

“INFORME SISTEMA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO”.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

Desarrollo Social con Calidad y Calidez

ASPECTOS GENERALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr el acierto en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

A través de esta oficina usted puede recibir apoyo en los siguientes procesos:

- Información y Atención al Usuario.
- Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones – PQRSF.
- Evaluación de la satisfacción al usuario.
- Apoyo en Procesos de Participación Social.
- Tramite de referencia ambulatoria.



Canales de comunicación de la Oficina:

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios cuenta con la oficina de atención al usuario, la cual tiene implementado el proceso para la recepción y registro de la información, entre ellos tenemos:

- Atención personalizada de Forma presencial en la Oficina de SIAU
- Los buzones de sugerencias.
- La página Web <https://hospitaldeconcordia.gov.co/>.
- Encuestas directas a los usuarios.
- línea telefónica 8446161 Ext 122.

Informe General Siau

- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios, cuenta con la participación de la Asociación de Usuarios, su representante es la señora Gloria Elena Vélez Jaramillo. Se cuenta con un cronograma concertado para estas reuniones, durante el año 2022 se programaron 6 reuniones y se realizaron 6.
- El comité de Ética de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios, tiene como finalidad propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud. En el año 2022 se programaron 12 reuniones, de las cuales se realizaron 11.
- El Hospital tiene implementada la Política de Participación Social en Salud, con la cual se busca dar respuesta a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud de toda la comunidad, durante el año 2022 se programaron 117 actividades y realizaron 115.
- Durante los meses de enero a diciembre del año 2022, se recibieron 8303 solicitudes de autorizaciones ambulatorias (anexo 3); a todas se les hizo el trámite respectivo ante la EPS.

Informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF:

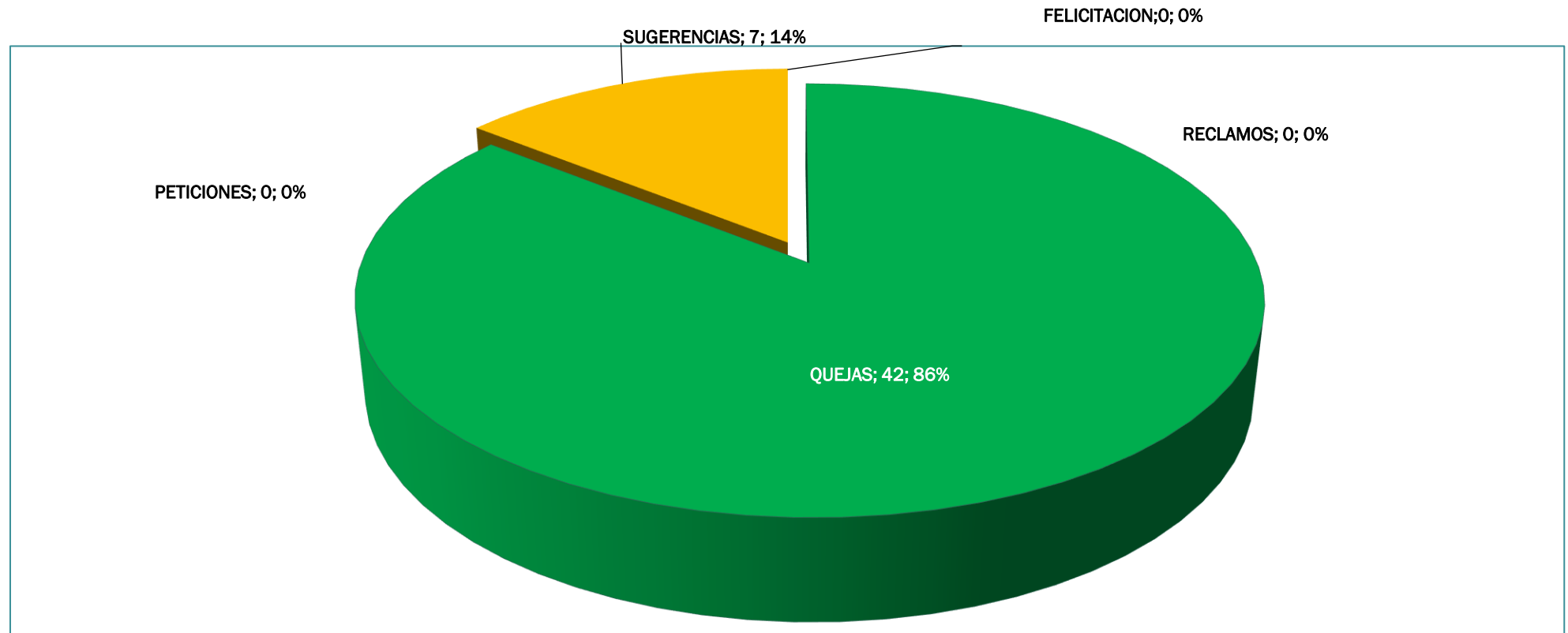
Actividad o dependencia	Total					Total
	P	Q	R	S	F	
De asignación de citas	-	6	-	-	-	6
Del servicio de urgencias	-	19	-	4	-	23
De Hospitalización	-	1	-	-	-	1
De la consulta medica	-	-	-	-	-	0
De Farmacia	-	6	-	2	-	8
De Odontología	-	2	-	-	-	2
De Rayos X	-	-	-	1	-	1
De acciones de P y P - Vacunación	-	2	-	-	-	2
De Laboratorio	-	1	-	-	-	1
De Servicios Generales	-	1	-	-	-	1
De área Administrativa Atención Usuario	-	2	-	-	-	2
Otras: Archivo Clínico	-	2	-	-	-	2
Felicitaciones	-	-	-	-	-	0
GRAN TOTAL AÑO 2.022	-	42	-	7		49
PORCENTAJE % EN 2.022	0.0%	86%	0.0%	14%	0%	100%



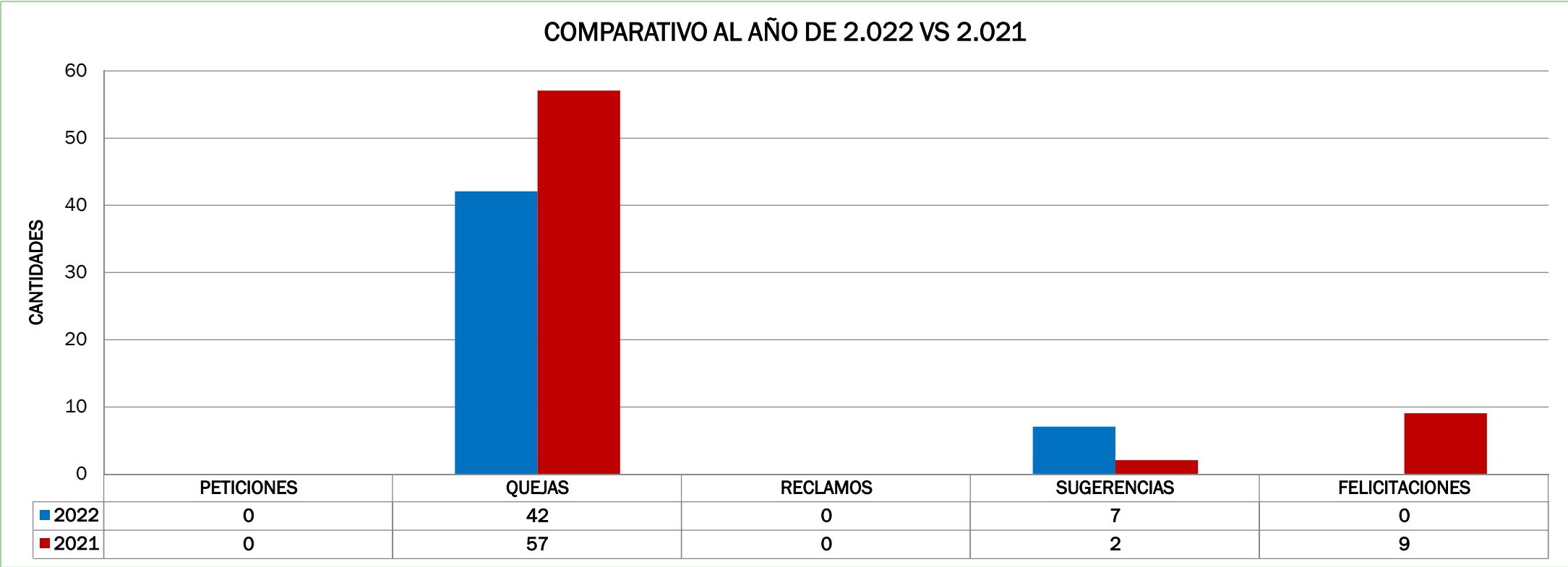
Para el año 2.022 no se presentaron traslados por competencias de las PQRSF a otras instituciones del Municipio.

% DE PQRSF TRAMITADAS POR SERVICIO AL AÑO 2.022:

TOTAL % DE PQRSDF RECIBIDAS EN EL AÑO 2.022



COMPARACIÓN DE LAS PQRSF DE LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS.



Nota: Como se observa en la gráfica anterior al año 2.022 se presentaron un total de 49 PQRSDF, lo cual muestra una disminución de 28% con respecto al año de 2.021 que fueron 68.

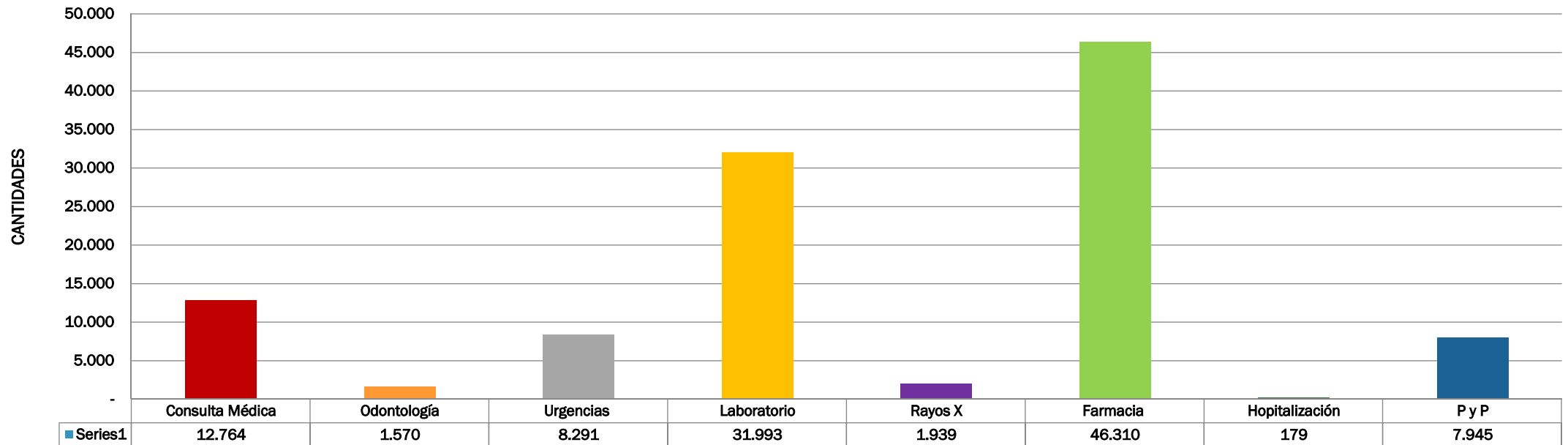
MOTIVOS MAS FRECUENTES PARA LAS PQRS:

- EN FARMACIA: atención deshumanizada y de mala calidad, no entregan todos los medicamentos completos, solucionar el problema que hay con las largas filas que hay que hacer para reclamarlo, solicitan mas personal en el servicio.
- EN URGENCIAS: Muy demorada la atención cuando ingresan al triaje, mejorar la oportunidad en la atención, atención deshumanizada y mal trato verbal a los usuarios.
- EN ADMISIONES: no contestan el teléfono de asignación de citas, no tienen paciencia con algunos usuarios al momento de brindar información.

RESULTADO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS DEL AÑO 2.022.

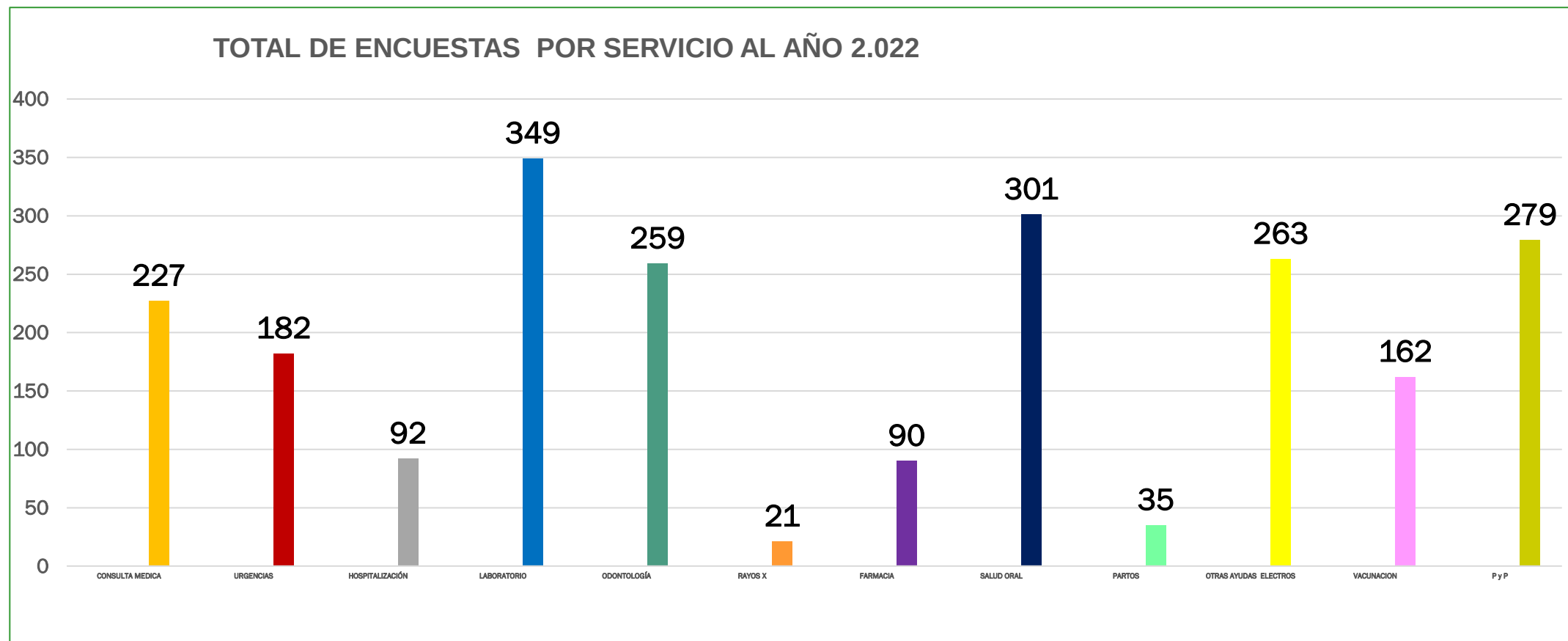
Durante el año 2.022, se realizaron un total de 16.265 atenciones a los usuarios en los diferentes servicios que ofrece el hospital. A continuación, presentamos el resultado arrojado en el año 2.022 a los siguientes servicios:

TOTAL DE CONSULTAS POR SERVICIO PRESTADOS AL AÑO 2.022.

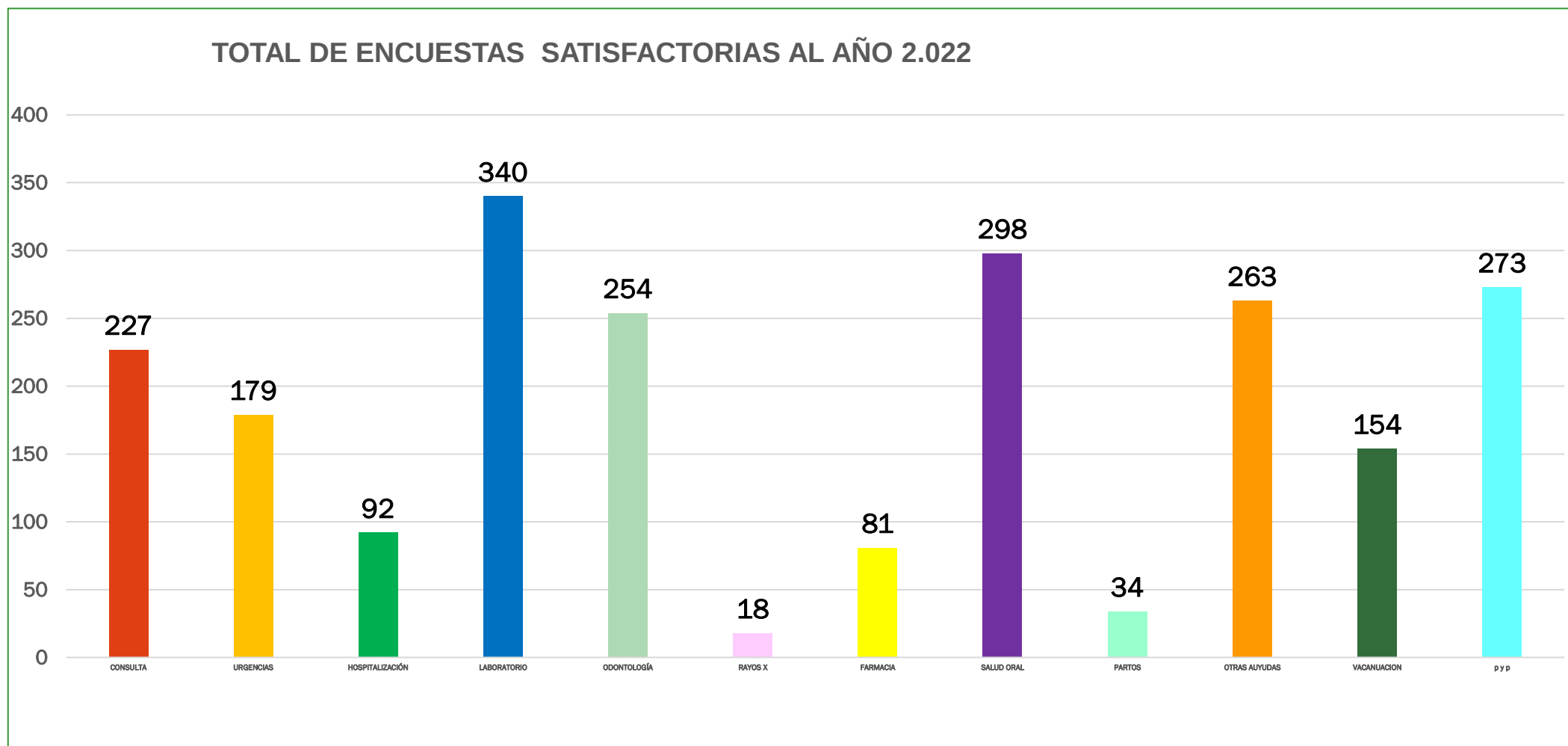


RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL AÑO 2.021

Para el año 2.022 se realizaron en el hospital 2.260 encuestas de satisfacción.



Total de Encuestas Satisfactorias por Servicio en el 2022



Se presentaron un total de 2213 encuestas satisfactorias.

Durante el año 2022, Se presentaron 47 encuestas insatisfactorias, no especifican el servicio, porque la pregunta se realiza a nivel de toda la atención que recibió el usuario en general en todos los servicios que ofrece la Institución.

GRACIAS