

Informe Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) SEGUNDO SEMESTRE (AÑO 2023)

INTRODUCCIÓN

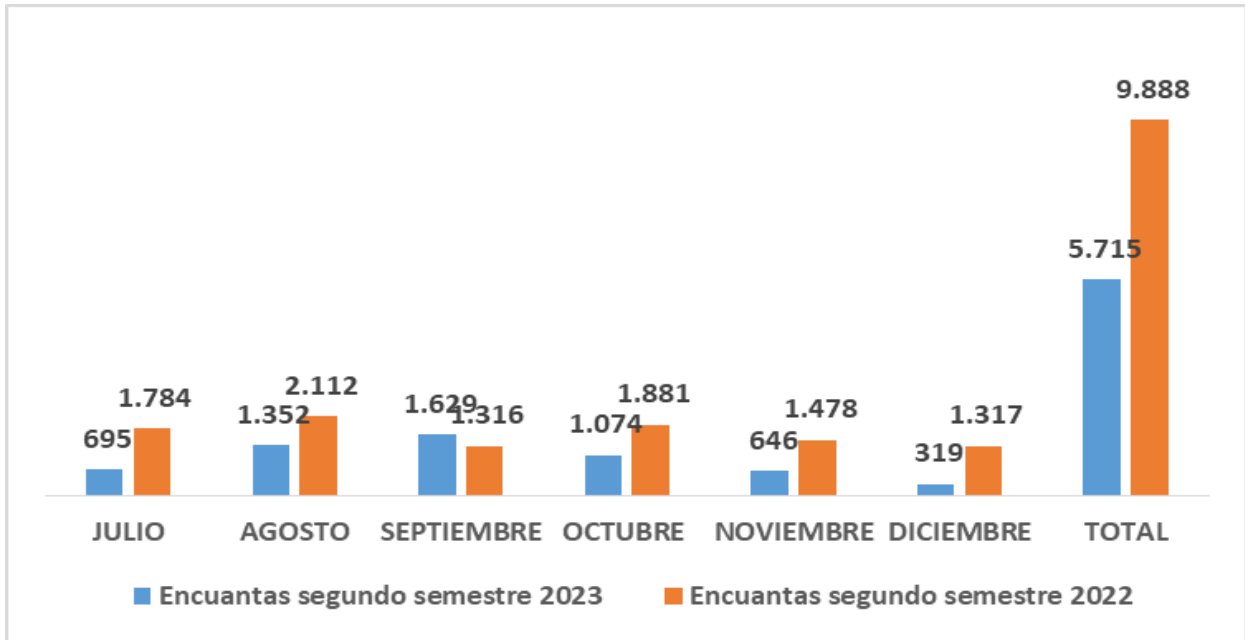
En este segundo semestre 2023, de Julio a Septiembre el proceso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), contó con un equipo de 7 personas (1 coordinador, 1 técnica administrativa, 1 auxiliar área de la salud, 4 auxiliares administrativos y apoyo de la trabajadora social).

En este seguimiento del año 2023, se presentan los resultados correspondientes a los componentes de medición de satisfacción de los usuarios y la gestión de PQRSF.

1. Satisfacción de los usuarios:

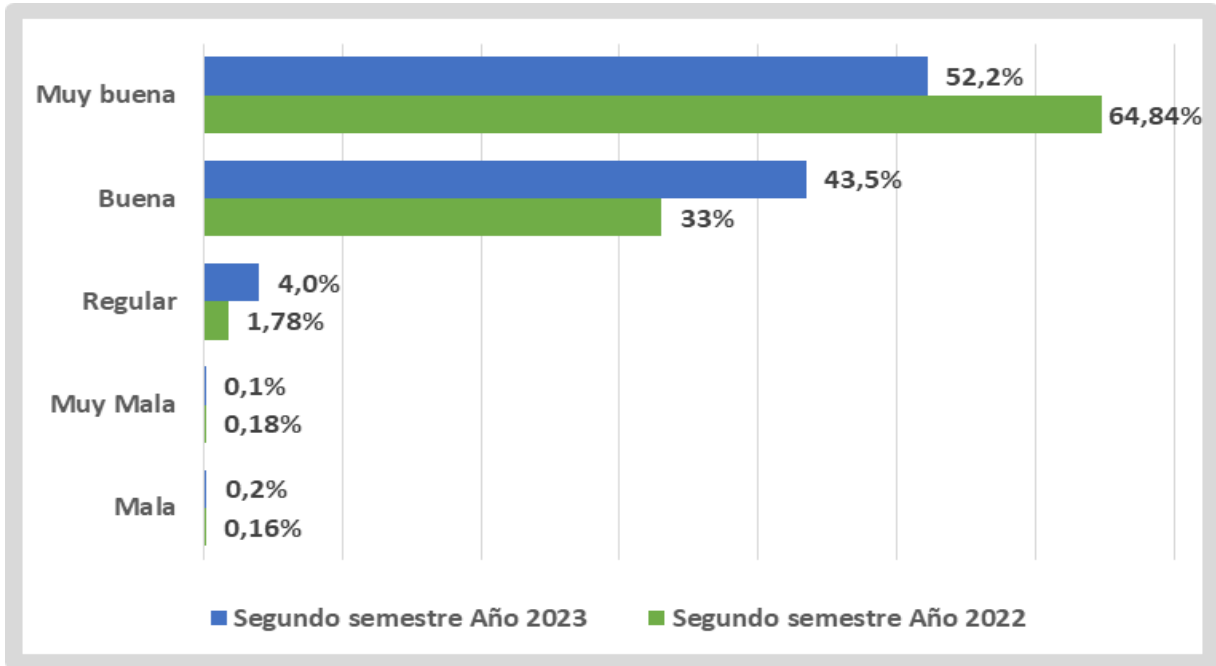
Durante este segundo Semestre 2023 se realizaron 5.715 encuestas de satisfacción, cantidad obtenida de manera física (con el diligenciamiento de los formatos en cada uno de los servicios), de forma telefónica (llamadas a pacientes que estuvieron en las áreas de urgencias, hospitalización adultos y cirugía) y de manera electrónica en el link institucional para depositar encuestas de satisfacción.

Gráfico 1. Número de encuestas realizadas segundo semestre de 2023 vs 2022



Para este Semestre de 2023, pese a todos los esfuerzos la cantidad de encuestas se mantuvo menor, sin embargo con el fin de mejorar la cantidad de encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del SIAU donde a cada uno se les está elaborando una meta personal y un seguimiento por parte de calidad y la oficina de sistemas de información para volver a subir y llegar a las metas propuestas por la institución para que de acuerdo a sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes, en los meses de Agosto y Septiembre de 2023 se realizaron iniciativas del grupo de trabajo de atención al usuario en algunos servicios que nos permiten subir las cantidades pero de nuevo en el tercer trimestre del año las cantidades vuelven a bajar por falta de personal directamente ubicado en las áreas estratégicas y apoyar en la realización de encuestas de satisfacción; debido a esta situación la subgerencia científica y la oficina de sistemas de información realizan algunos muestreos de producción de los servicios y se sacan unas metas conjuntamente donde cada uno de los auxiliares de atención al usuario en sus horarios más descongestionados deben cumplir y el coordinador sacara una vez por semana la cantidad realizada de encuestas de cada uno de los funcionarios y les realizara un estricto seguimiento con notas a la calificación de desempeño laboral.

Gráfico 2. Porcentaje Satisfacción segundo semestre 2023 vs 2022
(Respuestas a la pregunta: En general ¿cómo calificaría la atención prestada?)

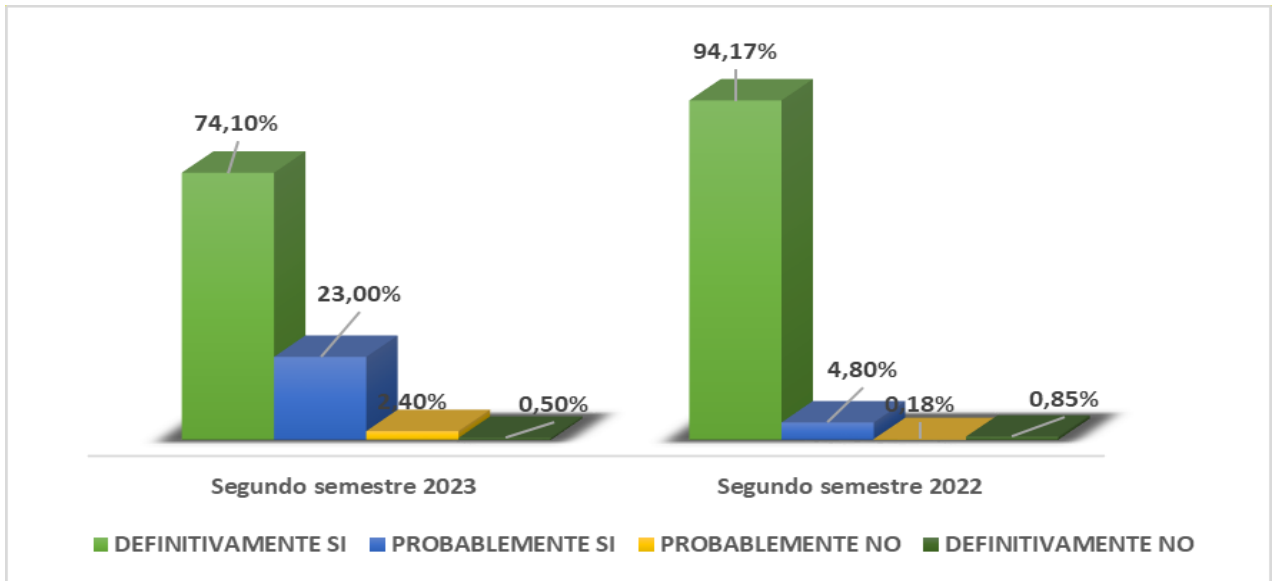


Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por el hospital tanto de manera general como por servicio. Para este segundo semestre de 2023, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida en general, y en el gráfico 2 la satisfacción obtenida por servicios, donde se observa en general una calificación favorable del 95.7% en año 2023 y contra un 97.88% del año 2022

Gráfico 3. Fidelización

Fidelización Durante el segundo Semestre 2023 vs 2022

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas? **Gráfico 3**



Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización que es una medida importante de lo que representa el hospital para los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y si estos los volverían a utilizar o los recomendarían a otras personas; en este caso (Gráfico 3), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el segundo semestre 2023, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 74,10% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 23% que probablemente SI lo harían y menos del 3% que probablemente NO lo harían, también se refleja que estamos obteniendo una medida de más confianza porque estamos indagando de mejores maneras a los usuarios y a esto se debe el cambio en la opción definitivamente si, adicional la respuesta probablemente si no es mala para nosotros, estos nos permite disminuir un poco las encuestas sesgadas.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción (por servicio) Segundo semestre 2023 vs 2022

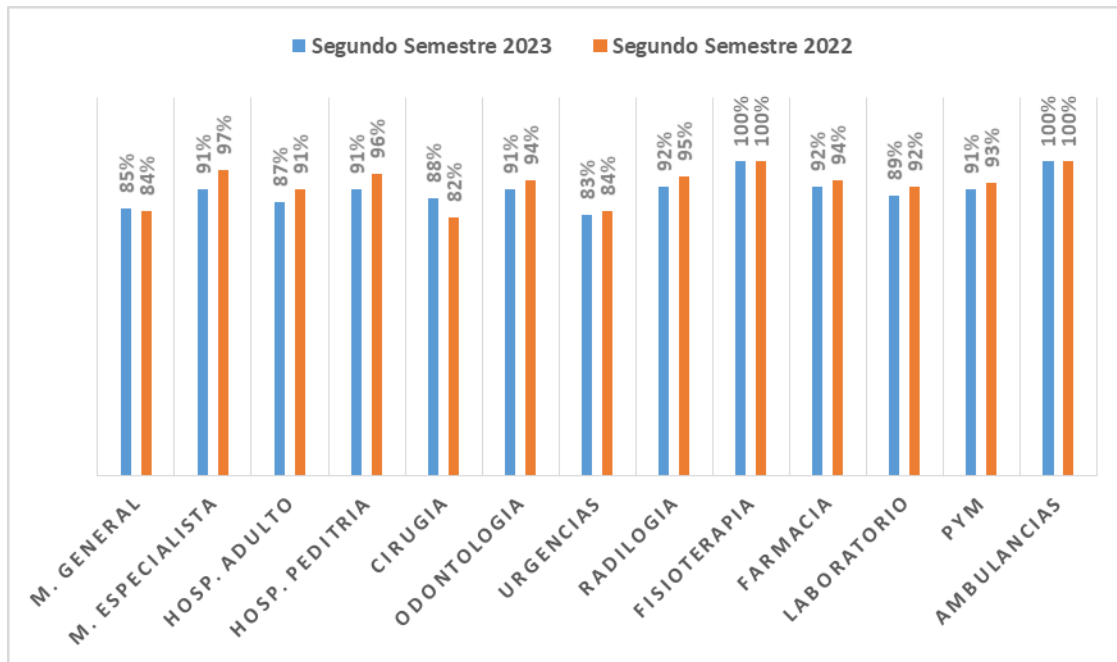
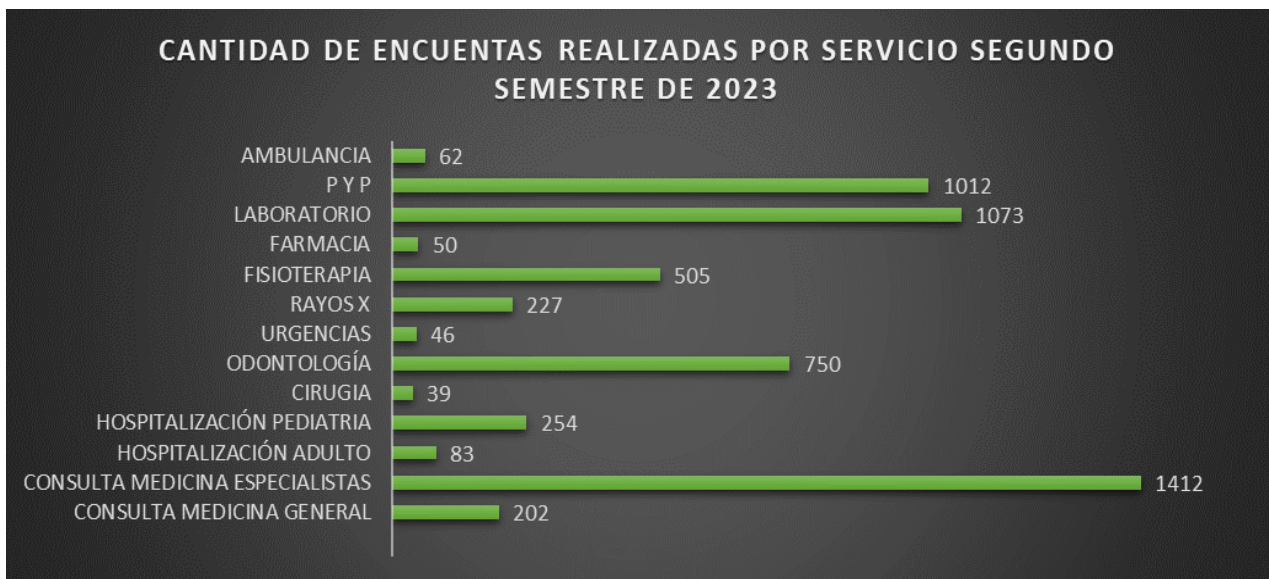


Gráfico 5.



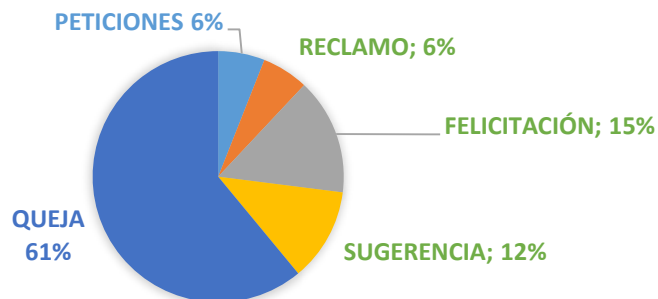
1.3 Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida con definitivamente sí; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades de los usuarios, pacientes y acompañantes con el fin de mantener una alta calidad en la prestación de los servicios y así garantizar y reivindicar la calificación dada en las encuestas de satisfacción realizadas durante el semestre evaluado.

1 Gestión de PQRSF porcentaje Grafico 6

Durante el segundo Semestre 2023 se recibieron 144 manifestaciones, de las cuales el 61% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 12% correspondieron a sugerencias, 15% felicitaciones, reclamos 6% y peticiones el 6%

PORCENTAJE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2023



Gestión de PQRSF unidades segundo semestre 2023 Grafico 7

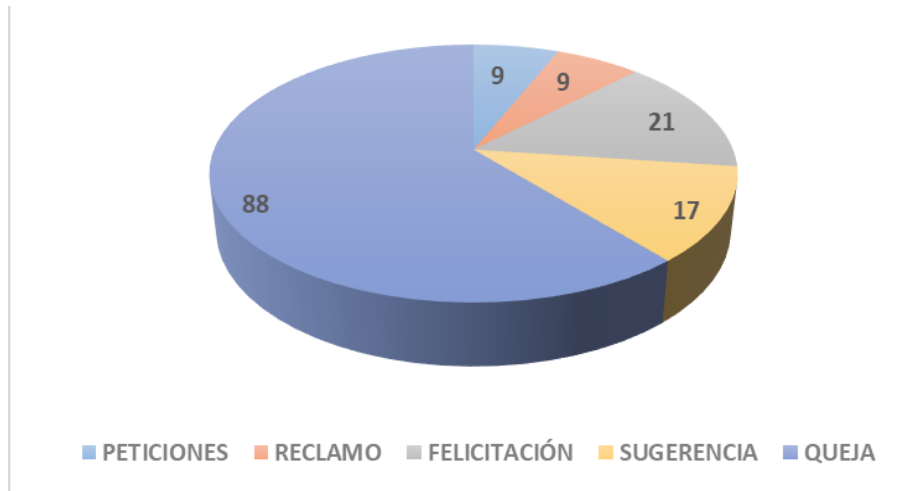
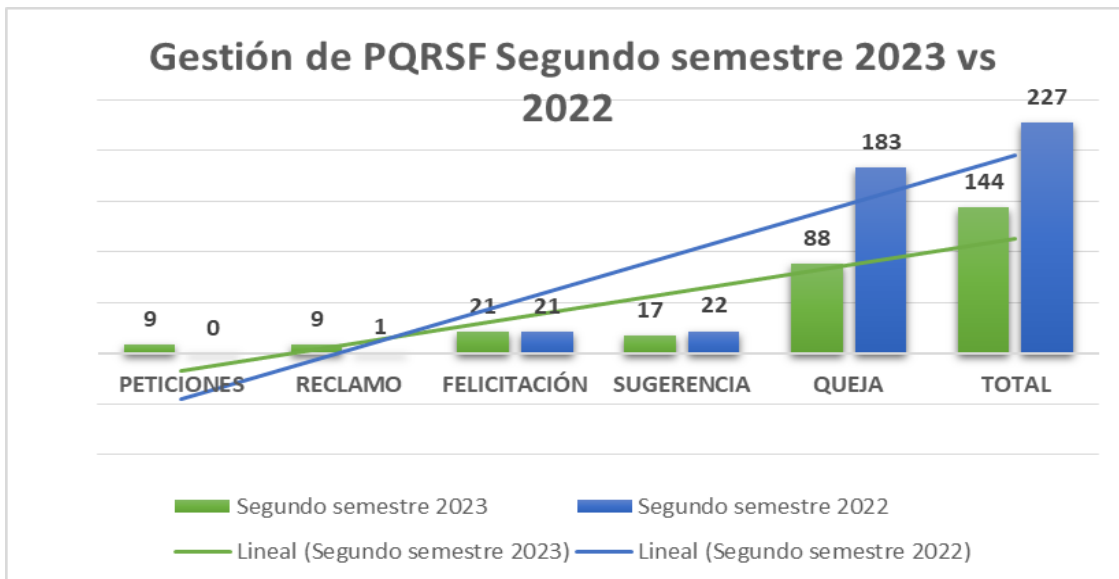


Gráfico 8. Gestión de PQRSF segundo semestre 2023 vs 2022



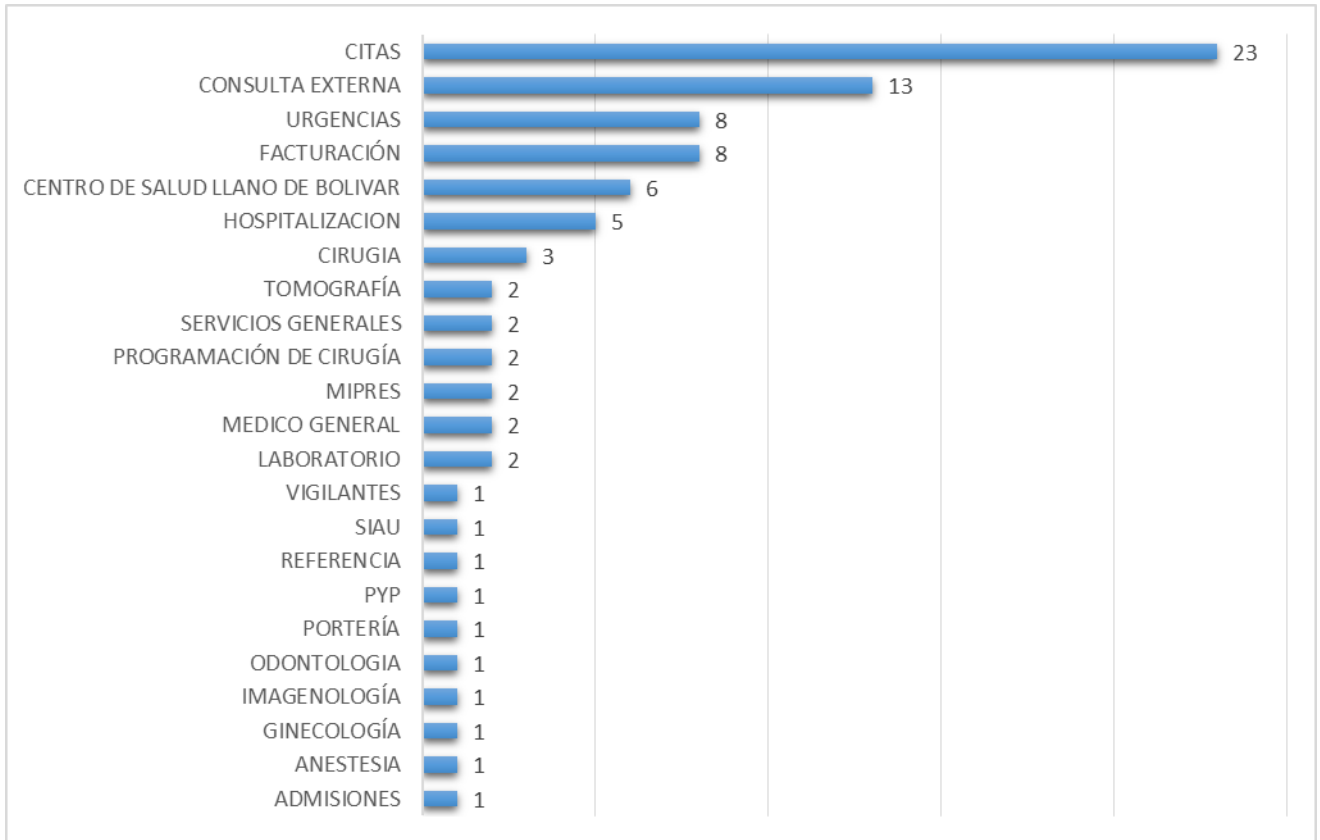
La distribución de las manifestaciones es muy variada, en la mayoría de las situaciones por casos aislados, pero prevalece un número significativo quejas respecto al servicio de citas médicas, urgencias y junto a la mala información.

Gráfico 9 – porcentaje de respuesta a manifestaciones



Para el segundo Semestre de 2023 se tiene que se ha dado respuesta efectiva al 90% de las manifestaciones han sido contestadas. La meta es alcanzar y superar el 95% de respuestas dentro de los 5 días de radicación de la manifestación, dando una comunicación resolutive o informativa relevante para el usuario. Al cierre de este semestre se encontraban el 10% de las manifestaciones en un estado diferente a respondido, lo que indica o que efectivamente no se ha respondido o a pesar de haberse recibido, se realizó por un medio diferente al habitual (radicación en archivo administrativo) y aún no se registra dicha respuesta. Así la oportunidad de respuesta se observa la falla, inicialmente por el alto porcentaje de manifestaciones no respondidas (10%) el 90% se ha respondido de manera oportuna, correspondiendo a un total de respuestas con tiempo inferior a 5 días, y un total de 106 con 96 manifestaciones contestadas en el tiempo estipulado

Cantidad de Quejas por servicio Segundo semestre 2023 grafico – 10



En esta grafica se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio en el segundo semestre de 2023 en total tenemos 88 manifestaciones, donde los servicios de citas, consulta externa y urgencias tienen la mayor cantidad de manifestaciones.

En el área de citas, aunque se ha mejorado en el componente de organización con la puesta en marcha del turnero, continúan las manifestaciones respecto a la dificultad para conseguir citas por falta de disponibilidad de agendas y la dificultad para comunicarse vía telefónica ya que las esperas son muy grandes o se cuelgan las llamadas.

En el área de urgencias, se reitera la necesidad de tener más información el proceso de triage, además de que todo el personal tenga asertividad al momento de explicar al paciente o acompañante la situación de salud.

Además por qué se toman las conductas médicas, ya que los principales motivos de inconformidades son: la demora en la atención, tanto para el triage como para la atención por parte del médico, así mismo, otro motivo de manifestaciones es el desacuerdo con el manejo dado en el área de urgencias al estado de salud de los pacientes, lo que en ocasiones genera reingresos en días u horarios diferentes para reconsultar en el servicio

2 Recomendaciones generales.

Para el área de consulta externa (medicina especializada, medicina general y ayudas diagnósticas) es necesario cumplir con la promesa de servicio en cuanto a la hora, fecha y profesional informado al paciente. Se debe mantener actualizada la información de los pacientes en el sistema de gestión clínica (Servinte) para que, dados los casos de novedades, sea posible establecer la comunicación e informar oportunamente a los pacientes para evitarles dificultades al momento de realizar la admisión para la atención de su cita médica, así mismo para anunciar las cancelaciones de agenda y prevenir el desplazamiento de los pacientes desde sus hogares a la E.S.E.

En el servicio de urgencias es necesario mantener una comunicación asertiva tanto con los pacientes y acompañantes, como con los compañeros (administrativos y asistenciales) del área, con el fin de brindar siempre respuesta oportuna a las necesidades de servicios y atención.

Sebastián Zapata R
Profesional Universitario - SIAU