de “SI” nos recomendarían de forma global.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

Copia

400 respuestas



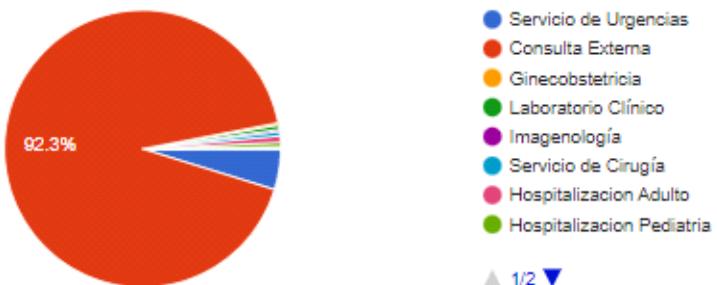
De acuerdo a la tención solicitada por parte de los usuarios en base a su interés, se pudo evidenciar que los servicios de salud más solicitados fueron de Consulta Externa con un 92,3%, siendo esto 369 de la población, del Servicio de Urgencias, con un 4,8%, siendo esto 19 de la población, del área de Ginecobstetricia con un 0,2%, esto 1 de población, de

Laboratorio Clínico con 0,5%, con 2 de la población, de Imagenología con el 0,2% esto 1 de población, de Hospitalización Adulto con 0,7% con 3 de la población y en el área de Servicio de Cirugía con un porcentaje del 0,5%, esto como 2 de la población restante que se les realizó la encuesta.

Qué tipo de atención solicita

400 respuestas

 Copiar



▲ 1/2 ▼

DECISIONES Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES Y COMPROMISOS GENERADOS EN EL COMITÉ

- En cuanto a la gestión de acuerdo al apoyo y orientación que el usuario requiere enfocado en su interés y necesidad que presente en su actualidad, dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, brindando así una atención integral, oportuna y eficaz de la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades de las mismas, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se presentó, de igual forma se establece una comunicación asertiva, clara y respetuosa y así mismo ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.
- En el comité de AGOSTO se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía.
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de PQRS.

- Se retomara el tema de las visitas para dar claridad en los horarios.
- Solicitar nuevamente a la coordinador de Darsalud a través de correo electrónico capacitaciones al personal en ATENCIÓN HUMANIZADA ya que este compromiso no se cumplió en el mes de JUNIO
- Seguimiento de braille, digitarnos y cuadro de honor para las felicitaciones con el área de recursos físicos
- Se le enviara una información para apoyar al área de citas, evitar mal agendamiento de estas y evitar inconformidades.

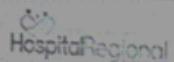
PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : JULIO , jueves 28 2022

Hora: 10:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA



FORMATO DE ASISTENCIA

Versión: 002
Fecha de emisión: 25/10/2016

GCA-FR006

COMITÉ: SIAU

Lugar:	Subcientífica	Coordinadora : LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	HRMM
Objetivo:	Socializar el Comité de Julio Pares y satisfacción.		
Tema:	Socialización Comité SIAU Junio 2022		

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalmm.gov.co	
2	MARLON J ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalmm.gov.co	
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com	
4	DARY LUZ LAVALLE	Talento Humano	Talento Humano	daryluz2808@gmail.com	
5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com	
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com	
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhmm@hotmail.com	
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com	
9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU	Miguel.Nieto.0230 6/10/2022	
10	ELVIS FABIAN GARZÓN	Coordinador Medico	Urgencias-Subcientífica	elvisgarzon@gmail.com	
11	SHIRLEY SARAY PLATA VARON	AREA DE EXPERIENCIA	AREA DE EXPERIENCIA	Gestorionospitalariahrmm@gmail.com	
	Marcela Giraldo P.	Auditoria	Auditoria		

CODIGO: GCA-FR006

VERSION:002

FORMATO DE ASISTENCIA

Página 1 de 1

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 30 de AGOSTO 2022 – COMITÉ DEL MES DE AGOSTO

HORA: 2:30 PM

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de JULIO de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQRS recibidas del mes de JULIO de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO Y DEPENDENCIA

Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Luis Eduardo Ospino	Coordinador Medico
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
MARCELA GIRARDO	Auditora Medica
JENNIFER GARCIA	Control interno
Miguel Nieto	Representante de los usuarios

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes JULIO para del 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de JULIO.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de JULIO, en base a los ingresos de usuarios de 4.520 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 452 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 97,8% equivalente a 442 usuarios y una insatisfacción del 2.2%, equivalente a 10 usuarios.

- ✓ Socialización de las **PQRS** recibidas durante el mes de JULIO en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de 1 PQRS
- ✓ Seguimiento del Plan de mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas las áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de mayo se evidencia que aumentaron las inconformidades en comparación del mes anterior, pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ El veedor de sanidad asistió en el comité.
- ✓ El veedor de sanidad manifestó sus insatisfacciones con la atención en consulta externa por las demoras en la atención y además refiere que las facturadoras de consulta externa también se demoran en la facturación, el refiere que no se cumple con la atención de régimen especial.

INFORME DE PQRS

INFORME DE PQRS PERIODO JULIO 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de Julio de 2022 se recibió 1 PQR a través buzón de sugerencias del área de urgencias, facturación de urgencias y citas de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparacion del mes de mayo se recibio 6 quejas , es decir, esa decir que para el mes julio disminuyo las PQR

ANALISIS

Según resultados obtenido se puede evidenciar que en el tracurso del mes de mayo se generaro 1 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta que llego a las 6:00 am para facturar unos exámenes y el personal llego a las 6: 30 am, a pesar que llegan tarde y su atención es como grosería y poco tacto	FACTURACIÓN DE CONSULTA EXTERNA

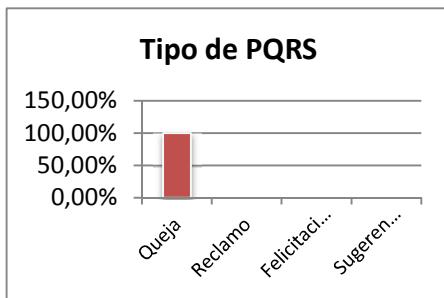
3. ESTADOS DE LAS PQRS

Cerrada, 1 PQRS (50%)
Abiertas , 0 PQRS (50%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de julio se pueden clasificar de la siguiente forma:

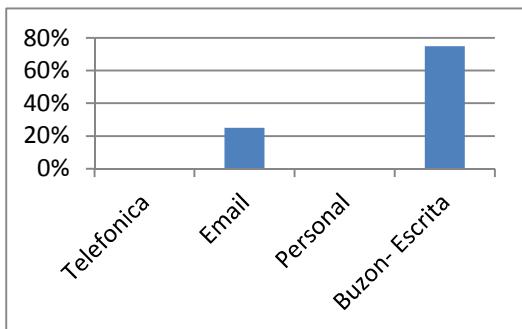
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	0	0%
TOTAL	1	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

MÉDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	0	0%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	1	100%
TOTAL	1	100%



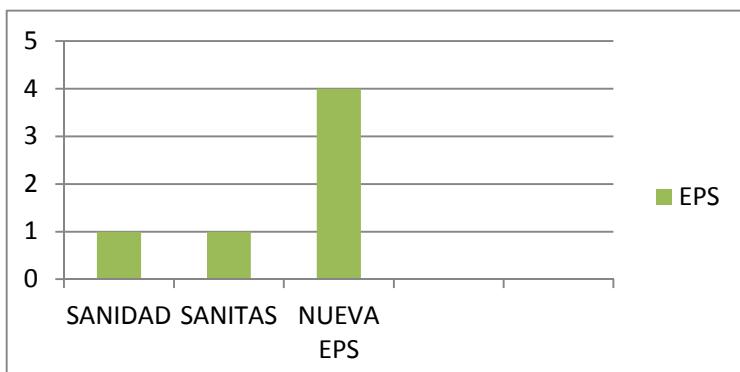
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS y felicitaciones recibidas durante el mes de junio de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
FACTURACION	1	100%
TOTAL	1	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	1
SANITAS	0
NUEVA EPS	0
TOTAL	1



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

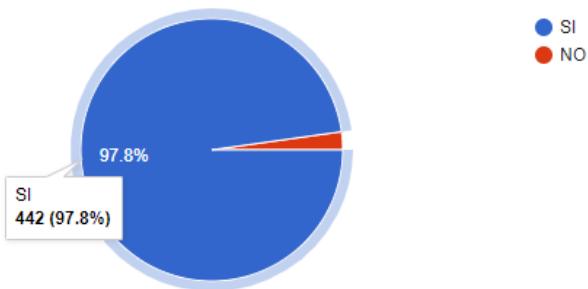
CAUSA DE MEJORA	ACCION DE MEJORA	ESTADO
<p>La usuaria manifiesta que llego a las 6:00 am para facturar unos exámenes y el personal llego a las 6:30 am, a pesar que llegan tarde y su atención es como grosería y poco tacto</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se le recepciono la queja• Se realiza el envio Subgerencia científica y al area de coordinacion de facturacion• A lo cual se establecio planes de mejora con la llegada al servicio.	CERRADA

Porcentaje Total de Satisfacción - JULIO 2022

La encuesta de satisfacción al usuario del mes de JULIO, se enfoca al servicio de salud que se presta desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, hasta el egreso del mismo, como bien dando a conocer su experiencia con el personal asistencial y administrativo, esto basado en la mejora continua de los servicios a prestar partiendo de las observaciones expuestas por el usuario encuestado.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

452 respuestas



Gráfica 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Julio

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de JULIO, en base a los ingresos de usuarios de 4.520 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 452 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 97,8% equivalente a 442 usuarios y una insatisfacción del 2.2%, equivalente a 10 usuarios.

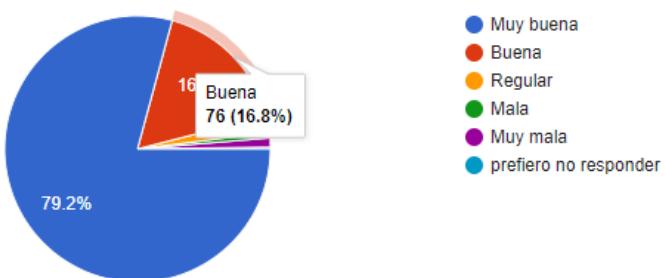
A continuación, la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;



Enfocado en el ítem de “Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio”, basados en la pregunta anterior se expone como resultado de “MUY BUENA” con un 79.2 %, siendo esto 358 de la población califica su experiencia como muy buena, como resultado de “BUENA” con el 16.8%, siendo esto 76 de la población, seguido de “REGULAR” con el 2%, siendo esto 9 de la población, seguido de “MALA” con 0.7%, siendo esto el 3% de la población y de “MUY MALA” con el 1.1%, siendo esto 5 de la población restante calificando su experiencia como muy mala; en el transcurso del mes de julio se puso observar de acuerdo a las respuestas arrojadas el seguir trabajando constantemente para así obtener mejoría continua en cuanto a la atención desde el personal asistencial hasta el administrativo como experiencia por parte del usuario.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

452 respuestas

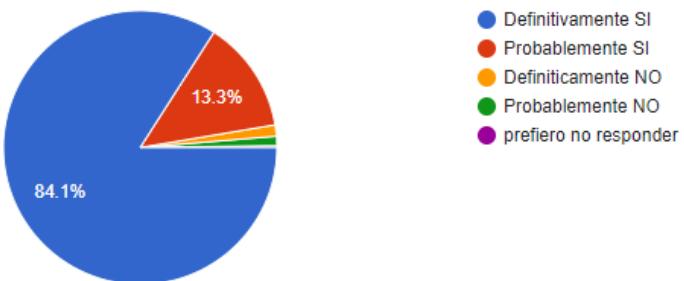


Gráfica 2: Calificación de su experiencia global E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Julio

En base al ítem “¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?”, de acuerdo con esto, los usuarios expusieron lo siguiente arrojando como evidencia “DEFINITIVAMENTE SI” con un porcentaje del 84.1% de 380 de la población, “PROBABLEMENTE SI” con un porcentaje del 13.3% de 60 de la población, “DEFINITIVAMENTE NO” con 1.3% de 6 de la población y finalmente con “PROBABLEMENTE NO” con 1.1% siendo esto 5 de la población restante, esto evidenciando en el rango de “SI” nos recomendarían de forma global.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

452 respuestas

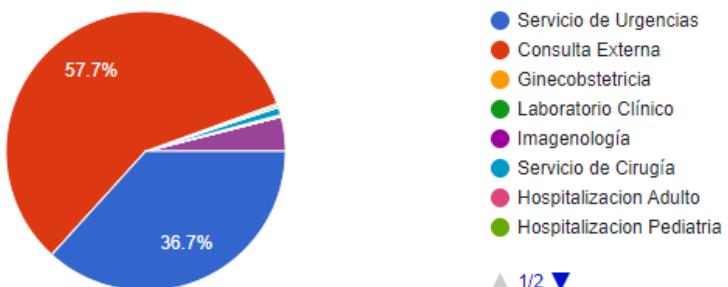


Gráfica 3: Recomendaría la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Julio

De acuerdo a la atención solicitada por parte de los usuarios en base a su interés, se evidenció que los servicios de salud más solicitados fueron de Consulta Externa con un 57.7%, siendo esto 261 de la población, del Servicio de Urgencias, con un 36.7%, siendo esto 166 de la población, del área de Vacunación COVID-19 con un 4%, esto 18 de población y en el área de Servicio de Cirugía con un porcentaje del 0,9%, esto como 4 de la población restante que se les realizó la encuesta.

Qué tipo de atención solicita

452 respuestas



▲ 1/2 ▼

Gráfica 4: Tipo de atención solicitada E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Julio

OBSERVACIONES:

A continuación, se evidencian las observaciones generadas por parte de los usuarios encuestados de acuerdo a la experiencia al visitar las instalaciones de la E.S.E del Hospital en cuanto al área de interés.

Observaciones

35 respuestas

N

LAS AUXILIARES SON OSTILES AL TRATAR A LAS MATERNAS

DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LAS CITAS MEDICAS

MANIFIESTA QUE LA ATENCIÓN ES MUY DEMORADA

MAS SILLA PARA LAS SALAS DE ESPERA

ES UN POCO DEMORADO, HAY QUE ESPERAR MUCHO

todo bien por el momento

QUE SEA LA ATENCION MAS RAPIDA

NO LE COLOCAN ATENCION A LAS ENFERMEDADES DE LOS PACIENTES

TODA LA ATENCION A SIDO MUY BUENA

EXCELENTE

EXCENTE SERVICIO

TUVE UN INCONVENIENTE CON UNA ENFERMERA QUE A LA HORA DE SALIDA FUE MUY GRODERA.

ME PARECE BUENA LA ATENCION

relata que no hubo un buen trato por parte de las enfermeras

MUY DEMORADO EN DAR CITAS

NO DAN INFORMACION DE EL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE

ME PARECE UN EXCELENTE SERVICIO

NO DAN INFORMACION DE EL ESTADO DE SALUD DEL PACIENTE

ME PARECE UN EXCELENTE SERVICIO

EXCELENTE SERVICIO , BIEN ATENDIDO

UN BUEN SERVICIO

EXCELENTE SERVICIO

CONFORME CON EL SERVICIO

ES UN EXCELENTE SERVICIO

TODO MUY BIEN ,UN GRAN SERVICIO

Mejorar las instalaciones para los pacientes que recibimos todos los días

- Se evidencia un incremento en la población que ingresó en el mes de Julio el cual fue de 4520 usuarios los cuales ingresaron a la E.S.E del Hospital, a diferencia del mes anterior, mes de Junio contando con 4000 ingresos, demostrando así el trabajo en conjunto de manera positiva realizado en las diferentes áreas con el fin de aumentar el porcentaje de población que utilice los servicios que oferta el la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio y así mismo garantizando un buen servicio íntegro y de calidad.
- En el mes de junio se evidenció un 99,5% de satisfacción de acuerdo con el servicio prestado, siendo estos 398 usuarios satisfechos, de una totalidad de 400 encuestados, comparándolo con el mes de julio del 97,8% de satisfacción, siendo estos 442 usuarios satisfechos, de una totalidad de 452 encuestados, como bien, demostrando el incremento de la población, siendo estos porcentajes equivalentes al exponer que de manera global se mantiene la satisfacción por parte de los usuarios.
- La población encuestada en el presente mes y a diferencia de mes anterior, se evidenció un incremento del 31,9% de la atención en el Servicio de Urgencias, siendo esto de un 36,7% del mes de julio, así mismo evidenciando incremento del 0,4% de la atención en el Servicio de Cirugía, con un 0,9% en el presente mes, finalmente durante el mes de julio se presentó participación de atención en el área de Vacunación COVID-19, con un porcentaje del 4%, dando lugar al conocimiento sobre la forma en que se está prestando dicho servicio y así mismo brindando información sobre la importancia de cumplir con el esquema de vacunación.

DECISIONES Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES GENERAL DE COMITÉ Y COMPROMISOS

- En cuanto a la gestión de acuerdo al apoyo y orientación que el usuario requiere, se genera el seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, brindando así una atención integral, oportuna y eficaz de la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, en relación a las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades, nos permite mejorar aquellas falencias que se presentan en las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción, reflejando un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se presentó, de igual forma se establece una comunicación asertiva, clara y respetuosa y así mismo ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.

- En el comité de AGOSTO se revisará el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía y adicional subintendente Jhonathan representante de los usuarios del dispensario
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- Se retomará el tema de las visitas para dar claridad en los horarios.
- Solicitar nuevamente al coordinador de DARSALUD a través de correo electrónico capacitaciones al personal en ATENCIÓN HUMANIZADA ya que este compromiso no se cumplió en el mes de julio
- Seguimiento de braille, digitarnos y cuadro de honor para las felicitaciones con el área de recursos físicos
- Se le enviará una información para apoyar al área de citas, evitar mal agentamiento de estas y evitar inconformidades.
- Se evidencia la necesidad de mejorar la vigilancia del ingreso de persona, teniendo en cuenta que se presenta un fluido constante en las diferentes áreas de familiares, lo cual la orden es que solo tiene acompañamiento los menores de edad, personas de la tercera edad y personas con alguna discapacidad que requiera constante acompañamiento.

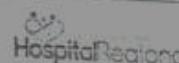
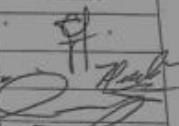
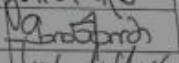
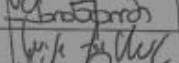
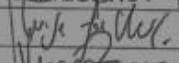
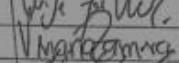
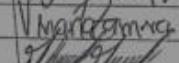
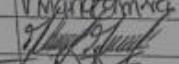
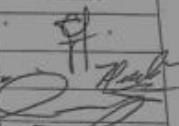
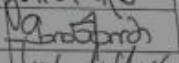
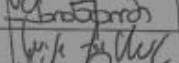
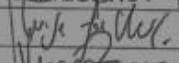
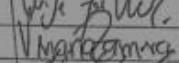
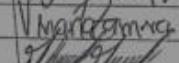
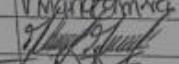
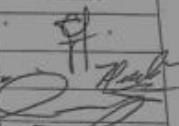
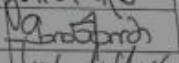
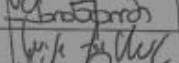
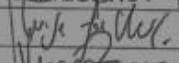
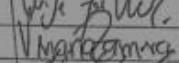
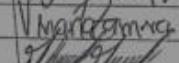
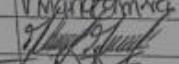
PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha: septiembre 29 , jueves 28 2022

Hora: 10:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

	FORMATO DE ASISTENCIA Versión: 002 Fecha de emisión: 25/10/2016	GCA-FR006																																																																																	
COMITÉ: SIAU Lugar: Gerencia Objetivo: Socializar el comité siau mes de Agosto. Tema: PORS y satisfacción mes de julio																																																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>NOMBRES Y APELLIDOS</th> <th>CARGO</th> <th>DEPENDENCIA</th> <th>CORREO ELECTRONICO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ</td> <td>Gerente</td> <td>Gerencia</td> <td>gerencia@esehospitalrmm.gov.co</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>MARLON J.ZAPATA QUINTERO</td> <td>Subgerente</td> <td>Sub-científica</td> <td>subcientifica@esehospitalrmm.gov.co</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>CAMILA SANCHEZ</td> <td>Psicóloga</td> <td>SIAU</td> <td>Camila.sanchezm23@gmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>DARY LUZ LAVALLE</td> <td>Talento Humano</td> <td>Talento Humano</td> <td>daryluz.lavalle@hotmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>JULIETH HERAZO</td> <td>Jefe Coordinador de enfermería</td> <td>Urgencias</td> <td>juliethherazo@gmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO</td> <td>Profesional Área de Calidad</td> <td>Calidad</td> <td>chanitap28@hotmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ</td> <td>Trabajadora Social</td> <td>SIAU</td> <td>siauhrrmm@hotmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>VIVIANA ZAMORA PRADO</td> <td>Auxiliar SIAU</td> <td>SIAU</td> <td>viza1229@hotmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>MIGUEL NIETO</td> <td>REPRESENTANTE DE USUARIOS</td> <td>SIAU</td> <td>Miguel.Nieto.0132@gmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>ELVIS FABIAN GARZÓN</td> <td>Coordinador Medico</td> <td>Urgencias-Subcientífica</td> <td>elvisgarzon@gmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>SHIRLEY SARAY PLATA VARON</td> <td>AREA DE EXPERIENCIA</td> <td>AREA DE EXPERIENCIA</td> <td>Gestionhospitalariahrmm@gmail.com</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center; padding: 5px;"> Jennifer Garcia control interno Jennifer.garcia12@gmail.com </td> </tr> </tbody> </table>						No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalrmm.gov.co		2	MARLON J.ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalrmm.gov.co		3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com		4	DARY LUZ LAVALLE	Talento Humano	Talento Humano	daryluz.lavalle@hotmail.com		5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com		6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com		7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhrrmm@hotmail.com		8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com		9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU	Miguel.Nieto.0132@gmail.com		10	ELVIS FABIAN GARZÓN	Coordinador Medico	Urgencias-Subcientífica	elvisgarzon@gmail.com		11	SHIRLEY SARAY PLATA VARON	AREA DE EXPERIENCIA	AREA DE EXPERIENCIA	Gestionhospitalariahrmm@gmail.com		Jennifer Garcia control interno Jennifer.garcia12@gmail.com					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA																																																																														
1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalrmm.gov.co																																																																															
2	MARLON J.ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalrmm.gov.co																																																																															
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com																																																																															
4	DARY LUZ LAVALLE	Talento Humano	Talento Humano	daryluz.lavalle@hotmail.com																																																																															
5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com																																																																															
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com																																																																															
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhrrmm@hotmail.com																																																																															
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com																																																																															
9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU	Miguel.Nieto.0132@gmail.com																																																																															
10	ELVIS FABIAN GARZÓN	Coordinador Medico	Urgencias-Subcientífica	elvisgarzon@gmail.com																																																																															
11	SHIRLEY SARAY PLATA VARON	AREA DE EXPERIENCIA	AREA DE EXPERIENCIA	Gestionhospitalariahrmm@gmail.com																																																																															
Jennifer Garcia control interno Jennifer.garcia12@gmail.com																																																																																			
CÓDIGO: GCA-FR006		VERSIÓN:002	FORMATO DE ASISTENCIA		Página 1 de 1																																																																														

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 28 de OCTUBRE 2022 – COMITÉ DEL MES DE SEPTIEMBRE

HORA: 2:30 PM

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de SEPTIEMBRE de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de SEPTIEMBRE de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO Y DEPENDENCIA
Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Luis Eduardo Ospino	Coordinador Medico
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
MARCELA GIRARDO	Auditora Medica
JENNIFER GARCIA	Control interno
Miguel Nieto	Representante de los usuarios
LINA MABEL SUAREZ	Coordinadora de urgencias
FRANCI ROMERO	Facturación consulta externa

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes SEPTIEMBRE para el 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de AGOSTO.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de septiembre, en base a los ingresos de usuarios de 5.140 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 514 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 100%.

- ✓ Socialización de las **PQR** recibidas durante al mes de SEPTIEMBRE en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de **13 PQRS**
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde se teniendo en cuenta que el mes de SEPTIEMBRE se evidencia que las inconformidades el número se mantiene constante con un diferencia de 1 con el mes anterior(agosto), pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico y Gerente de institución, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ El veedor de sanidad no asistió al comité del mes de octubre.

- ✓ Se socializo la necesidad de establecer el programa que se proteja la población no asegurable por parte de la trabajadora social, se socializo como plan de mejora y que fue designado al área de facturación para que le de viabilidad y las respectivas directrices
- ✓ La coordinadora de recursos humanos se le recuerda los pendientes como Seguimiento de braille, digitarnos y cuadro de honor para las felicitaciones con el área de recursos físicos y se queda con el compromiso de que en noviembre se cumplirá con los pendientes se menciona y se recuerda que está al pendiente su respectiva realización.
- ✓ Se socializa Los planes de mejora que se realizaron en el mes de septiembre.

INFORME DE PQRS PERIODO SEPTIEMBRE 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de Septiembre de 2022 se recibió **13 PQR** a través buzón de sugerencias del área de urgencias, facturación de urgencias y citas de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de agosto se recibió 14 quejas , es decir, esa decir que para el mes septiembre disminuye pero continua el crecimiento de las inconformidades.

ANALISIS

Según resultados obtenido se puede evidenciar que en el tracurso del mes de SEPTIEMBRE se generaro 13 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La hija la usuaria manifiesta trato hostil por parte de la jefe enfermería YARITZA al momento de realizarle la curación de la mama, donde refiere que la lastimo en una pierna y además la vigilante también es hostil por que habían tres personas en la habitación y debía a ver una de compañía, las saca y se burla de ella, donde le dice que las va denunciar con el gerente.	VIGILANCIS Y JEFE DE ENFERMERIA URGENCIAS
La usuaria manifiesta que al atención es muy mala porque la citan a las 9 am y la atiende a las 11:00 am	CONSULTA EXTERNA
La hija de la usuaria refiere que la vigilante Claudia león, fue hostil al momento de ingresar en el horario de visitas, hasta el punto que se intercambiaron amenazas.	VIGIALANCIA
La esposa del usuario refiere que la vigilante Claudia león, no comprende la condición de su esposo donde debe ingresar a las citas con acompañante, aun cuando el personal asistencial se lo refiere, pero la vigilante se torna hostil y hace referencia que el usuario esta borracho por lo tanto se genera un ambiente conflicto donde el sr desiste de recibir la atención en la institución.	VIGIALANCIA
La usuaria manifiesta que ingresa a urgencias y le dice que debe esperar para ser atendida por que el medico está revalorando.	MEDICOS DE URGENCIAS

La usuaria manifiesta que dos auxiliares de urgencias entre esa la sr Cecilia fueron hostiles en la atención con su familiar	URGENCIAS
EL hijo de la usuaria manifiesta que la abuela con problemas respiratorios, fue atendida después de un largo lapso de tiempo de a ver llegado al servicio de urgencias	URGENCIAS
La usuaria asiste con su hija a cita de psiquiatría el día sábado y el consultorio donde fue atendida, el aire acondicionado no servía, lo que impide una atención con calidad, por la temperatura que maneja el lugar.	INFRAESTRUCTURA
La usuaria manifiesta que las facturadoras tienen demasiado desorden, en la atención, con actitudes de burla y sarcasmo.	FACTURACION DE CONSULTA EXTERNA
El usuario manifiesta que la funcionaria EMILY fue hostil y poco colaborativa frente a la situación que tenia, lo cual pierde su cita medica	FUNCIONARIA DE CITAS
La esposa del usuario manifiesta que llegan a urgencias con su esposo y llevaba una hora una de espero, cuando el sr se sentía mal y por lo tanto mucha demora en la atención.	URGENCIAS
La usuaria demoras en la fechas de atención y además la funcionaria Johana es demasiado hostil en la atención.	IMAGENOLOGIA
La usuaria manifiesta que lleva desde enero tratando agendar una cita, para que le realice un procedimiento quirúrgico ginecológico, envía la queja secretaria de salud.	CONSULTA EXTENA

3. ESTADOS DE LAS PQRS

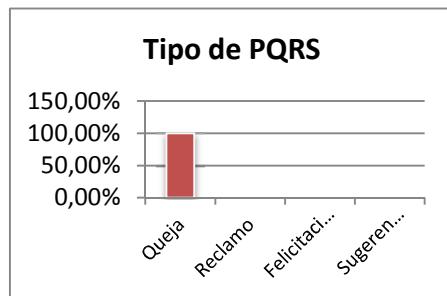
Cerrada, 13 PQRS (100%)

Abiertas , 0 PQRS (0%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de julio se pueden clasificar de la siguiente forma:

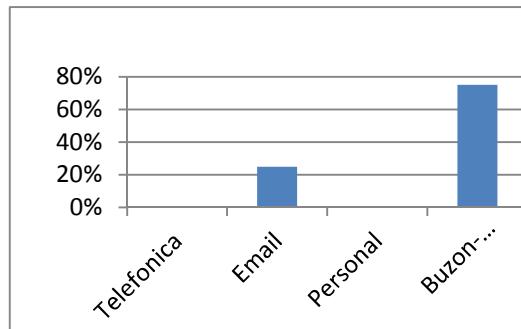
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	13	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	6	0%
TOTAL	19	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQR Y FELICITACIONE

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	0	0%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	19	100%
TOTAL	19	100%



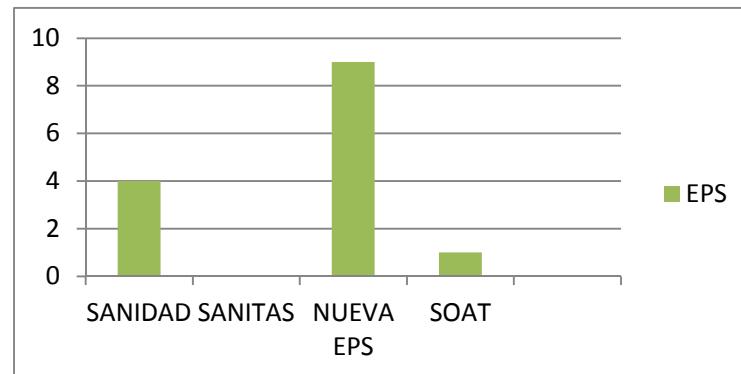
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS y felicitaciones recibidas durante el mes de SEPTIEMBRE de 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
H. CONSULTA EXTERNA	6	100%
TOTAL	0	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	2
CAJA COPI	1
NUEVA EPS	8
COOSALUD	2
TOTAL	13



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

PQRS	MEJORA	ESTADO
La hija la usuaria manifiesta trato hostil por parte de la jefe enfermería YARITZA al momento de realizarle la curación de la mama, donde refiere que la lastimo en una pierna y además la vigilante también es hostil por que habían tres personas en la habitación y debía a ver una de compañía, las saca y se burla de ella, donde le dice que las va denunciar con el gerente.	<ul style="list-style-type: none"> Se envia la queja al area pertinente que este caso se le envio al corrdianador medico de uregencias, a la jefe de enfermeria del area de pediatria y a la pediatra que estuvo en turno. Se socializa los inconvenientes que exitieron en la atencion y se da calridad de los hechos. Se envia respuesta a la usuaria y adicional se le pide disculpas por los malos entendidos en la atencion. El cordinador medico realiza un retroelimentacion de los sucedido y se estable palnes de mejorar en la atencion. 	cerrada
La usuaria manifiesta que al atención es muy mala por que la citan a las 9 am y la atiende a las 11:00 am	<ul style="list-style-type: none"> Se envio la pqrs a la subgerencia científica quien conoce cuales son las directrices para poder realizar una incapacidad. Se informa que la incapacidad se de es en el dispensario. Se envia la respuesta al ausuario de sanidad de policia, donde se le orienta como debe gestionar una incapacidad. 	CERRADA
La hija de la usuaria refiere que la vigilante Claudia león, fue hostil al momento de ingresar en el horario de visitas, hasta el punto que se intercambiaron amenazas.	<ul style="list-style-type: none"> Se envia la pqrs al medico Geinecologo Camargo, quien respode que la peciente se acerca a la cita sin loes examenes, por lo tanto era dificil realizar la atencion de manera completa. Se establece la directriz que si el usuario no tiene sus examenes, para el 	cerrada

	<p>contro de la cita, no se le puede agendar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se envia la respuesta a la usuaria donde se da claridad que no fue por tiempo, sino por que no trai sus examenes y se le reagendo la cita. 	
La esposa del usuario refiere que la vigilante Claudia león, no comprende la condición de su esposo donde debe ingresar a las citas con acompañante, aun cuando el personal asistencial se lo refiere, pero la vigilante se torna hostil y hace referencia que el usuario esta borracho por lo tanto se genera un ambiente conflicto donde el sr desiste de recibir la atención en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Se envia al area pertinente en este caso al auditor medico de la institucion, quien socializa con el coordinador medico. • Se envia respuesta a la usuario donde se le explica de manera medica que sucede en este tipo de casos y que no es negligencia medica. 	<u>CERRADA</u>
La usuaria manifiesta que ingresa a urgencias y le dice que debe esperar para ser atendida por que el medico está revalorando.	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio la queja al coordinador medico quien de manera inmediata realiza una reunion con los funcionarios asistenciales, evaluan las situacion de manera inmediata se estableca que todo urgencias de solode absominal tiene un observacion de 6 horas, con la realizacion de los respectivos examenes. • Se envia respuesta al QUEJOSO. 	<u>CERRADA</u>
La usuaria manifiesta que dos auxiliares de urgencias entre esa la sr Cecilia fueron hostiles en la atención con su familiar	<p>Se envia queja con el area de Subgerencia científica para verificar la agenda con la especialidad, donde se evidencia una alta demanda, pero aun asi se le apertura una espacio.</p> <p>Se llama al QUEJOSO y se la da las indicaciones pertinentes.</p>	<u>CERRADA</u>

<p>La usuaria asiste con su hija a cita de psiquiatría el día sábado y el consultorio donde fue atendida, el aire acondicionado no servía, lo que impide una atención con calidad, por la temperatura que maneja el lugar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envia la queja al area encargada en este caso subgerencia científica quien es el encargado del area . • Se realiza una reunion con el personal de consulta externa. • Se solicita que el area de Experiencia realice el apoyo. 	<u>CERRADA</u>	
<p>EL hijo de la usuaria manifiesta que la abuela con problemas respiratorios, fue atendida después de un largo lapso de tiempo de a ver llegado al servicio de urgencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desde SIAU se le informa a la usuaria la problemática que se tiene referente sobre los aires acondicionado y se le comento que se esta trabajando arreglando. 	<u>CERRADA</u>	
<p>La usuaria manifiesta que las facturadoras tienen demasiado desorden, en la atención, con actitudes de burla y sarcasmo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio a la coordinadora la facturacion la queja. • Se verifico cuales son lo causales de las demoras y se establece por flujo de clientes un tiempo de 30 minutos. 	<u>CERRADO</u>	
<p>El usuario manifiesta que la funcionaria EMILY fue hostil y poco colaborativa frente a la situación que tenia, lo cual pierde su cita medica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio la queja al coordinador medico quien de manera inmediata realiza una reunion con los funcionarios asistenciales, evaluan las situacion de manera inmediata se estableca que todo urgencias de solode absominal tiene un obervacion de 6 horas, con la realizacion de los respectivos examenes. <p>Se envia respuesta al QUEJOSO.</p>	<u>CERRDAD</u>	
<p>La esposa del usuario manifiesta que llegan a urgencias con su esposo y llevaba una hora una de espero, cuando el sr se sentía mal y por lo tanto mucha demora en la atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La queja se envia a Darsalud, donde se solicita tomar las medidas pertinentes ante el accionar del medico. • Se hace sensibilizacion con los demás funcionarios dirigidos al respeto y a la buena atencion de paciente, este 	<u>CERRADA</u>	

	<p>direccionado con el coordinador medico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se envia la respuesta al quejoso 	
La usuaria demoras en la fechas de atención y además la funcionaria Johana es demasiado hostil en la atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Se envia queja con el area de Subgerencia científica para verificar la agenda con la especialidad, donde se evidencia una alta demanda, pero aun así se le apertura una espacio. 	
La usuaria demoras en la fechas de atención y además la funcionaria Johana es demasiado hostil en la atención.	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio a la coordinadora la facturación la queja. • Se verifica cuales son los causales de las demoras y se establece por flujo de clientes un tiempo de 30 minutos. 	<u>CERRADA</u>
La usuaria manifiesta que lleva desde enero tratando agendar una cita, para que le realice un procedimiento quirúrgico ginecológico, envía la queja secretaría de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Se atiende a la secretaría de salud • Se hace seguimiento del caso, para verificar cual ha sido el inconveniente, se la fecha para el procedimiento, se hace retroalimentación con plan de mejora. <p>Se envia respuesta al QUEJOSO</p>	<u>CERRADA</u>

Porcentaje Total de Satisfacción - SEPTIEMBRE 2022

La encuesta de satisfacción al usuario del mes de septiembre, se enfoca al servicio de salud que se presta desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, hasta el egreso del mismo, como bien dando a conocer su experiencia con el personal asistencial y administrativo, esto basado en la mejora continua de los servicios a prestar partiendo de las observaciones expuestas por el usuario encuestado.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

 Copiar

514 respuestas

SI
NO



DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de AGOSTO, en base a los ingresos de usuarios de 5.140 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permite recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 514 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 100%.

A continuación, la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

9 SEPTIEMBRE DEL 2022  

Preguntas  Configuración

514 respuestas

 Se aceptan respuestas

Resumen

Pregunta

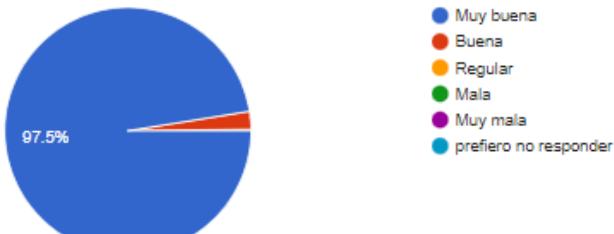
Individual

Enfocado en el ítem de “Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio”, basados en la pregunta anterior se expone como resultado de “MUY BUENA” con un 97.5 %, siendo esto 501 de la población califica su experiencia como muy buena, como resultado de “BUENA” con el 2.3%, siendo esto 12 de la población; en el transcurso del mes de agosto se puso observar de acuerdo a lo arrojado el seguir trabajando constantemente para así obtener mejoría continua en cuanto a la atención desde el personal asistencial hasta el administrativo como experiencia por parte del usuario.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

 Copiar

514 respuestas

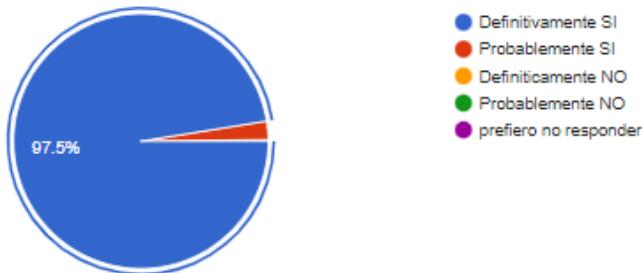


En base al ítem “¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?”, de acuerdo con esto, los usuarios expusieron lo siguiente arrojando como evidencia “DEFINITIVAMENTE SI” con un porcentaje del 97.5 de 501 de la población, “PROBABLEMENTE SI” con un porcentaje del 2.3% de 12 de la población, esto evidenciando la mejora continua en el rango de “SI” nos recomendarían de forma global.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

 Copiar

514 respuestas

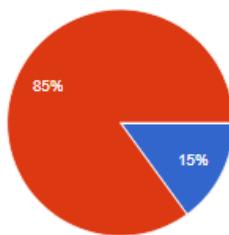


De acuerdo a la atención solicitada por parte de los usuarios en base a su interés, se evidenció que los servicios de salud más solicitados fueron de Consulta Externa con un 85 %, siendo esto 437 de la población, del Servicio de Urgencias, con un 15 %, siendo esto 77 de la población, este mes se trabaja en las áreas de mayor influencia que son urgencias y consulta externa.

Qué tipo de atención solicita

514 respuestas

Copiar



- Servicio de Urgencias
- Consulta Externa
- Ginecobstetricia
- Laboratorio Clínico
- Imagenología
- Servicio de Cirugía
- Hospitalización Adulto
- Hospitalización Pediatría

▲ 1/2 ▼

OBSERVACIONES:

A continuación, se evidencian las observaciones generadas por parte de los usuarios encuestados de acuerdo a la experiencia al visitar las instalaciones de la E.S.E del Hospital en cuanto al área de interés.

Observaciones

47 respuestas

EXELENTE SERVICIO

MUY BIEN ATENDIDA

UN BUEN SERVICIO

BUEN SERVICIO

ME ATENDIERON MUY BIEN

Bueno el servicio

Buena atención

EXELENTEMENTE BIEN

DICHI

- Se evidencia un incremento en la población que ingresó en el mes de Septiembre el cual fue de 5.140 usuarios los cuales ingresaron a la E.S.E del Hospital, a diferencia del mes anterior, mes de Julio contando con 5.122 ingresos, demostrando así el trabajo en conjunto de manera positiva realizado en las diferentes áreas con el fin de aumentar el porcentaje de población que utilice los servicios que oferta el la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio y así mismo garantizando un buen servicio íntegro y de calidad.

- En el mes de Septiembre se evidenció un 100% de satisfacción de acuerdo con el servicio prestado, siendo estos 5140 usuarios satisfechos, continuamos manteniéndonos en el 100% de satisfacción como se evidencio en el mes anterior que arroja los mismo resultados

MECANISMO DE SOCIALIZACION DEL COMITÉ



TEMA A TRATAR EN EL COMITÉ

- Socializar los pendientes del comité del mes de septiembre
- Socializar las PQRS del mes de septiembre
- Se mostrara los datos Estadísticos de la Encuesta de satisfacción
- Se hablará de la visita técnica
- Planes de Mejora sobre la insatisfacción.
- Taller de pedagógico de atención humanizada

DECISIONES Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES GENERAL DE COMITÉ Y COMPROMISOS

- En cuanto a la gestión de acuerdo al apoyo y orientación que el usuario requiere enfocado en su interés y necesidad que presente en su actualidad, dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, brindando así una atención integral, oportuna y eficaz de la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades de las mismas, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.

- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se presentó, de igual forma se establece una comunicación asertiva, clara y respetuosa y así mismo ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.
- En el comité de noviembre se revisara el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía y adicional subintendente JHONATHAN representante de los usuarios del dispensario
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- Solicitar nuevamente al coordinador de Darsalud a través de correo electrónico capacitaciones al personal en ATENCIÓN HUMANIZADA ya que este compromiso no se cumplió en el mes de ABRIL
- Seguimiento de braille y digitarnos
- El área de TALENTO HUMANO y SIAU queda con el compromiso de realizar los talleres de atención HUMANIZADA.

PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha : noviembre , Martes 29 2022

Hora: 10:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

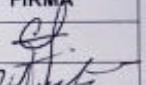
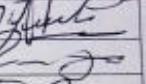
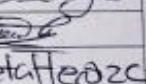
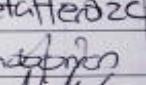
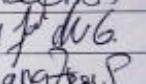
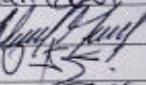
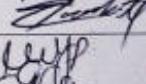
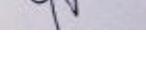
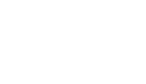


FORMATO DE ASISTENCIA

Versión: 002
Fecha de emisión: 25/10/2016

GCA-FR006

COMITÉ: SIAU	Coordinadora : LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	HRMM
Lugar: Socializar el Comité SIAU.	Fecha: 27 de Octubre.	Hora: 10:00 am
Objetivo: Socializar el comité SIAU a los diferentes áreas		
Tema: PQRS y Satisfacciones de Jefes de área.		

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	CESAR ALDEMAR GONZALEZ PEREZ	Gerente	Gerencia	gerencia@esehospitalrmm.gov.co	
2	MARLON J ZAPATA QUINTERO	Subgerente	Sub-científica	subcientifica@esehospitalrmm.gov.co	
3	CAMILA SANCHEZ	Psicóloga	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com	
4	DARY LUZ LAVALLE	Talento Humano	Talento Humano		
5	JULIETH HERAZO	Jefe Coordinador de enfermería	Urgencias	juliethherazo@gmail.com	
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	Profesional Área de Calidad	Calidad	chanitap28@hotmail.com	
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	Trabajadora Social	SIAU	siauhmm@gmail.com	
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	Auxiliar SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com	
9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU		
10	LUIS OSPINO	Coordinador Médico	Urgencias-Subcientífica		
11	SHIRLEY SARAY PLATA VARON	AREA DE EXPERIENCIA	AREA DE EXPERIENCIA	Gestionhospitalariahrmm@gmail.com	
12	ALEXANDER Barrionuevo	ASESOR	Control Interno	asesor@esehospitalrmm.gov.co	
	Marcela Giraldo P.	Auditoria	Auditoria		
	Gina Costellans	Coordinación	Facturación	coordinacion@esehospit...	

CODIGO: GCA-FR006

VERSION: 002

FORMATO DE ASISTENCIA

Página 1 de 1

Jenniffer Gómez B. Control interno Control interno controlinterno@esehospitalrmm.gov.co

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 29 de Noviembre 2022 – COMITÉ DEL MES DE OCTUBRE

HORA: 10:00 PM

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de octubre de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de octubre de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO Y DEPENDENCIA
Cesar Aldemar González	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Juan Carlos Hernández carillo	Enfermero Jefe
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Luis Eduardo Ospino	Coordinador Medico
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
MARCELA GIRARDO	Auditora Medica
JENNIFER GARCIA	Control interno
Miguel Nieto	Representante de los usuarios
LINA MABEL SUAREZ	Coordinadora de urgencias
FRANCI ROMERO	Facturación consulta externa

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes Octubre para del 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de septiembre.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

- ✓ El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de OCTUBRE, en base a los ingresos de usuarios de 5.445 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permiten recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 544 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 100% equivalente a la población total.
- ✓ Socialización de las **PQRS** recibidas durante el mes de OCTUBRE en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de **6 PQRS**
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas la áreas del HRMM donde teniendo en cuenta que el mes de OCTUBRE se evidencia que las inconformidades el número disminuye con un diferencia de 7 con el mes anterior (septiembre), pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico y Gerente de institución, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ El veedor de sanidad no asistió al comité del mes de noviembre.
- ✓ Se hace mención sobre el proceso iniciado por la trabajadora social, relacionada con la necesidad de establecer un programa que se proteja la población no asegurable para indagar sobre el seguimiento y acciones realizadas. directrices
- ✓ La coordinador de recursos físicos se le recuerda los pendientes como Seguimiento de braille, digitarnos para las felicitaciones con el área de recursos físicos y se queda con el compromiso de que en noviembre se cumplirá con los pendientes se menciona y se recuerda que está al pendiente su respectiva realización.
- ✓ Se socializa Los planes de mejora que se realizaron en el mes de OCTUBRE.
- ✓ Estrategia utilizada por el área de SIAU para socializar el comité mediante la utilización de las herramientas TIC



TEMA A TRATAR EN EL COMITE

- Socializar los pendientes del comité del mes de septiembre
- Socializar las PQRS del mes de septiembre
- Se mostrara los datos Estadísticos de la Encuesta de satisfacción
- Se hablará de la visita técnica
- Planes de Mejora sobre la insatisfacción.
- Taller de pedagógico de atención humanizada

INFORME DE PQRS PERIODO NOVIEMBRE 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestos por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU

Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de OCTUBRE de 2022 se recibio **6 PQR** a traves buzon de sugerencias del area de urgencias, facturacion de urgencias y citas de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparacion del mes de SEPTIEMBRE se recibieron 13 quejas , es decir, esa decir que para el mes de octubre disminuye de manera considerable las PQRS

ANALISIS

Según resultados obtenido se puede evidenciar que en el traccurso del mes de OCTUBRE se generaro 6 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
El servicio de urgencias es “ es malo no atienden a los pacientes ni por que se estén muriendo” Manifiesta el usuario	URGENCIAS
El usuario manifiesta en días anteriores llegue al puesto de salud 5 minutos tarde y por tal motivo no fui atendido. Hoy 20 de octubre fui citado a las 10. 45 am para un cita y son las 12:45 y aun no soy atendido la pregunta es el tiempo de los usuarios no vale, pero el de los médicos sí.	CONSULTA EXTERNA
La usuaria manifiesta “no es posible tener que esperar más de 3 horas para ser atendido y más cuando se trata de un adulto mayor”.	CONSULTA EXTERNA

Coosalud manifiesta la inconformidad con una usuaria que refiere que fue llevada a san camilo por parte de la trabajadora Social, sin tenerse en cuenta que tenía un dedo necrótico y debía ser valorado por medico ortopedista.

TRABAJO SOCIAL

EL usuario manifiesta sentirse inconforme con la atención prestado al momento de asistir a su cita, porque no se respetan los tiempo que se asignan.
(Esta queja el usuario la interpone dos veces)

CONSULTA EXTERNA

La usuaria manifiesta que los baños de urgencias no están en condiciones adecuadas, teniendo en cuenta que no hay papel higiénico, jabón, gel antibacterial.

INFRAESTRUCTURA

3. ESTADOS DE LAS PQRS

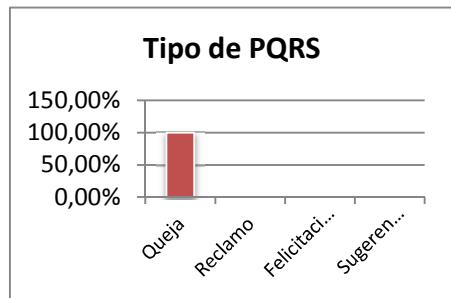
Cerrada, 6 PQRS (100%)

Abiertas , 0 PQRS (0%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de julio se pueden clasificar de la siguiente forma:

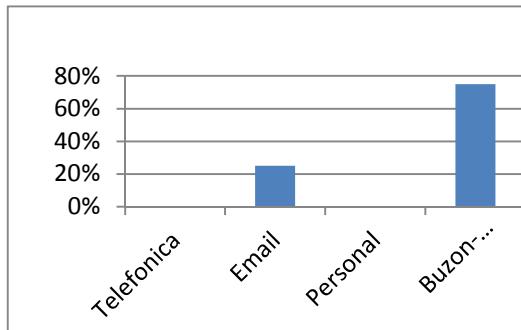
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	6	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACION	0	0%
TOTAL	6	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

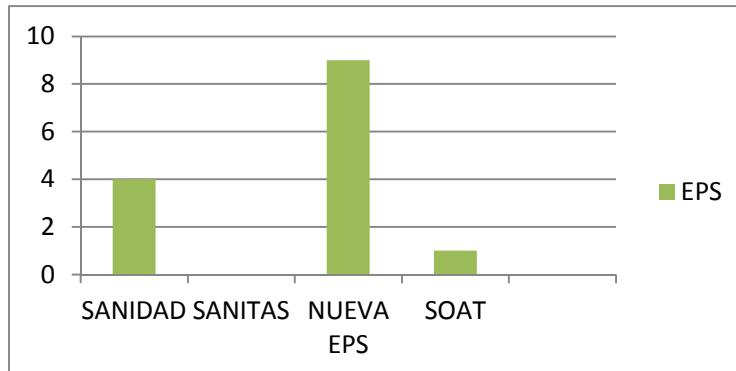
La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	1	0%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	5	100%
TOTAL	6	100%



7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	0
COOSALUD	1
NUEVA EPS	5
SOAT	0
TOTAL	6



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

PQRS	MEJORA	ESTADO
El servicio de urgencias es “es malo no atienden a los pacientes ni por que se estén muriendo” Manifiesta el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Se envia la queja al area pertinente que este caso se le envio al corrdianador medico de urgencias, a la jefe de enfermeria del area de ENFERMERIA . Se socializa los inconvenientes que exitieron en la atencion y se da calridad de los hechos. No se puede enviar la respuesta a la usuaria por no sumunistrar los datos completos. El cordinador medico realiza un retroelimentacion de los sucedido y se estable palnes de mejorar en la atencion. 	cerrada
El usuario manifiesta en días anteriores llegue al puesto de salud 5 minutos tarde y por tal motivo no fui atendido. Hoy 20 de octubre fui citado a las 10.	<ul style="list-style-type: none"> Se envio la pqrs a al area de experiencia quien es la encargada en la atencion de CONSULTA EXTERNA. Se indagan los hecho para su respectiva respuesta, lo cual se 	CERRADA

<p>45 am para un cita y son las 12:45 y aun no soy atendido la pregunta es el tiempo de los usuarios no vale, pero el de los médicos sí.</p>	<p>evidencia una urgencias vital en el turno, obligando al medico atrasarse en la atencion de la cita.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se envia la respuesta al ausuario 	
<p>La usuaria manifiesta "no es posible tener que esperar más de 3 horas para ser atendido y más cuando se trata de un adulto mayor".</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio la pqrs a al area de experiencia quien es la encargada en la atencion de CONSULTA EXTERNA. • Se indagan los hecho para su respectiva respuesta, lo cual se evidencia una urgencias vital en el turno, obligando al medico atrasarse en la atencion de la cita. • Se envia la respuesta al ausuario. 	cerrada
<p>Coosalud manifiesta la inconformidad con una usuaria que refiere que fue llevada a san camilo por parte de la trabajadora Social, sin tenerse en cuenta que tenía un dedo necrótico y debía ser valorado por medico ortopedista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envia al area pertinente en este caso a la trabajadora social. • Se envia respuesta a ls entidad de coosalud donde se le explica los hecho y se acepta nuevamente a la paciente para ser atendida con el medico ortopedista. 	<u>CERRADA</u>
<p>EL usuario manifiesta sentirse inconforme con la atención prestado al momento de asistir a su cita, porque no se respetan los tiempo que se asignan. (Esta queja el usuario la interpone dos veces)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio la pqrs a al area de experiencia quien es la encargada en la atencion de CONSULTA EXTERNA. • Se indagan los hechos para su respectiva respuesta, lo cual se evidencia demoras en la atencion y implementa nuevo mecanismos para mejorar la oportunidad en la atencio y se respeten los tiempos. • Se envia la respuesta al ausuario. 	<u>CERRADA</u>
<p>La usuaria manifiesta que los baños de urgencias no están en condiciones adecuadas, teniendo en cuenta que no hay papel higiénico, jabón, gel antibacterial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envia queja con el area de Experiencia para verificar la inconformidad del usuario donde se evidencia que no existen estos elementos por el mal uso que le dan estos elementos, por lo tanto se obliga a no tenerlos en estas areas. 	<u>CERRADA</u>

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Se llama al QUEJOSO y se la da las indicaciones pertinentes. | |
|--|--|--|

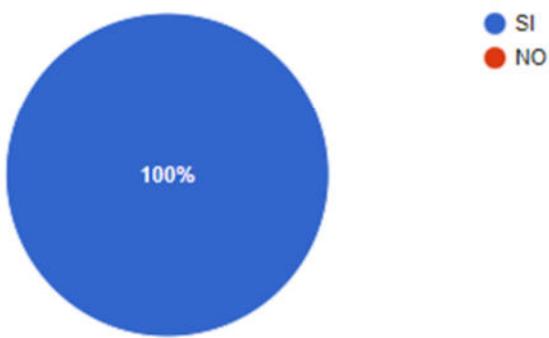
Porcentaje Total de Satisfacción - OCTUBRE 2022

La encuesta de satisfacción al usuario del mes de OCTUBRE, se enfoca al servicio de salud que se presta desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, hasta el egreso del mismo, como bien dando a conocer su experiencia con el personal asistencial y administrativo, esto basado en la mejora continua de los servicios a prestar partiendo de las observaciones expuestas por el usuario encuestado.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

 Copiar

544 respuestas



Gráfica 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Octubre

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de OCTUBRE, en base a los ingresos de usuarios de 5.445 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permiten recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 544 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 100% equivalente a la población total.

A continuación, la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

Preguntas

Respuestas

544

Configuración

544 respuestas



Se aceptan respuestas

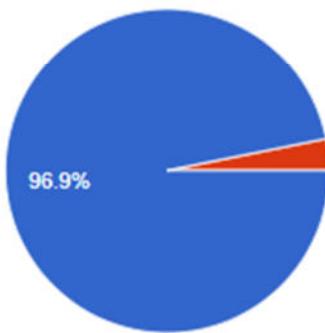


Enfocado en el ítem de “Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio”, basados en la pregunta anterior se expone como resultado de “MUY BUENA” con un 96,9 %, siendo esto 527 de la población calificando su experiencia como muy buena, como resultado de “BUENA” con el 3,1%, restante, siendo esto 17 de la población; en el transcurso del mes de octubre se puso observar de acuerdo a las respuestas arrojadas el trabajo en conjunto que se ha venido realizando y siendo esto una muestra de la mejoría continua en cuanto a la atención desde el personal asistencial hasta el administrativo como experiencia por parte del usuario.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

Copiar

544 respuestas



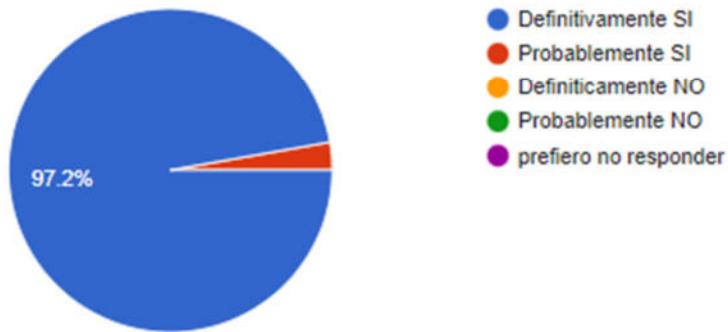
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala
- prefiero no responder

Gráfica 2: Calificación de su experiencia global E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Octubre

En base al ítem “¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?, de acuerdo con esto, los usuarios expusieron lo siguiente arrojando como evidencia “DEFINITIVAMENTE SI” con un porcentaje del 97,2% de 529 de la población, “PROBABLEMENTE SI” con un porcentaje del 2,8% restante siendo 15 de la población, esto evidenciando y manteniéndonos en el rango de “SI” nos recomendarían de forma global.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?  Copiar

544 respuestas



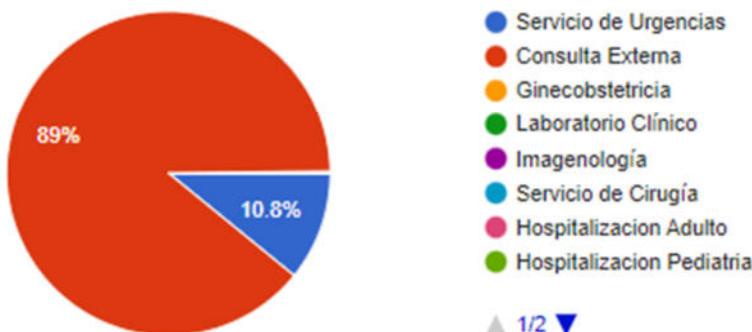
Gráfica 3: Recomendaría la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Octubre

De acuerdo a la atención solicitada por parte de los usuarios en base a su interés, se evidenció que los servicios de salud más solicitados fueron de Consulta Externa con un 89%, siendo esto 484 de la población y en el Servicio de Urgencias, con un 10,8%, siendo esto 59 de la población restante que se les realizó la encuesta.

Qué tipo de atención solicita

 Copiar

544 respuestas



▲ 1/2 ▼

Gráfica 4: Tipo de atención solicitada E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Octubre

OBSERVACIONES:

A continuación, se evidencian las observaciones generadas por parte de los usuarios encuestados de acuerdo a la experiencia al visitar las instalaciones de la E.S.E del Hospital en cuanto al área de interés.

- Se evidencia un incremento en la población que ingresó en el mes Octubre el cual fue de 5.445 usuarios los cuales ingresaron a la E.S.E del Hospital, a diferencia del mes anterior, mes de Septiembre contando con 5.122 ingresos, demostrando así el trabajo en conjunto de manera positiva realizado en las diferentes áreas con el fin de aumentar el porcentaje de población de satisfacción que ha utilizado los servicios que oferta la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio y así mismo garantizando un buen servicio íntegro y de calidad.
- En el mes de Octubre se evidenció un 100% de satisfacción de acuerdo con el servicio prestado, siendo estos 544 usuarios satisfechos, es decir la totalidad de la población, demostrando el incremento de la población y así mismo el incremento de satisfacción, siendo este porcentaje la muestra que de manera global se mantiene la satisfacción por parte de los usuarios.

Se evidenció un incremento de la atención en el Servicio de Urgencias, y así mismo evidenciando incremento de la atención en el servicio de Consulta Externa

DECISIONES Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES GENERAL DE COMITÉ Y COMPROMISOS

- Dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, se continúa brindando una atención integral y oportuna en la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se presentó, de igual forma se establece una comunicación assertiva, clara y respetuosa y así mismo ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.
- En el comité Diciembre se revisará el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía y adicional subintendente JHONATHAN representante de los usuarios del dispensario
- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- Solicitar nuevamente al coordinador de Darsalud a través de correo electrónico capacitaciones al personal en ATENCIÓN HUMANIZADA ya que este compromiso no se cumplió en el mes de ABRIL, por el momento se han enviado las evidencias de donde se realizó dicha actividad.
- Seguimiento de braille (con apoyo de almacén) y digitarnos (a cargo del Ing. jady)
- En relación a las felicitaciones halladas en la apertura del buzón de sugerencias, se decide realizar exaltación de las áreas o de los funcionarios a través de redes sociales, con el apoyo del área de prensa y comunicaciones

PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha: Diciembre, jueves 29 del 2022

Hora: 10:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

ANEXO – LISTA DE ASISTENCIA

E.S.E HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

COMITÉ DE SIAU

FECHA: 29 de Diciembre 2022 – COMITÉ DEL MES DE NOVIEMBRE

HORA: 10:00 PM

LUGAR: Hospital Regional Del Magdalena Medio – oficina subgerencia científica

OBJETIVO

- Dar a conocer los resultados de satisfacción correspondientes al mes de noviembre de igual forma las PQRS recibidas a los integrantes del comité.
- Revisar las decisiones y conclusiones del mes anterior cuales han sido ejecutadas hasta la fecha.
- Presentar el informe de PQR recibidas del mes de noviembre de que área fueron recibidas.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO Y DEPENDENCIA
Pablo Sephy Rojas Torres	Gerente
Marlon Zapata	Subgerente Científico
Gina Castellanos	Coordinadora de Facturación
Luisa Fernanda Uribe González	Trabajadora social
Camila Andrea Sánchez	Psicóloga
Viviana Zamora Prado	Auxiliar administrativa
Luis Eduardo Ospino	Coordinador Medico
Shirley Plata	Experiencia
Dary Luz la valle	Talento Humano
Julieth Herazo	Jefe coordinadora de Enfermería
MARCELA GIRARDO	Auditora Medica
JENNIFER GARCIA	Control interno
Miguel Nieto	Representante de los usuarios
LINA MABEL SUAREZ	Coordinadora de urgencias
FRANCI ROMERO	Facturación consulta externa

- ✓ Socialización de informe de satisfacción correspondiente al mes Noviembre para del 2022
- ✓ Informe PQRS
- ✓ Resultados de los compromisos en el comité del mes de octubre.
- ✓ Socialización de plan de Mejoramiento de PQRS.

RESUMEN DE LOS TEMAS TRATADOS

- ✓ El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de NOVIEMBRE, en base a los ingresos de usuarios de 5.503 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permiten recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 550 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 93,6% equivalente a 515 de la población e insatisfacción del 6,4% siendo 35 de la población restante.
- ✓ Socialización de las **PQRS** recibidas durante el mes de noviembre en la oficina SIAU, y a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones instaurados en la institución, en lo cual este mes tuvo un numero de **6 PQRS**
- ✓ Seguimiento del Plan mejoramiento en la atención al usuario articulado con todas las áreas del HRMM donde teniendo en cuenta que el mes de noviembre se evidencia que las inconformidades el número Aumento con una diferencia de 10 con el mes anterior (octubre), pero sigue trabajando para tomar soluciones inmediatas.
- ✓ Se socializa las PQRS que se generan en el mes con las áreas involucradas al Subgerente Científico y Gerente de institución, quien de manera atenta escucha y participo orientando, direccionando a las mejoras que se debe realizar ante la socialización de las PQRS.
- ✓ El veedor de sanidad no asistió al comité del mes de diciembre.
- ✓ Se inicia la reunión por parte de área de experiencia quien socializa la satisfacción del mes de NOVIEMBRE y hace un aproximado del mes de diciembre ya que en las socializaciones se habla de mes vencido. Pero por temas de cierre se realiza un aproximado.
- ✓ Además, el área de experiencia entrega un informe final. Arrojando los datos estadísticos del comportamiento de la satisfacción anual del año 2022.
- ✓ El área de SIAU socializa el informe de PQRS del mes de diciembre, también la proyección del informe FINAL de PQRS hasta el mes de NOVIEMBRE, teniendo en cuenta que se habla de mes vencido, pero igual forma se comentó el balance del mes de DICIEMBRE de manera superficial.
- ✓ Se socializo los avances, los procesos ejecutados durante el 2022 en las diferentes áreas, realizados por parte de SIAU.

- ✓ El Gerente hace mención y da directriz, que quien responde la PQRS es la persona involucrada y que SIAU solo realizará recepción, envió al funcionario o área involucrada, da los tiempos de espera según la ley y recibe la respuesta para proyectar y enviar al QUEJOSO.
- ✓ El coordinador de recursos físicos se le recuerda los pendientes como Seguimiento de braille,
- ✓ En relación al digiturno se generó cumplimiento por parte del ING JADY RAQUENA el 14 diciembre del 2022, sin embargo, quedó por revisión por parte de gerencia.
- ✓ Se socializa Los planes de mejora que se realizaron en el mes de NOVIEMBRE.
- ✓ Estrategia utilizada por el área de SIAU para socializar el comité mediante la utilización de las herramientas TIC.

EVIDENCIA DE SOCIALIZACIÓN DEL COMITÉ



INFORME DE PQRS PERIODO DICIEMBRE 2022

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

El presente informe contiene PQRS recibidas en el Hospital Regional Magdalena Medio, a través de los diferentes medios de recepción como buzón de sugerencia, página web y oficina SIAU.

Objetivo	Tramitar las quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.
Alcance	Desde la radicación de la queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	Oficina SIAU medio donde usuario podrá dirigirse a colocar su queja o reclamo así mismo solicitar o realizar alguna petición.
Población Objeto	Usuarios de la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

2. RESULTADOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de Noviembre de 2022 se recibió 16 PQR a través buzon de sugerencias del área de urgencias, facturación de urgencias y citas de la E.S.E. Hospital Regional Del Magdalena Medio y oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario (S.I.A.U.).

Resulta importante resaltar que a comparación del mes de OCTUBRE se recibió 6 quejas , es decir, esa decir que para el mes noviembre aumento de manera considerable las PQRS

ANALISIS

Según resultados obtenido se puede evidenciar que en el tracurso del mes de noviembre se generaro 16 quejas debido a :

MOTIVO	AREA
La usuaria manifiesta que la atención es muy demorada y es muy poco el personal, para atender el servicio.	URGENCIAS
El usuario manifiesta que siempre la atención de citas en el HRMM son demorada ha tenido que esperar más de dos horas,	CONSULTA EXTERNA
La usuaria manifiesta inconformidad por la espera que debe tener el usuario para que le den la salida.	FACTURACIÓN DE URGENCIAS
La usuaria manifiesta estar inconforme porque nunca contestan los teléfonos para sacar una cita y viene personalmente y debe esperar, porque aún no ha llegado el personal.	ÁREA DE CITAS
El usuario de sanidad manifiesta que la atención de urgencias es pésima ya que su hijo tuvo esperar para ser atendido, después para realizarle los exámenes, luego para ser revalorado, además las ecografías no había disponibilidad para realizársela, tuvo que firmar salida voluntaria	URGENCIAS
El paciente se siente molesto por que requiere atención inmediata con el especialidad de UROLOGIA y tenía más de un mes a la espera de que le asignaran la cita	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN

<p>La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para hacerle un examen. Radiografía.</p>	IMAGENOLOGIA	
<p>La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para recibir un usuario atención de urología.</p>	UROLOGÍA	
<p>La mama de la menor manifiesta demoras en la salida por parte de los facturadores.</p>	FACTURACIÓN DE URGENCIAS	
<p>La usuaria manifiesta inconformidad con la atención con el medico especialista, que recibió su familiar paciente diabética que tuvo que esperar más de dos horas para recibir la atención.</p>	CONSULTA EXTERNA	
<p>El usuario manifiesta sentirse inconforme con el vigilante de turno que fue HOSTIL VEGA</p>	VIGILANCIA	
<p>El usuario manifiesta sentirse inconforme con el vigilante de turno que fue HOSTIL LEÓN</p>	VIGILANCIA	
<p>La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para recibir un usuario atención para un examen de TOMOGRAFÍA</p>	IMAGENOLOGIA	
<p>SUPER SALUD PQRS “<i>La usuaria manifiesta inconformidad porque le cobraron un copago al ingreso por encontrarse particular, según refería no tener EPS su hijo, pero el menor aparecía en address en FAMISANAR subsidiado y al momento de salida también le cobran por que dicen que el menor es de régimen contributivo</i>”</p>	FACTURACION	

SUPER SALUD PQRS, La usuaria manifiesta que requería un examen de prioritario de ECOGRAFIA y siempre que llaman le informan que no hay agenda.

IMAGENOLOGIA

SUPER SALUD PQRS, La usuaria manifiesta que requería un examen de prioritario de RADIOGRAFIA y siempre que llaman le informan que no hay agenda.

IMAGENOLOGIA

3. ESTADOS DE LAS PQRS

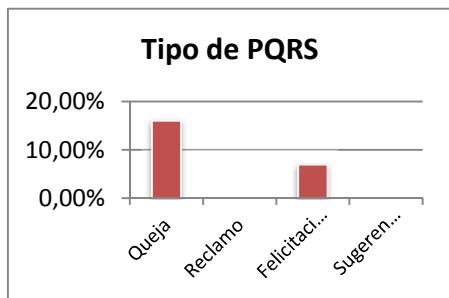
Cerrada, 16 PQRS (100%)

Abiertas , 0 PQRS (0%)

4. TIPO DE PQR RECIBIDAS

Las PQRS recibidas en el mes de noviembre se pueden clasificar de la siguiente forma:

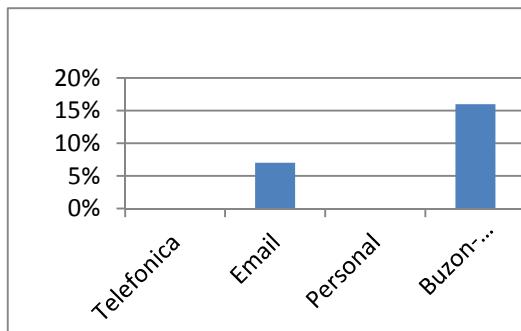
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	16	100%
RECLAMO	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	7	0%
TOTAL	23	100%



5. PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefonica	0	0%
Correo Electronico	1	0%
Personal	0	0%
Escrita- Buzón	15	100%
TOTAL	16	100%



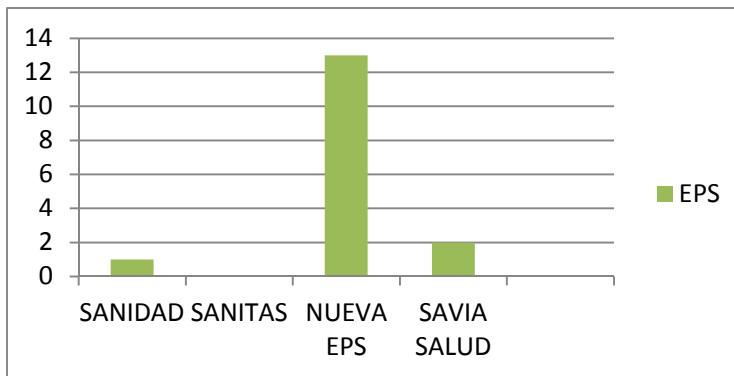
6. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR UNIDADES FUNCIONALES

Las PQRS y felicitaciones recibidas durante el mes de noviembre del 2022 se distribuyen de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA INTERNA	7	100%
TOTAL	7	100%

7. CLASIFICACIÓN DE PQRS POR EPS

SANIDAD	1
SANITAS	0
NUEVA EPS	13
SABIA SALUD	2
TOTAL	16



8. PLAN DE MEJORA - ACCIONES REALIZADAS

De acuerdo a las PQRS y felicitaciones recepcionadas, todas fueron reportadas a las areas correspondientes a cargo del personal de la institucion, con la finalidad se tomen las medidas acciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institucion.

PQRS	MEJORA	ESTADO
La usuaria manifiesta que la atención es muy demorada y es muy poco el personal, para atender el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Se envia la queja al area pertinente que este caso se le envio al corrdianador medico de urgencias, a la jefe de enfermeria del area . Se socializa los inconvenientes que exitieron en la atencion y se da calridad de los hechos. Se envia respuesta a la usuaria y adicional se le pide disculpas por los malos entendidos en la atencion. 	cerrada

	<ul style="list-style-type: none"> El coordinador medico realiza un retroelimentacion de los sucedido y se estable palnes de mejorar en la atencion. 	
El usuario manifiesta que siempre la atención de citas en el HRMM son demorada ha tenido que esperar más de dos horas,	<ul style="list-style-type: none"> Se envio la pqrs al area de expereincia. Se envia la respuesta al ausuario donde se orienta, se le explica la razones por que se demora la atencion. Se continua trabajando en mejorar al area de consulta externa. 	CERRADA
La usuaria manifiesta inconformidad por la espera que debe tener el usuario para que le den la salida.	Estas PQRS frente a las demoras en las salidas se le informa a los usuarios que los medicos deben ralizar la evolucion medica y este proceso demora por lo cual tambien los facturadores debe realizar la respectiva liquidacion y se debe tener en cuenta la demanda en el servicio.	CERRADA
El usuario de sanidad manifiesta que la atención de urgencias es pésima ya que su hijo tuvo esperar para ser atendido, después para realizarle los exámenes, luego para ser revalorado, además las ecografías no había disponibilidad para realizársela, tuvo que firmar salida voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> Se envia al area pertinente en este caso al DR Luis Eduardo Ospino, quien responde da explicacion sobre a la atencion en el servicio. Se envia con copia a SANIDAD 	<u>CERRADA</u>
El paciente se siente molesto por que requiere atención inmediata con el especialidad de UROLOGIA y tenía más de un mes a la espera de que le asignaran la cita	<ul style="list-style-type: none"> Se envio la queja A SUBGERENCIA CIENTIFICA para dar solucion a la demanda para la espacialidad y se toma algunas alternativas en de solucion Al usuario se le da fecha en la atencion. 	<u>CERRADA</u>
La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para hacerle un examen. Radiografia.	<p>Se dialoga con al ING ALEJANDRA cordianadora de imageneología para que se realice algunas estrategias para apertura agenda.</p> <p>Se abre el espacio para la atencion y se le da fecha al usuario.</p>	<u>CERRADA</u>

<p>La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para recibir un usuario atención de urología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio la queja A SUBGERENCIA CIENTIFICA para dar solucion a la demanda para la especialidad y se toma algunas alternativas en de solucion • Al usuario se le da fecha en la atencion. 	<u>CERRADA</u>
<p>La mama de la menor manifiesta demoras en la salida por parte de los facturadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estas PQRS frente a las demoras en las salidas se le informa a los usuarios que los medicos deben ralizar la evolucion medica y este proceso demora por lo cual tambien los facturadores debe realizar la respectiva liquidacion y se debe tener en cuenta la demanda en el servicio. 	<u>CERRADA</u>
<p>La usuaria manifiesta inconformidad con la atención con el médico especialista, que recibió su familiar paciente diabética que tuvo que esperar más de dos horas para recibir la atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio la pqrs al area de expereincia. • Se envia la respuesta al ausuario donde se orienta, se le explica la razones por que se demora la atencion. <p>Se continua trabajando en mejorar al area de consulta externa.</p>	<u>CERRADO</u>
<p>El usuario manifiesta sentirse inconforme con el vigilante de turno que fue HOSTIL VEGA</p>	<p>Esta situacion con el area de vigilancia se realizo cambio de personal ante las incomformidades de manera constantes por parte de los usuarios.</p> <p>Se envia respuesta al QUEJOSO.</p>	<u>CERRDAD</u>
<p>El usuario manifiesta sentirse inconforme con el vigilante de turno que fue HOSTIL. LEON</p>	<p>Esta situacion con el area de vigilancia se realizo cambio de personal ante las incomformidades de manera constantes por parte de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se envia respuesta al QUEJOSO. 	<u>CERRADA</u>
<p>La SUPER SALUD envía la solicitud de realizar la atención de manera prioritaria para recibir un usuario atención para un examen de TOMOGRAFIA</p>	<p>Se dialoga con al ING ALEJANDRA cordianadora de imageneología para que se realice algunas estrategias para apertura agenda.</p> <p>Se abre el espacio para la atencion y se le da fecha al usuario.</p>	
<p>SUPER SALUD PQRS <i>"La usuaria manifiesta inconformidad porque le</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se envio a la coordinadora la facturacion la queja. 	<u>CERRADA</u>

cobraron un copago al ingreso por encontrarse particular, según refería no tener EPS su hijo, pero el menor aparecía en address en FAMISANAR subsidiado y al momento de salida también le cobran por que dicen que el menor es de régimen contributivo”

- Se verificó y se dio la explicación de copago realizado por parte de los facturadores.

Se envia respuesta al QUEJOSO.

SUPER SALUD PQRS, La usuaria manifiesta que requería un examen de prioritario de ECOGRAFIA y siempre que llaman le informan que no hay agenda.

Se dialoga con al ING ALEJANDRA cordianadora de imageneología para que se realice algunas estrategias para apertura agenda.

Se abre el espacio para la atención y se le da fecha al usuario.

Se envia respuesta al QUEJOSO

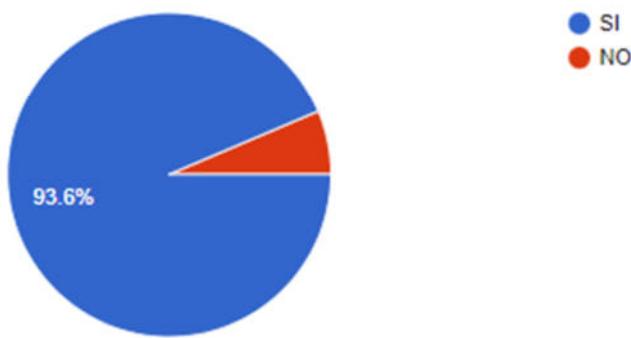
CERRADA

Porcentaje Total de Satisfacción - NOVIEMBRE 2022

La encuesta de satisfacción al usuario del mes de NOVIEMBRE, se enfoca al servicio de salud que se presta desde el ingreso a las instalaciones de la E.S.E del Hospital Regional del Magdalena Medio, hasta el egreso del mismo, como bien dando a conocer su experiencia con el personal asistencial y administrativo, esto basado en la mejora continua de los servicios a prestar partiendo de las observaciones expuestas por el usuario encuestado.

¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio prestado en el área mencionada?

550 respuestas



Gráfica 1: Satisfacción de Usuarios E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Noviembre

DESCRIPCIÓN CUALITATIVA:

El respectivo análisis sobre las encuestas aplicadas en el mes de NOVIEMBRE, en base a los ingresos de usuarios de 5.503 a la E.S.E del Hospital, realizadas por llamadas telefónicas para la aplicación de la encuesta de acuerdo a las preguntas las cuales permiten recolectar los datos básicos, se obtiene como resultado del 10% de su totalidad a 550 usuarios encuestados, evidenciando una satisfacción del 93,6% equivalente a 515 de la población e insatisfacción del 6,4% siendo 35 de la población restante.

A continuación, la totalidad de respuestas por medio de llamadas aceptadas por parte de los usuarios;

Preguntas Respuestas 550 Configuración

550 respuestas



Se aceptan respuestas

Resumen

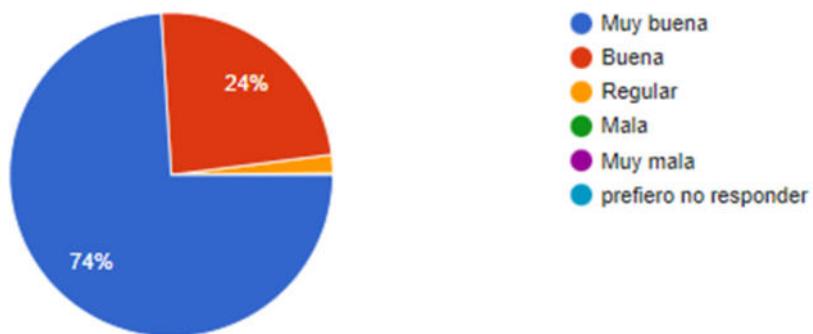
Pregunta

Individual

Enfocado en el ítem de “Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio”, basados en la pregunta anterior se expone como resultado de “MUY BUENA” con un 74%, siendo esto 407 de la población calificando su experiencia como muy buena, como resultado de “BUENA” con el 24%, siendo esto 132 de la población Y “REGULAR” con el 1,8% es decir 10 de la población restante, de acuerdo a las respuestas arrojadas el trabajo en conjunto que se ha venido realizando en cuanto a la atención desde el personal asistencial hasta el administrativo como experiencia por parte del usuario.

Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte del Hospital Regional del Magdalena Medio.

550 respuestas

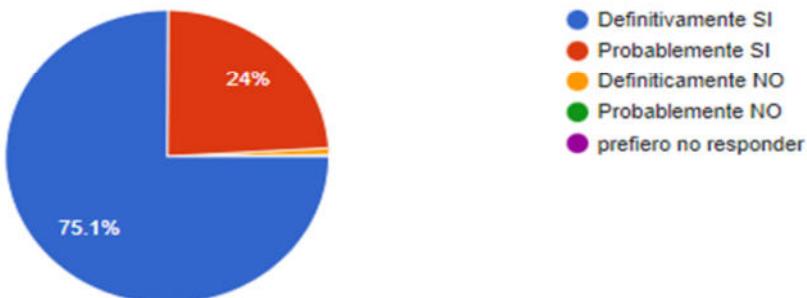


Gráfica 2: Calificación de su experiencia global E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Noviembre

En base al ítem “¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?, de acuerdo con esto, los usuarios expusieron lo siguiente arrojando como evidencia “DEFINITIVAMENTE SI” con un porcentaje del 75,1% de 413 de la población, “PROBABLEMENTE SI” con un porcentaje del 24% de 132 de la población, “REGULAR” con porcentaje de 0,7% restante siendo 4 de la población, esto evidenciando y manteniéndonos en el rango de “SI” nos recomendarían de forma global.

¿Recomendaría a sus familiares y amigos el Hospital Regional del Magdalena Medio?

550 respuestas

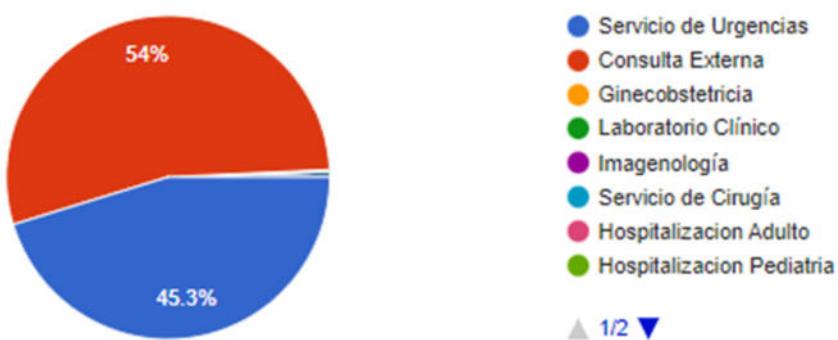


Gráfica 3: Recomendaría la E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Noviembre

De acuerdo a la atención solicitada por parte de los usuarios en base a su interés, se evidenció que los servicios de salud más solicitados fueron de Consulta Externa con un 54%, siendo esto 297 de la población, el Servicio de Urgencias, con un 45,3%, siendo esto 249 de la población, seguido de Transporte Asistencial, con un 0,5%, siendo esto 3 de la población y finalmente con Hospitalización Pediatría con un 0,2% siendo esto 1 de la población restante.

Qué tipo de atención solicita

550 respuestas



▲ 1/2 ▼

Gráfica 4: Tipo de atención solicitada E.S.E Hospital Regional del Magdalena Medio. Noviembre

OBSERVACIONES:

A continuación, se evidencian las observaciones generadas por parte de los usuarios encuestados de acuerdo a la experiencia al visitar las instalaciones de la E.S.E del Hospital en cuanto al área de interés:

Observaciones

46 respuestas

Bien la atención

muy bien

buen servicio

Aunque buena atención, demora a la hora de llamarlo a uno y para ya dar de alta

Buena atención, pero veo que faltan más sillas para esperar mientras llaman porque a veces hay mucha gente y uno mira y no hay donde sentarse

Buena atención

Algo demorada la atención

Demorado y las enfermeras algunas son groseras

Observaciones

46 respuestas

Demorado y las enfermeras algunas son groseras

Que tengan mejor atención con los pacientes en urgencias

Demorado en trasladar, dicen que ya se lo llevaran de traslado y demoran mucho en hacerlo

Muy demorado para hacer el traslado

Atención demorada

Las enfermeras que están ahí entregando los papeles que expliquen bien lo que uno debe hacer, entregan y no dicen nada

Mejor explicación al entregar los documentos

Que la atención sea más rápida

Buena atención pero si deberían tener más orden cuando entregan los papeles

- Se evidencia en el mes de Noviembre se evidenció un 93,6% de satisfacción de acuerdo con el servicio prestado, siendo estos 515 usuarios satisfechos, de acuerdo con esto disminuye una cierta parte el porcentaje ya que como expresan los usuarios en las observaciones de su experiencia, se enfocan en la demora de la atención en el área de urgencias, la falta de empatía con el usuario puesto que expresan algunas enfermeras del área de urgencias tienden a ser groseras, así mismo se centran las observaciones en la atención del área de consulta externa asistencial puesto que exponen que a la hora de entregarle las historias clínicas no son claras, les entregan sin explicación y en ocasiones no les dicen qué deben hacer, dicho lo anterior y siendo este porcentaje demostrando así de manera global se mantiene la satisfacción por parte de los usuarios.

De acuerdo a los servicios que se prestan en la E.S.E del Hospital y el tipo de atención más solicitada, se evidencia la atención se incrementa en Consulta Externa, el Servicio de Urgencias, y así mismo evidenciando atención el servicio de Transporte Asistencial y finalmente con Hospitalización Pediatría.

DECISIONES Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES GENERAL DE COMITÉ Y COMPROMISOS

- Dando como seguimiento a la mejora continua del servicio que se presta en la E.S.E Hospital desde las áreas asistenciales y administrativas, se continúa brindando una atención integral y oportuna en la calidad del servicio de salud.
- Las observaciones realizadas por los usuarios en cuanto a su experiencia en el Hospital Regional del Magdalena Medio, desde las buenas observaciones y desde las quejas e inconformidades, nos permite mejorar desde aquellas falencias que se presentan desde las diferentes áreas y así mismo dar continuidad con las mejoras que arrojan por medio de las observaciones.
- En cuanto a los datos arrojados y evidenciados sobre si el usuario recomendaría la E.S.E se obtiene buen resultado y satisfacción del mismo, dando esto un buen seguimiento y permitiendo seguir trabajando constantemente para la mejora continua de la calidad del servicio prestado a los usuarios.
- De acuerdo a como calificarían su experiencia y como bien por la situación interna que se presentó, de igual forma se establece una comunicación assertiva, clara y respetuosa y así mismo ellos aceptando la situación al ser muy receptivos.
- En el comité de enero se revisará el seguimiento de todos los compromisos, hablados en el comité.
- Se volverá en invitar al veedor de la policía JAIRO FORERO MARÍN una reunión mensual para socializarle las quejas de la policía y adicional subintendente JHONATHAN representante de los usuarios del dispensario

- Se seguirá trabajando para mejorar los en nivel de satisfacción de los usuarios, con las estrategias utilizadas por el área de SIAU.
- Seguir en el mismo lineamiento y manejo de **PQRS**.
- El Gerente del HRMM informa que máximo un paciente debe estar en observación máximo de 10 horas después deber ser urgencializados
- No se brindará alimentación en el área de urgencias.

PRÓXIMA REUNIÓN

Fecha: Enero, jueves 26 del 2022

Hora: 10:00 am

Lugar: Hospital Regional Del Magdalena Medio - oficina subgerencia científica

LISTA DE ASISTENCIA

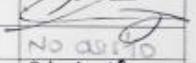
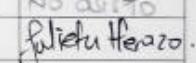
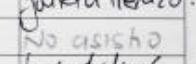
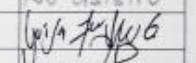
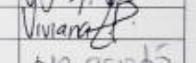
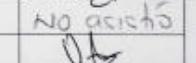
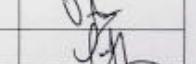
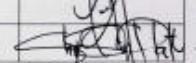


FORMATO DE ASISTENCIA

Versión: 002
Fecha de emisión: 25/10/2016

GCA-FR006

COMITÉ: Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU	Coordinadora : LUISA FERNANDA URIBE HRMM GONZALEZ
Lugar: Hospital Regional del Magd. Medio	Fecha: Diciembre 29/2022
Objetivo: Socializar las PORS del mes Noviembre y Satisfacción.	Hora: 10:00 am.
Tema: PORS de Noviembre, informe final, Satisfacción de Noviembre.	

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	PABLO SEPTY ROJAS TORRES	GERENTE	Gerencia	gerencia@esehospitalrmm.gov.co	
2	MARLON J ZAPATA QUINTERO	SUBGERENTE	Sub-científica	subcientifica@esehospitalrmm.gov.co	
3	CAMILA SANCHEZ	PSICÓLOGA	SIAU	Camila.sanchezm23@gmail.com	
4	DARY LUZ LAVALLE	TALENTO HUMANO	Talento Humano	talhumano@esehospitalrmm.gov.co	
5	JULIETH HERAZO	JEFE COORDINADOR DE ENFERMERIA	Urgencias	juliethherazo@gmail.com	
6	SANDRA ELIANA PORRAS NIÑO	PROFESIONAL ÁREA DE CALIDAD	Calidad	chanitap28@hotmail.com	
7	LUISA FERNANDA URIBE GONZALEZ	TRABAJADORA SOCIAL	SIAU	siauhmmr@gmail.com	
8	VIVIANA ZAMORA PRADO	AUXILIAR SIAU	SIAU	viza1229@hotmail.com	
9	MIGUEL NIETO	REPRESENTANTE DE USUARIOS	SIAU	N/A	
10	LUIS OSPINO	COORDINADOR MEDICO	Urgencias	luedosar@hotmail.com	
11	JENNIFER GARCIA	JEFE DE CONTROL INTERNO	Control Interno	continterno@esehospitalrmm.gov.co	
12	SHIRLEY SARAY PLATA VARON	ÁREA DE EXPERIENCIA	Área de experiencia	Gestionhospitalariahrmm@gmail.com	

