

Cuidamos de ti

Cuidamos de ti

Cuidamos de ti



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



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

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

Enero marzo de 2018

Cuidamos de ti

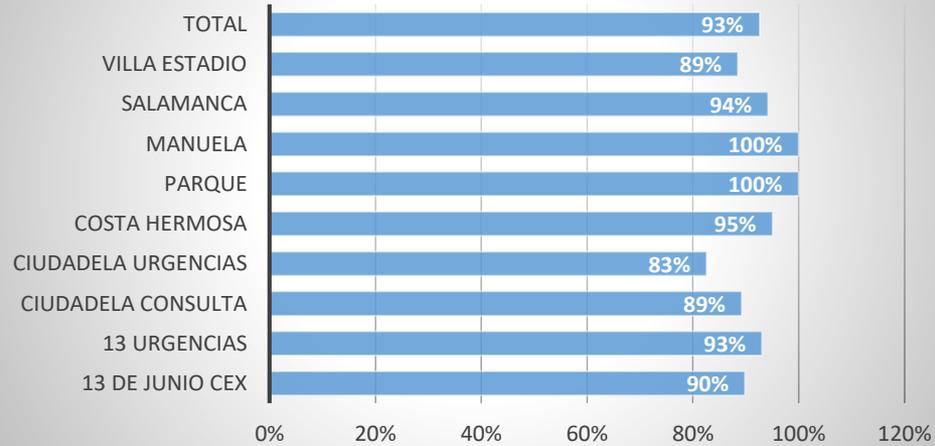
Cuidamos de ti

Cuidamos de ti



ENERO

SATISFACCIÓN GLOBAL





ANÁLISIS

- Se observa en el comportamiento de la satisfacción de usuarios una satisfacción global de todos los Centros del 93% que se encuentra dentro de los parámetros de la satisfacción esperada en la ESE (92%), los Centros de salud que registran una mayor satisfacción fueron El Parque y Manuela Beltrán. Los Centros que registraron menor satisfacción son: Ciudadela con 82% en Urgencias y 90% en Consulta, 90% en 13 de Junio Consulta externa y 91% en Villa Estadio. Los Items identificados sujetos a mejora son trato e información suministrada por los orientadores. Trato y calidad en la atención del personal asistencial de Urgencias. Tiempo de espera para ser atendido; este último aspecto ha sido una constante que tiene dos variables. La primera es la cultura de los usuarios que acuden a los Centros antes del horario asignado en las citas. La otra variable es a la demora de algunos profesionales en cumplir las agendas de las citas.





CENTRAL DE CITAS	
Acceso a citas	14
Información errada	2
Programación de citas errónea	1
CONSULTA EXTERNA	
Incumplimiento en las agendas	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	
Demora en agendamiento	1
LABORATORIO	
Demora en el Servicio	1
Demora en entrega de resultados	1
Humanización en el servicio	1
ORIENTADOR	
Humanización en el servicio	1
ODONTOLOGÍA	
Demora en el Servicio	2
Equipo averiado	2
Humanización del Servicio	1
URGENCIAS	
Seguridad del Paciente (Gestante)	1
TOTAL	29





INDICADORES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

NUMERADOR	DENOMINADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
NÚMERO DE PQRS POR DIRECCIONAMIENTO INCORRECTO DEL USUARIO	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	3	31	10%
NÚMERO DE QUEJAS RELACIONADAS AL ACCESO A LOS DIFERENTES SERVICIOS	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	5	31	16%
NÚMERO DE QUEJAS RELACIONADAS CON EL ACCESO AL CALL CENTER	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	16	31	52%
NÚMERO DE RESPUESTAS A PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	30	31	97%





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



HOSPITAL
DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

- Se puede observar en cuanto a los indicadores de seguridad del paciente que en el mes de enero se registraron 29 quejas, de las cuales 16 son referidas por la dificultad al acceso a citas a través del Call Center y 5 quejas referidas al acceso de los demás servicios del hospital. También hay otros tópicos expresados en 3 quejas en cuanto a la eficacia de la información suministrada a los usuarios y la programación errónea de citas. En lo que respecta a los indicadores de humanización existen 5 quejas que manifiestan inconformidad con la calidad del servicio y 3 quejas relacionadas con el trato humanizado del personal con los usuarios. Las quejas resueltas en los tiempos que están establecidos se dieron de 31, 30 lo cual expresa un cumplimiento de 97%. Se deben realizar esfuerzos para llegar al 100% de resolutiveidad de las quejas.



Cuidamos de tí



Cuidamos de tí



Cuidamos de tí





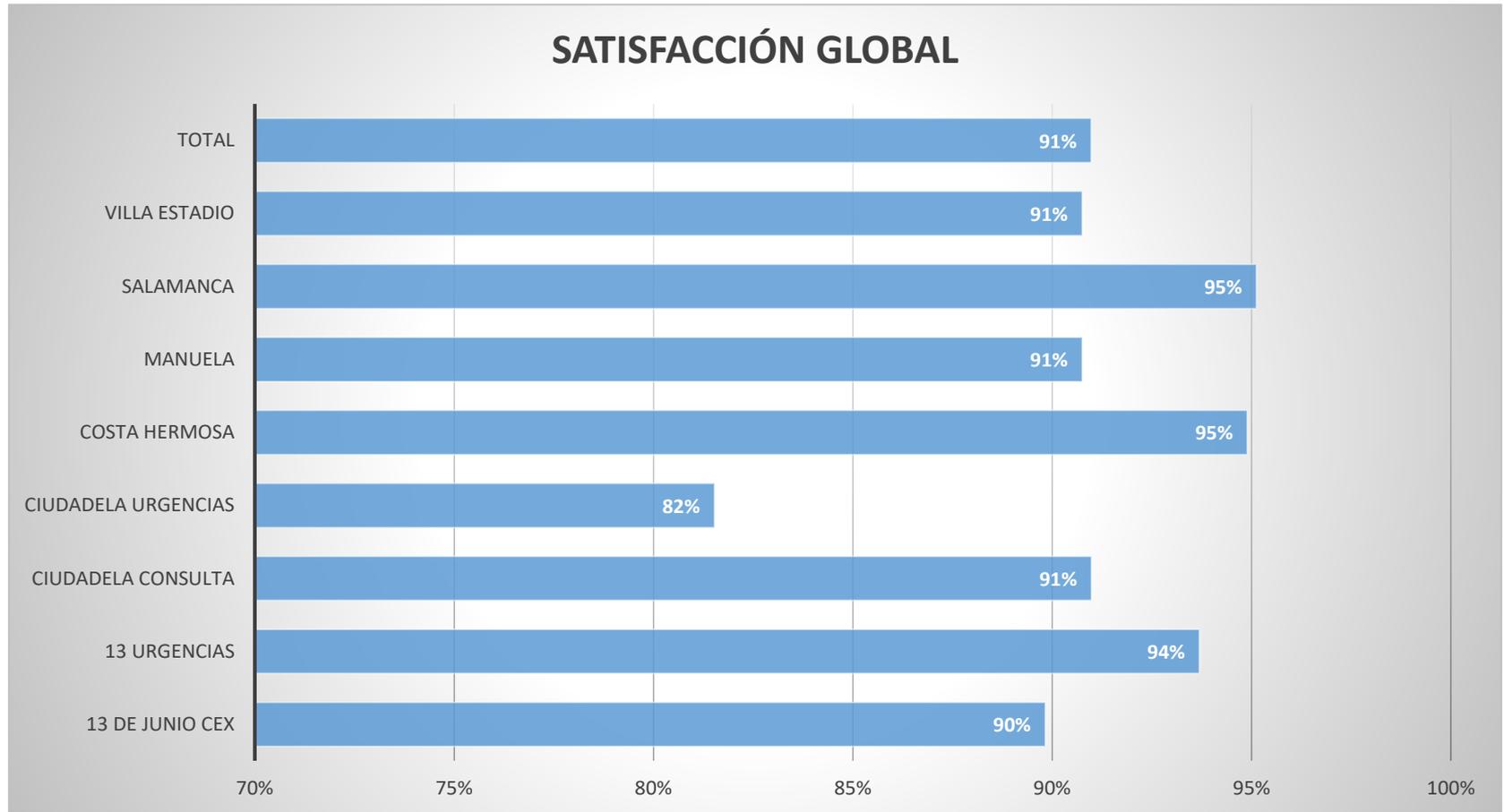
CHARLAS EDUCATIVAS	
13 DE JUNIO	170
13 DE JUNIO URGENCIAS	120
CIUDADELA CONSULTA	80
CIUDADELA URGENCIAS	147
COSTA HERMOSA	150
SALAMANCA	235
MANUELA	186
VILLA ESTADIO	115
TOTAL	1203





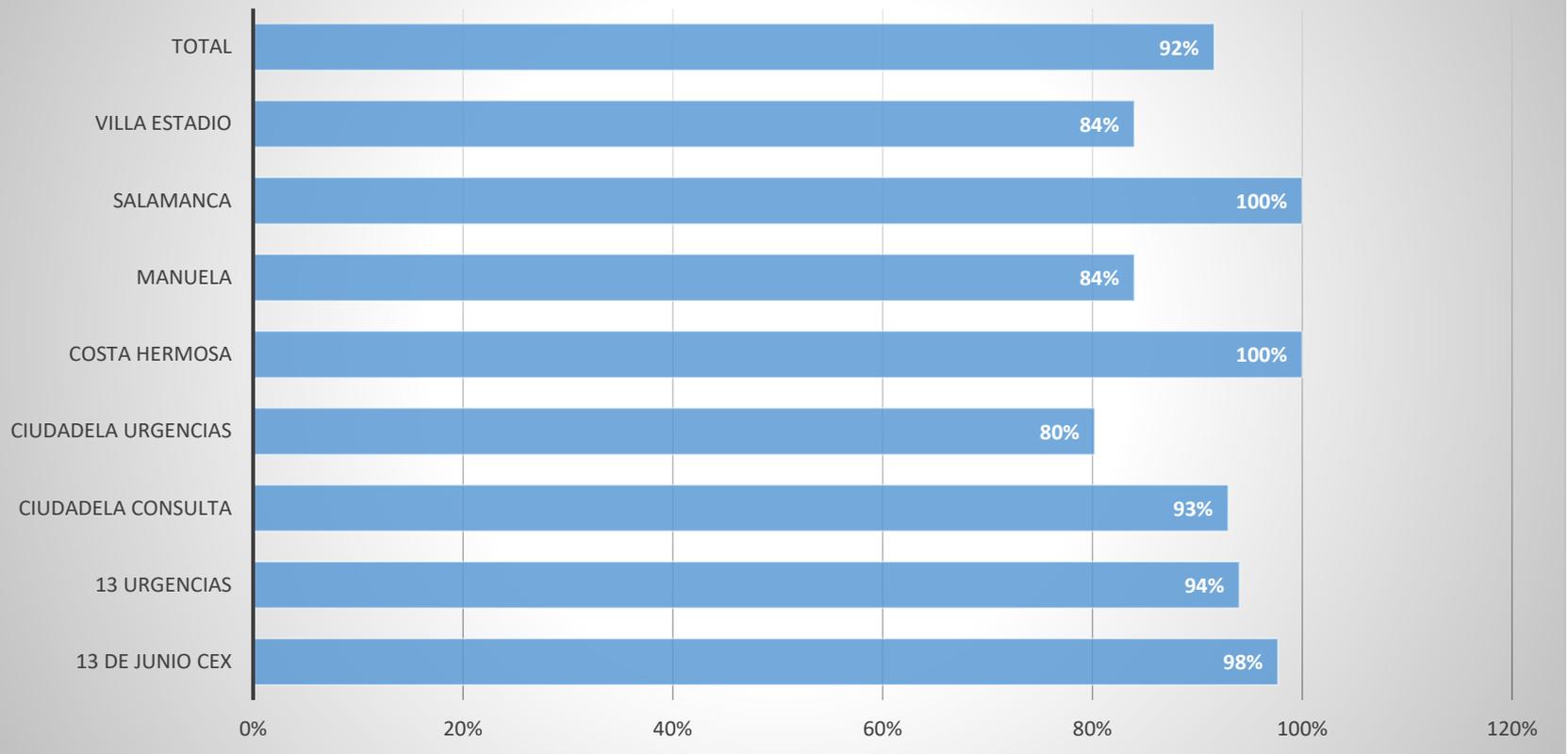
FEBRERO

SATISFACCIÓN GLOBAL





MEJORA DE SALUD TRAS ATENCION





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Con Fiable



HOSPITAL
DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de ti

- Se observa en el comportamiento de la satisfacción de usuarios una satisfacción global de todos los Centros del 91% la cual está dos puntos porcentuales por debajo con respecto al mes anterior y es menor que los parámetros de la satisfacción esperada en la ESE (92%), los Centros de salud que registran una mayor satisfacción fueron Salamanca, Costa Hermosa ambos con un 95% de Satisfacción global. La satisfacción de la atención del Call Center se vio desmejorada en trato y calidad de la información entregada. Lo anterior se replicó con los orientadores. En cuanto al componente de Humanización es importante que sea reforzado en los Servicios de Urgencias y en los Centros de Manuela y Villa Estadio.



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti





- En cuanto al posicionamiento de la Imagen Institucional continúa siendo sólido con un 98% favorable ya que la comunidad entiende que la ESE hace presencia en la Mayoría del Municipio y cubre gran parte de la población Soledaña.
- Referente a la percepción de mejora en la condición de salud luego de recibir los servicios asistenciales la percepción de los usuarios no es óptima en los Centros de salud de Manuela, Villa estadio con un 84% de satisfacción y en urgencias de Ciudadela Metropolitana con un 80%.





CENTRAL DE CITAS	
Acceso a citas	29
Información errada	1
Programación de citas errónea	1
CONSULTA EXTERNA	
Incumplimiento en las agendas	2
Direccionamiento erróneo	1
ENFERMERÍA	
Humanización	1
FACTURACIÓN	
Humanización	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	
Acceso a citas	2
LABORATORIO	
Calidad en el Servicio	1
PSICOLOGÍA	
Humanización	1
URGENCIAS	
Acceso al servicio	1
Humanización del Servicio	2
Seguridad del Paciente (Gestante)	1
TOTAL	44





INDICADORES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

NUMERADOR	DENOMINADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
NÚMERO DE PQRS POR DIRECCIONAMIENTO INCORRECTO DEL USUARIO	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	2	44	5%
NÚMERO DE QUEJAS RELACIONADAS A EL ACCESO A LOS DIFERENTES SERVICIOS	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	2	44	68%
NÚMERO DE QUEJAS RELACIONADAS CON EL ACCESO AL CALL CENTER	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	30	44	5%
NÚMERO DE RESPUESTAS A PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	43	44	98%





INDICADORES DE HUMANIZACIÓN

NUMERADOR	DENOMINADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
NÚMERO DE QUEJAS RELACIONADAS A LA CALIDAD DEL SERVICIO	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	5	44	16%
NÚMERO DE QUEJAS RELACIONADAS CON EL TRATO HUMANIZADO	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	3	44	10%
NÚMERO DE RESPUESTAS A PQRS DENTRO DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR LA INSTITUCIÓN	NÚMERO TOTAL DE PQRS EN EL MES	43	44	97%





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



HOSPITAL
DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de ti

Se puede observar en cuanto a los indicadores de seguridad del paciente que en el mes de enero se registraron 44 quejas, de las cuales 30 son referidas por la dificultad al acceso a citas a través del Call Center y 2 quejas referidas al acceso de los demás servicios del hospital. También hay otros tópicos expresados en 2 quejas en cuanto a la eficacia de la información suministrada a los usuarios y la programación errónea de citas. En lo que respecta a los indicadores de humanización existen 2 quejas que manifiestan inconformidad con la calidad del servicio y 3 quejas relacionadas con el trato humanizado del personal con los usuarios. Las quejas resueltas en los tiempos que están establecidos se dieron de 44, 43 lo cual expresa un cumplimiento de 97%. Se deben realizar esfuerzos para llegar al 100% de resolutiveidad de las quejas.



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti





- El área de SIAU recibió 4 solicitudes de información por medio del link de PQRSD de su página web, las cuales fueron resueltas en los tiempos idóneos. También se captaron dos sugerencias acerca de la mejora de las instalaciones del Centro de Salud de Villa Estadio por el tema de los espacios y el cambio de Horarios de entrega de resultados en el Centro de Salud de Salamanca.
- También se recibieron 2 felicitaciones del Centro de SALUD DE Villa Estadio por el servicio Humanizado de los profesionales.





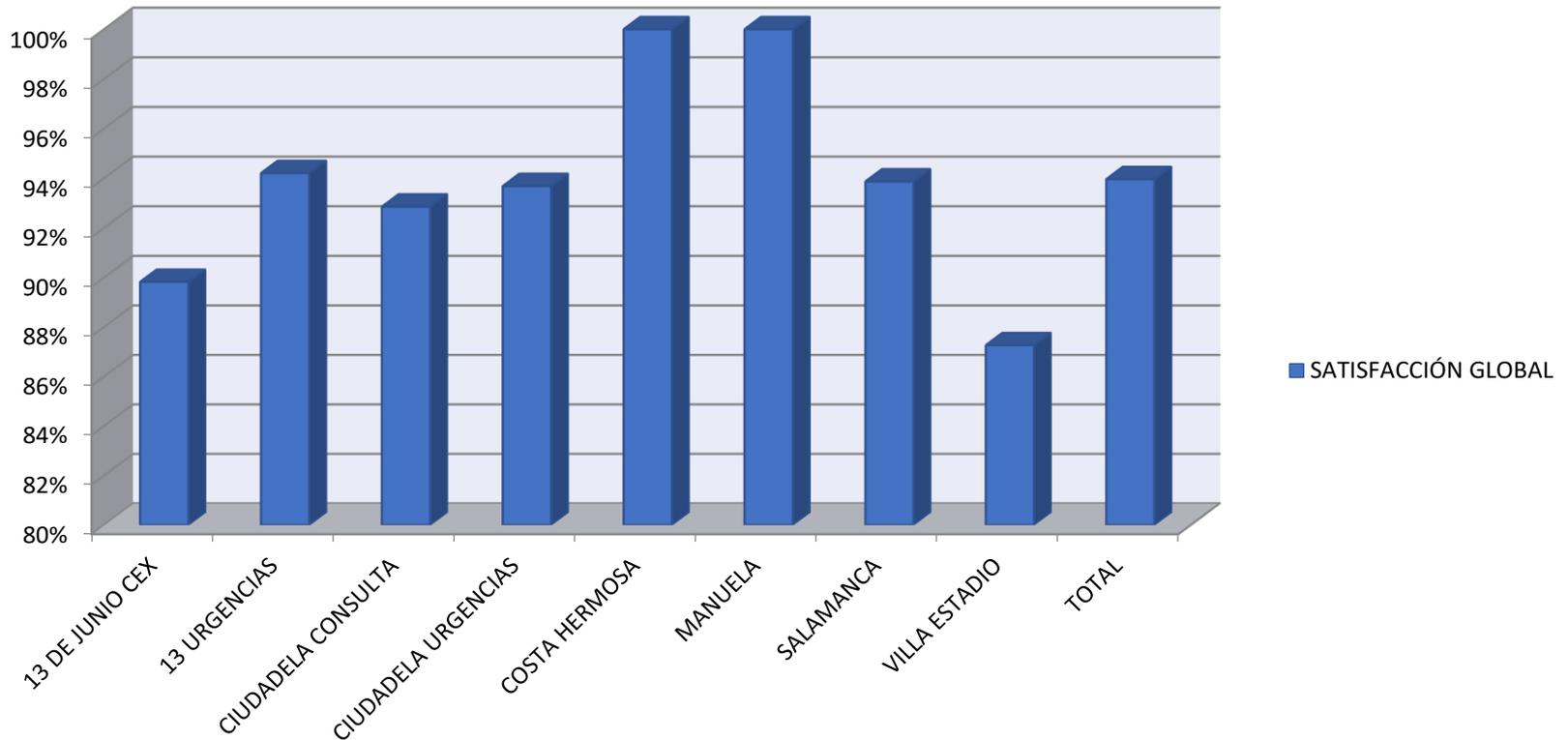
CHARLAS EDUCATIVAS

13 DE JUNIO	170
13 DE JUNIO URGENCIAS	120
CIUDADELA CONSULTA	80
CIUDADELA URGENCIAS	147
COSTA HERMOSA	150
SALAMANCA	292
MANUELA	115
VILLA ESTADIO	179
TOTAL	1253



MARZO

SATISFACCIÓN GLOBAL





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad Confiable



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

- Se observa en el comportamiento de la satisfacción de usuarios una satisfacción global de todos los Centros del 94% que se encuentra por encima de los parámetros de la satisfacción esperada en la ESE (92%), los Centros de salud que registran una mayor satisfacción fueron Costa Hermosa y Manuela Beltrán con 100%. Los Centros que registraron menor satisfacción son: 13 de junio con 90% y 87% en Villa Estadio. Los Items identificados sujetos a mejora son trato e información suministrada por los orientadores, Call Center. Trato y calidad en la atención del personal asistencial de Urgencias. Tiempo de espera para ser atendido; este último aspecto ha sido una constante que tiene dos variables. La primera es la cultura de los usuarios que acuden a los Centros antes del horario asignado en las citas. La otra variable es a la demora de algunos profesionales en cumplir las agendas de las citas. Otro Item a considerar son las Instalaciones ya que los usuarios pueden sentirse incómodos por los espacios insuficientes que hay en Centros como ciudadela, Salamanca y Villa Estadio.



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti



Cuidamos de ti





CENTRAL DE CITAS	
Acceso a citas	40
CONSULTA EXTERNA	
Humanización del Servicio	1
Oportunidad	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	
Acceso a citas y oportunidad	2
FARMACIA	
Demora en atención y en entrega de medicamentos	1
HISTORIA CLÍNICA	
Error en datos	1
LABORATORIO	
Demora en el Servicio	1
Demora en entrega de resultados	3
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	
Daño en el teléfono de Usuarios	1
ODONTOLOGÍA	
Calidad en la atención	1
URGENCIAS	
Calidad en la atención	2
Calidad en la atención a la gestante	1
Demora para atención en triage	3
Humanización en trato de orientador	1
VIGILANCIA	
Trato inadecuado de guarda de seguridad	1
TOTAL	60





ALCALDÍA DE
SOLEDAD
Trabajo honesto por una Soledad ConFiable



HOSPITAL
DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Cuidamos de tí

- Se puede observar en cuanto a los indicadores de seguridad del paciente que en el mes de enero se registraron 60 quejas, de las cuales 40 son referidas por la dificultad al acceso a citas a través del Call Center y 5 quejas referidas al acceso de los demás servicios del hospital. También hay inconformidades en el servicio de urgencias expresados en 7 quejas que hablan de la calidad de la atención y de la humanización del servicio. En lo que respecta a los indicadores de humanización existen 3 quejas tocan este aspecto. Las quejas fueron resueltas en los tiempos que están establecidos se dieron de 60, 59 lo cual expresa un cumplimiento de 98%. Se deben realizar esfuerzos para llegar al 100% de resolutiveidad de las quejas.



Cuidamos de tí



Cuidamos de tí



Cuidamos de tí





- El área de SIAU recibió 8 solicitudes de información por medio del link de PQRSD de su página web, las cuales fueron resueltas en los tiempos idóneos. También se captaron 7 sugerencias acerca de ampliar los Horarios de asignación de citas y los horarios de entrega de resultados de Laboratorios en el Centro de Salud de Salamanca.
- También se recibieron 3 felicitaciones. Una del Centro de SALUD DE Villa Estadio por el servicio Humanizado de los profesionales. La siguiente del Centro de salud de Ciudadela Metropolitana por la calidad de la atención en procedimientos y la tercera en Centro de Salud de Salamanca por la idoneidad en la atención.





CHARLAS EDUCATIVAS	
13 DE JUNIO	90
13 DE JUNIO URGENCIAS	17 0
CIUDADELA CONSULTA	12 5
CIUDADELA URGENCIAS	80
COSTA HERMOSA	10 0
SALAMANCA	18 8
MANUELA	90
VILLA ESTADIO	19 9
TOTAL	10 42





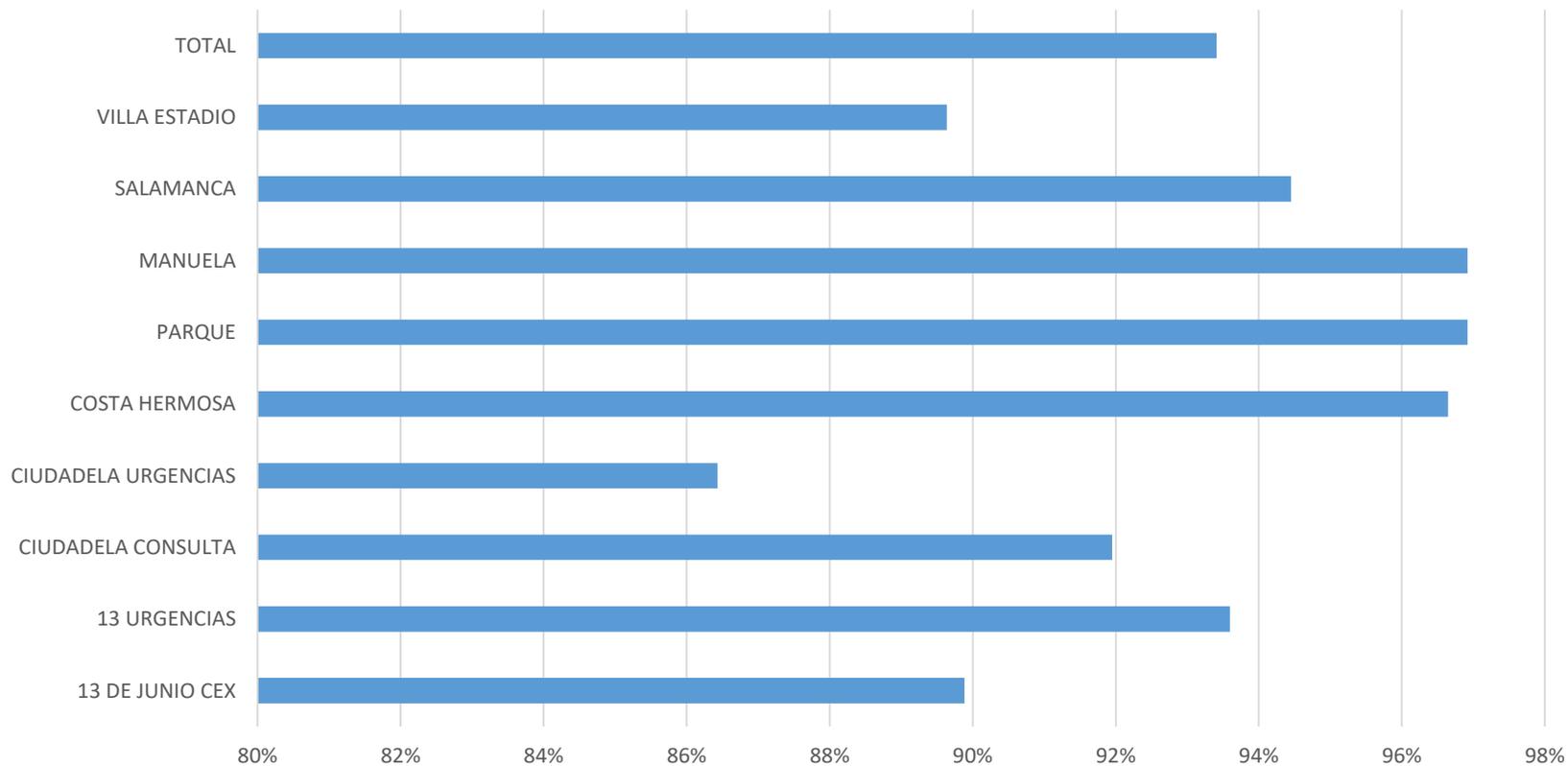
- **SATISFACCIÓN ENERO –MARZO DE 2018**

SATISFACCIÓN GLOBAL										
MES	13 DE JUNIO CEX	13 URGENCIAS	CIUADELA CONSULTA	CIUADELA URGENCIAS	COSTA HERMOSA	PARQUE	MANUELA	SALAMANCA	VILLA ESTADIO	TOTAL
ENERO	90%	93%	92%	84%	95%	100%	100%	94%	91%	93%
FEBRERO	90%	94%	91%	82%	95%	91%	91%	95%	91%	91%
MARZO	90%	94%	93%	94%	100%	100%	100%	94%	87%	96%
TOTAL	90%	94%	92%	86%	97%	97%	97%	94%	90%	93%





SATISFACCIÓN GLOBAL 1° TRIMESTRE DE 2018





• TÓPICOS DE QUEJAS ENERO-MARZO 2018

TRIMESTRE 1 DE 2018	
CENTRAL DE CITAS	
Acceso a citas	83
Información errada	3
Programación errada	3
CONSULTA EXTERNA	
Incumplimiento en las agendas	3
Direccionamiento erróneo	1
Humanización del Servicio	1
Oportunidad	1
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	
Acceso a citas y oportunidad	5
ENFERMERÍA	
Humanización del servicio	1
FACTURACIÓN	
Humanización	1
FARMACIA	
Demora en atención y en entrega de medicamentos	1
HISTORIA CLÍNICA	
Error en datos	1
LABORATORIO	
Demora en el Servicio	2
Calidad y Humanización en le servicio	2
Demora en entrega de resultados	4
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS	
Daño en el teléfono de Usuarios	1
PSICOLOGÍA	
Humanización	1
ODONTOLOGÍA	
Calidad en la atención	6
URGENCIAS	
Calidad en la atención	2
Calidad en la atención a la gestante	3
Demora para atención en triage	5
Humanización en trato de orientador	2
VIGILANCIA	
Trato inadecuado de guarda de seguridad	1
TOTAL	133

