



INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Fecha del Informe: 02-03-2019 Período: 02-2019

Servicio y/o Dependencia:
SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

Observaciones: Las fuentes de información del presente informe son: Plan de Gestión Institucional, Plan de Acción Institucional de la Vigencia, Plan de Acción por Dependencias, Informes de Satisfacción (encuestas diarias practicadas a los usuarios que están haciendo uso de los servicios) del mes de Febrero de 2019, Apertura de Buzones y Asociación de usuarios.

1. PRODUCCIÓN DEL SERVICIO

1.1. Producción Estadística del Servicio:

MES	SATISFECHOS		NO SATISFECHOS		TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
FEBRERO	1409	99,37	9	0,63	1418

MES	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
FEBRERO	790	561	51	11	5	0	1418

MES	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDIERON	TOTAL USUARIOS
FEBRERO	1045	350	1	18	4	1418



1.2. Análisis de las variaciones presentadas en la Producción del Servicio (Factores internos y externos que influyeron).

SATISFACCIÓN GLOBAL POR EPS's

E.P.S.	SATISFEC		SATISFECH O		Total No. De Usuarios	Total % de usuarios
	No. De Usuarios	% de usuarios	No. De Usuarios	% de usuarios		
ASMETSALUD	2	0,14	298	21,02	300	21,16
COMFAMILIAR	2	0,14	310	21,86	312	22,00
COMPARTA			124	8,74	124	8,74
EMCOSALUD			12	0,85	12	0,85
MALLAMAS	1	0,07	33	2,33	34	2,40
NUEVA EPS	1	0,07	109	7,69	110	7,76
OTRO			15	1,06	15	1,06
POLICIA			6	0,42	6	0,42
SANIDAD MILITAR			33	2,33	33	2,33
SANITAS			33	2,33	33	2,33
SISBEN			9	0,63	9	0,63
SOAT			50	3,53	50	3,53
EMSANAR			1	0,07	1	0,07
MEDIMAS	3	0,211565585	373	26,30	376	26,52
PARTICULAR			2	0,14	2	0,14
CAPSALUD			1	0,07	1	0,07
Total general	9	0,63	1409	99,37	1418	100


☒ Durante el mes de Febrero de 2019, se encuestaron 1418 usuarios; de los cuales el 99,37% fueron usuarios satisfechos y el restante que corresponde al 0,63% fueron usuarios que nos demostraron su insatisfacción con motivo a:

Usuaría manifiesta que en el área de urgencias el personal de salud no atiende bien a los pacientes

Prioridad para niños.

Muy buen trabajo.



Más comodidad a pacientes.
Más agilidad para la salida.
Más rapidez.
Menos preferencias.
Más comodidad a los pacientes.
Más horarios de visita.
Más humanización.
Más cuidadosos al dar un resultado.
Más humanización.
Más humanización.
Reforzar el trabajo de los médicos.
Exámenes mas avanzados.
Más amabilidad de las enfermeras.
Más rapidez para la atención.
Más rapidez para las operaciones.
Más atención a los pacientes.
Más comodidad para los pacientes.
Mas accesibilidad a la salud.
Respetar más la opinión del paciente.
Más comodidad en los baños.
Más medicamentos.
Más comodidad para los pacientes.
Más rapidez en los procedimientos médicos.
Más información sobre los especialistas.
Que se revolare más rápido.
Más humanización.
Más humanización y atención.
Comida para los pacientes.
Comida para todos los pacientes.
Ampliar más las instalaciones.
Más camillas.
Más rapidez a la hora de dar las salidas.
Más atención a los pacientes.
Más agilidad para la atencion.
Que se de más información.
 Satisfacción de los según servicios:



SATISFACCIÓN GLOBAL POR SERVICIO

SERVICIO	INSATISFECHOS		SATISFECHO		Total No. De Usuarios	Total %
	No. De Usuarios	%	No. De Usuarios	%		
	CIRUGIA	1	0,07	99	6,98	100
CONSULTA EXTERNA			250	17,63	250	17,63
HOSPITALIZACION	1	0,07	159	11,21	160	11,28
UCI			29	2,05	29	2,05
UNIDAD GINECO			180	12,69	180	12,69
URGENCIAS	7	0,49	692	48,80	699	49,29
Total general	9	0,63	1409	99,37	1418	100,00

Podemos notar que los servicios que muestran un índice de insatisfacción mas alto Son : Urgencias y consulta externa.

 **Análisis detallado por ítem de encuesta:**



1. CONOCE USTED LOS DEBERES Y DERECHOS COMO USUARIO?	SI	1091	NO	327	1418								
2. A SU LLEGADA AL HOSPITAL LOS TRAMITES DE INGRESO LE RESULTARON:	NADA COMPLICADOS	1127	ALGO COMPLICADOS	287	BASTANTES COMPLICADOS	4	1418						
3. COMO CONSIDERA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION?:	BUENO	1046	REGULAR	361	MALO	11	1418						
4. LA INFORMACION QUE LE BRINDO EL PERSONAL QUE LO ATENDIO LE PARECIO?:	BUENO	1379	REGULAR	33	MALO	6	1418						
5. CALIFIQUE EL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL QUE LO ATENDIO:	BUENO	1380	REGULAR	37	MALO	1	1418						
6. EL PERSONAL DE SALUD QUE LO ATENDIO LE EXPLICO SOBRE SU ENFERMEDAD, CUIDADOS Y TRAMITES A SEGUIR?:	SI	1369					1418						
7. SIENDE QUE SU ESTADO DE SALUD HA MEJORADO CON EL TRATAMIENTO O PROCEDIMIENTO REALIZADO EN ESTE HOSPITAL?:	TOTALMENTE	876	MEDIANAMENTE	513	NADA	29	1418						
8. EN CASO DE PODER ELEGIR ¿VOLVERIA PARA SER ATENDIDO EN ESTE HOSPITAL?:	SI	1225	NO	192			1418						
9. COMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO DE SU IPS?:	MUY BUENA	790	BUENA	561	REGULAR	51	MALA	11	MUY MALA	5	NO RESPONDIERON	0	1418
10. RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?:	DEFINITIVAMENTE SI	1045	PROBABLEMENTE SI	350	DEFINITIVAMENTE NO	1	PROBABLEMENTE NO	18	NO RESPONDIERON	4	1418		

Según las preguntas 9 y 10 podemos determinar que los pacientes se encuentran satisfechos de los servicios prestados en el Hospital.

Causas externas:


- El limitado conocimiento de la población desplazada sobre los servicios de salud, emerge como una importante barrera en el acceso asociada no sólo a las características específicas de una población vulnerable (desconocimiento del medio receptor, pobreza), sino también a deficiencias en la información proporcionada por las instituciones.
- Igualmente se ha analizado detalladamente las implicaciones de la clasificación del nivel del SISBEN, se puede relacionar la falta de dinero con la incapacidad para hacer frente a los copagos, comprar medicamentos y gastos de desplazamiento a otros niveles de atención.




2. GESTIÓN DEL SERVICIO



2.1. Proyectos, Estrategias y Actividades desarrolladas en cumplimiento de la prestación de los servicios de salud de la dependencia y de los planes de acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia).


- ▣ Intervención del SIAU permanente durante todo el mes de Febrero para brindar información y orientación a los usuarios.
- ▣ Orientación y Atención permanente al Usuario: Garantizar al usuario, la oportunidad, la calidad del servicio y buen trato, satisfaciendo sus solicitudes y necesidades, las cuales están relacionadas con áreas como administrativas, legales, científicas y éticas.
- ▣ Realizar apertura de buzones: sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones y realizar el direccionamiento correspondiente con cada una de ellas, además atender y darle trámite las que llegan de forma verbal a la oficina SIAU.
- ▣ Elaboración de los Informes de Satisfacción e informe ejecutivo con base en las encuestas realizadas a los usuarios, se consolida la información por servicio, E.P.S, Especialidad y demás datos que permiten un informe completo y detallado que permita identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios en relación a la calidad de los servicios que han recibido.
- ▣ Asistencia semanal a los comités gerenciales.
- ▣ Coordinación del trabajo adelantando en el proceso SIAU del HDSAP del 1 Febrero al 28 de 2019.
- ▣ Participación en el comité de Ética Hospitalaria.
- ▣ Capacitación semillero de nuevos funcionarios.
- ▣ Apoyo en el servicio de urgencias.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

<ul style="list-style-type: none"> ☒ Apoyo a los pacientes que presentan casos de difícil solución para conferirles una respuesta satisfactoria. ☒ Rondas de servicio y visitas a pacientes que se encuentran en hospitalización y observación urgencias. ☒ Manejo Digiturnos. ☒ Seguimiento diario al proceso del Digiturno. ☒ Capacitación política de humanización con los funcionarios de alimentación. ☒ Evaluación de la gestión, para el diligenciamiento del aplicativo FURAG II. ☒ Reunión con el representante de la Asociación de Usuarios a la Junta Directiva para Revisar PQR entregados a la misma. ☒ Proceso de revisión y respuesta de las PQR y solicitudes de información recepcionadas en la página Web de la entidad. ☒ Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema. <p>2.2. Mitigación de Riesgos Administrativos y/o Asistenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ☒ Revisión de papelería a Usuarios en las filas de asignación de citas para evitar congestión y pérdida de tiempo por parte de los usuarios. ☒ Orientación a Usuarios con mas de 8 dias de estancia por espera de oxigeno que debe enviar la EPS para su gestión ante la superintendencia de salud como medio de acelerar el proceso y se pueda mejorar la rotación de camas del Hospital. <p>2.3. Acciones de Impacto para la satisfacción de la demanda del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ☒ Contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013

<p> Generar en los usuarios al ingresar a la ESE Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, las condiciones y oportunidades necesarias para el desarrollo integral de los servicios de atención en salud de alta complejidad, de tal manera que les permita a los usuarios sentirse tratados como persona humana con Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad.</p>
<p>2.4. Ajuste a Procesos Administrativos y/o Asistenciales, e implementación de nuevos controles.</p> <p>No hay eventos en este ítem durante este mes.</p>
<p>2.5. Dotación de Equipos Biomédicos, Equipos de Cómputo, Mobiliario, entre otros.</p> <p>No hay eventos en este ítem durante este mes.</p>
<p>2.6. Avance en el cumplimiento de las metas de los Planes de Acción (de los servicios-dependencias y de la Gerencia), así como en los compromisos establecidos en los Comités Institucionales.</p> <p> Durante el mes de Febrero de 2018 se realizaron 4 aperturas de los buzones de sugerencias de la Institución y encontramos 13 formatos diligenciados; en la oficina se recibieron 27 y en la voz del usuario 38 para un total de 78 PQRS en el mes de febrero</p> <p>Las respuestas de las quejas fueron contestadas durante los términos Establecidos y las felicitaciones se diligenciaron y se entregaron a los referidos en cada solicitud.</p>
<p>2.7. Avance en los Planes de Mejoramiento Internos por Procesos (Cuando Existan).</p> <p>No hay reporte en este mes para este ítem.</p>

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO FORMATO	HSP-CI-F44
		VERSIÓN	1
		FECHA DE APROBACIÓN	24/01/2013