

“INFORME DE PRESTACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PQRSF”.

Por

Claudia Ortiz Ospina.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

ASPECTO GENERAL 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.

Salud Integral Para Todos.



DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.

GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

ASPECTO GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

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.
- Evaluación de la satisfacción al usuario.
- Generar Espacios de Participación Social.
- Tramite de referencia ambulatoria.



Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

ASPECTO GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN



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 este año se programaron 6 reuniones y se realizaron todas.

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. Durante este año se programaron 10 reuniones, de las cuales se realizaron 5.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS PQRSF EN EL 2.019

Actividad o Dependencia	TOTAL				Total Actividad	% de la PQRSF
	P	Q	R	S		
De asignación de citas	2	16	-	-	18	12%
Del servicio de urgencias	-	32	-	1	33	22%
De Hospitalización	-	-	-	1	1	1%
De la consulta medica	-	37	-	-	37	25%
De Farmacia	2	34	-	1	37	25%
De Odontología	-	1	-	-	1	1%
De Rayos X	-	5	-	-	5	3%
De acciones de P y P	-	1	-	-	1	1%
De Laboratorio	-	2	-	-	2	1%
De Servicios Ecografias	-	1	-	-	1	1%
De área Administrativa	-	2	-	-	2	1%
Otras: Cuales Enfermería	-	4	-	-	4	3%
TOTALES	4	135	0	3	142	97%

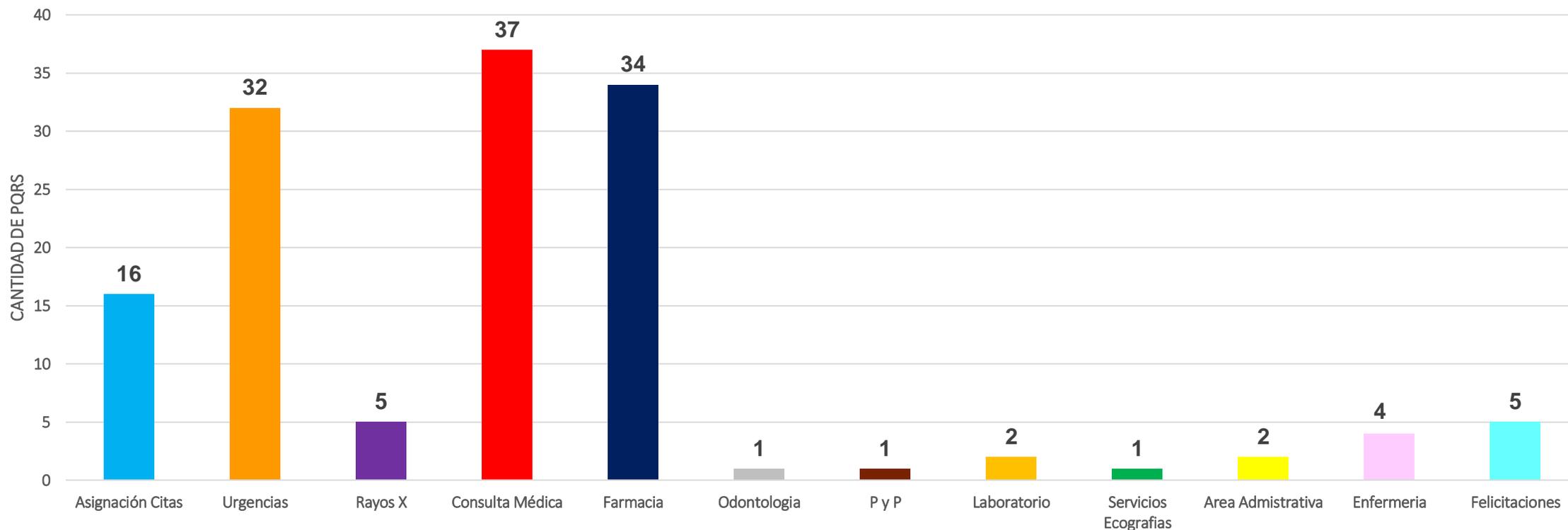


Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

CANTIDAD DE PQRSF TRAMITADAS 2.019.

TOTAL DE PQRSF TRAMITADAS POR SERVICIO EN EL 2.019

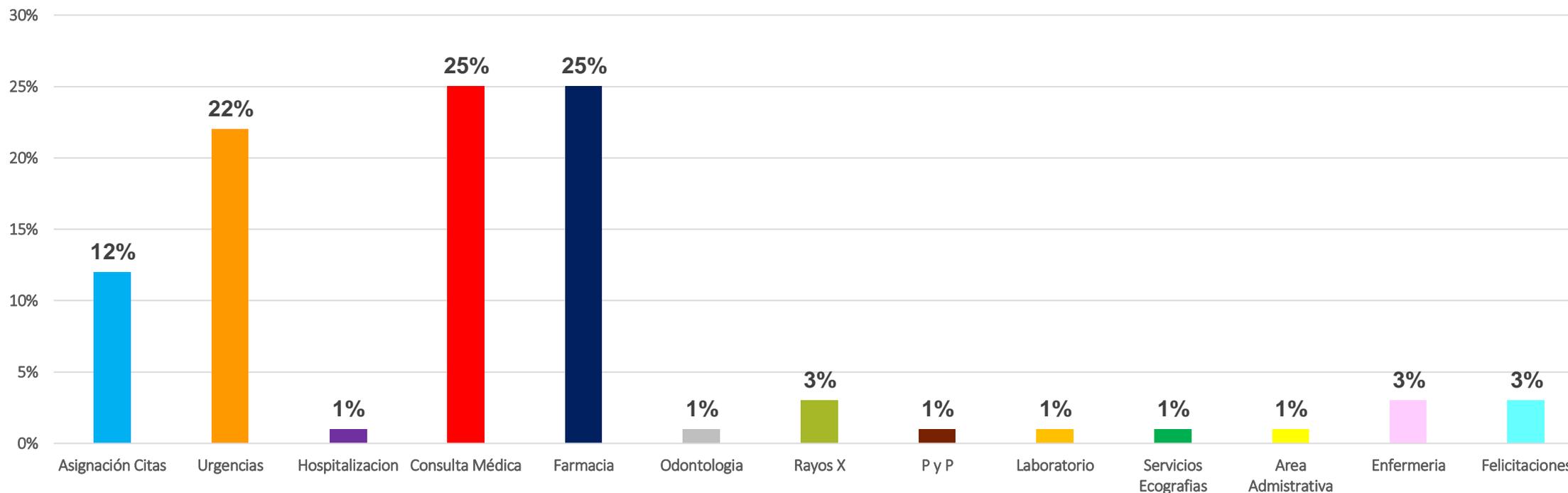


Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

% DE PQRSF TRAMITADAS EN EL 2.019:

TOTAL % DE PQRSF TRAMITADAS POR SERVICIO EN EL 2.019

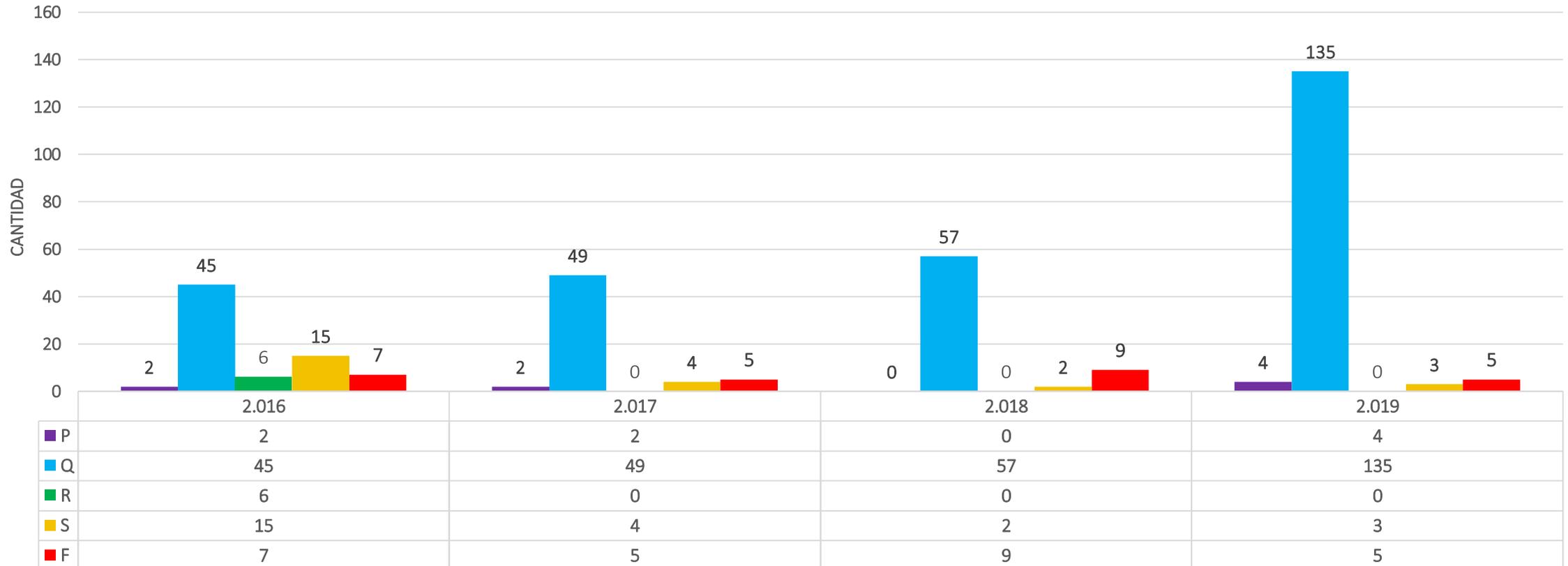


Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

COMPARATIVO DE PQRSF.

COMPARATIVO DE PQRSF DE LOS 4 ÚLTIMOS AÑOS



Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

Motivos de las Quejas :

1. En Farmacia, entrega de medicamento equivocado, solicitan atención preferencial, entregar todos los medicamentos completos y solucionar el problema que hay con las filas tan largas que hay que hacer para reclamarlo.
2. Muy demorada la atención en urgencias cuando ingresan al triaje, mejorar la oportunidad en la atención y la calidad humana en el servicio.
3. Los médicos en consulta externa son demorados para llamar a los pacientes para la atención y cuando llegan tarde no los atienden.
4. Resultado de examen de laboratorio que no fue subido al sistema y el usuario perdió la venida para la revisión de este, solicitan mejorar la oportunidad en la asignación de las citas y mejorar la calidad humana en el servicio.
5. El Servicio de Crecimiento y desarrollo: al usuario no le gusto un comentario que hizo la funcionaria en el servicio acerca de su hijo.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

Motivos de las Quejas :



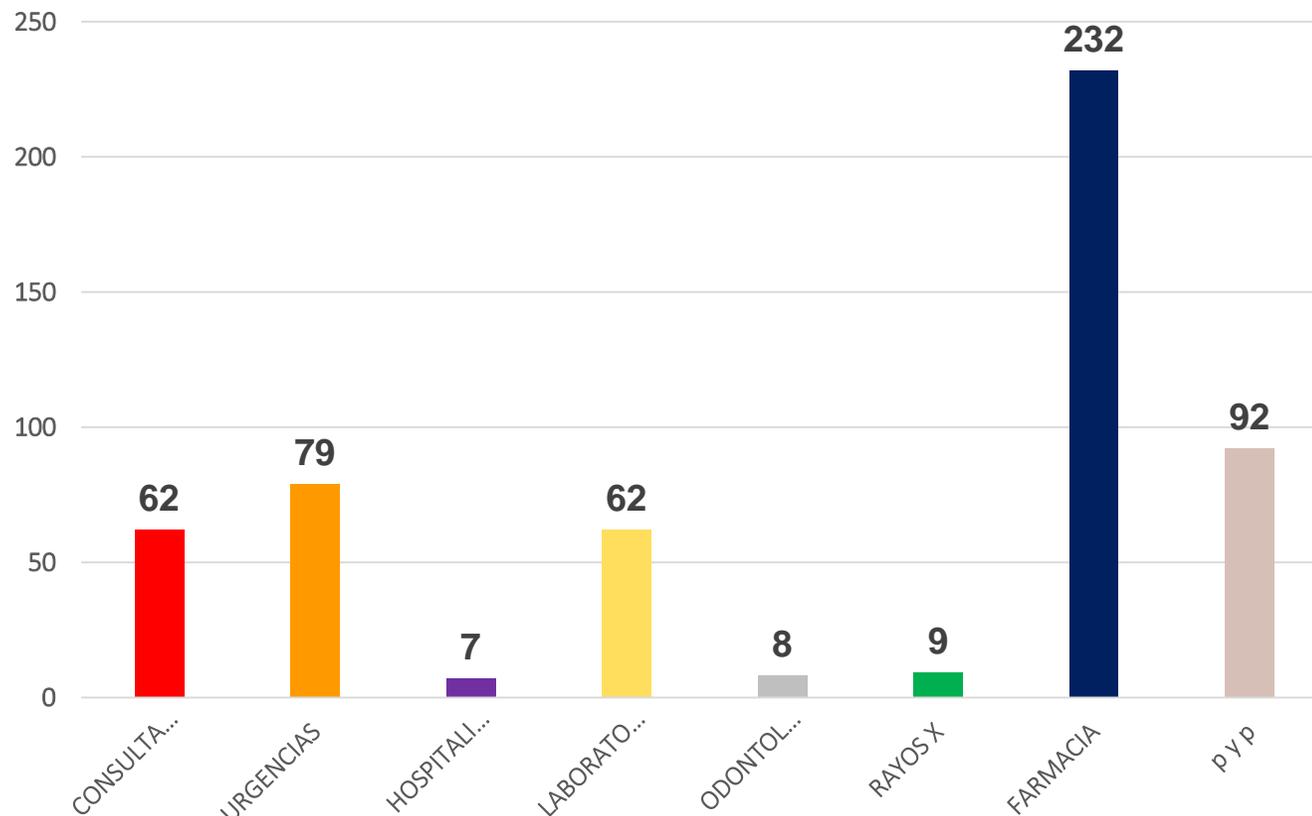
6. En Admisiones no contestan el teléfono para asignar citas o cancelarlas.
7. En Consulta medica externa se solicita oportunidad en la asignación de la cita, mejorar la atención preferencial, médicos con más experiencia y calidad humana y que atiendan a la hora que asignaron la cita.
8. En Hospitalización solicitan mejorar la alimentación a los pacientes hospitalizados.
9. En odontología solicitan mejorar la oportunidad en la asignación de citas.
10. En rayos X solicitan que llamen a los usuarios cuando tienen citas y no los puedan atender por algún imprevisto en el servicio.
11. Se quejan de diferentes funcionarias administrativas por mala atención.
12. Servicio de Ecografías: no les parece confiable el resultado de la ecografía.

Salud Integral Para Todos.

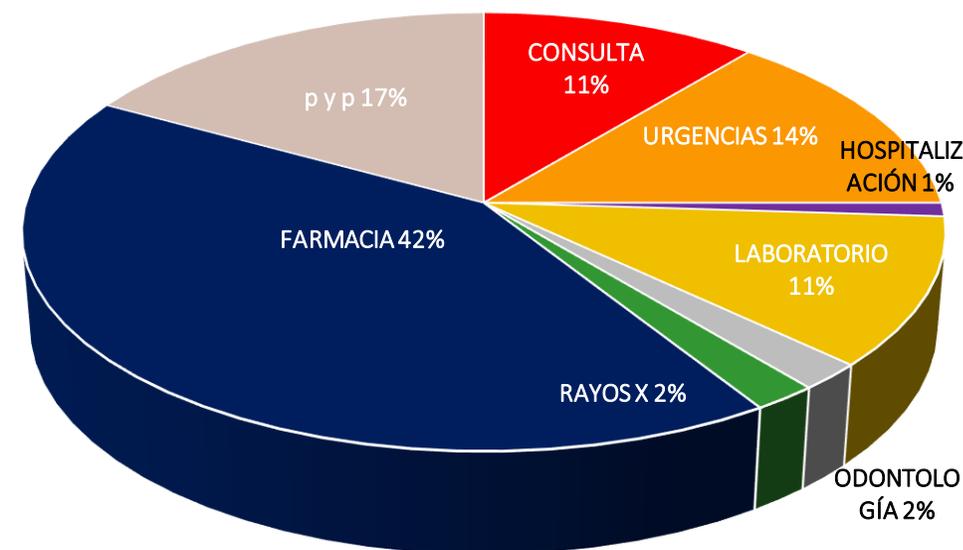
DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN EL 2.019

TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS POR SERVICIO EN EL 2.019



%TOTAL DE LAS ENCUESTAS EN EL 2.019 POR SERVICIO

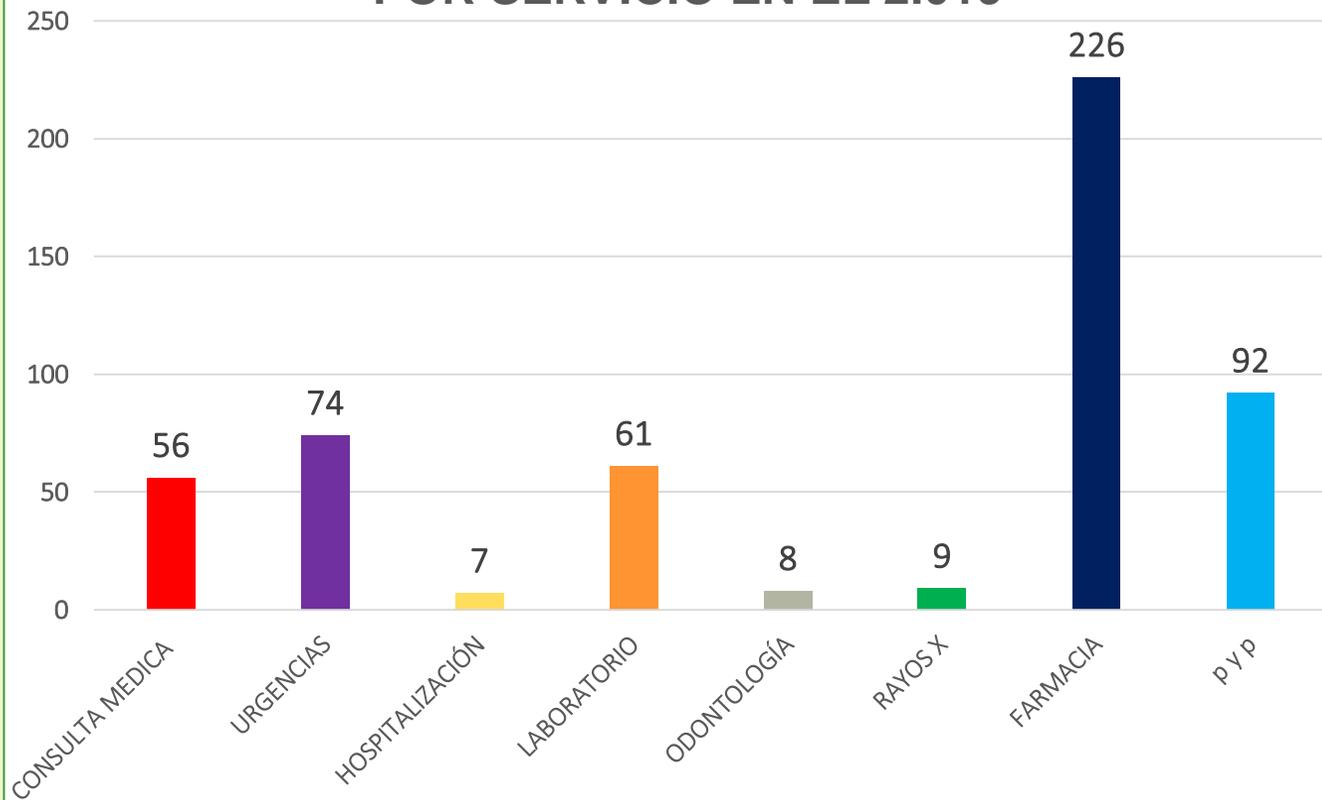


Salud Integral Para Todos.

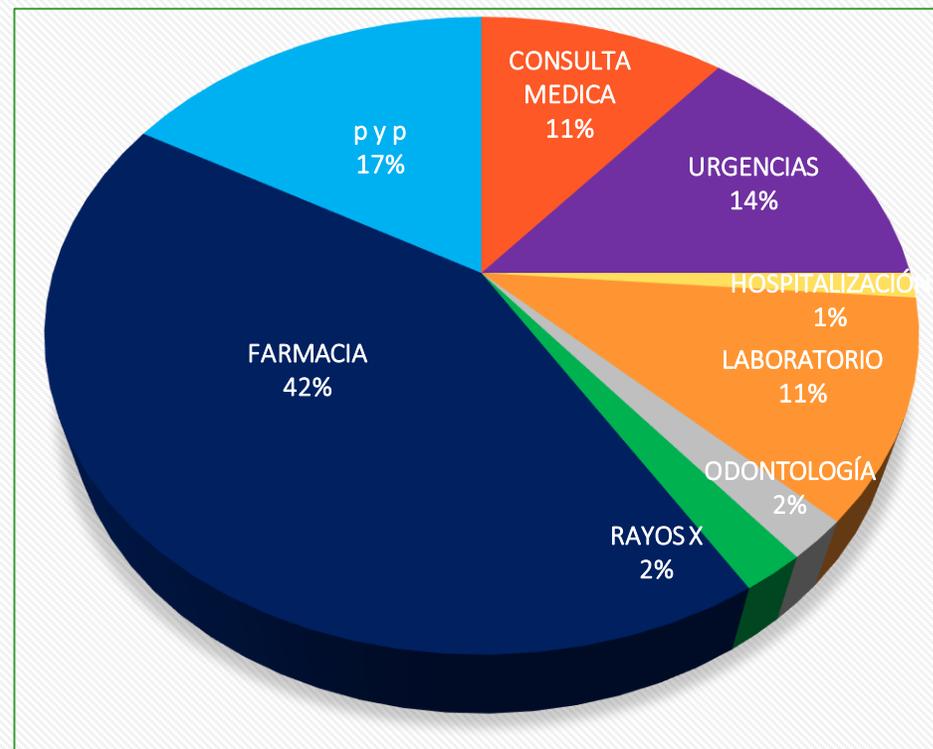
DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.019:

TOTAL DE ENCUESTAS SATISFACTORIAS POR SERVICIO EN EL 2.019



% DE ENCUESTAS SATISFACTORIAS POR SERVICIOS EN EL 2.019

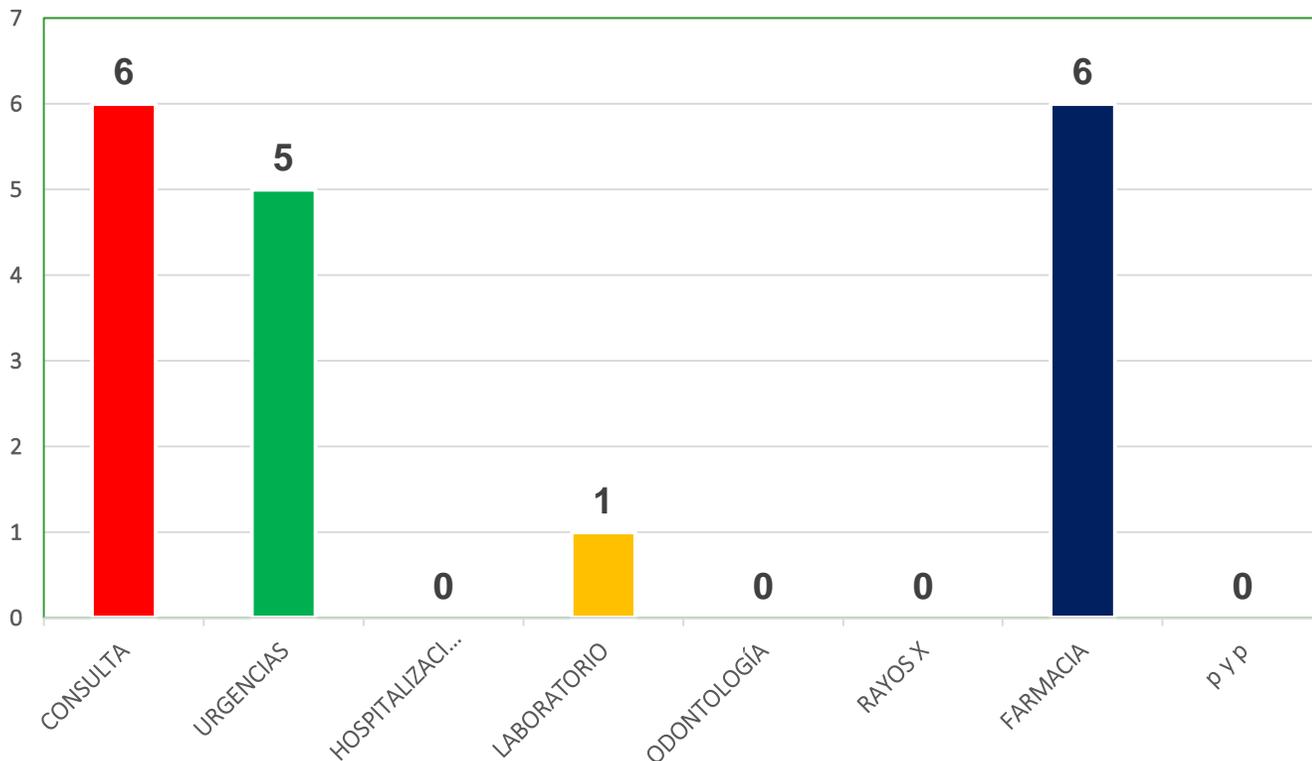


Salud Integral Para Todos.

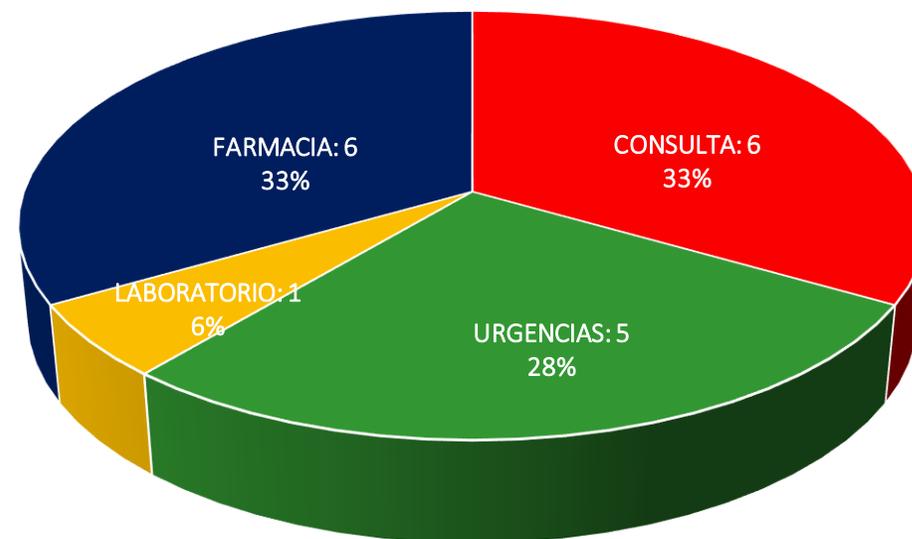
DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2.019:

TOTAL ENCUESTAS NO SATISFATORIAS EN EL 2.019 POR SERVICIO



TOTAL DE ENCUESTAS NO SATISFATORIAS EN EL 2.019 POR SERVICIO



Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO

MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN PRESTADA.

Salud Integral Para Todos.

DR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
GERENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.
GERENCIA@HOSPITAL-CONCORDIA.GOV.CO