

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*



**HOSPITAL  
DE SOLEDAD**  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*



**HOSPITAL  
DE SOLEDAD**  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de ti*

**INFORME DEL SISTEMA DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
USUARIO  
CONSOLIDADO 2017**

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*

*Cuidamos de ti*



# SATISFACCIÓN GLOBAL

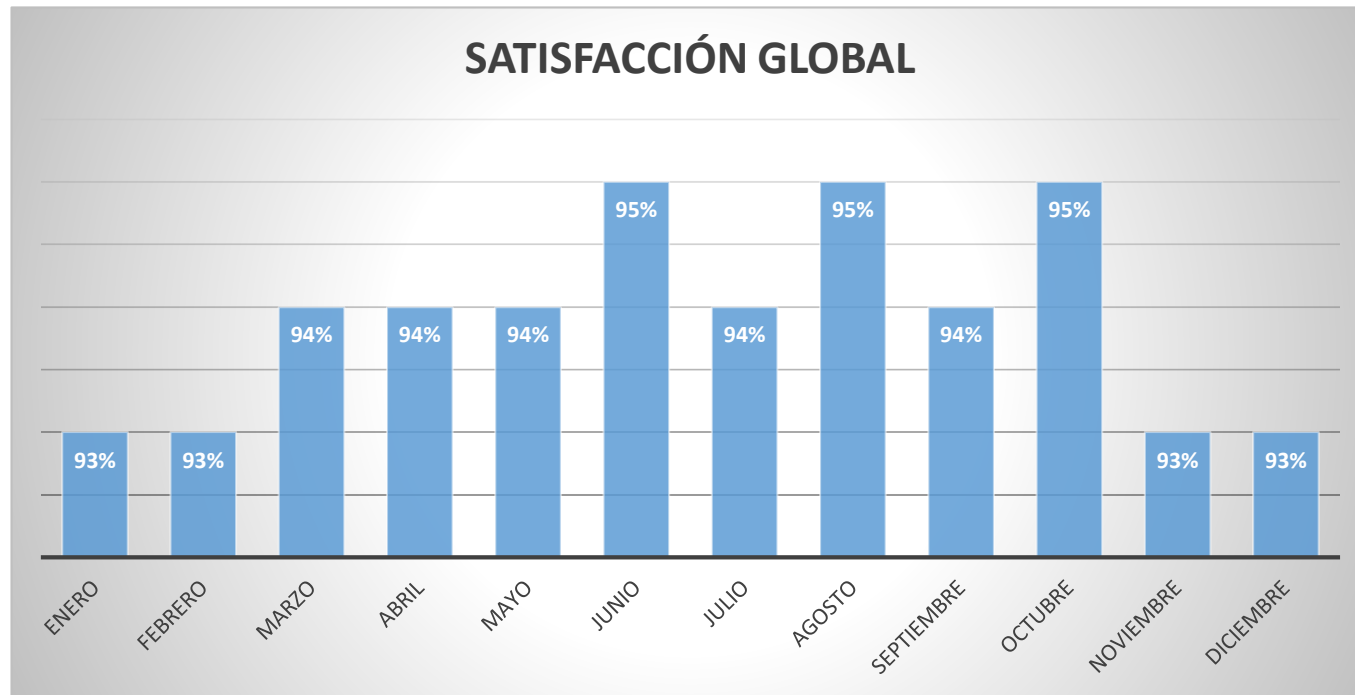
PERIODO	SATISFACCIÓN
ENERO	93%
FEBRERO	93%
MARZO	94%
ABRIL	94%
MAYO	94%
JUNIO	95%
JULIO	94%
AGOSTO	95%
SEPTIEMBRE	94%
OCTUBRE	95%
NOVIEMBRE	93%
DICIEMBRE	93%

El comportamiento de la satisfacción fue positivo durante el año 2017 con una satisfacción global del 94% superior a lo esperado 92%, la percepción de los usuarios es positiva, de mejoramiento de los servicios y de afianzamiento de la imagen Institucional en las comunidades del municipio de Soledad ya que se realizaron esfuerzos para fortalecer los programas del Hospital.





# SATISFACCIÓN GLOBAL





# COMPORTAMIENTO DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE

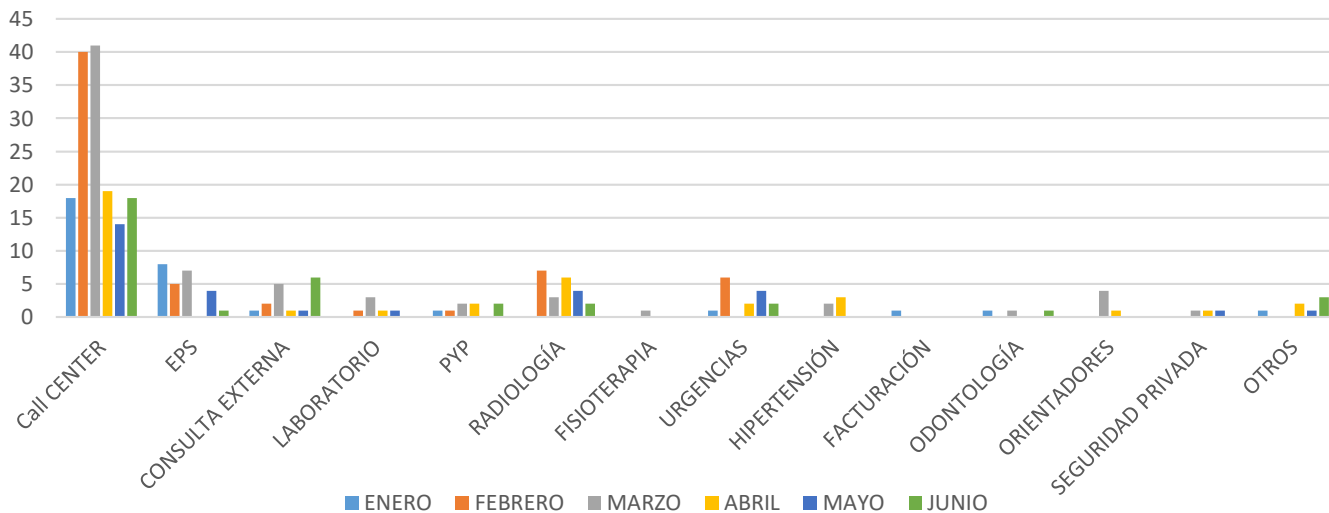
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Call CENTER	18	40	41	19	14	18	150
EPS	8	5	7	0	4	1	25
CONSULTA EXTERNA	1	2	5	1	1	6	16
LABORATORIO	0	1	3	1	1	0	6
PYP	1	1	2	2	0	2	8
RADIOLOGÍA	0	7	3	6	4	2	22
FISIOTERAPIA	0	0	1	0	0	0	1
URGENCIAS	1	6	0	2	4	2	15
HIPERTENSIÓN	0	0	2	3	0	0	5
FACTURACIÓN	1	0	0	0	0	0	1
ODONTOLOGÍA	1	0	1	0	0	1	3
ORIENTADORES	0	0	4	1	0	0	5
SEGURIDAD PRIVADA	0	0	1	1	1	0	3
OTROS	1	0	0	2	1	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>38</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>267</b>





# COMPORTAMIENTO DE QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2017

COMPORTAMIENTO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE







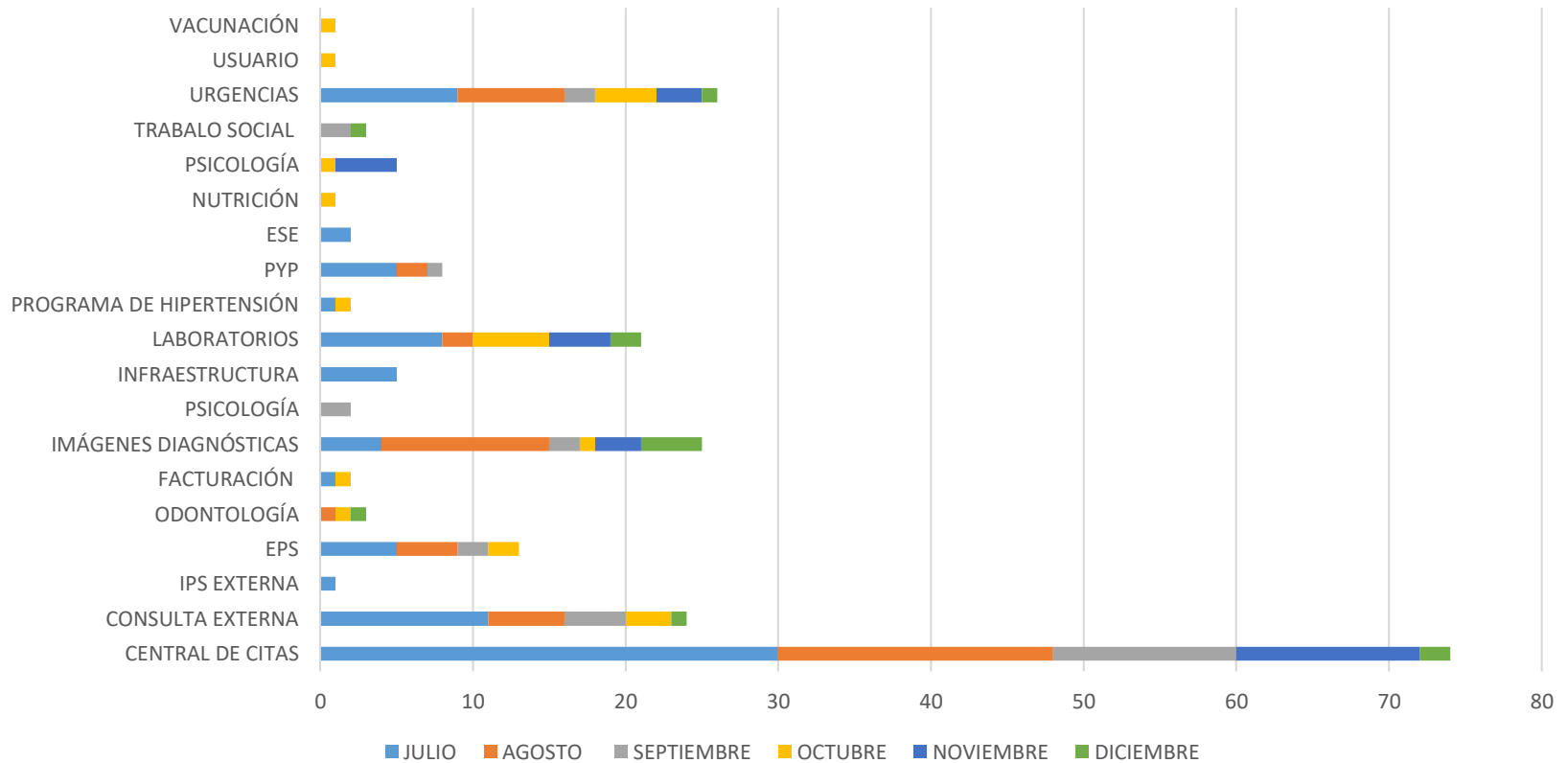
- COMPORTAMIENTO QUEJAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTI	OCTUBRE	NOVI	DICI	TOTAL
CENTRAL DE CITAS	30	18	12		12	2	111
CONSULTA EXTERNA	11	5	4	3	0	1	24
IPS EXTERNA	1	0	0	0	0	0	1
EPS	5	4	2	2	0	0	13
ODONTOLOGÍA	0	1	0	1	0	1	3
FACTURACIÓN	1	0	0	1	0	0	2
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	4	11	2	1	3	4	25
PSICOLOGÍA	0	0	2	0	0	0	2
INFRAESTRUCTURA	5	0	0	0	0	0	5
LABORATORIOS	8	2	0	5	4	2	21
PROGRAMA DE HIPERTENSIÓN	1	0	0	1	0	0	2
PYP	5	2	1	0	0	0	8
ESE	2	0	0	0	0	0	2
NUTRICIÓN	0	0	0	1	0	0	1
PSICOLOGÍA	0	0	0	1	4	0	5
TRABALO SOCIAL	0	0	2	0	0	1	3
URGENCIAS	9	7	2	4	3	1	26
USUARIO	0	0	0	1	0	0	1
VACUNACIÓN	0	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>256</b>





### COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR TÓPICOS







# USUARIOS QUIENES RECIBIERON EDUCACIÓN REFERENTE AL EJERCICIO DE SU DERECHO A LA SAUD 2017

CHARLAS EDUCATIVAS	TOTAL
13 DE JUNIO	3355
CIUDADELA	3208
COSTA HERMOSA	2833
SALAMANCA	2958
MANUELA	1334
VILLA ESTADIO	2640
ESPERANZA	1088
PARQUE	1615
TOTAL	19031





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Con Fiable



HOSPITAL  
DE SOLEDAD  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de ti*

# ACCIONES DE MEJORAMIENTO:

Fortalecimiento de departamento de central de citas a través de:

- Mantenimiento de tecnologías.
- Habilitación de citas por página WEB
- Citas a través de la aplicación What's APP
- Educación a usuarios.



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



HOSPITAL  
DE SOLEDAD  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de ti*

# SEMINARIO DE HUMANIZACIÓN CUIDAMOS CON EL CORAZÓN:

- Más de 160 colaboradores que recibieron capacitación el 25 de Marzo



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Con Fiable



HOSPITAL  
DE SOLEDAD  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de tí*

# Septiembre 2017

- DESPLIEGUE DE POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN
- 95 Colaboradores capacitados en Nueva Política de Humanización.



*Cuidamos de tí*



*Cuidamos de tí*



*Cuidamos de tí*





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



**HOSPITAL  
DE SOLEDAD**  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de tí*

- 
- **ACCIONES PAMEC**
- Despliegue de política de humanización
- Conformación de grupo de apoyo espiritual en cada centro de salud
- Elaboración y despliegue de nueva política de humanización
- Elaboración y despliegue de nueva política de atención preferencial
- Programa de humanización en el parto
- Evaluación de derechos y deberes de usuarios
- apoyo a las actividades con los grupos de adulto mayor
- Nuestros abuelitos del programa de Adulto Mayor, participaron con alegría en la jornada "Nuevo Comienzo", liderado por la Alcaldía de Soledad



*Cuidamos de tí*



*Cuidamos de tí*



*Cuidamos de tí*







ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Con Fiable



**HOSPITAL  
DE SOLEDAD**  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de ti*

- Realización de Actividades PAMEC
- Apoyo espiritual
- Actividades con adulto mayor



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Con Fiable



**HOSPITAL  
DE SOLEDAD**  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de ti*

- **APOYO A LA COMUNIDAD**
- apoyo a jornadas de amor y paz, 11 jornadas de amor y paz más de 2300 personas con atención en medicina general y más de 6000 servicios realizados
- En cumplimiento del Plan Anticorrupción se hizo acercamiento a representantes de más de 25 comunidades del municipio de Soledad, para dar a conocer el portafolio de Servicios del Hospital. Los programas de atención a la comunidad y la manera de acceder a estos.



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*







ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**  
Trabajo honesto por una Soledad Con Fiable



HOSPITAL  
DE SOLEDAD  
MATERNO INFANTIL  
*Cuidamos de ti*

- ATENCIÓN EXTRAMURAL A TRAVÉS DE PROGRAMA MATERNO A TU BARRIO: Nuestra nueva estrategia de descentralización de servicios llega a los ciudadanos a través de «Materno al Barrio», en el cual, tres unidades móviles atienden a la población de barrios más vulnerables del municipio.
- Coordinación de cronogramas a comunidad de programa MATERNO A TU BARRIO con 17039 usuarios beneficiados y en acompañamiento a más de 25 barrios



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*



*Cuidamos de ti*

